

## LES ACTIVITÉS D'INTERVENTIONS PSYCHO-SOCIO-ÉDUCATIVES : UNE CATÉGORIE SPÉCIFIQUE DE RELATION DE SERVICE

**GONZALEZ G., RAFAEL E.**

Labo. d'Ergonomie du Conservatoire National des Arts et Métiers. 41, rue Gay-Lussac-75005. Paris-France / gonzal@cnam.fr / et Université de Carabobo au Venezuela.

**CLAIRE-LOUISOR, JOCELYN**

Labo. d'Ergonomie de l'Ecole Pratique des Hautes Etudes. Paris, France

**WEILL-FASSINA, ANNIE**

Labo. d'Ergonomie de l'Ecole Pratique des Hautes Etudes. Paris, France

### Résumé

Depuis quelques années, les relations de service sont étudiées en France dans différentes disciplines, économie, ergonomie, ethnologie, gestion, psychologie et sociologie. Malgré cela, les relations de service d'intervention psycho-socio-éducatives (PSE) restent encore méconnues. Identifier les conditions dans lesquelles elles s'opèrent et les compétences qu'elles impliquent paraît important d'un point de vue scientifique, social et professionnel. Le but que poursuivent les opérateurs est d'assurer la prise en charge d'enfants, d'adolescents, voire d'adultes et d'en favoriser l'évolution. L'analyse de deux recherches montrent que l'essentiel de ces activités (PSE) est de nature relationnelle ; de plus il s'agit d'un travail collectif avec peu de prescriptions. Ceci différencie ces activités d'autres relations de service à finalité commerciale ou administrative. C'est pourquoi il nous semble utile de les comparer plus systématiquement.

Mots clés : Relations de service, activité psycho-socio-éducative, prise en charge socio-éducative.

## PSYCHOSOCIAL EDUCATIONAL INTERVENTION ACTIVITIES : A SPECIFIC CATEGORY OF SERVICE RELATIONSHIPS

### Summary

In France, during last years, service relations are investigated by economists, ergonomists, ethnologists, managers, psychologists and sociologists. However, work done in psycho-socio-educational services remains quite unknown. So, for scientific and social reasons as well as for occupational practice, it's very important to emphasize the involved skills and the specific work conditions. Operators' aim is to take care of children, adolescents or grown-up and help them to evolve. Two investigations have shown first that the essential part of those activities is relationship with "recipients", second that's a collective work with few prescriptions. Those features discriminate those activities from service relations with commercial or administrative purpose. It's why we feel useful to compare them more systematically.

Key words : service relations, psycho-socio-educative activity, socio educative care.

## INTRODUCTION

L'objectif de ce texte est de caractériser les activités psycho-socio-éducatives (PSE) par rapport à d'autres relations de service en contact avec le public à finalité commerciale ou administrative. Depuis quelques années, les relations de service sont étudiées en France par plusieurs disciplines, économie, ergonomie, ethnologie, psychologie, gestion, sociologie. Le point d'ancrage de ces recherches est la description de la relation de service comme relation triangulaire entre un prestataire du service (a), un demandeur (b) et une demande (c), dans un contexte technique de rapport moral et de confiance (7). Récemment, une synthèse de plusieurs études plus proches de l'analyse de l'activité (9) réalisées dans une perspective ethnométhologique et interactionniste, a mis en évidence trois "pôles de compétences", technique, contractuel et relationnel, communs aux métiers de contact avec le public et dont la pondération varie selon les secteurs étudiés. Par ailleurs, les recherches et les interventions en ergonomie concernant les relations professionnels-usagers, ont été classées en quatre catégories selon la position qu'elles attribuent à l'utilisateur (6) : absent, facteur des conditions de travail, objet de travail, partenaire d'une situation de travail. Cette dernière catégorie se caractérise par :

1. "Un objet de travail commun (ce qui ne signifie pas l'identité des projets)
2. L'inégalité des moyens (physiques ou cognitifs)
3. L'existence de moyens complémentaires de part et d'autre.
4. Une relation d'aide instituée socialement".

Selon nous, ces caractéristiques ne permettent pas de discriminer suffisamment les activités à finalité commerciale ou administrative réalisées au contact avec le public et celles de type psycho-socio-éducatif. D'où la comparaison proposée ici.

## DÉMARCHE COMPARATIVE D'ANALYSES DU TRAVAIL

Dans le cadre de nos recherches sur les activités (PSE) en crèche collective municipale et dans un Foyer d'enfance, nous avons été amenés à caractériser trois aspects de l'activité, relationnel, contractuel et organisationnel (*tableau 1, colonne 1*) selon différentes variables, (*colonne 2*) que nous définissons en fonction du type de relations de service (*colonnes 3 & 4*).

Pour ce faire, nous avons retenu d'une part, les études ergonomiques sur les relations de service à finalité commerciale ou administrative telles que des guichetiers de la poste (2); des agents d'accueil en établissement municipal (13), des caissières (14) et des douaniers (15). Ces études ont été initiées en raison des difficultés des opérateurs à concilier les règles de l'organisation et les besoins des usagers. D'autre part, nous avons retenu des études ergonomiques sur les activités psycho-socio-éducatives (1), (10) et (11,12) qui permettent d'en mieux comprendre certains aspects. Ces études sont assez dispersées : leur focale d'observation varie selon les métiers et les situations de travail ; elles portent sur l'organisation du travail, la régulation collective, les effets de l'expérience, du vieillissement, le cumul de stress, l'usure professionnelle, les activités d'observation réalisées par les opérateurs. Sur la base de ces travaux et d'après les résultats de nos propres recherches (3) et (8), nous avons spécifié quelques caractéristiques des activités psycho-socio-éducatives (*colonne 4*).

Ces deux types de relations de service ne recouvrent certainement pas toutes les catégories de relations de service possibles. Par exemple, nous n'avons pas pris en compte les activités de soins (4) qui nous semblent présenter des particularités qui pourront faire ultérieurement l'objet de comparaisons.

## DEUX EXEMPLES DE PRISE EN CHARGE (PSE)

### L'accueil d'enfants en crèche (de 3 mois à 3 ans) (8)

Dans la crèche collective municipale étudiée, la tâche des auxiliaires de puériculture, est de prendre en charge 5 enfants, de leur entrée dans la section des bébés, jusqu'à leur sortie de la section des grands deux ans plus tard ; ainsi, enfants et parents ont toujours la même "personne de référence". Le projet pédagogique met l'accent sur les soins sanitaires ; Mais, en fait, dans chaque section, quatre auxiliaires de puériculture (AP) et une éducatrice avec l'aide éventuelle d'un agent d'entretien, organisent au quotidien les activités des enfants en fonction d'un diagnostic individualisé de leurs caractéristiques et de leur développement.

A court terme, cela implique des activités implicites qui restent méconnues, telles, "chez les bébés", pendant l'accueil, la surveillance-protection des enfants, les échanges d'informations avec les parents, les interactions entre AP concernant les enfants, les échanges concernant la coordination de leurs activités. Ces activités d'ordre relationnel se caractérisent par des préoccupations sécuritaires à orientation préventive dominante, une charge de travail relativement élevée liée à des effectifs quelquefois insuffisants, à des tâches interférentes sollicitant une attention partagée entre enfants, parents et collègues. Le mode de gestion de ces activités varient selon le nombre de collègues d'enfants et d'adultes présents, l'ancienneté des AP et la composition de l'équipe. A plus long terme, au cours des années, les activités se modifient avec le développement de l'enfant afin qu'il soit prêt à entrer en maternelle.

### L'accueil d'enfants dans un foyer d'accueil d'urgence (3)

Les activités des éducateurs en foyers de l'enfance consistent en la prise en charge socio-éducative d'enfants et d'adolescents qui, pour diverses raisons ne peuvent continuer de vivre dans leur milieu familial. Ces établissements assurent leurs missions dans le cadre d'un service public qui s'exerce 24h/24h, tous les jours de l'année. Les enfants sont confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance par un juge des enfants (mesures judiciaires) ou par un inspecteur (mesures administratives). La mission des foyers de l'enfance : accueillir, observer et orienter les enfants. Le mode d'hébergement est l'internat. Quelles que soient les modalités juridiques ou administratives, la notion de projet d'orientation est toujours présente et joue un rôle déterminant dans le processus adaptatif de l'enfant à sa situation de placement. Le rôle des éducateurs, au-delà d'une simple prise en charge physique est de construire collectivement une connaissance satisfaisante de l'enfant et de ses besoins, afin d'élaborer et de mettre en œuvre pour lui, avec lui, un projet d'orientation adapté. Pour ce faire, les activités d'observation que réalisent les éducateurs sont des activités quasi-permanentes et alimentent les échanges collectifs qui ont pour fonction l'affinement progressif des diagnostics cliniques et des modalités d'actions socio-éducatives. L'activité des éducateurs consistent donc en des processus relationnels entre professionnels (autres travailleurs sociaux, enseignants, psychologues, etc.) et un ou plusieurs enfants. Partant, une différence forte entre les organisations commerciales ou administratives et l'internat réside dans le fait que la production est essentiellement de nature relationnelle. Par conséquent, les résultats des diverses interventions socio-éducatives dont la relation constitue le vecteur seront repérables directement sur le " produit ", non sur la productivité (5). Bien entendu, les

caractéristiques des activités éducatives en foyer de l'enfance peuvent être reprises pour définir celles qui se réalisent dans d'autres types d'établissements qui ont pour vocation l'accueil et l'hébergement d'enfants... Même si les modalités d'accueil et les missions diffèrent, ce type de "relation de service" restera toujours spécifique à la nature du « service » rendu.

### **Comparaison de deux types de relations de service (tableau I)**

Malgré les différences entre ces deux exemples, des points communs ressortent qui les distinguent des relations de service à finalités commerciale ou administrative.

*Le but* que poursuivent les opérateurs qui assurent la prise en charge d'enfants, d'adolescents, voire d'adultes que nous appelons ici « bénéficiaires » faute de mieux est d'en favoriser l'évolution. D'après d'autres analyses, les métiers qui semblent concernés, sont principalement ceux des assistantes maternelles, des auxiliaires de puériculture, des puéricultrices, des éducateurs, des instituteurs, ou autres travailleurs sociaux, voire des psychologues... La différence de but poursuivi est qu'il ne s'agit pas seulement de guider un client ou un dossier dans un dédale administratif ; celui-ci concerne un processus de vie, l'accueil d'un être humain, son orientation et le suivi de sa formation, de son développement pour proposer des activités, des aménagements physiques ou environnementaux du lieu de vie, de construire ou de profiter des situations opportunes pour assurer l'intégration ou la réinsertion du "bénéficiaire" dans la société.

Ces professionnels travaillent surtout dans des « lieux fermés » (domicile, crèches, écoles maternelles, lycées) ou des « organisations résidentielles » (7) (foyers d'accueil, prisons, maisons de retraite...) : les « bénéficiaires » y sont pris en charge pour une durée plus ou moins longue (jours, mois, années) ; ils doivent y observer des règles de discipline et de convivialité ; la présence et les visites de parents et amis y sont réglementées.

*Aspect relationnel* : Le statut comme usager, client ou "bénéficiaire" introduit des différences fondamentales dans les activités (PSE) des agents concernés. Notamment, la différence entre clients et « bénéficiaires », est que ces derniers ne sont pas directement demandeurs et peuvent avoir a priori plusieurs attitudes par rapport à la situation dans laquelle ils se trouvent : acceptation, neutralité ou rejet. De ces attitudes, dépendront les interactions possibles entre l'opérateur(s) et l'utilisateur(s) ; elles sont réalisées en continu, en situation dynamique et à long terme.

*Aspect contractuel* : Les activités réalisées pour remplir leur missions requièrent un engagement affectif, la prise de responsabilités, une collaboration construite dans une durée qui génère inévitablement incertitude et inquiétude pour l'évolution du bénéficiaire. Les professionnels agissent en tenant compte de temporalités différentes, la leur, celle des collègues, des « bénéficiaires », de leur famille, de l'institution, voire d'autres institutions. Pour faire face à cette dynamique, le collectif partage ses impressions, ses observations et des notes écrites lors de réunions formelles ou informelles ; cela lui permet d'enrichir, de modifier ou de ratifier le diagnostic en cours et de mieux comprendre l'évolution ou l'involution du bénéficiaire ; cela peut permettre également de mieux juger les résultats de la prise en charge, dont l'échec ou la réussite sont souvent difficiles à évaluer.

Tableau I Comparaison des activités à finalité commerciale ou administrative et des activités d'intervention (PSE).

Aspects activités	Variables	Activités à finalité commerciale ou administrative	Activités au contact avec le public à finalités psycho-socio-éducatives
Relationnel	Type de demande	Un demande plus ou moins explicite d'un ou plusieurs clients.	La personne qui « bénéficie » de la prestation n'est pas celle qui formule la demande.
	Objet de travail	Remise d'un bien ou d'un "produit" extérieur. "Du domaine de l'avoir".	Prise en charge sociale et personnelle, développement et/ou transformation du bénéficiaire. "Du domaine de l'être".
	Type d'interaction	Interaction d'un ou plusieurs usagers et un ou plusieurs opérateurs.	Interactions multiples d'un ou plusieurs opérateurs et un ou plusieurs « bénéficiaires ».
	Durée de l'échange	Processus d'interaction réalisé sur un instant de la journée en discontinu et plus ou moins limité.	Processus d'interactions réalisé à long-terme, en continu, en situation dynamique.
	Espace de travail	Espace de travail physique bien défini pour le client et les professionnels.	Espace de travail modifiable pour favoriser l'évolution des « bénéficiaires » et meilleures conditions de travail. Organisation résidentielle
Contractuel	Type de réponse	Un réponse spécifique à la demande limitée dans le temps ou selon la situation. Un travail collectif, de résolution de problème et demande d'aide éventuelle du moins expérimenté au plus expérimenté.	Des réponses multiples à court/moyen et long terme. Un travail collectif, prévu par l'organisation : pour comprendre et favoriser l'évolution des « bénéficiaires ».
	Type de diagnostic	Un diagnostic court, et une connaissance immédiate. Ce qui entraîne un connaissance contextuelle des besoins du client. Connaissance limitée du client construite par l'information transmise par le client ou pour le type de demande	Une situation de diagnostics permanents liée au développement de différentes dimensions du « bénéficiaire ». Connaissance du « bénéficiaire » construite avec l'aide de plusieurs sources (parents, observations, échanges avec des collègues...)
	Implications affectif/perso	Relation émotionnelle momentanée auprès des clients selon l'interaction.	Relation affective durable auprès des bénéficiaires (et éventuellement des parents.)
	Type d'évaluation	Connaissance du service rendu.	Difficulté d'évaluer le service rendu
Organisation nel	Type d'organisation	Parfois l'utilisateur ou client ne rencontre pas le même opérateur en raison de la mobilité du personnel, ce qui explique que la collaboration se développe à plusieurs reprises et en discontinu.	Les équipes de travail sont généralement "stables" et ce sont souvent les mêmes personnes qui suivent les mêmes bénéficiaires, ce qui favorise leurs évolutions conjointes.
	Prescription	Organisation hiérarchique du travail et existence d'une procéduralisation des comportements des opérateurs qui doivent ajuster les règles à la situation.	Le tâche fait l'objet de peu de prescriptions, les missions sont larges, les procédures peu définies et les professionnels agissent à leur discrétion.

*Aspect organisationnel* : il est évident que ces activités se déroulent dans un cadre institutionnel incontournable plus ou moins aidant ou contraignant ; mais les prescriptions sont rares et sont adaptées par les équipes à leur discrétion, selon le cas ou la situation. De plus, la relative stabilité des équipes permet au collectif de se construire des repères, malgré la diversité et la variabilité des situations. Ces caractéristiques différencient également ces activités des autres relations de service souvent guidées par des procédures individualisées.

### **Perspective pour la recherche et l'intervention ergonomique**

Ces quelques caractéristiques des activités psycho-socio-éducatives montrent leur complexité et leurs dynamiques à long terme qui les différencient des relations de service à finalité commerciale ou administrative. Ce qui ouvre plusieurs perspectives de recherche dans différents champs disciplinaires.

- Cette dynamique est marquée par les différentes temporalités ce qui pose le problème de son organisation temporelle et collective à court et long terme pour construire un projet cohérent.
- L'aide apportée aux bénéficiaires suppose une activité permanente de diagnostic, de surveillance et du processus d'observation dont les processus sont encore mal connus. Ceci est d'autant plus important que bénéficiaires et professionnels interagissent dans et avec un environnement social dont il est difficile d'évaluer l'influence.
- La nature, la construction et l'évolution des rapports avec un bénéficiaire devrait être également mieux analysées : coopération ? collaboration ? co-action ? négociation ? refus ? On peut se demander si les distinctions faites concernant le rapport au "client" (6) restent pertinentes et suffisantes pour les "bénéficiaires".
- Ces rapports s'inscrivent aussi dans les relations avec le groupe de bénéficiaires ce qui amène à tenir compte des interactions entre bénéficiaires.
- Enfin, la connaissance de ces différents astreintes du travail pourrait permettre de mieux comprendre les causes des troubles musculo-squelettiques, du stress et d'usure professionnelle mis en évidence dans ces professions, ce qui permettrait d'améliorer les conditions et l'organisation du travail ainsi que les programmes de formation.

### **BIBLIOGRAPHIE**

- (1) Caroly, S. (1997) *Vieillesse et expérience. Analyse de l'activité des Educateurs en Foyer*. DEA d'Ergonomie. Ecole Pratique des Hautes Etudes. Paris-France.
- (2) Caroly, S. (2000) "Bonjour Monsieur...Merci, Au revoir" Comment l'étude des communications guichetier-client permet d'analyser l'activité de service pour la transformer *Actes du XXXV<sup>ème</sup> congrès de la SELF*, Toulouse, Octares, pp.276-285.
- (3) Claire-Louisor, J. (1998) *Les activités d'observations dans les situations de prises en charge socio-éducatives*. DEA d'Ergonomie. Ecole Pratique des Hautes Etudes. Paris-France.
- (4) Cloutier, E. David, H., Teiger, C. Prevost, J. (1999) Les compétences des auxiliaires familiales et sociales expérimentées dans la gestion des contraintes de temps et des risques pour la santé. *Formation et Emploi*, N° 67, pp.63-75.
- (5) Durning, P. (1985) Education et suppléance familiale en internat – *Psycho-sociologie de l'internat " spécialisé "* - Publication du C.T.N.E.R.H.I., Numéro hors série, 183 p.

- (6) Falzon, P., Lapeyrière S. (1998) L'utilisateur et l'opérateur : Ergonomie et relations de service. *Le Travail Humain*, tome 61, n° 1/1998, 69-90.
- (7) Gofman, E. (1968) *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*. Paris, Editions. de Minuit.
- (8) Gonzalez, R. (2000) *Surveillance et gestion des tâches interférentes par des Auxiliaires de puériculture en crèche*. DEA d'Ergonomie. Conservatoire National des Arts et Métier. Paris-France.
- (9) Grosjean, M. (2000) Hétérogénéité des métiers de service au public, Hétérogénéité des compétences. *Symposium : les nouveaux métiers de service public du 11ème Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations. Rouen-France 28-31 août*.
- (10) Messing K., Seifert, A.M., Escalona, E. (1997) The 120-second minute : Using analysis of work activity to prevent psychological distress among elementary school teachers, *Journal of Occupational Health Psychology*, 2 (1), pp.33-45.
- (11) Pezet, V., Villatte R., Logeay P. (1993 a) *De l'usure à l'identité professionnelle : le burn-out des travailleurs sociaux*, Paris, Eds TSA, 296 p.
- (12) Pezet, V., Villatte R., Logeay P. (1993 b) Usure professionnelle des travailleurs sociaux et rôles de l'équipe éducative, in Six F. et Vaxevanoglou X., *Les aspects collectifs du travail, Actes du XXVIIème congrès de la SELF*, Toulouse-France, Octares, pp.157-171
- (13) Pochat, A. (2000). Quand Faire, c'est dire ou la reconnaissance du travail verbal dans l'activité d'accueil. *Actes du XXXV ème congrès de la SELF*, Toulouse-France, Octares, pp.293-303.
- (14) Prunier, S., & Poète V. (1995) Super caissières pour hypermarchés. *Revue santé et Travail*. N° 10/11, pp. 17-24. France
- (15) Prunier, S. (1997) *Contraintes des horaires et exigences des tâches : la double détermination des effets du travail posté. Santé et vie socio-familiale des agents des Douanes*. Thèse de Doctorat en Ergonomie. L'Ecole Pratique des Hautes Etudes. Paris-France.