

Zeitschrift: Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit = Revue suisse de travail social
Herausgeber: Schweizerische Gesellschaft für Soziale Arbeit
Band: - (2018)
Heft: 24

Artikel: À quoi sert le travail social? : Sept thèses sur une vieille question
Autor: Keller, Véréna
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-855354>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 02.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Positionen in Praxis, Forschung und Theorie / Notes de recherches et de la pratique

Véréna Keller

À quoi sert le travail social ? Sept thèses sur une vieille question

Remarque préliminaire

Cet article est issu d'une conférence donnée en mars 2018 aux étudiants et étudiantes de la formation bachelor de la Haute école de travail social de Lausanne (HES-SO). Il en garde la structure et, dans une certaine mesure, le caractère oral : sept thèses, soit des affirmations fortes, sont développées et discutées.

À première vue, et cela semble l'évidence même : les prestations du travail social servent, par exemple, aux personnes rencontrant diverses difficultés sociales, aux familles pauvres, aux enfants dans des structures d'accueil extrafamilial. Or, les bénéficiaires du travail social ne se limitent pas à ces groupes de personnes. Les écoles et le monde du travail, les habitant·e·s des quartiers et les commerçant·e·s, les médecins, la police ou encore les propriétaires immobiliers doivent beaucoup au travail social, comme je le démontrerai.

Les mandats attribués au travail social sont multiples, parfois contradictoires, ou irréalistes, et pas toujours explicites. Quels sont ces mandats ? Dans quelle mesure sont-ils réalisés ? Autrement dit : quels résultats obtient le travail social ? Quelle est la responsabilité – la marge de manœuvre – des travailleurs et travailleuses sociales ?

Je vais tenter d'apporter quelques éléments de réponse à ces questions qui préoccupent les travailleuses et les travailleurs sociaux (TS) et les chercheur·e·s depuis longtemps comme en témoignent, par exemple,

deux ouvrages de référence de la revue *Esprit* (*Pourquoi le travail social*, 1972; *À quoi sert le travail social*, 1998).

Voici ma première thèse.

Le travail social a été inventé pour maintenir les inégalités

Afin de saisir les finalités du travail social, commençons par une brève mise en perspective historique.

Fondamentalement, le travail social a été inventé et mis en place en réponse à certains problèmes sociaux généralement liés, voire causés, par un manque de ressources économiques : la pauvreté sous ses multiples formes. Tout au long de l'histoire de l'humanité, la pauvreté a inspiré des sentiments et des politiques contradictoires. Dans une passionnante étude historique, Bronislaw Geremek (1987), historien polonais, montre que le traitement social de la pauvreté en Europe a toujours balancé entre secours et répression, entre aide et contrôle, entre compassion et répression : la potence ou la pitié, c'est ainsi qu'il intitule son ouvrage. Geremek relève qu'à l'époque de l'industrialisation, au 19^e siècle, « *le paupérisme est considéré comme un phénomène dangereux, qu'il faut soumettre à un contrôle rigoureux et chercher, par tous les moyens, à limiter. Une telle attitude n'est pas incompatible avec les théories de la présence nécessaire de la pauvreté dans la vie sociale, puisqu'elle pousse au travail* » (1987, 303).

Si la pauvreté est utile, car elle pousse au travail, il ne faut surtout pas l'éradiquer, mais juste la contrôler. De telles stratégies de contrôle étaient, et sont, de divers ordres : interventions policières, répressions, enfermements et expulsions, mais aussi institutions de soins et d'éducation, notamment des écoles pour enfants pauvres, ancêtres des programmes contemporains pour jeunes adultes. Coexistent avec la politique des autorités les actions de la philanthropie et des églises ainsi que, aujourd'hui, de multiples associations. Toutes ces actions contrôlent et gèrent la pauvreté et ses effets sans jamais viser à en supprimer les causes.

Il en va autrement du mouvement ouvrier, dont les fractions socialistes et révolutionnaires, dans le sillon de Marx, Engels et de beaucoup d'autres, aspirent, dès le 19^e siècle, à l'abolition du capitalisme et à la construction d'une société sans exploitation et donc sans pauvreté.

Une nouvelle logique se développe avec la lente construction des assurances sociales dès le début du 20^e siècle en Suisse. Assurant une partie de la population autochtone contre certains risques (chômage masculin, vieillesse, veuvage, invalidité, notamment), ces assurances de par leur mode de financement opèrent une certaine redistribution des

richesses sans toutefois supprimer les causes structurelles de la pauvreté: les inégalités de revenus et, surtout, de patrimoine, ne sont guère écornées par ces dispositifs. Autrement dit: la question sociale n'est guère posée par la protection sociale. Il ne faut d'ailleurs pas se tromper sur la fonction de la protection sociale (et, partant, du travail social) (Tabin *et al.* 2010). Elle s'est constituée comme un arbitrage entre les impératifs du marché et la nécessité de cohésion sociale, soit comme un instrument visant le maintien du statu quo social, une fonction identifiée par Georg Simmel, un des pères de la sociologie, il y a plus de 100 ans. Simmel écrivait à propos de l'assistance, la matrice de toutes les mesures de protection sociale:

«Le but de l'assistance est précisément de mitiger certaines manifestations extrêmes de différenciation sociale, afin que la structure sociale puisse continuer à se fonder sur cette différenciation.» (Simmel 1906, 49)

Si c'est ainsi, si donc les politiques sociales et, avec elles le travail social, maintiennent le *statu quo* de l'organisation sociale tout en empêchant de trop gros désordres par diverses mesures d'aide et d'éducation, mais aussi de contrôle, le travail social *ne peut pas* lutter contre les causes des problèmes sociaux, mais seulement en gérer les effets.

C'est ma deuxième thèse.

Le travail social gère les effets des problèmes sociaux

Si le mandat du travail social consiste à gérer les effets des problèmes sociaux, quelles en sont les finalités? Chaque acteur les définit différemment. Selon la HES-SO chargée du cursus bachelor en travail social,

«La mission [du travail social] est d'aider les personnes à développer leur potentiel, à résoudre leurs problèmes et à enrichir leur pouvoir d'agir. Le travail social est l'expression vivante de la solidarité en société. Il favorise l'accès aux droits sociaux et fonde son action sur les valeurs des droits humains, de l'égalité, de la justice et de la participation démocratique.» (Domaine travail social 2015, 2)

Plus significatives que celles d'un lieu de formation sont les définitions cristallisées dans les lois. Les lois définissent les mandats et finalités du travail social selon les rapports de force en présence. Ces mandats sont dès lors légitimés démocratiquement. Ils sont souvent rédigés de manière vague et peu contraignante. Deux exemples:

- › *L'animation socioculturelle* poursuit «un objectif général de prévention et de promotion de qualité de vie» (Loi relative aux centres de loisirs du 15 mai 1998, art. 2, Canton de Genève).
- › *L'aide sociale* a pour but de «prévenir l'exclusion sociale et aider les personnes qui en souffrent à se réinsérer dans un environnement social et professionnel» (Loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle du 22 mars 2007, art. 1, Canton de Genève).

Il faut lire les lois avec discernement et sans en amplifier les objectifs, sans charger le travail social de résoudre toutes les misères du monde. L'autorité n'exige pas d'améliorer la qualité de vie, mais de la promouvoir; non pas de réussir l'insertion économique complète, mais d'aider les personnes à se réinsérer. De la même manière qu'on n'attend pas de l'hôpital qu'il guérisse totalement tou-te-s les malades, ou de la sécurité routière qu'elle empêche tous les accidents, il n'y a pas lieu de demander au travail social de résoudre tous les problèmes sociaux en supprimant les causes. Le législateur ne le demande pas. Pourquoi les TS eux-mêmes se chargeraient-ils de cette lourde tâche? Ce serait une responsabilité en dehors de leur champ – de leur pouvoir – d'intervention.

Gérer les effets des problèmes sociaux plutôt que de lutter contre leurs causes implique ce qui suit: le travail social vise à soulager des situations difficiles. Les prestations du travail social constituent, pour les personnes confrontées à des problèmes sociaux, une reconnaissance de la société et un signe de solidarité. Les mesures de politique sociale opèrent une modeste redistribution des richesses des plus riches envers les plus pauvres. Les politiques sociales rappellent, aussi, la responsabilité de la société tout entière envers les populations pauvres ou en difficultés sociales. Contribuer à réduire les effets des problèmes sociaux et augmenter un peu le pouvoir d'agir des personnes concernées grâce à divers soutiens, tels sont les objectifs du travail social, des objectifs légitimés démocratiquement, nécessaires, réalistes, exigeants, nobles.

Toutefois, le travail social, ce n'est pas cela, ou pas *que* cela. D'autres finalités coexistent avec celles que je viens de mentionner. D'où ma troisième thèse.

Les bénéficiaires invisibles priment sur les destinataires explicites

L'action sociale ne vise pas seulement le bien des destinataires explicites, directs et visibles. Elle sert, toujours, aussi, et parfois principalement, les intérêts de bénéficiaires indirects et moins visibles. Voici trois exemples.

- › Une *maison de quartier* a comme l'une de ses finalités explicites l'accueil et l'éducation des enfants. Dans le même temps, de telles activités permettent aux parents de travailler ou d'éviter que des enfants traînent dans la rue et dans les centres commerciaux. La maison de quartier est-elle au service des enfants, des parents, des employeurs, des habitant·e·s ou des commerçant·e·s ?
- › Le *travail social hors murs* auprès de jeunes toxicomanes se réunissant avec leurs chiens dans un espace public a pour objectif explicite de soutenir ces jeunes. En même temps, ce travail libère les zones commerciales de personnes perçues comme dérangeantes ou encore, décharge la police de tâches pour lesquelles elle se déclare incompétente. Est-ce que les bénéficiaires sont dès lors les jeunes, la police, les passant·e·s ou les commerçant·e·s ?
- › Le travail de *l'éducateur* ou de *l'éducatrice* auprès d'un garçon agressif et turbulent vise premièrement sa scolarisation dans un cadre ordinaire. Dans le même temps, il pacifie l'ambiance dans la classe et protège les autres enfants et leur enseignant·e. Les bénéficiaires potentiel·le·s sont ici: le garçon, les élèves de la classe, l'enseignant·e.

Les intérêts des destinataires explicites – les enfants, les toxicomanes, le garçon agressif – peuvent s'opposer aux intérêts des bénéficiaires indirect·e·s – les parents, les employeurs, les habitant·e·s du quartier, les commerçant·e·s. L'action sociale sert toujours au moins deux maîtres: l'individu et la société. Les TS sont ainsi nécessairement des agent·e·s doubles. Cette position est inconfortable, inévitable, et intéressante. La littérature du travail social synthétise les tensions qu'elle crée sous la formule du *double mandat* (Keller 2005 et 2016).

Le double mandat désigne un second champ de tensions, celui de l'aide et du contrôle. Si les prestations du travail social aident des personnes confrontées à certaines difficultés sociales, elles contribuent, aussi, à éduquer les classes populaires et à normaliser des groupes déviants. Le travail social explique, justifie, impose et reproduit les normes et les idéaux dominants de son époque. Il est une puissante instance de contrôle social. Il revient aux TS de distinguer les personnes valides des non valides dans les domaines du travail, de la consommation et de l'éducation, et d'attribuer des prestations d'aide en fonction d'un jugement normatif sur leur mérite, en décidant de sanctions et de bonus. Les interventions du travail social

contribuent notamment à réguler le coût de la force de travail. Ainsi, le travail social s'exerce dans le cadre d'une relation d'autorité et de surveillance difficilement conciliable avec les principes de l'aide personnelle et, d'autre part, guère compatible avec la logique de droits fondamentaux. De nombreuses recherches (p. ex. Maeder/Nadai 2004; Zobrist 2009; ESRC 2018) en montrent les effets : les bénéficiaires se retrouvent confiné·e·s dans une position de victimes, dans une attitude d'opposition ou de résignation, d'humiliation et de disqualification. Comment aider lorsque le ou la destinataire est considérée comme irresponsable, que le droit à l'aide et sa légitimité sont contestés ? Comment aider lorsque la première mission de l'aide est, peut-être, de dissuader le public d'y recourir ?

Voilà pour les finalités, les intentions du travail social. Qu'en est-il de ses résultats ? Ce sera l'objet de ma quatrième thèse.

Les résultats du travail social sont considérables et mesurables

Si les professionnel·le·s du travail social et la littérature qui lui est consacrée sont intarissables sur les finalités, les dilemmes et les tensions de ce champ, ils et elles sont à peu près muet·te·s sur les résultats obtenus. Pire : ils et elles refusent parfois de rendre compte des résultats, estimant que les résultats sont indicibles, que l'obligation de résultats ne peut s'appliquer au travail social. Dans des discours défendus avec conviction, de nombreux acteurs et actrices du travail social continuent à célébrer la singularité de chaque situation, la complexité des problématiques, l'impondérabilité de leur travail centré sur le relationnel et justifient ainsi l'impossibilité de démontrer les résultats obtenus.

Toutefois, le refus, ou la difficulté, d'attester des résultats menace le travail social sur au moins deux plans. D'abord, le financement. Quelle instance accepterait de financer, dans la durée, des activités sans connaître les résultats, l'efficacité, de cette activité ? Ensuite, les professionnel·le·s eux-mêmes. Quel travailleur, quelle travailleuse peut durer dans son métier et en retirer satisfaction, motivation et intérêt s'il ou elle ne peut pas en attester quelques résultats ? Une trop forte incertitude quant au sens de ses efforts peut conduire au burn out, au cynisme, ou alors à l'abandon du métier.

Comment démontrer l'efficacité du travail social ? Ma réponse : en mesurant les résultats à l'aune des objectifs fixés dans les lois – non amplifiés par les désirs des TS, ni par les attentes du public. Je reprends l'exemple de l'animation socioculturelle et son « *objectif général de prévention et de promotion de qualité de vie* ». Dénombrer les enfants et les jeunes qui ont participé

aux activités d'une maison de quartier est nécessaire, mais ne suffit pas. Il faudra élargir le regard sur la vie du quartier et démontrer, par exemple, que la qualité de la vie de la population a été promue ou tout au moins été maintenue, que les parents pouvaient partir travailler tranquillement, que les enfants n'ont pas trainé dans les centres commerciaux ou devant la télévision, qu'ils ont bien mangé à midi, que la violence n'a pas augmenté dans le quartier et que la population se sent en sécurité. Le travail social n'est pas seul à produire ces résultats, mais il y contribue fortement. Dans cette perspective, le documenter est une tâche assez créative.

Dans le domaine de l'aide sociale, mon deuxième exemple: tant qu'on se limite à décompter le nombre de personnes aidées et de s'effrayer de l'augmentation de leur nombre, ou qu'on se limite à calculer le taux de personnes réinsérées dans l'emploi, on n'a pas tout dit. Ce n'est pas ça, le résultat du travail social, ou pas seulement cela. L'aide sociale permet d'éviter que les personnes pauvres perdent leur toit et se clochardisent. L'aide sociale permet que les enfants pauvres continuent de fréquenter l'école. Elle permet que les factures des pauvres soient payées – ce qui profite aux propriétaires de logements, aux médecins et aux commerces. Elle diminue la mendicité et la criminalité. Elle rassure les personnes dans des situations précaires qui savent que, en cas de coup dur, leurs besoins existentiels seront couverts.

Il n'est pas toujours possible d'améliorer les situations. Le travail social permet alors de maintenir une situation et d'éviter qu'elle ne se dégrade. C'est en soi un résultat remarquable, fruit d'efforts considérables, et que les institutions du travail social peinent à valoriser.

Dans un registre moins humaniste, l'aide sociale permet aussi que des salaires bas continuent à être versés, que des loyers élevés puissent être encaissés, que les prestations des assurances chômage et invalidité puissent être diminuées – les gens iront à l'aide sociale où des assistantes et assistants sociaux les aideront et les consoleront.

Ainsi, tant qu'on pense que le travail social se réduit à des prestations auprès de destinataires explicites, en oubliant les bénéficiaires indirect-e-s, on n'attestera que d'une partie des résultats. Le travail social étant un travail au cœur de la société, ses résultats se documentent nécessairement aussi en dehors de son champ d'intervention. Il n'y a d'ailleurs aucune raison de penser le travail social dispensé – ou incapable – de démontrer les résultats de ses interventions. Construire des indicateurs pertinents est cependant une tâche encore à peine entamée, et développer

des méthodes permettant d'évaluer son action dans la société s'annonce comme une entreprise d'une haute complexité.

Le travail social bénéficie donc à la société tout entière. Ce constat permet de formuler une cinquième thèse.

Le travail social produit de la stabilité sociale

Comme nous l'avons vu, le travail social contribue à la paix et à la cohésion sociales. Pas seul, mais en complément et en collaboration avec d'autres institutions, les prestations du travail social atténuent les effets des inégalités sociales. Le travail social rassure la population. Il prend en charge des problèmes et des personnes perçus comme dérangeants et contribue à leur éducation. Enfin, il garantit l'existence de personnes confrontées à la pauvreté et à d'autres problèmes sociaux. Il contribue à la sauvegarde d'une dignité humaine minimale.

De tels résultats contribuent, de manière importante, à la cohésion, la stabilité et la sécurité sociales, au maintien du niveau de vie de la société tout entière. Le travail social, avec d'autres institutions, permet une organisation démocratique de la société. Ces contributions sont tout à fait remarquables, me semble-t-il – et largement ignorées par les TS et les institutions qui les emploient.

J'en viens maintenant à la question de la responsabilité des TS. Comment se positionner dans les champs de tensions du travail social? Quel est le pouvoir – le devoir – des professionnel-le-s d'influer sur le genre de travail social pratiqué? La question fait l'objet de ma sixième thèse.

Les travailleurs et les travailleuses sociales sont responsables de fournir des prestations selon les règles de l'art

Dans leur activité quotidienne, les TS disposent nécessairement d'une importante marge de manœuvre, d'un « pouvoir discrétionnaire » (cf. Lipsky 1980 et les travaux qui ont suivi son analyse, notamment Evans & Harris 2004). Ils et elles doivent interpréter les lois en fonction des situations individuelles. C'est eux et elles qui font, en dernier ressort, la politique sociale. Leur attitude est déterminante: ils et elles peuvent exercer leur mandat avec respect ou avec mépris, en favorisant la participation ou de manière autoritaire, en se référant aux droits fondamentaux ou selon leurs stéréotypes et jugements de valeur personnels (cf. Modak *et al.* 2013). Dans le feu de l'action, il y a un risque que les pressions extérieures – la charge de travail, le souci de respecter les règles et toutes les règles – priment sur les règles professionnelles.

Quelles sont les règles professionnelles, les règles de l'art (*the state of the art*)? Les codes de déontologie du travail social définissent les valeurs fondamentales – le respect, l'autodétermination, une prise de position pour l'usager, les droits fondamentaux. Se réclamer de valeurs – autoréférencées – est toutefois largement insuffisant pour agir professionnellement. Les règles de l'art impliquent des savoirs et des techniques précis. Le travail doit s'effectuer avec méthode et sérieux et être fondé sur des connaissances précises actualisées tout au long du parcours professionnel.

Effectuer un travail professionnel selon les règles de l'art est difficile. De nombreux TS estiment que les conditions actuelles, institutionnelles et politiques, ne le permettent pas: trop de travail, trop de contrôles, trop de pressions. Pour offrir des prestations de qualité, nombre de TS revendiquent une plus grande marge de manœuvre. La marge de manœuvre, indispensable dans les métiers de l'aide, est toutefois un piège lorsqu'elle est pensée comme le principal indicateur des compétences et de la reconnaissance ou comme la dimension essentielle qui donne sens au travail. Car une marge de manœuvre est aussi, et je serais tentée de dire *surtout*, source de solitude et d'inégalités de traitement. Le sociologue français Francis Ginsbourger préconise tout le contraire de la marge de manœuvre individuelle lorsque, comme c'est souvent le cas, les institutions balisent insuffisamment les principes de l'intervention. Selon lui, seul un débat politique et institutionnel, c'est-à-dire une approche collective, ainsi que des rôles hiérarchiques assumés pourront réduire les dilemmes de l'interprétation des règles et leurs effets sur les destinataires.

«Mixité ou segmentation des publics, traitement impersonnel ou personnalisé, stigmatisation des usagers passifs ou attention spéciale à leur égard... dès lors que ces questions ne sont pas prises à bras-le-corps, politisées et arbitrées par les institutions et la haute hiérarchie, des dilemmes sont supportés par les agents de base et par l'encadrement de proximité dans l'activité de tous les jours, jusqu'à la rendre parfois intenable.» (Ginsbourger 2013, 83)

C'est une invite au regroupement et à la réflexion collective que lance Ginsbourger. Les lieux de réflexion commune ne manquent pas, l'association professionnelle AvenirSocial, les syndicats, les partis politiques, les colloques et les formations sont des lieux permettant de construire des règles et un savoir-faire communs respectueux des droits des destinataires.

Il n'empêche: que faire lorsque des TS estiment que le travail effectué ne correspond pas aux règles de l'art? «Faire remonter» les constats aux

responsables hiérarchiques voire politiques relève bien, me semble-t-il, de la responsabilité professionnelle des TS. Mais que faire si la hiérarchie n'entend pas, ou n'a pas la volonté, ou pas le pouvoir, d'améliorer les conditions de production du travail social ? Les TS ont-ils une responsabilité à ce niveau ? La question fait l'objet de ma septième et dernière thèse.

Les travailleurs et travailleuses sociales ne sont pas responsables de toutes les misères du monde

J'ai parfois l'impression que les TS sont rendu·e·s responsables, et se sentent responsables de tout, de tout ce qui ne va pas. Le parallèle avec les femmes, et surtout avec les mères, est saisissant : s'il y a un problème quelque part, c'est la faute de la femme, de la mère, ou alors des TS, qui acceptent cette responsabilité totale et toute-puissante. Dans de nombreuses recherches, colloques et supervisions, l'on pointe le projecteur systématiquement sur les TS, sur leur marge de manœuvre, leurs dilemmes, leur posture, leur éthique personnelle, leurs contradictions et, très rarement, à mon étonnement, sur les institutions et les directions. Comme si les TS avaient une autonomie – un pouvoir – de choisir librement leurs pratiques. Comme s'ils et elles agissaient en dehors de tout contexte et contrainte institutionnels.

Il me semble essentiel de distinguer le rôle professionnel du rôle citoyen. J'ai développé le rôle professionnel dans ma sixième thèse. Il implique, pour moi, d'agir collectivement si les règles professionnelles ne peuvent pas être respectées. Mais déduire de ce rôle une responsabilité entière et privilégiée pour les conditions de production du travail social me semble largement exagéré. Car les conditions de production – le cadre institutionnel, les principes de l'intervention, les mandats attribués et les moyens pour les réaliser – sont décidées en amont et en dehors du champ de pouvoir des TS. Pour les influencer, il est nécessaire d'ajouter un autre rôle, celui de citoyen·ne. Ce rôle concerne toute personne habitant cette terre, qu'elle soit travailleuse sociale, enseignante, médecin ou chauffeure de tram. Ce que Robert Castel écrivait à propos des problèmes sociaux vaut aussi, je pense, pour le cadre institutionnel du travail social :

Les travailleurs et travailleuses sociales « *n'ont donc pas à entrer dans le jeu de vouloir éponger toute la misère du monde social, pas plus qu'ils n'ont à culpabiliser de n'y point parvenir* ». (Castel 1998, 45)

Références bibliographiques

- Castel, Robert (1998). Du travail social à la gestion sociale du non travail. *Revue Esprit*, avril-mai, 28–45.
- Domaine Travail social (2015, avril). *Bachelor en travail social, Éducation sociale, Service social, Animation socio-culturelle (Brochure de présentation)*. Delémont: HES-SO.
- Evans, Tony & Harris, John (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871–895.
- ESRC Economic & Social Research Council (2018). *Welfare Conditionality Project 2013–2018. Final findings report*. York: University of York.
- <http://www.welfareconditionality.ac.uk/publication-category/initial-main-report/>
- Geremek, Bronislaw (1987). *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Âge à nos jours*. Paris: Gallimard.
- Ginsbourger, Francis (2013). *Réinventer la relation de service public*. *Esprit*, 392, 80–93.
- Keller, Véréna (2005). *Aider et contrôler. Les controverses du travail social*. Lausanne: eesp.
- Keller, Véréna (2016). *Manuel critique de travail social*. Lausanne: eesp; Genève: ies.
- Lipsky, Michael (1980). *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Maeder, Christoph & Nadai, Eva (2004). *Organisierte Armut: Sozialhilfe aus wissenschaftlicher Sicht*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Modak, Marianne, Messant Françoise & Keller, Véréna (2013). Les normes d'une famille « juste » dans les interventions des assistantes et assistants sociaux de l'aide sociale publique. *NQF 32*, 2, 57–72.
- Simmel, Georg (1906). *Les pauvres* (éd. 1988). Paris: PUF.
- Tabin, Jean-Pierre, Frauenfelder, Arnaud, Togni, Carola & Keller, Véréna. (2010). *Temps d'assistance. Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIX^e siècle*. Lausanne: Antipodes.
- Zobrist, Patrick (2009). *La motivation peut-elle être obtenue par la contrainte? Intervention aux Journées CSIAS de Soleure*. Berne: CSIAS.