

L'articulation des temps sociaux dans la profession d'assistant social : une question d'engagement subjectif

David Laloy

Number 18, Winter 2013

Articuler travail / famille : une entrée par les groupes professionnels

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1014573ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1014573ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

INRS-UCS

ISSN

1708-6310 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Laloy, D. (2013). L'articulation des temps sociaux dans la profession d'assistant social : une question d'engagement subjectif. *Enfances, Familles, Générations*, (18), 35–51. <https://doi.org/10.7202/1014573ar>

Article abstract

In Belgium, social workers usually work standard hours that match up with macro-social time frames. They should, therefore, be in a position to link up their social lives in a harmonious way. However, combining work and family has both practical and subjective dimensions. This second dimension appears to be particularly at stake as concerns social workers because their professional activities imply the individual's strong subjective commitment. The article's objective is to analyze the specifics of their professional commitment (the "nature of the work" and the "forms of representation" associated with this particular professional practice) and to bring to light their implications as regards its linkage with the social time frame.

L'articulation des temps sociaux dans la profession d'assistant social : une question d'engagement subjectif

David Laloy

Université de Louvain

Groupe interdisciplinaire de recherche sur la socialisation,
l'éducation et la formation (GIRSEF)

Alliance de recherche université communauté sur la « gestion des âges
et des temps sociaux (ARUC-GATS), Montréal, Canada
davidlaloy@hotmail.com

Résumé

En Belgique, les assistants sociaux travaillent en général dans des horaires standards qui correspondent aux rythmes macrosociaux. Ils seraient donc dans des conditions favorables à une articulation des temps sociaux harmonieuse. Cependant, cette articulation a une double dimension pratique et subjective. Cette deuxième dimension concerne particulièrement les assistants sociaux étant donné le caractère subjectivement impliquant de leur pratique. L'article propose d'analyser les caractéristiques spécifiques de l'engagement de ces professionnels (la « nature du travail » et les « représentations » associées à la pratique) et d'en élucider les implications quant à la manière d'articuler les temps.

Mots clés : *Belgique, assistant social, engagement subjectif, nature du travail, articulation*

Abstract

In Belgium, social workers usually work standard hours that match up with macro-social time frames. They should, therefore, be in a position to link up their social lives in a harmonious way. However, combining work and family has both practical and subjective dimensions. This second dimension appears to be particularly at stake as concerns social workers because their professional activities imply the individual's strong subjective commitment. The article's objective is to analyze the specifics of their professional commitment (the "nature of the work" and the "forms of representation" associated with this particular professional practice) and to bring to light their implications as regards its linkage with the social time frame.

Keywords: *Belgium, social assistant, subjective commitment, the nature of work, social time frame linkage*

Introduction

En Belgique, la profession d'assistant social¹ n'est pas considérée comme étant particulièrement confrontée à des difficultés d'articulation des temps. L'activité professionnelle des assistants sociaux s'inscrit en général dans des temporalités standardisées qui correspondent aux rythmes de la société. Ces professionnels sont en effet peu nombreux à travailler selon des horaires atypiques pouvant entraîner une désynchronisation de leurs rythmes par rapport à ceux de leur entourage et de la société en général. Les assistants sociaux reconnaissent d'ailleurs souvent que leurs horaires de travail sont un avantage pour l'articulation pratique des temps. De plus, l'univers professionnel considéré semble favorable à l'usage des congés pour raisons parentales ou personnelles. L'usage du congé parental ou de l'interruption de carrière est plutôt fréquent et ne semble pas poser de problèmes majeurs. Les assistants sociaux seraient donc dans des conditions favorables à une articulation des temps harmonieuse, surtout comparativement à d'autres professionnels, comme les policiers ou les infirmières, qui sont davantage soumis à des cadres temporels atypiques ou variables (Fusulier *et al.*, 2011).

Cependant, à l'analyse des résultats de notre recherche portant sur cette profession, il s'avère que ces professionnels sont régulièrement confrontés à des phénomènes d'épanchement temporel (débordement du temps de travail sur le hors travail, porosité entre les sphères, désynchronisation des temps) et à des tensions mentales entre travail et hors travail. Pour comprendre cet apparent paradoxe, il faut concevoir l'articulation des temps dans sa double dimension pratique et subjective. Si ce sont les aspects pratiques et organisationnels de l'articulation qui apparaissent de façon la plus évidente, l'allocation des temps par les individus est également intimement associée à des valeurs et représentations permettant de comprendre le sens des temps et le vécu de leur articulation. C'est pourquoi nous proposons d'analyser l'articulation des temps sociaux de ces professionnels en privilégiant une entrée par la nature du travail social et par les représentations et valeurs véhiculées au sein de la profession.

Après avoir défini le concept d'articulation des temps sociaux et avoir explicité notre entrée par la profession, nous mettrons en lumière les particularités du travail social qui nous permettent de comprendre la nature de l'engagement professionnel et son impact sur les représentations du temps de travail et de son articulation aux temps hors travail. Nous ferons ensuite part des résultats de notre étude empirique qui s'appuie sur une base de données statistiques et un corpus d'entretiens.

¹ La dénomination masculine des membres de cette profession peut constituer une non-reconnaissance de sa proportion largement féminine. Cependant, c'est la formulation la plus répandue dans le discours des personnes répondantes que nous avons rencontrées lorsqu'elles souhaitaient parler de leur profession de façon générale. Nous avons donc fait le choix de rester fidèle à la manière dont les professionnels eux-mêmes se désignent.

1. La double dimension de l'articulation des temps sociaux

La littérature scientifique traitant de la thématique travail/famille regorge de dénominations diversifiées pour désigner cette problématique : conciliation, équilibre, conflit, articulation..., chaque terme renvoyant à un univers conceptuel différencié (Fusulier *et al.*, 2011). Nous préférons, quant à nous, parler d'articulation, les autres termes étant trop connotés. Ce concept d'articulation permet davantage de rester ouvert aux diverses logiques que les individus favorisent pour relever le défi de la gestion et de l'organisation quotidienne de leurs activités et engagements sociaux. Nous préférons également parler de « temps sociaux » plutôt que de désigner et de nommer *a priori* les sphères ou engagements sociaux à articuler. Cette expression permet d'insister sur le fait que les temps n'existent pas indépendamment de la perception des individus et que leur inscription dans des temporalités ne résulte pas de choix purement individuels, mais de l'interaction sociale avec d'autres individus, groupes ou institutions.

C'est pourquoi nous définissons l'articulation des temps sociaux comme suit : *L'articulation des temps sociaux renvoie à la manière dont les individus articulent pratiquement et mentalement leurs divers engagements sociaux (professionnel, familial, citoyen, loisirs...), à la manière dont ils les articulent avec les emplois du temps d'autrui (conjoint, conjointe, collègues, amis...) et dont ils les inscrivent dans les rythmes macrosociaux (temps institutionnalisés qui fonctionnent comme autant de marqueurs temporels et de conventions), compte tenu des représentations qu'ils ont de leurs divers engagements sociaux et compte tenu des cadres d'interaction (organisation, famille, administration...) dans lesquels ils sont insérés et dans lesquels se négocient les pratiques et représentations du temps.*

Cette définition dévoile toute la complexité de la question de l'articulation des temps sociaux qui s'avère multidimensionnelle et tributaire de multiples facteurs. Elle montre également qu'on ne peut se satisfaire de critères purement quantitatifs pour appréhender dans sa complexité le temps du travail et son articulation avec les temps hors travail. L'articulation des temps sociaux ne se résume en effet pas uniquement à sa dimension pratique (c'est-à-dire la quantité de temps allouée à différentes activités et leur organisation dans la journée). Elle doit également être appréhendée comme étant étroitement connectée à des valeurs, des représentations et des visions du monde propres aux individus et aux groupes auxquels ils appartiennent et auxquels ils s'identifient. Il y a dès lors un réel intérêt à « adopter une démarche compréhensive de ces pratiques, une étude des représentations et des valeurs associées aux temporalités qui puisse nous permettre d'envisager qu'il n'y a d'activité qu'investie doublement par les acteurs : en acte et en sens » (Rouch, 2006 : 110).

Du point de vue conceptuel, il nous a fallu nous armer de notions distinctes pour appréhender empiriquement la double dimension pratique et subjective de l'articulation des temps sociaux. D'un côté, nous parlons de phénomènes d'épanchement temporel pour désigner les éventuelles difficultés pratiques d'articulation des temps sociaux (débordements du temps de travail sur le hors travail, phénomènes de porosité entre travail et hors travail, phénomènes de désynchronisation des temps). Le terme d'épanchement a été précisément choisi afin qu'aucune connotation ne soit associée au phénomène étudié qui, sur le plan pratique, est simplement un fait objectif, un constat. De l'autre, on parle de conflits temporels ou de tensions temporelles pour aborder la façon dont l'individu vit et perçoit sa gestion des temps. L'intérêt de distinguer ces deux dimensions s'explique par le fait qu'elles ne sont pas nécessairement liées : le sentiment de conflit temporel n'est pas

automatiquement associé à des phénomènes d'épanchement temporel, comme ces derniers ne sont pas automatiquement vécus sur le mode du conflit.

L'attention portée sur la dimension subjective de l'articulation des temps n'est pas neuve. La littérature scientifique traitant des relations entre la vie professionnelle et la vie familiale, notamment en psychologie sociale, a accordé une certaine place à l'analyse de la dimension subjective de cette problématique. En 1985, Greenhaus et Beutell définissaient déjà la thématique travail/famille comme étant un conflit qui se présente sous trois formes : conflit de temps, conflit de tension entre les rôles et conflit de comportement. Les deux dernières formes de conflit font explicitement référence à des tensions liées à la perception subjective des individus. Beaucoup d'articles ont également étudié le phénomène de *spillover* et ont démontré le fait que les attitudes, comportements et émotions associés à un rôle peuvent percoler mentalement sur un autre rôle et influencer l'humeur et le niveau de satisfaction par rapport à cet autre rôle (Edwards et Rothbard, 2000; Judge et Ilies, 2004). Certains chercheurs se sont ensuite attaqués à la vision uniquement conflictuelle de la thématique travail/famille en avançant le fait que la relation entre les deux rôles pouvait également se faire selon un processus d'enrichissement (Rothbard, 2001).

Privilégiant une approche sociologique, nous considérons davantage ces ressentis temporels (conflit, enrichissement, équilibre...) comme des outils de compréhension d'autres questionnements. Notre objectif est de comprendre comment les individus articulent les temps, quelle logique d'articulation ils privilégient et pourquoi ils les articulent de cette manière. L'analyse des ressentis nous permet de comprendre les représentations qu'ont les individus de l'articulation idéale, l'éventuel décalage ou adéquation avec cette vision idéale et l'origine de ces représentations qui sont, selon notre hypothèse, en partie liées à l'univers professionnel.

2. Une entrée par la profession

La vaste littérature en sciences sociales portant sur la problématique travail/famille nous apprend que cette question est particulièrement complexe et multidimensionnelle. Elle doit en effet être appréhendée comme étant la résultante d'un rapport d'interstructuration entre différents facteurs de médiation, tels que la situation familiale, le genre, l'organisation... Cependant, comme le précisent Fusulier *et al.* (2011), une dimension qui pèse sur cette articulation n'a pas encore été étudiée : l'appartenance à un groupe professionnel.

Selon le point de vue développé dans leur ouvrage, la socialisation dans un univers professionnel spécifique travaillerait les individus dans leur rapport à l'activité rémunérée. Au cours de sa formation et de sa socialisation dans un « monde professionnel » (Hughes, 1958), le futur travailleur acquiert des normes et des valeurs concernant les bonnes manières d'être professionnel dans son domaine, notamment au plan du rapport au temps de travail et à son articulation avec les temps hors travail. Les résultats présentés dans l'ouvrage démontrent bien que :

dans un même contexte institutionnel, indépendamment des caractéristiques individuelles, la manière dont se vit et se régule l'articulation de la vie professionnelle et de la vie familiale, et dont se noue un rapport aux dispositifs institutionnels d'articulation travail/famille, est susceptible de varier d'une profession à l'autre, contribuant alors à manifester l'existence d'un « rapport professionnel » à l'APF [articulation de la vie professionnelle et de la vie familiale] (Fusulier *et al.*, 2011 : 23).

L'objectif de notre article est de nous focaliser sur une profession spécifique, celle d'assistant social, et d'opérer une analyse compréhensive approfondie de la façon dont l'appartenance à celle-ci « travaille » ses membres et transforme leurs attitudes vis-à-vis du temps de travail et de son articulation avec les temps hors travail. C'est donc une entrée par la réalité du travail de l'assistant social, sa nature et les représentations véhiculées dans ce monde professionnel que nous privilégions dans notre analyse. Nous considérons la profession comme un élément de compréhension, parmi d'autres, des logiques d'articulation des temps mises en avant par les répondants.

3. La « nature » du travail social et les « représentations » concernant l'engagement professionnel des assistants sociaux

La « nature du travail » (Tardif et Lessard, 1999) désigne les particularités de l'objet travaillé (matière, symbole, humain...), les caractéristiques des objectifs et du produit du travail (degré de précision, de standardisation, type d'évaluation) et les compétences requises (techniques, relationnelles, physiques...). Ces particularités participent à définir la nature même du temps consacré à l'activité professionnelle des assistants sociaux. Les « représentations » concernant l'engagement des assistants sociaux sont intimement liées à la nature du travail. Elles constituent l'ensemble des images et perceptions relatives au sens du travail effectué, à son utilité sociale et aux « bonnes manières » d'assumer ce rôle (Blin, 1997).

3.1 L'objet du travail : l'aide, l'accompagnement, la relation

La profession d'assistant social participe des activités professionnelles relationnelles (Demailly, 2008) ou métiers du « travail sur autrui » (Dubet, 2002). La relation interpersonnelle qui se construit entre l'assistant social et l'usager constitue le cœur de la pratique, l'outil central à partir duquel l'activité professionnelle prend sens et peut se déployer. Certes, les actes relationnels font partie de la plupart des métiers, mais ceux initiés dans le cadre de l'action sociale sont particulièrement engageants peu cadrés et soumis à l'incertitude (Demailly, 2008).

La nature relationnelle de la pratique de l'assistant social génère un rapport au temps de travail spécifique qui se doit d'être souple et malléable. En effet, le temps de la relation réagit mal à la structuration temporelle et à un rapport rigide au temps de travail. Les temps de la relation, ou les temps du *care* :

ne peuvent pas être contrôlés et compressés de la même façon que d'autres temps de travail. Le développement des capacités des personnes, les soins du corps, l'entretien de la conversation, le souci des autres mettent en jeu une autre sorte de temporalité [...] S'occuper de personnes, qu'elles soient ou non dépendantes au sens des politiques publiques, requiert de basculer du temps dominant, linéaire, celui qui s'est imposé dans la société industrielle, au temps des personnes qui n'est pas un temps mesurable ou échangeable selon des principes d'équivalence (Damamme et Paperman, 2009 :2).

Cette disponibilité souple pour le temps de la relation est exacerbée par l'association de cette pratique professionnelle avec l'idée d'une vocation qui n'est pas étrangère à « l'image d'Épinal du monde de la charité philanthropique et des dames patronnesses » (Hély, 2008 : 125) : des femmes décrites comme étant courageuses, dévouées et révoltées contre la misère et qui travaillaient davantage selon les modalités du « bénévolat missionnaire » que selon celles du « salariat » (Blum, 2002 : 87). Si le contexte a fortement évolué et que cette dimension vocationnelle tend à changer de statut, des recherches montrent que, parmi les sources de motivation au travail, la référence pécuniaire reste secondaire par rapport à la satisfaction liée à la

participation à un projet particulier d'utilité sociale. Cette connexion de l'engagement professionnel des assistants sociaux avec l'idée d'un dévouement désintéressé n'est pas sans influencer le rapport aux heures de travail de ces professionnels qui est censé être souple du fait de la reconnaissance d'une part de travail bénévole qui « va de soi » (Hély, 2008 : 138).

Par ailleurs, les actes relationnels coexistent avec d'autres types d'actes, principalement liés à la gestion administrative des dossiers associés aux situations traitées, et qui répondent à une logique temporelle différente de celle exigée par la relation. C'est en ce sens que la pratique professionnelle d'un assistant social peut être catégorisée dans les formes de « travail complexe » (Datchary, 2004). En effet, les assistants sociaux doivent jongler avec ces tâches diverses, s'adapter en permanence à des situations nouvelles et gérer les « trames d'événements » difficiles à prévoir (Zarifian, 2003 : 18). De ce fait, « la dynamique des séquences d'activité » (Datchary, 2004 : 178) fait continuellement l'objet d'une modulation (Zarifian, 2004) qui n'est pas sans effet sur l'organisation du temps de travail des assistants sociaux.

3.2 Le caractère incertain des procédures et du produit du travail et le rapport réflexif à la pratique professionnelle

Les objectifs du travail des assistants sociaux ainsi que la manière de les atteindre sont difficilement formalisables *a priori* du fait de l'incertitude inhérente à la dimension humaine et relationnelle. Le développement de la relation et de l'accompagnement serait en effet peu compatible avec une logique organisationnelle qui tendrait à fixer des critères de performance prédéterminés et à favoriser une logique « programmatique » (Chamberland et Le Bossé, 2009 : 2).

Cette incertitude inhérente au travail social est contrebalancée par une autodétermination des professionnels dans la gestion de certains aspects de leur travail. Ceux-ci « bénéficient » en effet d'une certaine latitude décisionnelle dans la gestion de ces tâches et héritent d'une lourde responsabilité. Cette autonomie peut être la source d'un vécu professionnel ambivalent dans la mesure où le surcroît de responsabilité qui lui est associé constitue à la fois une possibilité de déploiement d'un rapport expressif à la tâche et une exigence de « répondre de ses actes ». Ce n'est pas sans nous rappeler le type d'engagement attendu dans les organisations marchandes qui reposent sur les capacités d'autonomie et de prises d'initiative des travailleurs. L'idée est la même : certains aspects du travail ne sont pas formalisables *a priori* et la gestion de ceux-ci est déléguée aux travailleurs. L'autonomie est alors exigée pour « traiter les points de vulnérabilité de l'organisation » (Osty et Dahan-Seltzer, 2006 : 92-93).

Pour les guider dans cette activité « risquée », les assistants sociaux peuvent s'appuyer sur différents référentiels dont ils doivent parvenir à faire la synthèse. Si le premier référentiel qu'ils acquièrent est celui issu de leur formation théorique, ils sont contraints rapidement de le remettre en question une fois sur le terrain. Confrontés à des situations sociales sans cesse renouvelées, à des conditions de travail et un cadre organisationnel spécifiques, à des collègues ayant des représentations différentes du travail, ils sont amenés à redéfinir en permanence leur pratique, à développer un rapport réflexif à celle-ci. À aucun moment, le professionnel ne peut se contenter d'appliquer une règle, une théorie ou de respecter un principe éthique sans prendre en compte les caractéristiques spécifiques de l'« événement » (Zarifian, 2003). Celui-ci exige de la part du travailleur une capacité à évaluer la situation et à prendre une décision quant à la meilleure manière de faire avant de passer à l'action. Cette autonomie dans le travail, ce haut niveau de responsabilité ainsi que le rapport réflexif

à la tâche sont classiquement associés à un engagement subjectif élevé qui peut avoir un effet sur l'investissement au travail et le temps qui lui est consacré.

Cette représentation d'un professionnel en perpétuelle remise en question de sa pratique n'est pas étrangère au rôle social particulier qui lui incombe. L'ambivalence et la fragilité des représentations du rôle de l'assistant social sont liées au fait que la profession a été, dès sa naissance, au cœur de débats critiques de grande importance. De ce fait, les professionnels ont toujours dû se battre pour justifier et légitimer leurs actions, tant vis-à-vis du public que vis-à-vis d'eux-mêmes, et ont également toujours dû remettre en question leur pratique, être dans un processus de réflexivité identitaire permanente. Les assistants sociaux ont toujours dû prendre en charge de nouvelles missions et s'adapter aux évolutions de la question sociale, avec ce que cela apporte de déstabilisant du point de vue de l'identité professionnelle. Comme l'exprime Dubet, le travail social « ne constitue son unité que dans sa propre critique » (2002 : 265). Du fait de cette inscription dans des débats critiques et éthiques, toutes les microdécisions que prend l'assistant social dans son activité professionnelle quotidienne renvoient, consciemment ou non, à des microchoix éthiques quant à l'existence humaine, le lien social, la manière de vivre ensemble (Demailly, 2008). Cet aspect de la pratique rend d'autant plus prégnants l'engagement subjectif des assistants sociaux et le poids que cela peut avoir sur l'articulation des temps sociaux.

3.3 L'engagement des caractéristiques personnelles du praticien et la gestion de la dimension émotionnelle du travail

L'activité professionnelle des assistants sociaux mobilise, sous certains aspects, l'engagement de leurs caractéristiques personnelles, de leurs traits de personnalité. Ceux-ci constituent même un outil central dans leur travail. L'analyse du discours des assistants sociaux montre la valorisation des capacités personnelles, « innées », du savoir « spontané », de la « créativité personnelle » au détriment des savoirs théoriques trop éloignés de la réalité du terrain (Gaspar, 2008). De ce fait, il n'est pas toujours évident de démarquer l'identité professionnelle de l'identité personnelle tant les compétences relationnelles utilisées dans la pratique quotidienne entrent en résonance avec des qualités personnelles (Pasquier et Rémy, 2008). C'est surtout le cas dans les pratiques d'intervention sociale qui prônent la proximité comme « nouvelle règle du social » (Astier, 2007). Fabienne Barthélémy (2004) décrit la situation des médiateurs sociaux comme devant mobiliser des compétences qui « font corps » avec leur personnalité.

Par ailleurs, l'engagement de ces dimensions intimes de la personnalité est susceptible d'activer des émotions personnelles liées à la gestion de situations de détresse sociale. La dimension de « travail émotionnel », pour reprendre l'expression d'Arlie Hochschild (2002), est présente à des degrés divers selon le type d'activité réalisée. Pour rester professionnels, les assistants sociaux doivent être capables de gérer les aspects émotionnels et affectifs qui sont inhérents à leur pratique. L'exercice consiste à avoir suffisamment de compassion pour entrer dans la compréhension d'une situation sociale spécifique, et suffisamment de distance pour ne pas prendre trop à cœur la détresse sociale côtoyée chaque jour et devant laquelle le travailleur est parfois impuissant. La gestion de la bonne distance constitue d'ailleurs la « marque du professionnel » (Weller, 2002 : 76). Ce travail de « juste dosage » de l'investissement subjectif est le produit d'un long parcours et peut peser sur l'articulation des temps sociaux, notamment dans sa dimension mentale.

Méthodologie

Pour comprendre la façon dont ces particularités de la pratique professionnelle des assistants sociaux pèsent sur leur articulation des temps, nous nous appuyons sur l'analyse d'un double matériau : le premier, quantitatif, consiste en une base de données élaborée à partir d'un questionnaire rempli par 242 assistants sociaux ayant au moins un enfant âgé de 0 à 6 ans. Le deuxième, qualitatif, est un corpus de 33 entretiens semi-directifs, d'une durée de 1 h 15 à 2 h avec des assistants sociaux répondant aux mêmes critères.

Si l'objectif de cet article est de nous focaliser essentiellement sur les points qui rassemblent les assistants sociaux plutôt que sur ceux qui les distinguent, l'objectif étant d'instruire l'hypothèse de l'influence de l'appartenance professionnelle, nous ne considérons pas pour autant la profession d'assistant social comme étant unifiée et homogène. Elle recouvre des réalités et des vécus professionnels contrastés qui peuvent jouer sur la « nature » du travail et les « représentations » liées à la pratique. Nous démontrons ailleurs en quoi ces réalités professionnelles variables, notamment en ce qui concerne le degré de formalisation des différents aspects de l'activité professionnelle, pèsent différemment sur l'articulation des temps des assistants sociaux (Laloy, 2010 et 2011). Pour prendre en compte cette diversité de réalités professionnelles, nous avons utilisé plusieurs entrées afin de diffuser le questionnaire. Nous avons d'abord privilégié des entrées organisationnelles (secteur public et privé non marchand). Ensuite, afin de maximiser la diversification des secteurs, nous avons diffusé le questionnaire par l'intermédiaire d'étudiants en travail social sur leur lieu de stage. Pour les entretiens, nous avons investi tant le secteur public que le secteur privé non marchand (secteur associatif). Nous avons donc ciblé, d'un côté, des CPAS (Centre public d'action sociale) et, de l'autre, de petites associations comme des services d'actions communautaires, des services de placement familial ou des services d'actions de rue.

Dans l'analyse, nous avons également pris en compte les nombreuses variables classiques qui pèsent sur l'articulation des temps sociaux (situation professionnelle, soutien organisationnel, situation privée, soutien familial...). Cependant, dans le cadre de cet article, nous nous focaliserons surtout sur une analyse compréhensive de l'influence de l'appartenance professionnelle. Loin de remettre en question le rôle d'autres variables sur la question (le genre, la situation familiale, l'organisation...), il nous semble intéressant de nous focaliser sur un seul de ces facteurs afin d'en élucider les influences potentielles et de comprendre dans la finesse la façon dont ses effets opèrent. La mise entre parenthèses partielle des facteurs qui ont été, par ailleurs, largement étudiés dans la littérature sur la problématique travail/famille, est justifiée par le caractère heuristique de la démarche.

4. Le cœur du métier rebelle à l'enfermement spatiotemporel : impact sur l'articulation pratique des temps sociaux

L'analyse de la nature du travail social et des représentations concernant l'engagement de ces professionnels nous permet de comprendre pourquoi, malgré les facilités d'articulation des temps sociaux dont bénéficient la plupart des assistants sociaux, une bonne partie d'entre eux font tout de même part de phénomènes d'épanchement temporel. En effet, nous constatons qu'un quart des répondants disent qu'il leur arrive souvent de rentrer du travail plus tard que ce qu'ils avaient prévu au départ. Pour un peu plus de 15 % d'entre eux, il arrive souvent qu'ils doivent reporter ou rater des rendez-vous personnels à cause du travail. Trente-deux pour cent des répondants ont mentionné qu'ils rapportaient parfois ou souvent du travail à domicile en dehors des

heures de travail. On voit donc que pour une bonne partie des assistants sociaux, les débordements du temps de travail sur le temps hors travail ainsi que les phénomènes de porosité entre les sphères sont assez courants.

Les assistants sociaux que nous avons rencontrés ont justifié ces difficultés d'articulation en faisant référence à la nature relationnelle du travail social et à certaines représentations concernant les bonnes manières d'être professionnel dans leur domaine. Ils nous ont en effet expliqué que le cœur de leur pratique, c'est-à-dire le développement de la relation avec les usagers, était incompatible avec une attitude rigide vis-à-vis du temps de travail, d'une part parce que le temps de la relation est imprévisible et, d'autre part, parce qu'il est un ingrédient central de leur pratique professionnelle. Certains déclarent en effet que, pour faire du bon travail social, il faut pouvoir donner du temps à la rencontre. De ce fait, il peut être difficile de refuser un usager dans le besoin en dehors des horaires. Certaines tâches échappent donc au cadre qui transfère sur les épaules du travailleur la mission de structuration du temps. C'est notamment le cas pour les visites à domicile dont les limites temporelles doivent être fixées par le travailleur. Cela n'est pas toujours facile pour le professionnel de limiter le temps qu'il donne à une personne qui a manifestement plus besoin de contacts relationnels que d'un service concret. Pour Lucie, quand des situations comme celles-ci interviennent, « on ne peut pas dire non ».

Quand des cas comme ça se présentent, qu'est-ce que vous faites en général?

Ça dépend des moments, ça dépend si j'ai du temps à leur consacrer, ça dépend si j'ai un rendez-vous après. Parfois, j'en reçois entre deux portes simplement pour un petit mot, une attestation, un papier ou juste : « Ah, c'est bien, vous aviez rendez-vous là-bas, ça s'est bien passé? », ou même simplement on me téléphone pour dire : « Mon bébé ne va pas bien, je suis chez le pédiatre, est-ce que je peux venir? » Qu'est-ce que vous voulez dire? On ne peut pas dire non. (Lucie, séparée, un enfant)

C'est difficile, parfois, de, de quitter, parce que ce sont des gens qui... Parfois, ils ne savent pas se déplacer non plus, quand on va à domicile. Donc, elles en profitent, on est là, on la tient, il y a tel document, tiens, il faut remplir ça, tiens, il y a ça qui ne va pas, donc oui. En général... (Solange, mariée, 2 enfants)

Le fait que tous les aspects du travail ne puissent pas être cadrés dans un espace-temps défini *a priori* est un élément important pour comprendre l'attitude des assistants sociaux vis-à-vis de l'articulation des temps sociaux. Ainsi, quand le contenu du travail se limite à des charges administratives, le comportement de « fonctionnaire » est tenable et se justifie en fonction du prescrit organisationnel, pour autant que le travail prescrit soit accompli. À partir du moment où il y a interaction avec un usager, c'est du cadrage de l'implication subjective du travailleur vis-à-vis de la situation que dépendra en partie la possibilité de stopper le travail. En effet, les règles organisationnelles n'étant jamais complètes, l'assistant social affirme l'irréductibilité de son autonomie en prenant des initiatives dans son travail. Il adapte son attitude professionnelle en allant parfois « au-delà » de ce que le cadre prescrit. Pour beaucoup, le respect strict du prescrit organisationnel empêche de faire du travail social de qualité, en tout cas selon leur conception. Par exemple, selon Samantha, seule, mère d'un enfant, on ne peut pas faire abstraction de l'ensemble de la situation et ne se focaliser que sur un seul aspect à traiter. Murielle, qui a la même conception, nous explique que cette prise en compte de

l'ensemble de la situation ne fait pas partie des attentes de l'organisation. On lui a même reproché de ne pas aller suffisamment « à l'essentiel ».

Mais oui, moi je trouve qu'il y a encore moyen de s'obliger à garder ça, une approche vraiment plus sociale, plus ouverte. Je ne dis pas, il y a des moments où on se dit qu'on n'a même plus le temps de faire vraiment les visites à domicile comme à l'ancienne, prendre le temps de voir la personne dans son cadre de vie, c'est un peu à la va-vite. Mais oui, il y a encore moyen. Je pense que les gens le sentent et en ont besoin et quand les gens en ont besoin, il faut le trouver. Enfin, je ne suis pas un bon exemple parce que moi, j'ai souvent fait des heures sup... (Murielle, mariée, 3 enfants)

Cette priorité accordée à la dimension relationnelle du travail social fait en sorte que le travail administratif, plus facilement ajournable, mais important, est parfois mis de côté afin de pouvoir répondre aux attentes des usagers et consacrer le temps qu'il faut à la relation. De ce fait, les phénomènes d'épanchement temporel se traduisent souvent par l'obligation de ramener du travail administratif à la maison ou de terminer celui-ci en faisant des heures supplémentaires sur le lieu de travail.

Oui, ou je peux déborder facilement au niveau de mes horaires, des trucs comme ça, ou revenir le soir en disant [à sa conjointe] : « Ben écoute, moi, ce soir, désolé, mais tu peux regarder la télé toute seule, moi, je vais me taper devant mon ordinateur parce que j'ai un rapport à terminer. » Des choses comme ça, oui, ça, elle le sait! (Louis, marié, un enfant)

Pour tout ce qui est réflexion, j'aime bien travailler le soir. J'aime bien être tranquille avec mon ordinateur. Ça veut dire que c'est très contraignant, parce que je vais même jusqu'à dire à mon compagnon : « Tu choisis, ou bien tu restes en bas, tu es devant la TV, c'est normal, mais alors je vais dans le bureau au-dessus, ou bien [...] tu me laisses en bas devant l'ordinateur, mais il ne me faut aucun bruit. » (Isabelle, conjointe de fait, un enfant)

Les phénomènes d'épanchement temporel dont ils témoignent parfois ne sont toutefois pas nécessairement vécus sur le mode de la tension dans la mesure où ils correspondent aux objectifs de leur travail quotidien. L'idée étant de se rendre disponible en fonction des attentes du terrain, il leur semble souvent logique, le cas échéant, de déborder sur leur temps de travail ou même de travailler en soirée ou le week-end².

Moi, maintenant, c'est vrai qu'avec mon travail social, si une maman me dit : « Écoutez, je ne sais vous rencontrer qu'à 18 h », ben je ne vais pas lui dire : « Ah désolée, je termine à 17 h 30! » (Anne-Marie, mariée, un enfant)

² Le travail en soirée ou le week-end est plus fréquent dans les petites associations du secteur privé non marchand. Nous avons d'ailleurs observé que les attitudes vis-à-vis du temps de travail et le degré de tolérance concernant les débordements variaient en fonction du degré de formalisation du cadre organisationnel et correspondaient également à des conceptions différentes du travail social. Pour un développement ou une synthèse sur ce point, voir Laloy 2010 et 2011.

C'est un investissement différent, parce qu'il faut être disponible au moment de vie des gens et s'il faut les rencontrer le soir, on les rencontre le soir. On met en place notamment des animations [...] c'est un samedi toutes les trois semaines. [...] C'est un samedi toutes les trois semaines où je ne suis pas avec mon fils, donc voilà. Ça, c'est un sacrifice personnel. (Isabelle, conjointe de fait, un enfant)

5. La charge mentale et la dimension émotionnelle du travail social : impact sur l'articulation mentale entre travail et hors travail

Au-delà des phénomènes d'épanchement temporel, les assistants sociaux que nous avons rencontrés parlent aussi de tensions subjectives qui pèsent sur la dimension mentale de l'articulation des temps. Un bon cinquième des répondants ont le sentiment de sacrifier leur vie familiale pour leur vie professionnelle. Les assistants sociaux manifestent également d'autres points de tensions : 26 % d'entre eux parlent de difficultés à mettre des limites dans leur travail. Le sentiment de culpabilité vis-à-vis du travail, indice de porosité mentale entre les rôles, concerne 35,5 % des répondants. Une forme de charge mentale moins connotée négativement, le fait de discuter du travail dans la sphère privée, concerne la moitié des répondants. Presque un tiers d'entre eux affirment qu'ils n'ont plus d'énergie lorsqu'ils rentrent du travail. Enfin, le sentiment d'être tirailé entre les attentes du travail et les attentes de la famille concerne également près d'un tiers des enquêtés. Il semble donc que les tensions entre vie professionnelle et vie hors travail se vivent davantage sur le plan de leur articulation mentale que sur celui de leur articulation pratique. Cela n'est pas étranger au caractère subjectivement imprégnant du rôle professionnel de l'assistant social qui déborde sur les autres facettes de sa personnalité ainsi que sur ses autres engagements sociaux.

L'acte simple de quitter le lieu de travail n'est donc que la partie émergée du problème de l'articulation des temps sociaux pour ces professionnels. L'action décisive vis-à-vis du travail est celle qui leur permet de se rendre disponibles mentalement pour une autre activité. En fermant la porte du bureau, ils doivent également parvenir à fermer mentalement la porte du travail. Cette capacité à prendre distance est une condition fondamentale pour supporter la pratique quotidienne de ce métier et pour rester professionnel, c'est-à-dire capable de mettre de côté ses affects afin d'objectiver le plus possible la situation à traiter. Cette prise de distance est également une condition à une articulation harmonieuse entre travail et hors travail. La charge émotionnelle peut être cependant tellement lourde que cette opération s'avère parfois difficile pour les assistants sociaux. Les répondants nous ont pour la plupart témoigné de cette charge mentale, de la nécessité à prendre distance et de leur manière d'y arriver.

La charge mentale peut être de plusieurs ordres. Premièrement, les réactions affectives peuvent apparaître lorsque le professionnel est confronté à une situation qui résonne avec une situation personnelle. Souvent, être confronté à la détresse d'un enfant lorsqu'on est soi-même parent rend difficile le maintien de la position professionnelle. Deuxièmement, c'est la récurrence des situations qui génère parfois une fatigue mentale. Elle donne en effet le sentiment à l'assistant social qu'il n'arrive pas à atteindre l'objectif premier de sa mission : l'autonomisation des usagers. Il y a une sorte de contradiction entre les finalités de la profession et la réalité du terrain qui, souvent, provoque une forme de désenchantement. Troisièmement, c'est le fait que la personne en détresse n'accepte pas ou remette parfois en question l'aide que le professionnel lui propose qui peut être source de charge émotionnelle. L'incapacité à garder la bonne distance peut générer des symptômes palpables d'intrusion mentale du travail dans le temps hors travail de façon incontrôlable. Ces ingérences mentales

constituent des signes importants pour le travailleur qui doit réaliser un travail sur lui-même s'il veut conserver un bon « équilibre » travail/hors travail.

Ce qui m'inquiète très fort, c'est quand je rêve d'une situation. Je pense que c'est arrivé à tout le monde, mais... Quand c'est des rêves... Enfin, cauchemar! Quand c'est vraiment des choses comme ça, là, moi, c'est mon signal d'alerte, en disant : soit il faut que je le ramène en équipe, il faut que j'en parle, ou que je ne suis pas à l'aise dans mes baskets, que je suis empreinte de culpabilité, que je suis vraiment inquiète... (Anne-Lise, mariée, 2 enfants)

Les tensions entre logique professionnelle et logique organisationnelle peuvent aussi générer des difficultés mentales d'articulation des temps. L'assistant social occupe une position d'intermédiaire entre les institutions et les usagers et doit à la fois satisfaire les attentes de l'entité mandatrice, incarnée par l'organisation ou d'autres instances, et les attentes de l'utilisateur, qui ne sont souvent pas au diapason. Dans cette position, il doit parvenir à associer deux perceptions de la réalité parfois fortement contrastées. Étant proche du terrain et de la réalité des situations qu'il encadre, il ressent parfois le hiatus entre ce qu'il perçoit et ce que l'entité mandatrice exige. Il est parfois dans une position de déchirement lorsqu'il doit imposer une décision à l'utilisateur dont il sait pertinemment qu'elle n'est pas adéquate, mais par rapport à laquelle il a peu de marge de manœuvre.

C'est aussi dans la récurrence du discours opposant la dimension relationnelle et la dimension administrative que se cristallise ce conflit entre logique professionnelle et logique organisationnelle. La dimension administrative est souvent perçue comme grignotant les autres dimensions du travail social, notamment celle qui constitue, aux yeux des professionnels, le cœur du métier : la dimension relationnelle. Certains dénoncent la dérive managériale de leur organisation dans laquelle les professionnels commencent à être évalués sur base du nombre de dossiers traités plutôt que sur base de l'évolution des situations dont ils s'occupent. Pour beaucoup, faire du « bon » travail social, c'est aller au-delà de la demande de l'utilisateur, tenter de comprendre le contexte de la situation, ce qui tourne autour de la situation. Mais avec une telle charge de travail, il semble impossible, pour beaucoup, d'atteindre cet objectif.

Non, on a 80 dossiers, on ne les connaît pas, on ne connaît pas 80 dossiers, ce n'est pas vrai. Je ne sais pas ce que mes collègues vous disent mais moi, je pense que ce n'est pas vrai. On connaît le basique, mais on ne connaît pas la vie des gens. On sait ce qu'il y a à savoir pour présenter un dossier. C'est tout. Mais à partir du moment où on est dans le revenu d'intégration sociale et que le but quand même n'est pas de bénéficier du revenu d'intégration sociale toute sa vie, mais de sortir du système à un moment donné et qu'on doit travailler sur une action, un projet, il faut connaître les gens. Si on ne s'assied pas avec eux un peu pour parler, comment voulez-vous les mettre dans des projets, avancer avec eux? Ce n'est pas possible. (Julie, mariée, un enfant)

La comparaison de cadres organisationnels contrastés s'agissant de leur degré de formalisation est de ce point de vue intéressante (Laloy, 2011). Les assistants sociaux travaillant dans des cadres très formalisés et leur laissant peu d'autonomie ont moins de difficultés pratiques d'articulation des temps que les autres, car leurs horaires de travail sont stables et définis à l'avance. En revanche, ils expriment un niveau d'insatisfaction plus élevé vis-à-vis du travail et témoignent de tensions mentales qui ont un impact sur leur disponibilité dans des temps hors travail. Ces éléments contredisant leur conception du travail social peuvent être source d'insatisfaction au

travail et peuvent percoler mentalement dans des temps hors travail, ce qui les empêche de se rendre complètement disponibles pour d'autres activités.

6. Entre disponibilité souple pour le travail et maintien de la bonne distance

Pour un bon nombre de répondants, la disponibilité envers les usagers implique un fort investissement et une tolérance envers les débordements. Cependant, ces normes ne font pas l'objet de règles officielles, elles sont plutôt présentées par les répondants comme évidentes et tombant sous le sens, donc résultant de la socialisation dans un monde professionnel sous-tendu par des représentations presque « naturelles » concernant ce qu'il convient d'adopter comme attitude. Cela explique en partie les résultats statistiques qui montrent une tolérance élevée des assistants sociaux concernant la disponibilité souple. Se rendre disponible pour le travail alors que ce n'est pas prévu, faire des heures supplémentaires pour le bon fonctionnement de l'organisation ou pour aider une ou un collègue sont des attitudes largement acceptées. Par contre, les attitudes professionnelles qui ont un impact direct sur la vie familiale, comme ramener du travail à la maison ou être joignable par le travail durant les congés, semblent moins acceptables pour les répondants. Il y a donc une plus grande tolérance vis-à-vis des éventuels débordements de la vie professionnelle sur la vie hors travail tant qu'ils n'engendrent pas des phénomènes de porosité entre les sphères. Cela démontre le souci du maintien d'une discontinuité entre les sphères. Pour de nombreux répondants, il s'agit même d'une condition pour rester professionnel et tenir dans ce métier qu'ils qualifient souvent de difficile. Ainsi, Geoffroy, père de deux enfants et cohabitant avec sa conjointe, se considère lui-même comme fonctionnaire, car il explique qu'« à partir de 16 heures, c'est terminé! » Il justifie cette attitude par l'importance de conserver un certain équilibre qui servira autant au professionnalisme qu'au bien-être général.

À l'analyse, il semble donc exister une confrontation entre deux valeurs fortes caractéristiques de l'ethos professionnel des assistants sociaux : la disponibilité souple selon les besoins du terrain et l'exigence du maintien de la bonne distance et de l'équilibre entre travail et hors travail. Si le principe de disponibilité souple en fonction de l'usager et de l'organisation constitue un critère central pour qualifier le bon professionnel, celui de l'importance de la bonne distance et de l'équilibre entre travail et hors travail se révèle être une condition au maintien de la position professionnelle et à la réalisation de prestations de qualité. La combinaison de ces deux principes *a priori* contradictoires se réalise au prix de tensions mentales pouvant générer des difficultés tant au travail que dans des temps hors travail.

D'un côté, la volonté de se rendre disponible pour la vie hors travail peut générer une forme de culpabilité concernant le travail professionnel. Le rythme temporel de la vie hors travail nécessite parfois des aménagements ou des adaptations de l'investissement professionnel. On a pu constater, par exemple, que de nombreux répondants ont changé d'attitudes vis-à-vis de leurs horaires de travail après la naissance d'un enfant. La plupart des répondants nous ont expliqué qu'ils ne pouvaient plus avoir autant de souplesse dans leurs horaires depuis qu'ils ont des enfants. Quand ils limitent le temps consacré au travail pour être disponibles pour les obligations familiales, certains assistants sociaux ont parfois le sentiment de s'éloigner de leur imaginaire professionnel favorisant la disponibilité souple pour les usagers ou pour l'organisation.

Parce que là aussi, j'avais des réunions, des trucs importants où je me disais : si je ne suis pas là, ça va être la cata, mais tout en sachant que je ne suis pas quelqu'un d'indispensable parce que... mais de culpabiliser de ne pas être là. Merde, qu'est-ce que les gens vont faire,

j'avais pris des engagements, je ne vais pas savoir les respecter, ça ne va pas, ce n'est pas sérieux. Quand on prend des engagements, on les respecte. (Virginie, mariée, 3 enfants)

Il y a des moments où ça me frustre, où je suis en colère avec moi-même, même pas contre le boulot. Je me dis : mets tes limites. Maintenant, je ne sais pas si le projet évoluerait tellement si je mettais autant de limites et si je disais non, moi je fais du 8-16 ou du 9-17. Je pense qu'il y a plein de choses que je louperais. Quand on est dans la rue avec les gens, il y a des tas de finesses que l'on sent et il y a des tas de choses que les gens nous livrent dans ces lieux-là qu'ils ne livrent pas ailleurs. (Isabelle, conjointe de fait, 1 enfant)

De l'autre côté, un investissement élevé au travail peut engendrer un sentiment de culpabilité vis-à-vis de la famille, liée à l'impression de ne pas être assez disponible pour ses enfants, ou de leur infliger des journées trop longues dans des lieux d'accueil à l'enfance ou à la garderie. S'il n'est pas modulé, ce sentiment peut générer des phénomènes de porosité mentale et perturber la disponibilité au travail, comme pour Anne-Marie (mariée, 1 enfant) qui se disait parfois : « Je suis ici, mais c'est pas ici que je dois être! Je devrais être plus avec ma fille! » C'est un sentiment que partage Isabelle :

Souvent, je le dis : je suis parfois plus les premiers pas des enfants des parents que je rencontre, je les vois évoluer, je suis l'évolution avec eux et je loupe l'évolution du mien. C'est vrai, parce que la première dent, c'est ma sœur qui l'a vue, les premiers pas, il les a faits devant ma belle-mère, tout ça vous donne à réfléchir. (Isabelle, conjointe de fait, 1 enfant)

Les assistants sociaux que nous avons rencontrés nous ont pour la plupart fait part de ces tensions subjectives inhérentes à leur profession. Ils ont chacun développé des stratégies différentes pour parvenir à une articulation des temps plus harmonieuse. Ces stratégies passent notamment par un processus de réinterprétation du rôle professionnel (Laloy, 2010) qui donne lieu à une diversité d'attitudes vis-à-vis du temps de travail et de son articulation avec les temps hors travail.

Conclusion

La « nature » du travail d'assistant social ainsi que les « représentations » concernant les bonnes manières d'être professionnel doivent être prises en considération si nous voulons comprendre les attitudes particulières des membres de cette profession s'agissant de l'articulation des temps sociaux. Certes, on peut noter que les horaires de travail dans cet univers professionnel facilitent la conciliation pratique entre le temps de travail et les temps hors travail. Certes, nous n'avons pas affaire à un milieu professionnel « réticent » par rapport à l'usage des dispositifs d'articulation travail/famille. Cependant, se limiter à l'analyse des aspects pratiques de l'articulation des temps sociaux ne permet pas d'appréhender la complexité du problème tel qu'il se pose dans cette profession. La prise en compte de la dimension subjective du temps de travail, intimement liée à la « nature » de la pratique professionnelle et aux « représentations » concernant les bonnes manières de l'assumer, nous a permis de comprendre deux choses :

1. Le temps de travail réel ne correspond pas toujours au temps de travail prescrit, car le premier réagit plus ou moins à l'enfermement dans un cadre

temporel strict (Grossin, 1995). Certains aspects du travail social, comme la dimension relationnelle, nécessitent d'adopter une attitude souple vis-à-vis du temps de travail et de s'extraire du carcan spatiotemporel généré par les horaires de travail institutionnalisés. Les phénomènes d'épanchement temporel dont certains assistants sociaux nous ont témoigné ont du sens par rapport à la nature relationnelle du travail et aux représentations concernant les bonnes manières d'assumer ce rôle professionnel, dont la disponibilité souple pour l'usager constitue un critère central. Si cette disponibilité souple pose parfois des difficultés d'articulation pratique de la vie professionnelle et de la vie hors travail, elle n'est pas nécessairement vécue sur le mode de la tension, étant donné qu'elle correspond au sens du travail. Par contre, elle devient conflictuelle lorsqu'elle résulte d'une imposition unilatérale de la hiérarchie ou d'une incapacité du travailleur à mettre ses limites dans son investissement professionnel.

2. La charge mentale liée au travail concerne particulièrement les professionnels de la relation, étant donné le caractère subjectivement impliquant lié à ce type de pratique. Les caractéristiques du travail social comme le sentiment de responsabilité vis-à-vis de personnes en détresse, la gestion de l'incertitude inhérente aux pratiques sociales, les questionnements éthiques présents dans tous les aspects de la pratique génèrent une charge mentale qui, si elle n'est pas régulée, percole dans les temps hors travail. Dès lors, les temps apparemment « libérés » du travail (Yonnet, 1999) sont en réalité parasités par des préoccupations professionnelles (Bouffartigue, 2005). La gestion de cette dimension mentale de l'envahissement du travail dans la vie hors travail constitue une condition centrale à l'accès à une articulation harmonieuse des temps sociaux.

Le commun dénominateur de ces deux dimensions de l'articulation des temps sociaux est la capacité de l'assistant social à moduler son engagement subjectif tout en tenant compte à la fois du principe de disponibilité souple vis-à-vis du travail et du principe de la bonne distance et de l'équilibre entre travail et hors travail, deux principes caractéristiques de l'imaginaire professionnel des assistants sociaux. Pour les aider dans cette tâche, le rôle de soutien de l'organisation et des collègues de travail s'avère précieux et se présente comme complémentaire aux dispositifs institutionnels permettant aux travailleurs de diminuer ou d'aménager la quantité de temps consacrée au travail.

Bibliographie

- Astier, I. 2007. *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF.
- Barthélémy, F. 2004. « Médiateur social : dynamique de fabrication d'une pratique professionnelle », *Esprit critique*, vol. 6, n° 3, p. 60-70.
- Blin, J.-F. 1997. *Représentations, pratiques et identités professionnelles*, Paris, L'Harmattan.
- Blum, F. 2002. « Regards sur les mutations du travail social au xx^e siècle », *Le Mouvement social*, n° 199, p. 83-94.
- Bouffartigue, P. 2005. « La division sexuée du travail professionnel et domestique : quelques remarques pour une perspective temporelle », *Lien social et Politiques – RIAC*, n° 54, p. 13-23.
- Chamberland, M. et Y. Le Bossé. 2009. « Le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités : comment dépasser les paradoxes présents dans les pratiques? », actes du congrès de l'AIFRIS (Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale), Hammamet.
- Damamme, A. et P. Paperman. 2009. « Temps du *care* et organisation sociale du travail en famille », *Temporalités*, n° 9. <http://temporalites.revues.org/1036>
- Datchary, C. 2004. « Prendre au sérieux la question de la dispersion au travail. Le cas d'une agence de création d'événements », *Réseaux*, n° 125, p. 175-192.
- Demailly, L. 2008. *Politiques de la relation : approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*, Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion.
- Dubet, F. 2002. *Le déclin de l'institution*, Paris, Seuil.
- Edwards, J. R. et N. P. Rothbard. 2000. « Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying the Relationship Between Work and Family Constructs », *Academy of Management Review*, n° 25, p. 178-199.
- Fusulier, B., M. Ballatore, D. Laloy, N. Marquis, T. Moolaert, E. Sanchez et F. Sirna. 2011. *Articuler vie professionnelle et vie familiale. Enquête auprès des infirmières, des policiers et des assistants sociaux*, Louvain-la-Neuve, PUL.
- Gaspar, J.-F. 2008. « Crédit et discrédit croisés des "savoirs théoriques" et des "savoirs de terrain" chez de jeunes travailleurs sociaux », *Pensée plurielle*, n° 17, p. 67-83.
- Greenhaus, J. H. et N. J. Beutell. 1985. « Sources of Conflict Between Work and Family Roles », *Academy of Management Review*, n° 10, p. 76-88.
- Grossin, W. 1995. « La notion de cadre temporel », *Temporalistes*, n° 31, p. 14-18.
- Hély, M. 2008. « À travail égal, salaire inégal : ce que travailler dans le secteur associatif veut dire », *Sociétés contemporaines*, n° 69, p. 125-148.
- Hochschild, A. 2002. « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, n° 9, p. 19-49.
- Hughes, E. C. 1958. *Men and their Work*, Glencoe, The Free Press.
- Judge, T. A. et R. Ilies. 2004. « Affect and Job Satisfaction: A Study of Their Relationship at Work and at Home », *Journal of Applied Psychology*, vol. 89, n° 4, p. 661-673.

- Laloy, D. 2010. *L'articulation des temps chez les assistants sociaux : analyse de l'influence du degré de formalisation des cadres organisationnels*, thèse en sociologie, Louvain-la-Neuve, Université catholique de Louvain. <http://hdl.handle.net/2078.1/58479>
- Laloy, D. 2011. « L'articulation des temps sociaux comme enjeu central chez les professionnels de la relation », *Pensée plurielle*, n° 26, p. 53-64.
- Osty F. et G. Dahan-Seltzer. 2006. « Le pari du métier face à l'anomie », *Nouvelle revue de psychosociologie*, n° 2, p. 91-106.
- Pasquier, S. et J. Rémy. 2008. « Être soi peut-il être professionnel? Le cas des médiateurs sociaux », *SociologieS*. <http://sociologies.revues.org/index1443.html>
- Rothbard, N. P. 2001. « Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles », *Administrative Science Quarterly*, n° 46, p. 655-684.
- Rouch, J.-P. 2006. « Une approche compréhensive des emplois du temps : cahiers-temps et chronostyles », dans *Les temporalités sociales : repères méthodologiques*, sous la dir. de J. Thoemmes et G. de Terssac, Toulouse, Octares, p. 105-119.
- Tardif, M. et C. Lessard. 1999. *Le travail enseignant au quotidien. Expérience, interactions humaines et dilemmes professionnels*, Bruxelles, De Boeck Université.
- Weller, J.-M. 2002. « Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d'aide », *Sociologie du travail*, vol. 44, n° 1, p. 75-97.
- Yonnet, P. 1999. *Travail, loisir. Temps libre et lien social*, Paris, Gallimard.
- Zarifian, P. 2003. *À quoi sert le travail?*, Paris, La Dispute.
- Zarifian, P. 2004. « Contrôle des engagements et productivité sociale », *Multitudes*, n° 17, p. 57-67.