

LE SERVICE SOCIAL ET LA BRICOLE



LA REVUE FRANÇAISE DE SERVICE SOCIAL

302 ■ 2026-3

LE SERVICE SOCIAL ET LA BRICOLE

Qu'est-ce que faire vraiment du travail social ? Rarement, la question a trouvé une réponse aussi directe que dans ce numéro. Entre les règles prescrites et la réalité du terrain s'ouvre un écart que les professionnel·les comblent chaque jour à force d'ingéniosité, d'ajustements, d'improvisations – ce que ce dossier choisit d'appeler, sans détour, « la bricole ». Le terme dérange, et c'est précisément là que réside sa force. Là où les chercheur·es lisent une minimisation, les professionnel·les reconnaissent une description juste de ce qui se passe vraiment dans les coulisses de l'intervention. Ce numéro explore cet espace inconfortable : celui où le bricolage inventif côtoie la boulette assumée, où l'adaptation créative frôle parfois l'épuisement ou l'échec, et où bricolage et boulette participent, au fond, de la même expertise. Le dossier s'articule en trois parties. « Vous avez dit bricole ? » convoque les concepts : travail réel, travail prescrit, et ce que le mot lui-même dit, cache ou révèle de la profession. « Les mains dans le cambouis » plonge dans des terrains concrets – logement, hôpital, rue, intelligence artificielle – pour saisir la bricole à l'œuvre dans toute sa palette. « Hors des sentiers battus », enfin, rassemble les contributions les plus narratives : ratés formateurs, détours inattendus, expérimentation par le théâtre – des textes intimes qui, peut-être, éclairent le mieux ce que « bricole » veut dire.

15 €

ISBN 978-2-491063-39-9



SOMMAIRE

DOSSIER

LE SERVICE SOCIAL ET LA BRICOLE

Éditorial..... 7

Joran Le Gall

PREMIÈRE PARTIE

VOUS AVEZ DIT BRICOLE ?

Défendre, critiquer, surmonter..... 10

Véréna Keller

Désobéir sans héroïsme.

Bricolages ordinaires et travail réel
en service social..... 14

*Eve Issler Chrétien
et André Decamp*

Le travail social à l'épreuve
du management. Stratégies
d'ajustement et résistances
des professionnels..... 23

Delphine Boutes

L'écoute sociale, forme d'intelligence
pratique ? 28

Régis Robin

DEUXIÈME PARTIE

LES MAINS DANS LE CAMBOUIS

Le fil et la main : du bricolage
au geste professionnel 36

Isabelle Boisard

La bricole,
l'ADN du dispositif Logipsy 44

Christine Tabutaud

Créer pour résister
à l'automatisme. Favoriser le lien
dans l'urgence et la séparation :
le rôle du travail social à l'hôpital..... 53

Salomé Balay

Bricoler avec l'IA : une nouvelle
compétence invisible
du travail social..... 60

Maëlle Le Cunff

TROISIÈME PARTIE

HORS DES SENTIERS BATTUS

Tous les chemins mènent-ils
à Rome ? 68

Marie-Henriette Etcheverry

Tricoter avec de la ficelle.
Tribulations d'une assistante sociale
de rue 75

Marie Mourez

Du silence à la scène : le théâtre
comme levier de remobilisation 82

Marc Jablonski

COMMUNICATIONS

Solidarité et protection sociale. Conditionnalités et périmètres d'une notion aux premières années de la Révolution française	90
--	-----------

Denis Decourchelle

VIE DE L'ANAS

Déclaration commune suite à l'instruction ministérielle du 16 mars 2026	100
Déclaration du conseil d'administration de l'ANAS suite à l'assemblée générale 2026 ...	105
Nous avons reçu	107
À vos agendas	108
Derniers numéros parus	109

ÉDITORIAL

Joran Le Gall

Il y a quelques années, en lisant *Éloge du carburateur* de Matthew B. Crawford – un philosophe américain qui a quitté son poste de directeur d'un think tank à Washington pour ouvrir un atelier de réparation de motos –, j'ai été frappé par l'attention qu'il porte au savoir-faire manuel, à ce qu'il nomme l'« intelligence pratique » du travailleur qui diagnostique, ajuste, bricole et répare. Crawford y défend l'idée que le savoir-faire pratique ne peut être réduit à l'application de règles – que c'est précisément dans l'écart entre la règle et le réel que se joue la véritable compétence. Cette observation, formulée à propos de mécaniciens et d'électriciens, m'a immédiatement fait penser aux professionnel·les du travail social.

C'est dans cet esprit qu'a été rédigé l'appel à contribution dont ce numéro est issu. Le travail social en général (et le service social en particulier) se caractérise par une tension permanente entre les cadres formels d'intervention et la réalité complexe du terrain. Face à cette tension, les professionnel·les développent quotidiennement des stratégies d'adaptation, d'improvisation et d'ajustement, que l'on peut qualifier de « bricolage professionnel ». Loin d'être une approximation, ce bricolage constitue une dimension centrale de l'expertise professionnelle, mobilisant créativité, expérience et capacité d'adaptation aux situations singulières. Cependant, qu'en est-il lorsque le bricolage tourne à la « bricole » ? Quand les ajustements nécessaires deviennent des ratages, des erreurs ou des échecs ? Ces « boulettes » font partie intégrante de la pratique professionnelle, sans qu'elles soient pour autant facilement assumées ou analysées.

Ce numéro est le premier issu d'un format éditorial expérimental que nous avons baptisé « Écritures au fil de l'eau ». Le principe en est simple : trois appels à contribution ont été lancés simultanément sur des sujets différents, et le premier à rassembler un nombre suffisant d'articles de qualité donne naissance à un numéro. Cette approche s'inscrit dans une logique de proximité avec les pratiques de terrain et de respect du temps de maturation des réflexions professionnelles. Parmi les trois thématiques lancées, « Le travail social et la bricole » est celle qui a reçu le plus de contributions – et, faut-il le dire, de loin.

Ce succès s'est accompagné d'un paradoxe que nous n'avions pas anticipé. Lorsque le titre du numéro a été soumis à des chercheur·es, il a été accueilli avec une certaine circonspection : « bricole » leur semblait dévalorisant, renvoyant davantage à quelque chose de peu d'importance qu'à l'ingéniosité réelle des professionnel·les. Ces dernier·ères y ont vu une invitation à parler enfin du réel, de ce qui se passe vraiment dans les coulisses des interventions. Ce que cette divergence dit peut-être, c'est que les professionnel·les eux-mêmes sous-estiment leurs propres capacités créatives et adaptatives – au point que le mot « bricole » leur apparaît comme une description juste, là où les chercheur·es voient une dévalorisation. Cette tension, Véréna Keller,

qui ouvre ce numéro, la formule avec une clarté sans détour : « Non, dit-elle, le service social n'est pas une bricole, et user de ce mot, c'est prendre le risque de balayer des décennies de théorisation, de formation, de mandat public. » C'est toutefois aussi, paradoxalement, nommer quelque chose de vrai sur la réalité du travail quotidien. C'est dans cet espace inconfortable que se déploient les contributions que vous allez lire.

Le numéro est organisé en trois parties. La première, « Vous avez dit bricole ? », rassemble des textes qui interrogent ce que le mot dit, ce qu'il cache et ce qu'il révèle du travail réel face au travail prescrit. La deuxième, « Les mains dans le cambouis », est ancrée dans des terrains spécifiques – logement, hôpital, rue, intelligence artificielle – et montre la bricole à l'œuvre dans toute sa palette : créative, épuisante, collective. La troisième, « Hors des sentiers battus », réunit des récits de ratés formateurs, de chemins inattendus, d'une expérimentation par le théâtre – les contributions les plus narratives, les plus intimes, peut-être les plus éclairantes.

J'ai une nouvelle fois eu beaucoup de plaisir à coordonner ce numéro de la *Revue française de service social*. J'espère que vous aurez autant de plaisir à le lire, et qu'il vous donnera envie d'en approfondir les réflexions.

DÉFENDRE, CRITIQUER, SURMONTER

Véréna Keller, professeure honoraire à la Haute École de travail social et de la santé Lausanne, Suisse

RÉSUMÉ : Pour l'auteure, le service social ne relève aucunement d'un bricolage, mais d'une activité professionnelle fondée sur des références scientifiques et un mandat public défini. Elle met au jour les aspects qui favorisent sa dévalorisation. Pour terminer, elle propose une triple approche qui permet un travail social critique et de qualité.

MOTS-CLÉS : dévalorisation, féminisation des métiers, mandat public, professionnalisme, résistance critique, service social

Le titre de ce numéro, « Le service social et la bricole », est pour le moins surprenant. « Bricoler » n'est-il pas le contraire d'un travail professionnel ? Une « bricole » n'est-elle pas une chose insignifiante, de peu d'importance ? Considérer le service social comme une bricole, un bricolage, semble balayer des décennies d'analyses, de recherches, de théories et de conceptualisations du travail social. Comme si les formations dans le domaine ne valaient rien, comme si les mandats confiés par le pouvoir politique étaient dérisoires, comme si les prestations assurées auprès des publics étaient négligeables. Un coup de blues de la rédaction ? Une tentative de retourner une critique récurrente en compétence ? Regardons la situation en face et avec un pré-supposé valorisant, sans pour autant perdre le sens critique.

BRICOLER, BRICOLAGE, UNE BRICOLE

Le « bricolage », un terme du monde familial, désigne quelque chose de sympathique. Il suggère la créativité, la liberté, le sens de la débrouille, la mobilisation de quelques techniques peut-être. Dans le même temps, un bricolage peut être n'importe quoi fait n'importe comment par n'importe qui. Ce n'est pas grave tant qu'il s'agit de fabriquer des jouets pour mes enfants ou de décorer mon appartement. Or, le service social n'a rien d'une activité privée, j'y reviendrai.

Qu'en est-il du terme « bricole » ? Selon le *Dictionnaire historique de la langue française*, une bricole désigne « une petite chose sans importance, un menu objet ». Une connotation péjorative caractérise aussi le verbe « bricoler » qui en découle, même si ce dernier peut également signifier « arranger ingénieusement quelque chose » (Rey, 2024).

Cela dit, bien des travailleuses et des travailleurs sociaux aiment se revendiquer du bricolage, de l'improvisation, du feeling. Ces termes reviennent régulièrement dans les supervisions et les échanges informels entre professionnel·les. Comme si le bricolage attestait de leur spécificité et de leurs compétences. Un effet secondaire bénéfique : puisqu'on doit bricoler, on ne peut être tenu pour responsable d'un résultat médiocre.

Je dis non, définitivement, à l'usage des termes « bricoler » et « bricole » en travail social. « Bricoler » désigne une activité quelconque, profane, improvisée, sans méthode, sans outils, sans théorie, sans recul – l'exact contraire d'un travail professionnel. D'ailleurs, quelle autre profession se revendique du bricolage ? Accepteriez-vous que votre dentiste, votre physiothérapeute, l'enseignante de vos enfants bricole en s'occupant de vous ?

Pour approfondir la réflexion, regardons de quoi il est question lorsqu'on parle de service social.

LES MANDATS DE L'ACTION SOCIALE

Le service social s'inscrit dans les politiques publiques de protection de la population. Ses tâches sont multiples, tout comme ses formes d'organisation, les associations, institutions et services qui le portent (Keller, 2026). Les services sociaux se doivent d'assurer des prestations précises auprès de divers publics. Ils disposent pour cela de moyens, humains, financiers, organisationnels, accordés par les pouvoirs publics. Ces moyens sont notoirement insuffisants, les tâches étant infinies et n'étant généralement guère définies (autonomiser, intégrer, accompagner). Les professionnel·les, qu'il s'agisse de l'action sociale, de la santé, de la police ou de l'enseignement, doivent s'adapter à ces contextes, faire moins avec moins, faire le deuil d'une activité à la hauteur de leurs idéaux et des besoins des publics (Lipsky, 1980). La démarche est douloureuse. J'y reviendrai.

L'action sociale, dont le service social, est une activité de service rendu à des personnes. Il s'agit d'un travail sur autrui. La tâche consiste à fournir des prestations cadrées par des lois à des situations toujours singulières, à individualiser selon les besoins et les ressources de chaque destinataire. Ce travail exige, nécessairement, d'interpréter des lois et d'ajuster l'intervention en sollicitant le pouvoir décisionnel, le devoir d'appréciation confié aux travailleuses et travailleurs sociaux. Bricoler ? Certainement pas, mais se référer aux droits fondamentaux, aux principes de justice, d'égalité de traitement et de non-discrimination pour rendre ses décisions, en se fondant sur une analyse précise de la situation et en individualisant la prestation. Il s'agit là de connaissances, de compétences et d'outils précis que les professionnel·les de l'action sociale ont appris et qu'ils et elles collectivisent, actualisent et développent dans des formations permanentes, des lectures, des colloques.

Le travail en service social engage une relation et traite de la dépendance. Il partage cette caractéristique avec un grand nombre de métiers de la santé ou de l'enseignement. Ce travail relationnel engage des émotions, positives et négatives. Pour de nombreux·euses professionnel·les, c'est bien cette spécificité du métier qui le rend intéressant. Le fait que les professionnel·les du travail social soient très majoritairement des femmes ajoute une coloration spécifique. Comme les chercheur·es féministes l'ont montré, le travail des femmes est vu avec d'autres yeux que celui des hommes (Kergoat, 2005 ; Molinier, 2003). L'aspect relationnel et émotionnel est survalorisé dans les métiers féminisés, tandis que les aspects techniques sont minimisés. Dans ces métiers persiste un doute sur le caractère professionnel des activités : ce ne sont peut-être pas de vrais métiers, et les compétences seraient innées et

non apprises. Chaque mère, chaque femme ne sait-elle pas nourrir, éduquer et soigner ?

Ainsi, la boucle est facilement bouclée. Les femmes se réfèreraient à leur biologie et à leur biographie, elles bricolent, ajustent, improvisent, tandis que les hommes exerceraient de vrais métiers appris, ils innovent et, lorsque cela devient compliqué, ils font de l'art...

Regardons maintenant quelles sont les références du travail social.

LES RESSOURCES ET RÉFÉRENCES DU TRAVAIL SOCIAL

Le travail social a autre chose à proposer que l'autodévalorisation et la bricole. Fort d'un diplôme d'État depuis cent ans en France, d'un doctorat en travail social en France, en Suisse et ailleurs, d'un grand nombre de publications et de recherches spécifiques, de la reconnaissance académique de ce champ en tant que discipline scientifique en de nombreux pays, le domaine apporte sa contribution à la compréhension des problèmes sociaux et aux solutions. Ses travaux montrent, par exemple, les effets de politiques publiques insuffisantes en matière de coûts supplémentaires (par exemple, Lima et Trombert, 2012). Ils mettent en avant la pertinence de politiques de prévention et de la formation auprès de groupes sociaux aux ressources limitées (par exemple, Stern *et al.*, 2021). Ce sont encore des travaux du domaine de l'action sociale qui montrent le chemin pour des politiques d'intégration au travers de l'emploi, du logement ou de la culture (par exemple, Peneiro *et al.*, 2023), ou qui critiquent les politiques d'activation.

Pour affronter les impondérables, les imprévus, mais aussi et surtout le quotidien ordinaire, le domaine s'est donné des codes éthiques qui cadrent et orientent les pratiques. Des ouvrages méthodologiques et une riche littérature sur des problématiques et des réponses particulières complètent les ressources.

Il n'empêche : la tâche est rude, et ce n'est pas spécifique au service social. Les professionnel·les sont quotidiennement confrontés à des besoins auxquels la société devrait répondre, mais ne le fait pas. Il y a de bonnes raisons de se décourager. Les temps sont non pas à la solidarité, à l'égalité, à la générosité, mais au chacun pour soi, et que les pauvres disparaissent. Or, s'abandonner à ce climat l'accentue encore.

FIERTÉ PROFESSIONNELLE ET MODESTIE

Ma proposition est simple et, dans un premier temps, peu originale : sortir de l'isolement, se regrouper dans des mouvements sociaux et des syndicats, réfléchir ensemble, lire, écrire et continuer à étudier. Il ne sert à rien de prendre sur soi ; ni la ruse ni les heures supplémentaires ne changeront la donne. Dans un deuxième temps, je propose d'affirmer fièrement les compétences du service social, son apport au bien-être de la population, tout en mettant le doigt sur les insuffisances et les critiques des politiques sociales injustes et inadéquates. Une telle position se trouve pratiquée par une revue

allemande qui défend, depuis les années 1980, une orientation socialiste des politiques sociales. Elle prône une triple approche : défendre, critiquer et surmonter dans le même temps (*Widersprüche*, 2026) : défendre les politiques sociales et les droits fondamentaux face aux attaques néolibérales et discriminatoires ; critiquer les politiques sociales pour leurs insuffisances et leurs incohérences ; surmonter l'existant et lui opposer des alternatives. Ces trois approches sont complémentaires ; chacune éclaire et légitime les deux autres. Dans un troisième temps et très simplement, je propose ceci : tentons d'identifier précisément et nommément les acteurs et actrices, les individus et les mouvements politiques qui boycottent les droits fondamentaux, l'égalité et la justice sociale. À ce titre, la publication de la liste des prestations que tel service social peut réellement assurer (une liste qui indique, en creux, les prestations impossibles) aurait au moins l'avantage d'informer le public sur ce à quoi il peut s'attendre. Et d'éviter aux travailleuses et travailleurs sociaux de continuer à viser l'impossible.

BIBLIOGRAPHIE

- Keller, V., *Manuel critique de travail social*, Éditions HETSL et ies, 2026.
- Kergoat, D., « Rapports sociaux et division du travail entre les sexes », in Maruani, M. (dir.), *Femmes, Genre et Sociétés. L'état des savoirs*, La Découverte, 2005, p. 94-101.
- Lima, L., Trombert, C., *Le Travail de conseiller en insertion*, ESF, 2012.
- Lipsky, M., *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, 1980.
- Molinier, P., *L'Énigme de la femme active : égoïsme, sexe et compassion*, Payot, 2003.
- Peneiro, E., Kurt, S., Mey, E., Streckeisen, P. (dir.), *Soziale Arbeit und Integrationspolitik in der Schweiz. Professionelle Positionbestimmungen*, Seismo, 2023.
- Revue *Widersprüche*, « Über uns », 2026. Disponible sur www.widerspruechezeitschrift.de/de/ueberuns.
- Rey, A., *Dictionnaire historique de la langue française*, Le Robert, 2024.
- Stern, S., Ostrowski, G., et al., « Financement de l'accueil institutionnel des enfants et tarifs parentaux. Rapport », INFRAS AG, Forschung und Beratung, Evaluanda SA, évaluation et conseil, 2021. Disponible sur https://ekff.admin.ch/fileadmin/user_upload/ekff/05dokumentation/familienergaenzende_kinderbetreuung/Studie_INFRAS_Finanzierung_institutionelle_Kinderbetreuung_und_Elterntarife_2021_FR.pdf.