



Tains sociaux

Dominique Géraud

L'imaginaire des travailleurs sociaux

144 pages / 14,10 euros
ISBN 978-2-912868-33-6

 **Téraèdre**



9 782912 868336

Dominique Géraud

L'imaginaire des travailleurs sociaux

BIBLIOTHÈQUE DE L'USTL	
Cote	361.3 GÉR
Niv.	1
Salle	✓
Inv.	533164

©  Téraèdre 48 rue Sainte-Croix-de-la-Bretonnerie 75004 Paris

cet ouvrage est complété et mis à jour sur le site www.teraedre.fr



SOMMAIRE

INTRODUCTION	7
CHAPITRE 1	13
le contexte	
DE LA PROFESSION : LES MÉTIERS DU SOCIAL	
UNE DEMANDE, DES COMMANDES HÉTÉROGÈNES ?	
CHAPITRE 2	27
l'intervention professionnelle	
INTERVENTION PROFESSIONNELLE, PRATIQUE SOCIALE, UNE APPARENTE RATIONALITÉ	
LE PROJET POUR « UNI-FORME »...	
LES « FORMES » DE L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE	

CHAPITRE 3 49

analyse axiologique du monde du travail social

UN ENSEMBLE DE VALEURS DIFFUSES

DES RITES TOUJOURS PRÉSENTS

DES SYMBOLES ET DES SIGNES POUR S'IDENTIFIER ?

UN TERRITOIRE CONQUIS, À CONQUÉRIR OU À DÉFENDRE

TRIBALISME ET TRAVAIL SOCIAL : DISLOCATION DE LA TRIBU ?

CHAPITRE 4 109

de l'imaginaire du travail social et du social en général

HERMÈS, LA FIGURE DU TRAVAILLEUR SOCIAL

LE TRAVAIL SOCIAL, FORME PARTICULIÈRE, RÉVÉLATRICE, D'UNE SOCIÉTÉ

DUALISME ET FIGURES DU TRAVAIL SOCIAL

CONCLUSION 125

BIBLIOGRAPHIE 133

INTRODUCTION

Poser la question de la place de l'imaginaire dans la société revient à interroger celle-ci sur la rationalité de ses actions, sur son aboutissement. C'est, en suivant Auguste Comte, proposer une régression à l'état métaphysique et remettre en question l'idéal d'une société positiviste, société la plus aboutie (selon lui), au sein de laquelle l'action, autant que l'explication, se doit d'être rationnelle, où la science, seule autorité légitime, est garante de l'ordre social.

L'esprit scientifique règne-t-il aujourd'hui en maître dans notre société ? L'univers du travail social – que nous assimilerons à celui de l'intervention sociale, même si ce dernier est plus large et pose plus un espace, un champ d'action qu'un type de métiers et de qualifications –, ne semble pas, lui non plus, avoir échappé au positivisme ambiant. Il faudra cependant aller y regarder de plus près.

La « fréquentation » du secteur de l'intervention sociale depuis plus de vingt ans, brièvement dans l'intervention (en tant que moniteur éducateur) et surtout plus longuement dans la formation (auprès de conseillers en économie sociale familiale [CESF], mais aussi, très ponctuellement, d'assistants de service social [AS], d'éducateurs de jeunes enfants [EJE] et d'éducateurs spécialisés [ES], la lecture de nombreux ouvrages concernant ce milieu, ont laissé en suspens, pour nous, certaines questions comme : Y a-t-il un imaginaire dans le monde du travail social ? Comment l'identifier, le définir ?

C'est autour de ces questions que, dans le cadre d'une recherche doctorale, nous avons construit une recherche de terrain qui s'est déroulée sur plusieurs années. Nous avons rencontré différents travailleurs sociaux qui œuvrent dans plusieurs régions, principalement les Pays de la Loire et la Bretagne, mais aussi le Limousin et le Périgord, afin de vérifier que le local n'était pas un facteur déterminant pour l'analyse. Bien évidemment, le corpus intégrait aussi bien des hommes que des femmes, et d'âges différents. Pour leur donner la parole dans cet ouvrage, nous conserverons les plus significatifs de leurs propos et leur donnerons des prénoms génériques qui en feront les porte-parole de leur groupe professionnel. Nous nommerons Andrée, chef de service à la Caisse d'allocations familiales (CAF), et Alain, chef de service sous-directeur dans un Institut médico-éducatif (IME). Bruno est AS chargé de mesures RMI dans un Centre communal d'action sociale (CCAS) ; il exerce depuis une dizaine d'années. Christine est CESF dans un centre social CAF. Elle propose des actions ciblées principalement autour de l'habitat et du budget ; elle a commencé sa carrière comme monitrice d'enseignement ménager et elle est près de la retraite. Didier et Danielle sont ES ; lui est en fin de carrière, il travaille auprès d'enfants autistes. Elle débute en travaillant en contrat à durée déterminée dans un internat d'IME. Éric est animateur en Foyer de jeunes travailleurs (FJT) ; il s'occupe particulièrement des questions touchant à l'emploi des jeunes qu'il accueille – la CESF qui travaille

avec lui prenant en charge les questions relatives au logement. Comme on peut le constater, tous les métiers ne sont pas présents, ce qui ne signifie pas que nous ne les avons pas rencontrés. Nous avons retenu les métiers « canoniques » de niveau III, comme les nomment J.-N. Chopart, F. Aballéa et M. Autès (*Lien social*, n° 544, septembre 2000).

La réflexion a été conduite sous l'influence d'un directeur de recherche, Michel Maffesoli, auquel nous avons évidemment emprunté beaucoup de notions. Nous ne citerons pas systématiquement son nom pour ne pas alourdir le propos. Tout ce qui touche à la postmodernité, à l'imaginaire, au tribalisme est issu de la lecture de ses ouvrages. De même, on trouvera une forte influence de Gilbert Durand dans la partie consacrée à l'imaginaire. Bien évidemment, nous ne nous sommes pas contenté de ces deux auteurs et l'on trouvera, en bibliographie ou en notes de bas de pages, d'autres références utiles.

Pour répondre à la première question, il est nécessaire d'éclairer quelque peu la notion d'imaginaire. Pour ce faire, nous nous référons à C. G. Jung (1964) qui, dans son approche de la psychanalyse, enrichit l'analyse freudienne d'une dimension supplémentaire de l'inconscient, en scindant celui-ci en deux zones : l'inconscient individuel et l'inconscient collectif. Ce dernier, contrairement à l'inconscient individuel, n'est pas un construit personnel, mais le réceptacle de contenus universels qui apparaissent régulièrement. Ces images dynamiques (les archétypes) contribuent à la définition des *persona* (« masques d'acteurs »). L'imaginaire en action chez les individus trouve donc, via les masques qu'elle leur propose, une résonance aux plans collectif et sociologique. En effet, l'inconscient collectif jungien est fondé sur des mythes universels qui ont une vocation unificatrice du corps social. Nous pouvons, sur les traces de Jung, considérer qu'une société, à l'image de l'individu, sécrète des contenus imaginaires universels et que ces derniers influent sur son organisation, orientent son évolution.

La seconde interrogation est délicate à appréhender, le propre de l'imaginaire étant qu'il n'est pas explicite, ou rarement.

Le contact informel avec des travailleurs sociaux laisse cependant déjà entrevoir que les fondements de leurs actions ne sont pas toujours aussi objectifs et rationnels que les rapports d'activités essaient de le montrer – les références à des valeurs, professionnelles ou sociales, sont omniprésentes dans l'argumentation des choix effectués lors de discussions entre collègues. C'est donc par le biais des valeurs, explicites ou implicites, que l'on pourra tenter de trouver le chemin de cet imaginaire.

Il semble intéressant d'aller plus avant dans la description axiologique de cet univers du travail social. Nous montrerons qu'il s'agit bien là des fondements d'une culture du social, que la dialectique entre le bien et le mal, fondement de l'éthique épicurienne – Épicure, on s'en souvient, considère l'éthique comme un combat du bien contre le mal –, trouve une place importante dans l'idéologie du travail social. Mais ce premier niveau d'analyse n'est pas suffisant : il faudra encore montrer que cet imaginaire est suffisamment présent pour former le ciment de ce monde du travail social – et ainsi mettre à jour un imaginaire structuré et cohérent, qui articule et guide les actes quotidiens. En effet, le quotidien, c'est l'ordinaire, le systématique, l'automatique, l'acte sans contrôle qui ne mérite pas que l'on s'y attarde et qui, en même temps, fonde tout notre être. Ne sommes-nous pas davantage nous-mêmes dans le banal que dans le contrôlé, l'organisé, le policé, qui distingue dans tous les milieux professionnels les rapports officiels des agissements courants ? Il est certains métiers où l'« officiel » est dominant dans les relations. Ce n'est pas le cas dans le monde de l'intervention sociale qui, le plus souvent, conjugue ces deux temps de façon bien distincte. L'officiel, c'est pour rendre compte, parfois décider en commun ; le reste de l'intervention est plus spontané, plus libéré, même si parfois l'officiel est la porte de sortie pour gérer une relation difficile.

La découverte de l'imaginaire du monde du travail social posera alors une nouvelle question : quelle place occupe-t-il dans les interventions de terrain, mais aussi dans la construction théorique qui s'élabore au quotidien ?

Les travailleurs sociaux ont une activité double : ils produisent l'action sociale au quotidien, et en même temps, ils participent à la formation de leurs futurs collègues, quand ils ne sont pas eux-mêmes producteurs de recherches, d'écrits professionnels... C'est là que nous pourrions trouver un double discours, une scission entre le dire et le faire, qui confirment que les professions du social sont bien des professions du parler. L'art de l'encodage verbal (oral ou écrit) doit, aujourd'hui plus que jamais, être maîtrisé.

La position de ces professionnels est, comme elle l'a toujours été, une position charnière, sans cesse dans la confrontation, l'opposition, entre leur imaginaire socioprofessionnel, et celui d'une société au sein de laquelle technicité, productivité, rationalité et progrès sont les maîtres mots... Nous verrons qu'en effet, la demande sociale, qu'elle soit explicite, consciente, ou non, autant que la commande politique, économique (celle-ci étant liée à celle-là) est de plus en plus précise, exigeante, rationalisante. Il faut être performant, productif, y compris dans le social. Le travailleur social est là pour, sinon éliminer, du moins gérer les risques. La notion de productivité est probablement un des grands vecteurs de changements qui pourrait conduire à une véritable révolution culturelle dans le secteur social. Rendre des comptes, être performant, cela suppose des résultats quantifiables, cela doit être constatable. Néanmoins, l'usager, le client (quel que soit le nom qu'on lui donne), l'humain, est toujours au cœur des préoccupations.

Qu'en est-il au quotidien ? Peut-on constater, même insensiblement, des évolutions ? Autrement dit, se pose la question de l'identité, voire des identités, des travailleurs sociaux. L'histoire des professions montre une évolution synchronique, mais, pour autant, peut-on parler d'un groupe social unique ?

La réponse à ces questions nous conduira vers une analyse en termes de tribalité. En effet, même si certains¹ annoncent une dislocation du groupe des travailleurs sociaux, on s'autorisera à remettre en question cette vision dramatique de la situation. Adoptant une position paradoxale qui met entre parenthèses les querelles intestines minant de façon secondaire les relations entre travailleurs sociaux, nous préférons une approche fondamentale à partir de l'imaginaire collectif. Cette position permettra d'identifier, métaphoriquement, l'ensemble des travailleurs sociaux à une tribu, c'est-à-dire un regroupement qui assure une protection contre un environnement hostile. C'est là que ce modèle est intéressant. En effet, il permet, si on le vérifie, de coller à notre hypothèse qui propose de voir le groupe des travailleurs sociaux se constituer en résistance à « un système technocratique », à une logique économique fondée sur les lois du marché, qui constituent ce fameux environnement hostile.

La pratique du conflit, comme Simmel (1992) l'a montré, sert de fédérateur, d'unificateur du groupe (c'est, peut-être, parce que l'on a les mêmes ennemis que l'on appartient à la même tribu...). Même si parfois elle se déchire, la tribu n'évolue-t-elle pas dans un mouvement dialectique, en s'adaptant à un contexte social, une idéologie dominante, sans pour autant renoncer à ses fondements, ni les renier, mais en les faisant évoluer ?

En accédant à la professionnalisation, les travailleurs sociaux ne se sont-ils pas constitué une morale (dirait le philosophe) ou une éthique (terme que préfèrent les travailleurs sociaux) qui, combinée à une culture de la résistance, fonde leur identité ? Cette identité ne passe-t-elle pas par une fonction religieuse (sacerdotale) du travailleur social, tout autant que du travail social ? C'est ce que nous allons nous efforcer de montrer maintenant.

¹ On pense ici aux derniers écrits de la revue *Lien social* ou à la fin de Autès (1999 : 263-268,

« Un état des lieux »).

CHAPITRE 1

le contexte

DE LA PROFESSION : LES MÉTIERS DU SOCIAL

Max Weber (1904) a décrit trois fondements de l'action humaine : la tradition, l'affection et la rationalité. Dans l'organisation bureaucratique, les deux premiers ne peuvent être admis de façon institutionnelle. Seule l'action rationnelle peut être entendue, même si, comme le montre toujours Weber, la laïcisation et la technicisation de la pensée contribuent au « désenchantement du monde ». Être professionnel, pour le sens commun, c'est être spécialiste ; dans une conception positiviste, c'est avoir la capacité d'agir sans états d'âme.

La profession, approchée de façon sémantique, c'est aussi bien le métier, la proclamation, que la croyance. Bien sûr, le métier, l'activité, c'est ce que nous entendons spontanément lorsqu'on parle de profession. La notion « tribale » est bien présente aussi dans ce terme puisque l'on décerne des récompenses ou des sanctions au nom de la profession. Au sens religieux, ce terme prend une dimension sacrée, au moment des vœux. Les politiques, enfin, en s'appropriant la dimension religieuse du terme, illustrent un autre aspect de celui-ci avec leurs professions de foi qui annoncent, exposent publiquement leurs croyances, leurs opinions, leurs idées. Ce rapide tour d'horizon sémantique permet d'envisager les différentes manières dont on peut entrer en profession dans le monde du travail social.

L'un des points oubliés par la définition est la rémunération qui découle de l'exercice de la profession. C'est de là que l'individu tire sa subsistance (Grawitz, 2000 : 388). Cette rémunération suppose une utilité (au sens socio-économique), une compétence et donc une qualification. Notre propos n'est pas de faire un historique du travail social – on pourra pour cela se référer à Autès (1999) – ; cependant, la rémunération induit un changement notable. Jusqu'au ^{xx}^e siècle, en effet, la notion de profession est absente de l'action sociale. On repère bien, ici et là, des « spécialistes » de la charité, mais pas à proprement parler de professionnels du travail social. C'est le fait de se constituer en profession qui va dynamiser le monde du travail social au ^{xx}^e siècle. Chaque métier tente de conquérir un espace professionnel, une reconnaissance qui dépasse la simple compétence, définie comme « l'ensemble des savoirs, des connaissances, des habiletés techniques, des gestes productifs, des aptitudes » (Autès, 1999 : 228), pour aller jusqu'à la reconnaissance sociale de la qualification. Cette reconnaissance, passant par la formation, aboutit à la possibilité de constituer une profession. Bien sûr, on peut exercer un métier avec une certaine habileté, une plus ou moins grande technicité. Il est des savoir-

faire qui sont spécifiques à chaque métier, le social n'y échappe pas. Mais, être travailleur social, n'est-ce pas aussi faire profession de foi au double sens religieux et politique ? Autès (1999 : 234) parle de prêtres et d'artisans pour qualifier les travailleurs sociaux. En s'appuyant sur la Déclaration des droits de l'homme de 1793 : « Les secours publics seront une dette sacrée », il dévoile le caractère éminemment religieux de la fonction de travailleur social. Il présente les travailleurs sociaux comme des travailleurs de la norme, non pas comme énonciateurs, mais comme « agents du front ». C'est peut-être là que notre approche se distinguera de la sienne. Si nous ne contestons pas celle-ci globalement, nous montrerons cependant que, au cas par cas, lorsque la situation le permet ou le justifie, les travailleurs sociaux sont en mesure de résister à des normes dominantes, de proposer d'autres références, même si, statistiquement, ce n'est pas là un trait représentatif de la profession.

Avant de nous attacher à repérer cette dimension, il nous faut commencer par éclairer ce monde du travail social dans son aspect professionnel.

Le monde du travail social est aujourd'hui de plus en plus difficile à cerner. En effet, ses frontières sont de plus en plus floues, de plus en plus perméables. Une occasion peut-être de resserrer les liens... Où commence ce secteur professionnel ? Quelle est sa limite ? Deux questions bien délicates à traiter !

Pour tenter de dessiner les contours de cette profession, nous partirons d'une étude de la DREES². Comme toute tentative de définition, elle est forcément contestable : on peut lui reprocher d'avoir ouvert trop grand les portes du travail social, et donc d'en donner une définition trop large, qui prend plus en compte le ministère de tutelle, en ce qui concerne les financements, que la réelle mission

² Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques, n° 79, septembre 2000.

de travail social exercée par les professionnels ici recensés. Nous n'entrerons pas dans la polémique autour des missions, pas plus que nous ne nous référerons à la notion de classe sociale, pour lui préférer la notion de tribu telle que définie précédemment, qui offre plus de souplesse pour notre observation.

Pour la DREES, on est travailleur social dans la mesure où l'on « assure une présence quotidienne auprès de personnes qui rencontrent des difficultés et ont besoin d'une aide en raison de leur situation sociale ou familiale, de leur handicap, de leur âge ou encore de leur état de santé ».

Sur la base de cette définition, au 1er janvier 1998, on comptait près de 800 000 travailleurs sociaux, répartis en quatre grands groupes : 230 000 professionnels de l'aide (38 000 as ; 7 000 cesf, tous qualifiés au niveau III ; 8 000 techniciens de l'intervention sociale et familiale qualifiés au niveau IV ; 177 000 professionnels de niveau V, auxiliaires de vie et aides ménagères qui représentent le plus fort contingent), 125 000 professionnels de l'éducation (55 000 es ; 22 000 moniteurs éducateurs ; 10 000 moniteurs d'atelier ; 4 000 éducateurs techniques spécialisés ; 3 000 éducateurs techniques ; 22 000 aides médico-psychologiques ; 9 000 éducateurs de jeunes enfants), 37 000 professionnels de l'animation (animateur social, animateur socioculturel, animateur sportif...) et 380 000 titulaires d'un agrément d'assistante maternelle. Le cas des assistantes maternelles, employées à la journée par des particuliers ou dans des crèches familiales, est un cas à part. Même si leur mission est éminemment sociale, elles n'ont pas intégré depuis assez longtemps encore le secteur social pour y être reconnues comme des professionnelles à part entière³. même si elles ne font pas historiquement partie du travail social, elles seront toutefois un pivot de notre analyse : à la fois exclues et incluses,

³ L'enquête DREES les écarte d'ailleurs de l'analyse, mais pas des chiffres...

elles possèdent en effet la particularité unique de pouvoir porter un regard à la fois intra et extra-professionnel.

Tous ces métiers, regroupés sous un vocable unique, effectuent des interventions dans le secteur social qui, en théorie, permettent de les distinguer – mais pas toujours pratiquement, car, dans certains services sociaux, on mêle, sous une même appellation, différentes professions (ainsi la dénomination de « conseiller social » qui correspond aux travailleurs sociaux employés par les offices HLM). Chacun des groupes de professions repérés par la DREES est lui-même composé d'un ensemble de professions ayant des spécificités et un niveau de qualification propres.

La domestication (cf. Moscovici, 1979), « la civilisation des mœurs », est toujours présente lors de la genèse de ces « grands métiers » du social. Rejetée ou assumée, elle reste un des traits caractéristiques de la profession de travailleur social. Si l'on se place du point de vue des employeurs, elle est souvent à l'origine de la mission qui est confiée, que cet employeur soit une structure privée ou publique. Selon la DREES, les employeurs de travailleurs sociaux sont soit l'État, soit les collectivités territoriales, soit des associations. Ces dernières sont le principal employeur des travailleurs sociaux. On comprend aisément que la curialisation⁴ peut être une demande de la collectivité, de la puissance publique au sens premier. Il est plus difficile de le concevoir pour

⁴ Ce néologisme a été forgé par Elias. Il s'agit de l'extension des pratiques de la cour à l'ensemble de la société. Après la Fronde, la royauté a compris qu'elle ne pourrait développer un État fort que si les féodalités étaient mises au pas. La curialisation a donc consisté à déconnecter les « seigneurs » de leur terre, de les attirer à la cour pour changer leur mode d'existence, le profond de leur personnalité. Cela se fait en deux temps. La cour, c'est d'abord l'étiquette : Elias explique que l'étiquette consiste à réfréner toutes les pulsions guerrières pour les sublimer en protocole où le primitif (qui est en toute personne, féodal ou pas) intériorise (auto-soumission) un code hypersophistiqué qui seul permet d'exister dans ce microcosme centré sur le roi. Sans le code de l'étiquette (et sa version plus simple, la politesse), on est un « ruffian », un paysan, on n'existe pas.

les associations. Une première explication pourrait en être que les collectivités territoriales sont, malgré tout, présentes dans la plupart des conseils d'administration, ou, à défaut, à l'origine des subventions qui font vivre la plus grande partie de ces associations. On peut aussi penser que la finalité d'intégration sociale de certains publics passe, au moins aux yeux des administrateurs de ces structures, par cette civilisation des comportements, des attitudes, des apparences, polissage qui constitue une forme de rémanence de la modernité.

UNE DEMANDE, DES COMMANDES HÉTÉROGÈNES ?

La commande (émanant des pouvoirs publics) ou la demande (émanant des sujets) sont les déterminants de l'action des travailleurs sociaux. La demande est parfois floue, informelle, formulée par des sujets dans l'attente ou l'espérance, et soumise au bon vouloir des professionnels. La commande est formelle, s'impose et implique une mise en œuvre sans états d'âme, mais peut susciter diverses formes de réactions de la société. Ces réactions peuvent être à la fois très proches, avec les usagers, ou plus lointaines, avec les médias par exemple, amplificateurs de la socialité ambiante. Pour identifier ces commandes et cette demande, nous nous appuyons sur les « grandes lois » qui ont vu le jour depuis une quinzaine d'années, sur les réformes des principaux métiers du social qui se mettent en place ou s'élaborent en ce moment, et, enfin, sur la réaction des usagers et celle des assistantes maternelles agréées qui constituent notre tiers à la fois inclus et exclu.

Parler de demande et de commande nous a conduit à distinguer ce qui est souvent confondu. D'un point de vue théorique, on considère souvent que la commande est l'aboutissement de la demande, que les institutions répondent ainsi aux attentes des publics. Est-ce toujours le cas ? On peut en douter, mais là n'est pas l'objet principal de la réflexion. Ce qui nous importe, c'est que ces deux notions servent de moteur à l'intervention sociale, et,

frappant à la porte de l'imaginaire des travailleurs sociaux, entrent en résonance avec des convictions et des valeurs individuelles et collectives.

Une demande morale

La demande d'ordre, de paix, de tranquillité, constitue une dimension transversale à toutes les autres. Nous allons tenter d'analyser ce qu'elle recouvre d'un point de vue moral.

C'est sous son aspect civilisateur qu'elle apparaît en premier lieu, sans doute parce que cette formulation la fait accéder au domaine de l'officiel. Pour autant, peut-on en déduire que c'est le sens, le but de la requête ? On peut en douter si l'on se place au niveau de l'opinion publique en général, car il est difficile d'imaginer ce qui pourrait pousser la société dans son entier à stimuler cette homogénéisation, cette purification des mœurs. Que certains, par leur culture, par leur position, y trouvent intérêt, nous n'en doutons pas, nous en reparlerons d'ailleurs plus loin. On peut aussi se rappeler l'origine de l'action sociale, et trouver là une finalité d'intervention qui s'auto-alimenterait au nom d'une morale judéo-chrétienne.

Cela ne suffit pas pour justifier une telle stimulation de l'action sociale. Le mythe prométhéen du progrès contribue certainement à cette demande de netteté, de transparence. Un signe distinctif commun aux clients de l'action sociale est probablement une apparence socialement « défavorable », par le fait d'un handicap ou de la pauvreté. Le handicap est ici entendu sous toutes ses formes, jusqu'à la vieillesse qui, dans une société où le jeunisme est à la mode, devient réellement un handicap social : vieillir, c'est avoir échoué dans ce rêve fou d'éternité de l'homme moderne qui procrastine, qui remet au lendemain le temps de penser sa propre mort et, par là même, se pose dans l'éternité, la permanence. La demande qui découle naturellement de cette situation est une demande de polissage, d'amélioration de l'apparence, des *personae*. Les travailleurs

sociaux sont donc considérés comme les agents de l'amélioration de l'image de la société dans son ensemble.

« Moi, je me souviens que mon institution m'avait dit : "Votre boulot, c'est d'apprendre à parler aux gens, doucement, calmement". » [Christine, CSEF]

Il nous faut aller encore plus loin pour tenter de trouver une explication plus convaincante. Nous pouvons, pour ce faire, envisager une approche sociologique du mal, celle notamment proposée par Maffesoli. Le mal est monstrueux : non seulement il se voit, mais il peut devenir contagieux et, dans notre société, c'est en cela qu'il dérange. Il désigne chacun comme potentielle victime et génère dans l'opinion une crainte, une demande de sécurité. La pauvreté, la précarité, le handicap, principaux critères de sélection des publics de l'intervention sociale, peuvent être envisagés comme des représentations du mal. Il faut donc cacher ce mal qui se laisse voir et qui inquiète, en traitant ses symptômes. La mission civilisatrice semble, en ces termes, plus compréhensible. En examinant sous cet angle les différentes mesures mises en place dans les dix dernières années, on retrouve cette intention de réguler d'abord la partie apparente du mal social, en éliminant toutes les formes visibles, « montrées » de la misère. Ce qui compte avant tout, dans les lois de 1988 concernant le RMI, ou la lutte contre les exclusions, c'est de donner un toit, des soins, de l'hygiène... – en fin de compte, retirer de la place publique la visibilité du mal ainsi traité. L'exemple du SAMU social est intéressant à ce titre : même si l'aide qu'il apporte par ailleurs est incontestable, il contribue au « nettoyage » des villes, à la réduction de l'aspect visible de la pauvreté. Un autre exemple est celui de l'intégration des enfants handicapés au « milieu ordinaire » qui, depuis plus de vingt ans, est en débat, ou, au mieux, en expérimentation.

Cette demande d'asepsie se double d'une attente morale : celle de l'effort. L'organisation sociale du travail est traditionnellement fondée sur ce principe. Le monde du travail français fonctionne encore

beaucoup sur cette capacité coercitive du chef d'entreprise. Il suffit de se référer au Code du travail et à sa définition : « C'est l'exécution d'une prestation de travail rétribuée dans un lien de subordination à l'égard de l'employeur qui fait la preuve du contrat. »

On voit bien, avec ce lien de subordination, ce qu'est l'emprise, notamment morale, que le chef d'entreprise peut exercer sur son salarié. On retrouve cette logique de la subordination dans les modalités de l'intervention sociale : les contraintes liées à la demande ou au maintien de prestations sont souvent très fortes et dissuasives.

« Moins vous avez de ressources, plus on vous demande de les justifier », titrait le mensuel *Alternatives économiques* (n° 188, janvier 2001). Cette demande de justification cache une morale de l'effort, de lutte contre l'oisiveté : il faut produire une contrepartie pour mériter les aides que l'on reçoit.

Au-delà de cette demande morale, on peut déceler un autre type d'injonction, qui combine une logique à la fois sociale et comptable, et de ce fait se traduit en commande : nous lui donnons l'appellation générique de « commande économique ».

Une commande économique

Par ces mots, nous voulons évoquer à la fois une réponse pratique à la demande morale évoquée précédemment, et une logique de coût contrôlé, de productivité, dans la mesure où ce coût est pris en charge par la collectivité.

La réponse aux attentes morales se manifeste par une commande d'emploi, d'« occupation » : il faut produire de l'utilité sociale par l'activité. Tous les publics concernés par l'intervention sociale, lorsque leur situation le permet, sont donc conduits à manifester leur désir d'intégration sociale et plus particulièrement d'insertion professionnelle. On peut ici se référer à l'exemple du contrat d'insertion que Bruno, AS, doit faire signer à ses clients pour qu'ils puissent percevoir le RMI. D'autres, de par la nature de leur handicap, ne peuvent être soumis à cette logique productive. La

logique de l'« État providence » (Keynes) est bien de (re)distribuer des revenus aux populations sans emploi contre une activité générée par l'État – distribution de revenus qui n'est pas désintéressée, puisqu'elle est censée permettre de soutenir une demande essentielle pour l'économie. Par la suite, on verra s'élargir ce principe et, peu à peu, disparaître la contrepartie activité, en dehors de son maintien symbolique sous forme de contraintes, telles que nous venons de les décrire.

La commande économique est aussi du côté des employeurs, qui recherchent une main d'œuvre disponible, qualifiée et à moindre coût, ce qui, dans une logique d'économie de marché, est tout à fait cohérent. Cela se traduit par des attentes précises et parfois contradictoires. Pour les différents publics réinsérables, il s'agira d'obtenir la meilleure qualification possible, sans pour autant que les systèmes de formation mis en place ne génèrent une « concurrence déloyale ». On pense tout particulièrement ici aux SEL (Systèmes d'échanges locaux, dont la finalité est la revalorisation des personnes par le travail au-delà du profit) souvent contestés, jusque devant les tribunaux, ou plus couramment, aux diverses entreprises d'insertion par l'économie qui sont accusées de fausser les lois du marché. La contradiction n'est pas insignifiante pour les travailleurs sociaux qui y voient même une hypocrisie de la part des entrepreneurs. La commande en matière économique est bien présente, et, si l'on prend le terme « économique » dans une acception comptable, cet autre aspect est très fortement présent dans la commande.

Cette logique, on peut la voir à l'œuvre dans la démarche marketing mise en œuvre par Andrée, responsable de service à la CAF : « Mais, qu'est-ce qui est de la demande émergée, ou de la demande suscitée ? [...] parce qu'on a fait une démarche marketing à la demande du conseil d'administration qui voulait ouvrir nos actions à l'ensemble des allocataires... » Dans un premier temps, celle-ci nous dit que l'action sociale est autonome, ne dépend pas

des politiques ; dans un second temps, elle intègre la nécessité de développement à son argumentation en faveur du projet du Centre social*** : il s'agit alors de justifier une partition des ressources de la CAF entre prestations et action sociale. L'exigence de productivité, si elle n'est pas exprimée comme telle, est cependant très présente. On pourrait, avec un regard critique, parler, paradoxalement, de « productivisme », dans la mesure où l'objectif, d'ailleurs dénoncé par Christine, CESF, est de produire des statistiques concernant les populations touchées par une action. C'est bien cette productivité qui génèrera une commande d'évaluation. Cette logique de la productivité du social est aujourd'hui en débat et, comme nous le verrons, à l'origine de certaines résistances.

La demande morale et la commande économique se conjuguent dans une commande politique plus englobante qui les formalise en les traduisant par une législation ou une réglementation.

Une commande politique

Conjuguer État social et État libéral est relativement complexe. Depuis les origines de l'État providence, dont on pourrait trouver des racines dans les *Poor laws* anglaises de 1601 (Majnoni d'Intignano, 1993 : 15), on voit l'État organiser, gérer une forme de compensation des inégalités sociales. Dès le début, cette gestion est financière, mais aussi, de façon informelle, elle s'appuie sur ce que l'on pourrait nommer, en acceptant un anachronisme, des intervenants sociaux. C'est avec la professionnalisation des travailleurs sociaux que va s'instituer leur rôle – on parlera aussi plus tard de « mission ». La notion de mission, comme nous l'avons observé, a le mérite d'être porteuse de sens. Elle indique l'attente des pouvoirs publics en matière de « civilisation des mœurs ».

On voit se développer une logique de contractualisation, que l'on retrouve, par exemple, au CCAS où travaille Bruno : « Le contrat d'objectif qu'on a signé au départ fait que nous, on a une ligne directrice, qui est toujours la même depuis un an et demi qu'on est

là. Notre boulot, c'est de travailler sur la contractualisation. Donc, augmenter de façon qualitative et quantitative la contractualisation des usagers. »

Cette logique contractuelle participe d'une commande de gestion, voire d'élimination des risques. Il s'agit bien, ici, de sécuriser, de pacifier la société. Cette commande se révèle, à l'analyse, comme un résultat de la peur de ce qui est, de ce qui se donne à voir et qui, par conséquent, est monstrueux. Cela se traduira par une commande en termes de « devoir être ».

À côté de cette demande d'asepsie, on peut repérer une commande plus globale identifiable sous la notion extensive de « justice sociale ». On entre là dans une sorte d'idéologie corrective des effets conjugués de la nature et de l'économie. C'est aux ^{xviii}^e et ^{xix}^e siècles, à partir des cahiers de doléances, de la Révolution, et du développement des socialismes que la question va se déplacer sur le terrain politique. J. Stuart Mill, dans ses travaux sur l'utilitarisme, place le bonheur général comme idéal moral et, par là-même, amorce une remise en question de l'équilibre naturel de l'économie tel que le présente A. Smith. L'organisation économique se traduit, pour les individus, par des inégalités qu'il faut corriger. C'est avec John Rawls et sa *Théorie de la justice* (1971) que la réflexion va être organisée autour de la notion d'équité, d'égalité équitable des chances. Les inégalités sociales ne sont autorisées que dans la limite où elles sont plus favorables au plus mal loti. Aujourd'hui, le débat se déplace vers la notion de lutte contre l'exclusion, ou ce que Robert Castel nomme la « désaffiliation ».

Un autre plan sur lequel on peut analyser la commande politique est celui des stigmates que produit, ou non, l'action sociale. Le politique est soumis aux aléas électoraux ; il lui faut donc exposer des résultats, y compris et surtout en matière de lutte contre les exclusions (plus que contre les inégalités), ou de sécurité, thème fortement « porteur » politiquement en ce début de troisième millénaire. L'action sociale se trouve donc sommée de produire

des résultats, et même d'être plus transparente. Les statistiques de la délinquance, par exemple, font partie des temps médiatiques qui rythment l'actualité. Il faut bien, en effet, que l'action sociale affiche ses résultats, mais aussi qu'elle produise des documents formalisant les modalités de l'action entreprise. On retrouve cette exigence dans la « démarche de projet », présente aujourd'hui dans toutes les institutions du social que nous avons pu étudier, y compris chez les assistantes maternelles agréées qui, lorsqu'elles entament une démarche de professionnalisation, en créant des « mini-jardins » par exemple, se trouvent confrontées aux mêmes contraintes.

Dans le même registre que cette commande de résultats, de transparence, se situe une commande de distance, de contrôle des affects des travailleurs sociaux. On pourrait la rapprocher de ce que conseillait Condorcet à propos des agents du service public : « Il ne faut pas qu'ils se laissent entraîner par leurs sentiments personnels, ils doivent obéir à la seule raison, sinon ils trahiraient leurs devoirs. »

Il est évident, aujourd'hui, que la professionnalisation conduit à cette distance, même si, dans la pratique quotidienne, les travailleurs sociaux, on le verra, ont du mal à « traiter les faits sociaux comme des choses ». C'est pourtant l'effet induit par une méthodologie de projet.

On peut donc, en fin de compte, caractériser la commande politique comme une attente de résultats visibles au moindre coût.

Au terme de cette analyse des demandes et des commandes adressées aux travailleurs sociaux, nous voulons relever le désir de la société de voir chaque problème pris en charge par des spécialistes, des experts qui en assument la responsabilité (qu'ils soient professionnels ou bénévoles). Le travail social participe à cette quête irraisonnée ou irraisonnable de la perfection que nous constatons au quotidien dans l'actualité. Les travailleurs sociaux sont en première ligne, c'est à eux de répondre aux attentes.

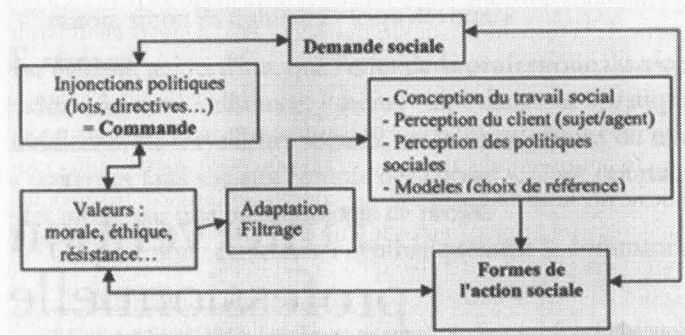
l'intervention professionnelle

INTERVENTION PROFESSIONNELLE, PRATIQUE SOCIALE, UNE APPARENTE RATIONALITÉ

Lorsqu'on observe la genèse des principaux métiers du social, on constate que, pour chacun d'entre eux, la professionnalité s'est installée au fil du temps. Ce qui était une pratique, un savoir « naturel », était transmis, au nom d'une morale dominante, à ceux qui en étaient dépourvus. Progressivement s'est développée la qualification des travailleurs sociaux, au point qu'elle est devenue

un impératif pour l'exercice du métier. Au cours de la deuxième moitié du ^{xx}e siècle, s'élaboraient peu à peu les systèmes de formation tels qu'on les connaît aujourd'hui. En ce début du ^{xxi}e siècle, enfin, la compétence devient une forme de quête obsessionnelle des travailleurs.

Avant d'aborder, à proprement parler, les formes de l'intervention sociale, il paraît utile de présenter ce qui nous paraît être le « schéma de l'action sociale » qui servira de cadre à notre réflexion :



LE PROJET POUR « UNI-FORME »...

Il est un terme clé dans le social (comme ailleurs), c'est celui de « projet ». À l'opposé d'une philosophie stoïcienne, qui préconiserait plutôt une apologie du désespoir que la recherche effrénée des attributs du bonheur dans l'espérance d'un mieux à venir, l'intervention sociale est dans son principe fondée sur cet espoir d'un avenir meilleur.

Le politique ayant par définition pour « contrat » de gérer, d'améliorer la situation, de résoudre les problèmes que rencontre la société, il incombe aux agents des services publics de se soumettre à cette vision du social. Il est difficile, mais pas impossible, pour les

travailleurs sociaux d'avoir une lecture différente du social. Nous trouverons là de grandes disparités d'un individu à l'autre, voire des conflits au sein de services, au nom du respect de la mission confiée. On pense ici particulièrement aux propos d'une conseillère en économie sociale familiale qui, lors d'un forum professionnel, présentait son travail à un groupe d'étudiants, et qui, en réponse à une question concernant ce qui faisait la différence entre l'action des CESF et celle des AS du CCAS, répondait : « La grande différence entre nous, c'est la rigueur de notre intervention, nous respectons les missions qui nous sont confiées... On va jusqu'au bout... Ça fait partie de la formation... tandis que les AS, eux, ne respectent pas le contrat... Ils ne s'occupent pas du "i" de RMI... »

Il faut préciser que la CESF qui s'exprimait faisait allusion à Bruno et plus particulièrement à son approche « humaniste » de l'intervention auprès de RMistes que nous évoquerons plus loin. Elle ne savait absolument pas que nous l'avions rencontré quelques mois plus tôt et ne connaissait en rien le travail objet du présent livre. Ceci précisé, il semble qu'il ne faille pas tant s'attacher à la dichotomie entre CESF et AS, que voir là, plutôt, un effet de la personnalité des intervenants sociaux. Dans le service en question, il n'y a que deux AS, ce qui nous paraît bien insuffisant pour en tirer des conclusions « corporatistes ». En revanche, il est perceptible à travers cet exemple que deux approches possibles de l'intervention se confrontent, l'une scrupuleuse, rigoureuse presque, respectant à la lettre les termes de la mission, l'autre plus libérée des contraintes institutionnelles tout en n'étant pas nécessairement hors-la-loi.

Malgré ces disparités, tous les travailleurs sociaux rencontrés confirment que le projet est leur « outil de travail » principal. Les centres de formation, les épreuves d'examen, mais aussi les actions de terrain font de cette méthodologie ce que nous nommons « l'uni-forme » du travailleur social. Même si cette approche n'est pas absolument spécifique au travail social, elle prend dans ce secteur une dimension toute particulière, dans la mesure où elle

participe à la production d'un professionnalisme. Bien des points séparent les différents métiers qui « font du travail social », mais il en est d'autres qui, au contraire, produisent de l'unité. Pourquoi chez les travailleurs sociaux plus qu'ailleurs ? Parce qu'ils ont une approche formelle, technique, méthodologique très forte. Le projet peut, chez certains, devenir une fin en soi. Bien des professionnels (dans d'autres secteurs d'activités) agissent sans avoir en permanence conscience de la méthodologie qu'ils mettent en œuvre. C'est même, bien souvent, à cela que l'on peut reconnaître le professionnalisme, à la virtuosité dont fait montre le spécialiste, à l'évidence, l'absence d'effort, l'apparente naturalité de l'acte. Il ne s'agit pas de dire qu'il n'y a pas de virtuosité chez les travailleurs sociaux, mais simplement de constater que la formalisation méthodologique est primordiale pour eux.

Comme cela a été le cas il y a quelques années avec l'approche collective, il semble bien aujourd'hui qu'il faille « se plier » au projet quand on veut devenir travailleur social – être dans une dynamique de projet n'exclut d'ailleurs pas de concevoir les actions sous des formes collectives, bien au contraire.

Cependant, cette approche en termes de projet peut être appréhendée de différentes façons par les travailleurs sociaux. Pour les uns boîte à outils, technique parmi d'autres, elle peut devenir pour d'autres une issue de secours, une forme de « logique du fonctionnaire », celui-ci exécutant ses missions comme il croit qu'on l'attend de lui.

Le projet, c'est aussi, comme le dit Ardoïno (1977 : 234-235), une *poiesis* : « Mais, contrairement à nombre de démarches exploratoires du possible, individuelles ou collectives, nous ne pouvons pas penser le projet selon le modèle de l'ingénieur. Le projet est avant tout "poiesis", sans quoi il ne saurait être créateur. Le temps du projet, la pensée apollinienne doit céder le pas à l'intuition dionysiaque. Le projet a besoin d'inspiration, de souffle, d'aventure... »

En cela, Ardoïno nous permet de distinguer la confrontation à l'œuvre dans le champ du social entre le modèle praxéologique, fonctionnel (du projet tel que le conçoit J.-P. Boutinet (1990), par exemple), et le modèle plus politique qu'il introduit ici – celui de l'instituant, c'est-à-dire de la transformation de l'institué⁵ par les individus. La visée en est plus ambitieuse, et en même temps, plus risquée. Plus ambitieuse, elle vise un réel changement social. Plus risquée, parce que, justement, ce changement social doit émaner de l'individu.

Dans cette vision du projet, le contrôle de l'institué, de ce qui est établi, est relégué à plus tard, il n'est pas premier. C'est l'instituant (ce qui est créé par le corps social) qui prime. Nous avons assez souvent rencontré cette « double nature » du projet lors des entretiens.

Le projet « boîte à outils »

Le travail social est aujourd'hui en « phase terminale » de professionnalisation. On est passé de l'improvisation à la technique. Il s'avère que cette méthodologie de projet comporte tout ce qu'attendaient les travailleurs sociaux pour construire leur professionnalité. Le terme même de méthodologie fait partie intégrante du jargon professionnel. La « méthodologie » est devenue synonyme de rigueur, de professionnalisme. Ne pas être capable de faire état de cette « méthodologie », c'est se ranger du côté de l'amateurisme.

Hier, on lisait des ouvrages généraux relatifs à la psychologie, à la psychanalyse, voire à la philosophie – on pense par exemple à la grande question des années 1960-1970 : « Psychiatrie ou anti-psychiatrie », dont le célèbre ouvrage de D. Cooper, 1978, a porté le débat, ou encore, dans un registre proche qui reprend une notion

⁵ Les notions d'institué et d'instituant sont empruntées à R. Lourau (1997), G. Lapassade (1975) et surtout C. Castoriadis (1975).

à la fois foucaldienne (Foucault, 1975) et goffmanienne (Goffman, 1968) : « Faut-il maintenir des situations d'enfermement ? » Aujourd'hui, la technique prend le pas sur la réflexion générale. Il ne s'agit pas là pour nous de déplorer la situation actuelle, comparée à un passé idyllique, mais plutôt de constater que les pré-occupations ont évolué. À des questions qui n'intéressaient qu'un cercle restreint d'individus (fussent-ils professionnels, parents ou politiques), le plus souvent sur un registre philosophique, il était cohérent de chercher la (ou les) réponse(s) dans le même registre. Aujourd'hui, le travail social a élargi sa sphère d'influence et l'économie s'impose comme pivot de la vie sociale. Les lois de décentralisation ayant, depuis 1982, donné aux politiques de plus grands responsabilités, ceux-ci doivent gérer à la fois les décisions en matière d'action sociale, et leur financement. Progressivement, le travailleur social doit, lui aussi, se responsabiliser. Le prix de la professionnalisation, c'est l'efficacité, au point que les travailleurs sociaux n'ont plus à gérer un problème extérieur au monde, à la vie sociale ordinaire ; ils doivent aussi rendre compte de leur action, tant à leurs responsables hiérarchiques qu'aux politiques, de façon de plus en plus directe. « On a été mis en danger, parce que la DDASS a remis en cause notre agrément, parce que nos projets n'étaient pas formalisés, ou mal formalisés... » [Didier, ES]

Bien sûr, tous les métiers ne sont pas exposés de manière identique à ce phénomène, mais la tendance est à l'accroissement, à l'amplification de celui-ci (aux dépens d'une « vieille » conception du travail social ?).

Ainsi dépendant du projet, le travailleur social est, de plus en plus, un « technicien ». « Doit-on être purement technicien, ou purement militant ? En tant que salariés, nous sommes inscrits dans un dispositif, dans une organisation, tout cela pour nous différencier du bénévolat, du militantisme. [...] Nous rentrons dans des objectifs qui nous sont assignés. Autrefois, d'une certaine manière, on pouvait laisser une certaine initiative aux acteurs. [...]

La loi de 1975 les a inscrits dans un cadre [...] qui nous demande de ne plus faire n'importe quoi, et qui se renforce avec la nouvelle mouture de la loi. [...] On n'est plus dans le travail social qui n'est pas évaluable [...] On ne peut plus faire n'importe quoi. [...] En fin de compte, une vision du travail social plutôt techniciste. » [Alain, chef de service dans un IME]

Comme dans bien des métiers (?), il faut trouver la « panne » pour entrer dans une démarche de réparation⁶. Cette approche comporte deux grands risques : d'une part, un formalisme stérile, d'autre part, celui que les travailleurs sociaux créent eux-mêmes les problèmes. Le formalisme est, en effet, un risque non négligeable pour ces professions, car on peut perdre en efficacité ce que l'on aura gagné en jargon, et la perception que ces professionnels sont des procéduriers en sera probablement accrue. L'autre danger, c'est de générer les difficultés pour justifier un poste, une fonction, un financement... L'écueil est important si l'on n'y prend garde.

Cet engouement pour le projet permet sans doute de répondre à la question posée par CQFD (association créée en février 1999) dans *Informations sociales* (n° 94, p. 19) à travers le titre d'un bref article « Travail social : compétence et/ou qualification ». Alain Vulbeau, l'auteur de l'article, constate, en s'appuyant sur les travaux de la MIRE synthétisés par J.-N. Chopart, une perte de terrain de la Direction des Affaires sociales au profit d'une action publique locale – ce qui s'est traduit par un élargissement des niveaux de qualification autour du pivot qu'est le niveau III, aussi bien par le bas (métiers de terrain) que par le haut (ingénierie). La conséquence en est que le recrutement se fait de plus en plus en fonction de compétences personnelles. Être porteur de projets, être capable

⁶ L'approche en termes de « panne » est confrontée à celle de « crise » par Ph. Caillé dans *Familles et thérapeutes*, ESF, 1991. Cette approche met en relation système mécanique et système humain, en montrant que le raisonnement en termes de panne (mécanique) conduit à un traitement symptomatologique qui néglige les règles sociales, les rôles...

d'en faire état et de les mettre en œuvre, c'est aujourd'hui, dans le travail social, un atout indéniable (pour la carrière). *A contrario*, ne pas être porteur de projets (...) devient, pour un travailleur social, un handicap quasi-insurmontable.

Tous les travailleurs sociaux que nous avons rencontrés manifestent un engouement pour cette approche. Il semble bien que c'est l'« outillage » qu'elle propose qui séduit. La méthodologie de projet appliquée aux différentes situations permet, à partir des expériences déjà réalisées, de constituer un « fonds de solutions » à des problèmes ou situations semblables. Ce « fonds », cette « base », ce « cadre », répondent à la demande de solutions concrètes déjà évoquées. De plus, la méthodologie de projet, à travers l'action partenariale qu'elle suppose le plus souvent, signifie la fin de l'improvisation solitaire par le travailleur social. Mais c'est aussi, avec l'évaluation qui en conclut la procédure, l'occasion de rendre des comptes, d'assurer ce que nous nommerons plus loin la transparence. Cette « boîte à outils » peut, évidemment, se révéler pour les travailleurs sociaux excessivement technicienne, surtout si l'on n'adaptait pas son utilisation aux personnes concernées. Si tel était le cas, elle risquerait d'être considérée comme des potions à administrer en fonction de symptômes connus, ou reconnus...

Cependant, l'effet pervers de cette approche est l'espoir qu'elle suscite. On peut légitimement parler d'effet pervers, dans la mesure où certaines situations ne permettront pas que soient atteints les objectifs fixés dans le projet. La dimension tragique de ces situations est niée, au profit d'une vision ascensionnelle, où le progrès est le maître mot. En cas d'échec, c'est « la chute » ! Le sujet est coupable d'échouer dans un projet auquel il est censé avoir adhéré. Le principe même du projet est l'évolution. C'est un impératif ! Qu'il s'agisse d'hygiène, d'alimentation, de santé, d'estime de soi... on est bien dans l'intimité, dans le « devoir être », pour reprendre la formule de Weber. La culpabilité n'apparaît pas seulement en aval, elle peut être déjà là, en amont. Il faut prendre

conscience que « ça ne va pas comme cela », qu'« il faut que ça change »... Le tiers observateur devient censeur (à son insu ?), le regard est « impitoyable ». L'analyse de la situation initiale étant le point de départ de toute action, il faut en passer par là pour que le redressement puisse avoir lieu.

Au-delà de cet aspect « technicien », il est des situations où le projet prend une tout autre signification, que nous pourrions nommer « issue de secours ».

Le projet « issue de secours » des travailleurs sociaux ?

Nous entendons la notion d'« issue de secours » en deux sens différents, voire opposés. Elle peut être conçue comme un moyen de se libérer, parfois, des contraintes institutionnelles et d'améliorer la relation avec l'utilisateur. Mais elle peut aussi, à l'inverse, être appréhendée comme une échappatoire, un moyen de s'isoler, de se distancier.

Dans le premier cas, on considère que cette approche permet de travailler avec des individus en prenant en compte la totalité de leur situation. Contrairement aux formes traditionnelles d'intervention, la méthode du projet impose, en effet, une vision globale de la situation. Lorsqu'elle est conduite avec rigueur – et nous avons constaté qu'elle l'était, avec parfois même un excès de formalisme –, cette méthode met l'accent sur l'importance d'une étude de la situation, qui est le gage de l'efficacité possible de l'action envisagée. Pour ce faire, il faudra du temps. Mais le temps manque souvent dans l'approche « traditionnelle ». Faute de s'inscrire dans un processus identifiable par les décideurs, les cadres, l'étape consistant à appréhender l'individu dans un contexte, une histoire, est perçue comme une perte de temps, un excès de « psychologisme ». Or, le temps, et d'autant plus que l'action est individuelle, est le moyen de conserver de l'humanité, d'intégrer la personne au cœur du dispositif de construction du projet.

Cette méthode est aussi, très souvent, l'occasion de travailler en transversalité, en partenariat, car le projet offre, à des professionnels d'origines différentes, l'occasion de confronter leurs points de vue, ce qui est indispensable à une bonne compréhension de la situation. « Très clairement, depuis le jour où j'ai mis les pieds à *** pour commencer ma première année de TS, je n'ai entendu parler en maîtres mots que de partenariat, travail en réseau, pluridisciplinarité, projet. » [Bruno, AS] Nous retrouverions la même pratique chez les CESF du Centre social, ou chez l'animateur et les CESF du FJT.

La concertation est souvent un temps institutionnel, ritualisé, souvent obtenu après maintes revendications, au cours duquel chacun endosse le masque du personnage qu'il veut représenter. La situation s'apparente alors plus au jeu qu'à une réelle confrontation de points de vue, même s'il reste nécessairement des traces de ces rencontres. En effet, même si ce ne sont que conventions, ces échanges n'en sont pas moins porteurs de sens. Les opinions « adverses » ont été entendues – même si elles sont contrées sur le moment, peut-être seront-elles intégrées plus tard... Au-delà de ce formalisme, la démarche peut parfois, sous couvert de transversalité, être surtout une commodité. C'est par exemple le cas au FJT, où elle masque une division du travail, une répartition des tâches relativement spécialisée : l'insertion professionnelle pour l'animateur, l'insertion par le logement pour la CESF. Pourtant, pour le résident, le projet est présent, il fait même partie du contrat entre lui-même et la structure.

La notion de transversalité peut aussi devenir un habillage. Dans l'IME d'Alain, par exemple, le projet d'équipe est en réalité le projet du chef de service, qu'il expose lors de réunions « pour gagner en efficacité ». « Le groupe de réflexion qui réunit les psys et le chef de service où l'on réécrit le projet institutionnel au jour le jour. [...] L'équipe pédagogique nous fait parvenir ses objectifs, ses projets [...], ensuite on voit si on peut les intégrer. » Lorsqu'on

essaie de l'interroger sur le « croisement des regards » entre professionnels, Alain évoque un principe de fonctionnement cloisonné qui donne satisfaction. Pourtant, par exemple, les équipes d'éducateurs ne rencontrent pas les psychologues qui travaillent avec les mêmes enfants. Cette pratique ne se retrouve pas dans l'IME de Danielle, ES. Là, la transversalité est présente, même si elle n'est pas facile à mettre en œuvre, même si l'inertie de certaines personnes lui semble frustrante. Transversalité et projet s'accordent le plus souvent, même si c'est parfois de façon informelle.

Outre l'aspect transversal, le projet peut aussi, tout simplement, donner sens à la mission des travailleurs sociaux. Il devient le pivot de l'action au quotidien. Il est le fil rouge de la profession, même si bien des activités échappent à son organisation, à sa rigueur. C'est en ce sens qu'il devient « issue de secours ». Quand le travail au quotidien, dans le court terme, s'avère difficile à gérer, le projet offre une vision à long terme, une perspective ambitieuse. Les différents entretiens ont confirmé la place essentielle qu'il occupe dans le quotidien d'un professionnel. Le (ou les) projet(s) en cours n'occupe(nt) qu'une part relativement peu importante de l'activité de ceux que nous avons rencontrés. Cependant, ils y font immédiatement référence lorsqu'on leur demande de décrire leur activité.

Dans certains services, on pourrait même parler de boulimie du projet ; c'est ce que ressent Christine, CESF, à propos de son supérieur hiérarchique. Le cadre se doit en effet de proposer des perspectives à sa hiérarchie, à son conseil d'administration... « Là, je ne peux plus ! Quelle est la priorité des conseillères ? [...] Il y a des gens qui ont peur du vide, alors ils font des projets, des projets, des projets [...] Les projets, ce sont des compilations d'actions [...] Ça n'a rien à voir avec Boutinet, ça. [...] Ici, on ne parle que de schéma directeur. Il faut faire des actions, des évaluations, c'est en termes de rapport d'activités [...] C'est bien la difficulté, parce que, qu'est-ce qui nous mène, là-dedans ? »

La finalité est présente dans le travail social, à égalité avec l'aspect formel du projet lui-même, la technicité, la maîtrise qu'il suppose. *In fine*, le projet, selon qu'il est vu du côté de l'usager ou du professionnel, n'est donc pas toujours valorisé pour les mêmes raisons. Pour le premier, c'est la fin qui compte, pour le second c'est aussi le moyen.

L'utilisation de moyens, de processus communs, contribue bien à l'unification du groupe des travailleurs sociaux, par une sorte de « modélisation du regard ». On peut d'ailleurs craindre, comme nous l'avons souligné plus haut, une « normalisation, une uniformisation du regard », tant cette méthode se propage à tous les groupes socioprofessionnels. On peut s'interroger sur cette uniformisation des méthodes, du commercial au social. Ne parle-t-on pas déjà de « vendre le social » ? Le projet de directive Bolkestein portant sur les services dans le marché intérieur européen contribue largement à cette égalisation de traitement des secteurs social et marchand, au risque de voir l'intervention sociale changer d'âme...

Les cadres de l'intervention, les missions

L'intervention sociale recouvre, on le sait, un champ très large. Nous allons chercher ici à identifier ce qui est prétexte à l'intervention et ce qui fait cadre. Les missions de travail social sont le plus souvent inscrites, au départ, dans une dimension technique plus ou moins stricte. Elles s'appuient sur des mesures, des procédures, des schémas... Le vocable employé ici est éloquent. Il exprime de façon exacerbée la dimension administrative, la technicité du travail social.

À travers la démarche de projet, on retrouve ce cadre technique qui contribue à donner du travail social l'image de rationalité et de rigueur professionnelle qui lui a fait défaut à ses origines. C'est cette méthodologie qui a introduit, dans le monde du travail social, la dimension « marketing ». Les travailleurs sociaux

sont le plus souvent employés à des missions qui dépendent d'un cadre institutionnel stable, parfois « coercitif » dans sa relation au public, et donc sans nécessité de stimuler une clientèle potentielle. À côté de cela, on voit se développer des actions destinées à « rendre acteur », rejetant tout ce qui pourrait passer pour de l'assistance, tout ce qui fait référence à l'obligatoire, à l'imposé. On entreprend alors des démarches qui, pour susciter l'adhésion, sont basées sur une approche du public proche de celle des stratégies commerciales. Il faut séduire, convaincre de l'intérêt du projet. Comme dans une entreprise commerciale, on parle d'évaluation, parce que l'on a des objectifs à atteindre. La quantification est de mise, les graphiques font florès. Évidemment, les sanctions ne sont pas les mêmes pour tous les travailleurs sociaux, mais le directeur de l'action sociale stigmatise les équipes en fonction des résultats par le simple fait de publier un rapport dans lequel on pourra lire : « pour l'action "x", objectif partiellement atteint » ou, pis, « non atteint ». Il est des secteurs d'intervention où les conséquences seront les mêmes que dans le secteur du commerce, à savoir, le non-renouvellement du contrat du travailleur social. Nous avons vu précédemment que les deux tiers des travailleurs sociaux travaillaient dans des structures privées, associations qui, pour subsister, ont besoin de subventions allouées par les pouvoirs publics sur la base de projets et d'évaluation des actions entreprises. C'est une des caractéristiques de l'évolution du travail social depuis une vingtaine d'années, il doit pouvoir être évalué, au grand dam des travailleurs sociaux. Lors de la conclusion des assises du travail social de Toulouse⁷, en juin 1996, on invitait déjà les travailleurs sociaux à résister à cette injonction de la rentabilité et de l'évaluation. Ce cadrage technicien permet certainement aux nouveaux métiers du social de trouver une place, une légitimité au sein des

⁷ La conclusion de ces assises organisées par la revue *Lien Social* a été assurée par Saül Karsz, Jean-René Loubat et Christian Bachmann.

professions de l'action sociale. Pour les professions les plus anciennes, les AS et les ES, il n'en va pas de même. La technicisation est une rupture avec leur identité. Les missions, comme nous venons de le montrer, s'appuient sur un cadre technique de plus en plus présent et structuré, quel que soit le métier auquel on se réfère. Chaque professionnel, par le fait même de définir son activité en termes de mission, entre dans ce cadre technicien.

La notion de mission peut aussi être entendue dans un autre sens, proche de termes comme « charge », « ministère », « ambassade »... bien plus connotés par une dimension religieuse. On pense ici à la mission évangélisatrice du prêtre, à la bonne parole qu'il faut porter... Certains travailleurs sociaux préfèrent à la notion de mission (trop connotée administrativement), l'expression « avoir en charge », souvent associée à un territoire qui n'est pas sans rappeler la paroisse.

À côté de ce cadre dominant de l'intervention, il subsiste des secteurs où le « sens pratique » est encore la « clé » affirmée de l'intervention, où le modèle de référence pour l'action est le « bon sens », la « débrouillardise », qui se justifient par la complexité des situations. Même si la tentation est grande, dans certaines institutions, de développer un modèle d'intervention objective du travailleur social, l'approche subjective (même si elle est officiellement déniée) reste largement dominante.

LES « FORMES » DE L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE

L'intervention sociale n'est pas uniforme, elle est plutôt protéiforme, ou, pour reprendre une notion empruntée aux mathématiques du chaos développées par Benoît Mandelbrot, « fractalisée ». Cet objet irrégulier, fragmenté, qu'est l'action sociale, nous pouvons néanmoins tenter d'en dessiner les contours. Ce qui nous semble participer à cette irrégularité, et donc mériter toute notre attention, c'est cette combinaison entre un espace formel et un espace actantiel, un « dire » et un « faire ». Là encore, il ne s'agit

pas d'un particularisme des travailleurs sociaux, mais bien de ce qui nous semble être une des pierres d'achoppement de la recherche en sociologie, la scission qui peut exister entre dire et faire/être. Cependant, il semble bien qu'admettant cela, nous arrivions à une aporie, à moins que l'ambition d'une science humaine ne soit pas de théoriser le réel, mais peut-être, plus modestement, de le comprendre, d'apporter des éléments qui le rendent plus intelligible. La réalité sociale doit être appréhendée avec souplesse, avec nuance, en tenant compte de sa « rugosité ».

« Dire » et « faire » peuvent donc diverger en toute sincérité, d'autant plus que le « dire » précédera le « faire ». La conception d'une action, d'une intervention sociale, peut paraître tout à fait réaliste et pertinente sur le plan intellectuel, dans une phase préparatoire, et se révéler inapplicable telle que prévue au moment de passer à l'acte. Il est plus aisé de communiquer dans un registre attendu, même si l'on sait pertinemment que l'on agira sur un autre registre. On est là dans la pratique des conventions sociales. Ne pas s'y conformer nécessite des efforts. Les réunions constituent des moments où le « dire » va plus loin que le « faire » à venir. Ce « dire » traduit plus une intention, une adhésion à un projet, une équipe, une vision du « faire comme il faut », qu'une perception précise des actes qu'il va induire. Il devra être adapté, modelé dans la pratique. Chez les travailleurs sociaux, ce décalage fait partie des « conventions », il participe au rituel de la réunion.

Au-delà de cette dichotomie, il paraît utile de se pencher plus précisément sur deux aspects du travail social. D'abord, il semble nécessaire d'aller plus loin dans l'étude de la dimension religieuse de l'intervention sociale. C'est elle, en effet, qui pourrait constituer le lien originel du groupe, l'« ancêtre commun » du clan. Le ciment de la tribu, nous le trouverons peut-être aussi ailleurs, dans l'éthique (ou la morale) qui, jour après jour, prend une place croissante. Voyons d'abord une première dichotomie symptomatique.

Entre ascétisme et hédonisme

L'observation de l'univers des travailleurs sociaux permet d'identifier deux grands axes, deux grandes orientations de leurs actions. Une orientation ascétique que nous rapprocherons de la finalité curialisatrice du travail social, et, à l'opposé, une orientation hédoniste dont l'épicurisme, au sens premier du terme, est le fondement.

L'ascétisme est l'une des caractéristiques fortes du travail social. Cette image austère qu'il véhicule auprès du public, le travailleur social la doit en partie aux contraintes qu'il impose souvent à ses clients, à la parcimonie dont il paraît faire preuve dans la « distribution » des aides ou des prestations sociales. Le luxe et le superflu sont absents de l'univers de l'action sociale. Les seuls désirs qu'il est légitime de satisfaire sont les désirs naturels et nécessaires, ou, pour laisser de côté le vocable épicurien, les seuls besoins qui sont pris en compte par les intervenants sociaux sont les besoins vitaux. Mais qui définit la notion de « vital » ? Là réside l'une des grandes difficultés pour les travailleurs sociaux.

Lorsqu'il faut décider de la légitimité d'une demande de secours, la question se pose du « comment décider ? » qui sépare les adeptes d'une forme de souplesse dans la prise en compte de la dette, et les partisans de la rigueur la plus totale. Le plus souvent, la décision est prise à partir soit de l'expérience propre, soit, plus « objectivement », de la notion de justice sociale, les deux types d'arguments pouvant se confondre chez la plupart des partisans de l'« ascèse ». On retrouve dans celle-ci ce que Weber nomme « l'éthique du fonctionnaire », ce comportement qui consiste à s'en tenir au règlement sans faire interférer sa propre subjectivité, sans états d'âme.

L'ascèse n'est pas uniforme, mais polymorphe. Elle est présente dans le comportement des travailleurs sociaux autant que dans la demande sociale.

L'ascèse est l'une des particularités de l'éthique chrétienne. La prodigalité y est condamnée. Il faut apprendre à aider les autres

sans donner à profusion, sans se limiter à déverser de l'aide. Le passage de la situation d'assisté à celle d'acteur n'est pas sans conséquences pour le client. Il n'obtient plus systématiquement ce qu'il venait chercher initialement. Il doit passer par une phase que l'on pourrait qualifier de « méritocratique », au cours de laquelle il doit « gagner » ce soutien (financier, psychologique...) attendu. L'action sociale n'est plus la charité !

Aujourd'hui, les travailleurs sociaux sont le plus souvent en accord avec ce principe : l'acculturation a fonctionné. Ce changement influe sur ce que Jean-François Gomez nomme « épistémologie du regard ». Prendre conscience que l'action sociale représente un coût pour la collectivité, admettre que l'on ne peut pas dépenser les fonds de façon irresponsable, conduit à accepter cette démarche ascétique, qui engendre de la parcimonie à l'égard de l'usager.

L'ascétisme formel que nous avons pu identifier est contrebalancé par une empathie, un humanisme dont le travailleur social sait souvent faire preuve. Pour caractériser cette autre facette du personnage, c'est bien d'hédonisme qu'il faut parler, même si les deux appellations peuvent paraître, dans un premier temps, antinomiques.

Cet hédonisme est pourtant tout aussi actif et manifeste. On le retrouve non seulement chez certains travailleurs sociaux que l'on pourrait qualifier de « prodiges », mais aussi chez les mêmes qui font dans d'autres circonstances preuve d'ascétisme.

Le travailleur social évolue donc, le plus souvent, entre deux « personnages », le « pingre » qui fait primer la rigueur, et le « prodige » qui dépense sans compter.

L'hédonisme ne se perçoit pas uniquement dans le rapport direct à l'argent. Bien sûr, c'est là qu'il est le plus perceptible et choquant pour qui entend gérer le social avec parcimonie, ne pas dilapider les fonds publics... Mais on le retrouve aussi dans l'approche « humaniste » des personnes : un contrat de RMI n'est pas

imposé à un client dont le travailleur social sait pertinemment qu'il n'a aucun sens aux yeux du bénéficiaire, sinon lui montrer le poids des contraintes institutionnelles et sociales. L'hédonisme, c'est encore la tolérance dont font preuve les éducateurs de rue vis-à-vis de la consommation de « drogues douces »... Dans ce cas précis, il n'est pas toujours innocent, désintéressé, car il peut faire partie de la tactique, ou de la stratégie, du travailleur social pour être accepté dans le milieu où il intervient. Cette pratique est d'ailleurs risquée, tant sur le plan judiciaire que sur le plan relationnel. Impossible de revenir en arrière, sous peine de perdre la confiance gagnée. La marge de manœuvre en est donc limitée. L'hédonisme stratégique est donc possible, mais contraignant.

La pratique du travail social, au vu de ce que nous venons d'en montrer, est bien liée, pour beaucoup, à la personnalité du travailleur social, quelle que soit l'évolution vers la professionnalisation que l'on a pu constater. Le fondement de l'acte professionnel, c'est l'acte inter-individuel, c'est la rencontre entre deux personnes. Le contact est le plus souvent direct. Il n'est donc pas facile de mettre de côté ses propres sentiments.

Une éthique, une morale renforcées

Au départ de cette recherche, une question essentielle s'est posée à nous : y a-t-il quelque chose de changé dans l'univers du travail social qui mérite une investigation plus poussée ? La réponse par l'affirmative semble s'imposer, tant en ce qui concerne la pratique elle-même que le système de valeurs des travailleurs sociaux. Nous venons d'apercevoir quelques caractéristiques significatives de la pratique, à travers la professionnalisation et la démarche de projet. C'est principalement sous l'angle des valeurs que nous allons maintenant observer l'univers du travail social.

Parmi toutes les valeurs qui orientent l'action des travailleurs sociaux, il en est une, nous semble-t-il, qui tient une place particulière, et qui justifie qu'on la traite différemment des autres. Il s'agit

de l'éthique – terme substitué, rappelons-le, au terme « morale » dans l'univers du travail social.

L'éthique est, à nos yeux, une affaire individuelle, subjective, facultative, qui considère autrui, l'être dans son extrême liberté et qui par conséquent ne peut s'imposer à qui que ce soit de l'extérieur (pas même au professionnel). Le principe en est le respect de l'autre dans sa fragilité, sa vulnérabilité (cf. sur ce point Lévinas, 1982 et Ricœur, 1990). La morale quant à elle est surplombante, « on doit », elle s'impose aux consciences (c'est l'impératif catégorique kantien). Elle relève du collectif, prétend à l'objectivité. Elle est historiquement développée en Occident par le christianisme (à travers les Dix commandements), supérieure à la simple éthique pour certains (ainsi Comte-Sponville, 1989), produite par les faibles pour limiter la volonté de puissance de l'Homme, pour d'autres (tel Nietzsche [1887] 2000). Le moralisme pourrait en être la forme perverse, issu d'une morale subjectivée et fonction des aléas socio-politiques. Il se traduit par des « on doit » et surtout « on ne doit pas »... Chez les travailleurs sociaux, comme dans la société, c'est la pulsion de nettoyage, la domestication dont nous parlent Foucault ou Élias (1973).

Nous conserverons néanmoins ici le mot « éthique », afin de rester dans le registre linguistique des travailleurs sociaux, sans pour autant ignorer le caractère abusif d'une telle pratique.

La notion d'éthique professionnelle est encore circonscrite à certaines professions ou fonctions. Dans l'univers du travail social, elle occupe une place particulière : elle constitue, en quelque sorte, le moyen de modifier l'image du travailleur social, le moyen, tout en conservant pour l'essentiel les valeurs fondatrices, de professionnaliser celles-ci. Résister, on le verra, est une valeur fortement prisée dans le travail social – cela reste cependant un acte individuel tant qu'il ne s'inscrit pas dans une dimension d'« éthique professionnelle ». L'éthique, pour un secteur professionnel issu de la charité publique, fortement enraciné dans les « bonnes œuvres »

dont la religion était porteuse, permet de « laïciser le regard » et de re-polariser les références.

Revendiquer une éthique professionnelle, comme le font les ES ou les CESF, c'est, sur le modèle du code déontologique des assistants de service social, pouvoir faire état de références stables et laïques. Cette laïcisation de l'action semble, sans que cela soit nécessairement dit de façon explicite, un combat de tous les jours pour certains : « Il faut arrêter de faire la charité... Le travail social, ça n'est pas les bonnes œuvres... » [Bruno, AS]

Le lexique n'est pas utilisé au hasard : le rappel au religieux est péjoratif. Ce qui pourrait être assimilé à une approche dite « catho » est rejeté, au point de devenir parfois un frein pour l'action sociale. C'est, en effet, un pan des actions dominé par la distribution d'aides qui est remis en question au nom de la laïcité, comme si l'aide avait perdu de sa noblesse en s'« acoquinant » avec le religieux. L'aide, l'assistance sont pourtant aussi, parfois, la prise en compte du tragique de l'existence de certaines personnes. Force est même de constater que l'aide est moins coercitive que le projet. Elle ne demande, en principe, rien en échange.

Si l'on se place sur le plan de l'éthique au sens strict où nous l'avons définie en nous référant à Lévinas, l'éthique professionnelle, appuyée sur un code déontologique, comporte en soi une dimension antinomique. Comment, à partir d'un code, du droit, appréhender autrui dans son extrême liberté ? Il semble bien là que l'on en arrive à une aporie. Un code déontologique est par définition délimité, normatif. Il intègre des positions déterminées a priori. Dans ce contexte cependant, l'éthique, appuyée sur une déontologie, permet de faire la part à la fois de l'autonomie et de la responsabilité.

Il est important de signaler que les travailleurs sociaux sont souvent, pour beaucoup d'entre eux, chargés de missions qui les mettent en rapport avec un cadre juridique ; qu'il s'agisse d'accompagnement social de populations en difficulté (étrangers,

toxicomanes, RMistes...), de tutelles... le droit est sans cesse présent dans la vie professionnelle. Le droit, c'est souvent le carcan qui limite les possibles.

Quelle que soit la distance au secteur de la justice, cette situation génère deux types de réactions chez les travailleurs sociaux : soit ils se sentent protégés par ces règles, ces mandats, et voient ainsi un cadre « naturel » à leur action, soit ils vivent cet encadrement comme un frein. Pour ces derniers, l'éthique représente une forme de sécurité à l'égard des libertés prises avec la loi, dans la mesure où l'action se situe bien dans le cadre professionnel prévu par un code déontologique.

Dans une optique plus large, l'éthique peut, toujours dans la mesure où elle représente une revendication de la responsabilité, manifester une aspiration à la liberté, à l'autonomie vis-à-vis de l'institution. Selon les structures et le cadre administratif, les orientations fixées par les conseils d'administration peuvent se révéler, aux yeux des travailleurs sociaux, très contraignantes, voire « inadaptées à la réalité du terrain ». Ces propos, nous les avons entendus plusieurs fois au cours de nos entretiens. L'éthique est alors l'argument pour ne pas faire, ou faire différemment. Pour cela, il faut néanmoins avoir de l'ancienneté, un ascendant sur son supérieur, une supériorité numérique... qui permettent d'être en mesure d'exposer ses arguments. L'éthique se traduit, en ce cas, par des formes de résistance que nous aurons l'occasion d'exposer plus précisément plus loin. Sans aller jusqu'à l'opposition frontale, l'éthique correspond à l'affirmation forte de l'existence de l'individu qui « se cache » derrière le travailleur social – un individu doté d'une conscience, qui revendique le droit d'en faire usage. L'éthique devient ainsi un contre-pouvoir à la technicité. La technicité, dont l'importance, on l'a noté, croît dans l'univers de l'action sociale, est la face « inhumaine » du travail social. L'action est mécanique, standardisée, adaptable. La mécanisation participe de l'égalité de traitement, mais aux dépens de la compréhension

de la problématique propre à chaque individu. L'éthique, c'est le refus de cet enfermement.

L'éthique, telle que nous venons de la présenter, est donc polymorphe. Elle se confond parfois avec la déontologie qui est bien plus une codification morale qu'une éthique au sens propre. Dans son principe, elle est essentiellement tournée vers le professionnel, bien plus que vers le client, même si c'est en fonction de ce dernier que le code est déterminé. Le client n'est souvent pris en compte qu'en tant que principe universel et non pas comme un individu propre. Le terme de « morale » serait donc mieux adapté.

L'exigence éthique, c'est enfin à l'égard de soi-même qu'elle s'exprime. Il faut pouvoir se regarder en face...

Le travail social est fait d'actes qui engagent la personne dans sa relation aux autres. Être l'agent d'un système peut être supportable pour un individu imprégné d'une éthique du fonctionnaire, qui, comme le disait Weber, est capable d'agir sans état d'âme dans le respect des textes et des règlements. Pour d'autres, cette approche n'est pas tenable, ni suffisante. Le respect des textes, les missions, tout cela peut suffire dans la mesure où les convictions, les principes moraux ne sont pas ébranlés. En revanche, que l'action se trouve en contradiction avec les valeurs fondamentales des individus devient insupportable, d'où cette quête parfois effrénée d'éthique.

Avec l'éthique se profile la deuxième facette d'une demande complexe : la professionnalisation, mais à visage humain. Le travail social est entré en profession, mais le professionnalisme ne doit pas pour autant faire oublier la particularité du matériau sur lequel il s'exerce : l'humain. C'est en ce sens que semble s'exprimer la quête d'éthique que nous avons perçue lors de nos investigations, quête qui trouve d'ailleurs un écho favorable chez les usagers, d'autant qu'elle leur paraît être tout à leur avantage.

CHAPITRE 3

analyse axiologique du monde du travail social

Après la rapide description des travailleurs sociaux que nous venons de faire, il est possible d'aller plus en profondeur, et de pénétrer dans l'univers plus subjectif des valeurs, non pour découvrir des vérités cachées qui modifieraient radicalement la perception que l'on peut avoir de leur univers, mais plutôt pour en approfondir la connaissance.

Pour aborder cette question, nous combinerons notre propre expérience et les entretiens réalisés, tels que présentés dans l'introduction. Après avoir repéré les principales valeurs mises en œuvre

dans cet univers, nous analyserons celles qui font référence, qui fondent la culture du travailleur social. Cela nous conduira à prendre le contre-pied de Michel Autès (1999 : 264), lorsqu'il dit que l'ensemble des travailleurs sociaux qui s'était unifié dans les années soixante-dix se disloque aujourd'hui : « Désormais, cet ensemble apparaît de nouveau scindé entre un groupe de professions exerçant leur métier auprès d'individus dans le cadre d'établissements et de services où les préoccupations gestionnaires sont prééminentes, et un autre groupe exerçant son métier dans le cadre de services à vocation généraliste – le service social départemental – ou impliqués dans les dispositifs nouveaux de l'insertion, des politiques de la ville ou du développement social. »

Sans contester la partition de l'activité, notre intention est de montrer que, malgré cette dichotomie de l'action sociale, les différents acteurs, quel que soit le groupe auquel ils appartiennent, se réfèrent à un ensemble de valeurs qui fonde leur appartenance commune au groupe.

UN ENSEMBLE DE VALEURS DIFFUSES

Les entretiens réalisés font ressortir un certain nombre de valeurs inégalement appréciées. La première d'entre elles est certainement l'*assistance*. Sa place est ambiguë. Elle fonde l'histoire de la plupart des professions, hormis, peut-être, celle des animateurs, et, pourtant, elle est rejetée explicitement comme modèle d'intervention, car connotée de la passivité du sujet. Or, aujourd'hui, une importance grandissante est donnée à la place du sujet comme acteur de sa propre intégration dans le système social. Il n'en est pas moins vrai que l'on a recours à des pratiques d'assistance en cas de nécessité (dans le cadre de mesures d'urgence, de premiers secours...). La valeur est donc présente, mais circonscrite à un type d'interventions limitées, temporaires, dans l'attente d'un autre mode d'intervention plus valorisé.

Le *don*, proche de l'assistance, est, comme cette dernière, tombé en désuétude, voire en disgrâce, car il renvoie au bénévolat et, pour cette raison, ne peut intervenir dans le champ professionnel.

Tout aussi ancien, mais toujours vivace, le *bricolage* est encore présent. Faire feu de tout bois, s'adapter aux situations, même les plus désespérées, c'est le quotidien du travailleur social. Même si la technicisation de la plupart des professions est passée par là, l'*adaptabilité* semble être maintenant l'une des principales qualités requises pour un travailleur social. C'est dans sa forme que le bricolage évolue : il est lui-même technicisé. Alors qu'hier il fallait faire preuve d'ingéniosité pour trouver des moyens de subsistance à destination des publics n'entrant pas dans les procédures existantes, depuis la loi de juillet 1998, l'encadrement de la pauvreté et de l'exclusion est effectif. Les structures qui, jusqu'aux années quatre-vingt-dix, œuvraient dans l'ombre des institutions officielles ont été intégrées au processus. Il faut donc passer par une procédure « administrative » pour accéder à la « banque alimentaire », aux « Restaurants du cœur »...

Très proche du bricolage est l'*art de la relation*, sans doute aujourd'hui le code d'accès au corps des travailleurs sociaux. Lorsque la qualification de travailleur social est déniée à un professionnel, quel qu'il soit, c'est souvent que cette qualité est absente, ou semble lui faire défaut aux yeux du groupe. Cet art de la relation fait partie de la culture « historique » du travail social. Mais alors qu'hier il était exclusivement tourné vers l'usager, il concerne désormais les rapports à la fois avec l'usager et les différentes instances de pouvoir. En effet, l'un des grands bouleversements de la profession consiste à se voir de plus en plus confrontée aux « politiques », principalement depuis la mise en application des lois sur la décentralisation, à partir de 1982. Tous les métiers ne sont pas identiquement confrontés à ce phénomène, mais tous perçoivent la tutelle des politiques ou des institutions. L'art de la

relation se traduit donc par de réelles qualités d'écoute, combinées à une compétence dans l'analyse et la stratégie.

La notion de *compétence*, déjà évoquée plus haut, prend aujourd'hui une importance décisive. La professionnalisation des métiers du social a, en effet, contribué à définir des compétences qui, à leur tour, structurent l'identité professionnelle. L'intervenant social se sent capable de résoudre les problèmes qui lui sont posés, et probablement mieux que quiconque, ce qui, comme nous le verrons plus loin, fonde sa capacité de résistance. La compétence est à la fois une valeur (pour, au début, exister) et une revendication (pour subsister par la suite). Il faut en effet, pour être reconnu comme un professionnel à part entière, faire la preuve de sa compétence, mais il faut aussi, pour éviter que d'autres prennent une place parfois chèrement acquise, se battre sur ses compétences – c'est le cas, par exemple, des « grands frères » qui sont en concurrence avec les éducateurs de rue. La compétence permet aussi de justifier de l'intervention en lui donnant un fondement « objectif ».

Avec l'infiltration du politique, de l'institutionnel, la référence à l'*éthique* comme valeur forte se développe de plus en plus. Il en a déjà fait état dans la partie consacrée aux formes de l'intervention professionnelle ; nous n'en illustrerons donc ici, très brièvement, que les aspects liés aux valeurs individuelles des travailleurs sociaux. L'importance croissante accordée à la rentabilité et à la viabilité des projets sur un plan économique, pour les uns, la collaboration de plus en plus fréquente avec les services de police et de justice, pour les autres, tout cela conduit les travailleurs sociaux à se poser la question du sens de leur intervention, de la place qu'ils occupent dans la société. Il leur faut alors démontrer leur neutralité pour convaincre le public qu'ils restent des interlocuteurs auxquels celui-ci peut faire confiance – une confiance parfois acquise au prix du silence. La question de l'éthique se pose alors, pour les uns éthique du fonctionnaire (la règle de l'institution, de la société qui emploie est la seule règle qui compte ; la référence,

c'est la réglementation en la matière), pour les autres éthique de conviction (il faut aider les plus faibles contre les agresseurs, fussent-ils les agents de la force publique).

Le travailleur social est souvent confronté à la complexité des systèmes, et se sent quelquefois impuissant à résoudre les problèmes ; il est alors gagné par le *fatalisme*, même si on a du mal à admettre que ce soit une valeur.

Il est enfin une pratique qui, avec le temps, s'est instituée comme valeur : la *résistance*.

Une valeur clé : la résistance

La résistance est, encore de nos jours, une valeur clé pour les travailleurs sociaux. Protéiforme, elle est à l'œuvre à deux niveaux, celui des travailleurs sociaux eux-mêmes, et celui du sens de leur action auprès de l'utilisateur.

Une résistance directe

Chacun de nos interlocuteurs l'a évoquée, et de façon explicite, avant même que le thème ne soit abordé – on ne peut donc pas craindre un quelconque biais de l'enquête. Les chefs de service y ont fait référence en énonçant des difficultés à mettre en œuvre certaines directives. C'est le cas d'Andrée, qui a vu les CESF refuser d'appliquer le projet du Centre.^{***}, parce qu'elles voyaient, à travers celui-ci, un retour aux anciennes pratiques de la profession (l'enseignement ménager). Tout aussi éloquent est l'exemple d'Alain (chef de service dans un IME) dont les équipes ont refusé d'entrer dans une démarche d'évaluation. Dans les deux cas, nos interlocuteurs ont, dans un premier temps, imputé leur « échec » à une mauvaise communication de leur part (comme le font très souvent les politiques...), puis, entraînés par leurs propos, en sont venus tous deux à incriminer les travailleurs sociaux, qui, protégés par leur statut, ont une réelle aptitude au blocage des décisions – jugée anachronique : la société dans laquelle on vit demande de la performance et des

comptes. Souvent, ces demandes de comptes génèrent ce que l'on pourrait qualifier d'acte politique fort, dans le sens où la résistance se veut non seulement rejet d'une mesure ou d'une directive, mais aussi message aux autorités. Ce message constitue une démonstration de force, de puissance de réaction, même si, vue du côté des travailleurs sociaux, ce pouvoir semble s'amoindrir avec le temps. On fait même allusion, de façon nostalgique, aux générations des années 1960-1970, comme modèle de la résistance au(x) pouvoir(s). Évidemment, les travailleurs sociaux eux-mêmes confirment leur capacité de résistance. Ainsi Bruno, AS, doit faire signer à Bernard, RMISTE en phase terminale d'une cirrhose, qui vit dans les bois à la périphérie de ***, un contrat d'insertion pour qu'il puisse continuer à percevoir ses allocations. Bruno trouve « ridicule » une telle contrainte, parce qu'inadaptée à la situation : « Ce qu'il demande, c'est du fric pour pouvoir acheter du charbon quand il n'arrive plus à récupérer du bois pour se chauffer. Je peux toujours lui faire signer un contrat, il me signera ce que je veux pour percevoir le RMI, et je sais pertinemment qu'il ne fera rien pour autant... Il a simplement besoin qu'on lui foute la paix... J'interviens quelquefois quand il se met en danger, lui ou sa copine, là, je lui dis : "T'as vu dans quel état tu es, tu craches tes poumons, et ta copine..." Et là on va consulter... Je ne contractualise pas la mort... » Grâce à cette attitude, Bruno gagne la confiance de Bernard dans sa relation professionnelle avec lui : sa résistance est individuelle – ce qui confirme la réelle liberté de choix dont certains au moins se dotent.

Cette résistance, cela a déjà été évoqué, peut également être collective, dans un service, ou plus largement, au niveau corporatiste – où les choses changent et où l'action semble plus faible que par le passé.

Christine, CESF, exprime son opposition de façon plus radicale, et sans ambiguïté : « J'ai pété les plombs... J'ai fait un courrier à mon cadre pour lui expliquer que ça n'est plus tenable... Être travailleur social, c'est ne pas accepter l'ordre établi... Ça peut

changer... il faut être rebelle... »⁸ Précisons que, pour Christine, le travail social consiste à intervenir lorsqu'il y a dysfonctionnement de la société – ce en quoi elle considère sa rébellion comme une nécessité pour l'usager, tout comme Bruno dans l'exemple précédent. Éric (animateur en FJT), quant à lui, a réagi lors d'une affaire concernant la maltraitance des apprentis par leurs employeurs. Il n'avait pratiquement jamais eu de conflit idéologique avec son employeur, qui le laissait relativement libre dans ses initiatives. En cette occasion, cependant, il s'oppose à lui par le biais syndical et surtout en participant, au sein de l'institution, avec les jeunes du FJT, à la création d'un collectif de soutien à la personne licenciée pour avoir dénoncé ces maltraitements. Éric ne fait pas de la résistance un principe, mais la pratique si les circonstances le nécessitent.

Bruno va plus loin en ce domaine, lorsqu'il considère que la stratégie de recrutement des établissements de formation est de privilégier les compétences « scolaires » – ce qui permettra d'avoir d'excellents taux de réussite aux examens –, conduit à la perte des qualités humaines, relationnelles chez les nouveaux travailleurs sociaux. Il y voit une sorte de réponse à une commande des employeurs qui « en ont marre des vieux militants qui leur mettent des bâtons dans les roues ». Il y aurait donc collusion d'intérêts entre les centres de formation, la réussite aux examens, et les employeurs qui recherchent des salariés plus « dociles ». Néanmoins, les rencontres que nous avons faites ne confirment pas l'efficacité de l'opération, si opération il y a.

Bruno parle même d'un « combat à livrer ». Le combat, ce n'est plus contre l'État qu'il faut le mener, mais contre la société dans son entier, parce qu'elle ne permet pas, en raison de son

⁸ Elle fait ici référence à la combinaison complexe de ses différentes missions qui empêche toute cohérence d'action et se réduit de fait, selon ses termes, à une approche fonctionnaliste et inefficace des problèmes.

étanchéité, l'intégration d'une population démunie. Cette forme de résistance est donc très militante et exprimée de façon très individuelle, même si, à la fois, elle appelle à l'action collective. On pourrait même la qualifier d'idéaliste, en ce qu'elle se réfère à un idéal d'évolution de la société.

Contrairement à nos présupposés, l'attitude des travailleurs sociaux face à la technicisation de l'intervention sociale, à la démarche de projet et à l'évaluation qui leur est concomitante, n'est pas du tout uniforme. Tout d'abord, une majorité des personnes rencontrées considère qu'il s'agit là d'une évolution normale de la profession. Les cadres y trouvent une légitimation de leur fonction, constat fait par eux, et aussi par les travailleurs sociaux, souvent de façon désapprobatrice⁹. Du côté des travailleurs sociaux, dans un premier temps, la technicité est plutôt considérée comme un « progrès » qui permet de rationaliser les interventions et, nous le verrons plus loin, de soutenir un imaginaire professionnel.

Résister est bien pour les travailleurs sociaux une valeur, une pratique forte. Mais l'opposition qu'ils pratiquent eux-mêmes ne représente que l'une des formes que peut revêtir cette résistance. L'autre forme, plus subtile, que nous qualifierons d'indirecte, c'est la résistance comme principe transmis à l'usager.

Une résistance indirecte

Lorsqu'elle devient une valeur à transmettre à l'usager, la résistance prend différentes formes : l'action économique (ou plutôt, contre les formes de l'économie dominante), l'action politique, ou encore l'action sociale. Ces trois niveaux sont le plus souvent indissociables.

⁹ Cela se traduit, en effet, à leur niveau par des tâches administratives qui diminuent le temps disponible pour les usagers (c'est le cas de la CESF qui déplore de crouler sous les demandes de statistiques).

La résistance par le biais d'actions économiques

Il s'agit de s'opposer à ce que l'on nomme la *World Company*, c'est-à-dire la suprématie du modèle libéral, voire ultra libéral, basé sur les délocalisations, l'emploi d'une main-d'œuvre à moindre coût, avec pour corollaire, l'exploitation des pays en voie de développement, pour développer outrancièrement la société de consommation. Les SEL, déjà mentionnés, sont une forme d'organisation économique qui matérialise cette opposition, et avec laquelle des travailleurs sociaux ont sympathisé. Cette organisation pratique le troc, qui permet à des populations en difficulté d'accéder tout de même à l'échange. Chaque membre du SEL, en fonction de ses talents ou savoir-faire, peut proposer ses services à des personnes qui ne le rémunèrent pas directement mais alimentent une réserve de services en retour équivalents, dans laquelle chacun peut puiser en fonction de ses besoins. On voit toute la symbolique d'une telle pratique : refus des formes dominantes de l'organisation économique de notre société et « promotion d'autres valeurs que l'argent ». On rejoint ici une sensibilité économique proche du courant de l'économie solidaire que l'on retrouve dans la revue de référence chez les travailleurs sociaux, *Alternatives économiques*. Le revenu d'existence, la réduction et le partage du travail, et surtout l'émergence de nouveaux secteurs d'activité sont les thèmes qui ont le plus d'écho. Tout ce qui concerne le développement de l'activité dans les quartiers, jusqu'aux entreprises d'insertion par l'économie, est lié de près ou de loin à cette approche qui se fonde idéologiquement sur le primat de l'Homme sur le capital. Bruno, quant à lui, pour qualifier l'action collective des usagers, parle d'« autogestion débarrassée du politique ».

On retrouve également une référence au don, à l'entraide que cela implique entre les usagers ainsi mis en relation. Christine pour sa part, avait tenté de développer des tontines (projet abandonné à la suite d'une mutation).

La résistance par le biais d'actions politiques

Cette forme d'opposition est à la fois indirecte et frontale car, comme le dit Christine, une telle démarche concerne directement les responsables, à qui elle ne plaît pas du tout. En effet, elle a mis en place un groupement d'usagers¹⁰ pour établir des contre-pouvoirs dans la cité, vis-à-vis des fournisseurs, mais aussi des politiques avec lesquels les cadres de la CAF sont en relation – ce qui ne facilite pas les contacts, sans pour autant être un problème pour Christine : « Pour moi, l'objectif est clair, il s'agit d'abord de faire contre-pouvoir... Si les gens se mettent à se défendre, là on peut dire qu'on a réussi quelque chose... Les problèmes de***, ça ne me concerne pas... »

On voit, à travers cet exemple, l'engagement actif de l'intervenant social qui a transmis à l'usager la volonté de se battre, de défendre ses intérêts. Le contre-pouvoir, à l'origine économique, va vite devenir un contre-pouvoir politique, ou tout du moins être perçu comme tel.

La résistance par le biais d'actions culturelles

Il s'agit d'une forme de résistance aux canaux traditionnels de diffusion du savoir, voire à la définition de ce qu'est le savoir. On évoquera ainsi l'organisation par Bruno d'un « groupe philo », initiative qui a surpris ses collègues et qui, a priori, paraissait inadaptée au public (bénéficiaires du RMI) auquel elle était destinée. Et c'est bien là que se situe la contestation, il s'agit de contrarier tous les schémas préétablis, de contester l'incapacité supposée de certaines populations à accéder au savoir, ou tout simplement à réfléchir, à se poser des questions. Les actions autour du théâtre, du travail sur l'image de soi, appartiennent au même registre.

¹⁰ Groupés en association, les habitants du quartier négocient avec les fournisseurs d'énergie pour obtenir des prix plus intéressants. Progressivement, le succès de l'opération aidant, l'association s'installe et élargit ses interventions, au grand dam des bailleurs publics et privés du quartier.

Des formes archaïques d'organisation sociale comme signes de résistance

Dans les rencontres que nous avons faites (sauf avec les travailleurs sociaux qui interviennent auprès de publics dépendants), une référence est omniprésente, celle de la communauté. Dans les métiers éducatifs, les expériences de transferts, réalisées principalement par les éducateurs, peuvent s'apparenter à ce modèle, même s'il s'agit d'expériences temporaires.

Didier, ES, qui déplore le manque de « combativité » des ES plus jeunes, semble avoir opté pour une solution « individuelle » qui lui permet de rester en phase avec son modèle idéologique : il a créé, avec une collègue qui a, comme lui, plus de vingt ans d'ancienneté dans l'IME, une structure décentralisée et autonome. Cette structure fonctionne comme une communauté, tout y est partagé : courses, tâches domestiques... Cette expérience réalisée avec un groupe de six adolescents autistes paraît symptomatique de ce modèle « communautarien », explicitement revendiqué par Didier comme mode de vie à la fois marginal, et intégratif pour les jeunes. Il revendique cette marginalité et déplore son absence chez les plus jeunes, qu'il qualifie de « BCBG ».

Tout aussi significatif est l'exemple, que nous avons cité, de la CESF qui tentait de mettre en place une tontine. On pourrait aussi évoquer ces travailleurs sociaux qui tentent de relancer des « jardins du cœur » qui rappellent fortement les jardins ouvriers du début du ^{xx}^e siècle, ou même un retour à la terre, à la culture de l'autoconsommation échappant à l'organisation moderne du marché. Nous voyons dans ce « bricolage » entre des modèles archaïques et de la haute technologie l'une des manifestations de la postmodernité. L'informatique, les téléphones mobiles, l'Internet..., se conjuguent avec ces organisations « archaïques » : la tontine aurait sans doute pu être gérée avec un logiciel que la CESF utilise pour ses interventions. La technologie est dans ce cas au service d'un modèle d'organisation.

La résistance, on vient de le voir, peut, dans le travail social, recouvrir des formes diverses. On n'a, volontairement, pas évoqué la résistance au changement dont certains chefs de service ont fait état en parlant des travailleurs sociaux, car l'étude que nous avons réalisée ne l'a pas mise en évidence. Il semblerait même que l'innovation, l'originalité des méthodes d'intervention soient très prisées par les travailleurs sociaux. La mise en place par Didier et ses collègues d'une structure d'accueil pour enfants autistes, dans un établissement et une région où ce type de public n'est pas accueilli de façon spécifique, montre l'absence de réticence en matière d'innovation de la part des travailleurs sociaux : ils sont à l'origine de la démarche, ont dû suivre une formation et sont plutôt fiers de travailler sur un modèle américain qu'ils estiment innovant, la méthode TEACCH¹¹.

La résistance, telle que nous venons de l'observer, se situe bien au niveau du système socio-politico-économique, même si parfois c'est le fatalisme qui l'emporte...

La résistance, principal moyen d'affirmer une éthique renouvelée

Les professionnels, lorsqu'ils parlent du monde du travail social, ont souvent l'impression que celui-ci se disloque en métiers de plus en plus distincts, parfois même au sein d'une même profession. Cependant, du point de vue de l'extérieur (usagers et assistante maternelle rencontrés), c'est l'unité qui prévaut, sans doute grâce à cet ensemble de valeurs unifiantes que nous avons évoquées, au sein duquel la résistance occupe une place prépondérante.

La résistance, à travers ce que nous venons de voir, est bien le signe d'une « révolte » contre une histoire des professions sociales marquée du sceau de la curialisation. En résistant aux injonctions

¹¹ TEACCH : Treatment and Education of Autistic and related Communication handicapped Children. Il s'agit d'un programme mis en place par l'université de Caroline du Nord.

politiques et économiques, les travailleurs sociaux ont probablement l'intention de fonder une nouvelle culture du travail social. Il ne s'agit pas, comme dans les années 1970, de s'installer dans une culture dominante du contre-pouvoir, voire de l'anti-pouvoir, mais plutôt de fonder une autre culture professionnelle. Celle-ci, tout en reniant son passé domesticateur, s'appuie sur lui pour construire un professionnalisme centré sur les valeurs et l'éthique professionnelle. C'est au nom de cette nouvelle éthique que la résistance trouve sa place. Ses formes, nous l'avons vu, sont imprégnées de l'histoire de la profession, où les années 1970 occupent une place de choix. Néanmoins, avec l'apparition des nouveaux travailleurs sociaux et le développement de la professionnalisation, la résistance au système devient moins systématique, et traduit, au contraire, un effort de maîtrise du changement, de l'orientation de l'avenir, bien plus qu'une volonté de conservation ou de retour au passé.

Rôles valorisés et minimisés

Pour compléter cette approche du système de valeurs des travailleurs sociaux, nous allons, sur un modèle inspiré par G. Durand, traduire ce qui précède en termes de rôles valorisés et de rôles minimisés – ce qui permettra de dresser une sorte de « portrait idéal » de l'ensemble des valeurs des travailleurs sociaux que nous avons rencontrés. Dit en langage jungien, nous esquisserons les contours des masques du travail social, des *personae*, en confondant alors les notions de valeurs et de rôles. Nous considérons, en effet, que le rôle traduit de façon opérationnelle ce que la valeur porte en elle. La distance qu'il peut y avoir entre le « dire » et le « faire » est de peu d'importance dans ce cas ; « dire », c'est déjà être en démarche vers, même si le « faire » est autre. Cela signifie qu'un rôle minimisé par la plupart des travailleurs sociaux peut, tout de même, correspondre à une démarche professionnelle encore très présente au quotidien dans l'intervention sociale. Il n'en demeure pas moins que lors des échanges, des réflexions entre travailleurs sociaux,

ou dans les centres de formation, ces pratiques et attitudes sont considérées comme dépassées (d'un autre temps), insuffisantes, inadaptées pour une intervention sociale « efficace ».

Des rôles à la fois minimisés et valorisés

Le début de cette approche s'intéresse à deux rôles qui occupent une place ambiguë, parce qu'à la fois valorisés et minimisés. Le rôle de technicien, en premier lieu, est minimisé dans son acception mécanique, « non humaine » (qui ne se soucie pas de l'homme en priorité), mais valorisé par le « principe de réalité », d'efficacité.

Inverse est la position du second, le don, à l'origine de la profession, et en perte de terrain sur le plan de la pratique réelle des travailleurs sociaux, du fait de leur professionnalisation. Cette perte de valorisation, à travers une formalisation excessive, ne signifie pas pour autant une disparition de ce rôle dans la pratique. On peut même supposer qu'il demeure toujours présent, combiné avec le professionnalisme, même si cette combinaison ne se réalise pas toujours aisément. On pense plus particulièrement ici à la coexistence parfois conflictuelle entre bénévoles et professionnels.

Des rôles minimisés

Les rôles minimisés sont regroupés autour de tout ce qui fait référence au passé, à l'origine de chaque profession. On retrouvera donc, dans cette position, l'assistant, le tuteur, celui qui freine ou interdit la prise d'autonomie par l'usager, de même que l'éducateur, au sens où celui-ci impose une norme, un modèle de comportement, de faire. On stigmatisera tout ce qui se signale trop fortement comme une forme de domestication des comportements, même si elle peut être pratiquée de façon subtile, à l'insu des travailleurs sociaux eux-mêmes.

Au vu de cette minimisation des rôles qui correspondent aux origines du travail social, on peut se demander s'il ne s'agit pas là d'une forme de crise identitaire – à l'instar de l'individu en phase de croissance, qui se pose la question de son identité propre et remet en question l'identité familiale, pour tenter de définir son propre modèle, forcément influencé, consciemment ou non, par sa culture d'origine. Sans vouloir jouer les psychanalystes, on pourrait parler ici d'une forme d'introjection, c'est-à-dire d'une poursuite inconsciente du comportement dénoncé – poursuite qui devient douloureuse lorsque le phénomène devient conscient.

À côté de ces rôles minimisés dont l'homogénéité est évidente, il est une série plus étendue de rôles valorisés.

Des rôles valorisés

Ces rôles peuvent être classés en quatre grands groupes, des « progressistes » aux « archaïques », en passant par les plus « neutres » et les plus « actifs ».

À la suite de nos observations, nous pouvons identifier une première série de rôles valorisés, que nous nommerons « progressistes », dans la mesure où le progrès, l'évolution vers un mieux en est la finalité. Ces rôles – parmi lesquels celui de l'inventeur, du concepteur de projets – sont soutenus par des attitudes valorisantes, des rôles secondaires, tels celui du manager qui soutient une morale de l'effort, du progrès... Pour que ces rôles soient valorisés, l'important est qu'ils soient issus de la réflexion du travailleur social ou des usagers eux-mêmes.

À côté de ces rôles progressistes, on retrouve des rôles valorisés à la référence plus « archaïque » ou, tout simplement, plus ancienne. Entre dans ce cadre-là le modèle de la communauté, qui peut s'élargir à tout ce qui rappelle les années 1960-1970. Le « tribalisme » est également valorisé, par la volonté de mettre les usagers en réseau, même si cette intention n'est pas explicite.

Le troisième type de rôle valorisé est le « neutre », parce que telle est sa formulation explicite : c'est le rôle de médiateur, d'interface, qui se développe depuis une vingtaine d'années. C'est probablement celui qui, dans les centres de formation, est le plus clairement énoncé à travers les programmes officiels. Il correspond même à des définitions de postes concernant, notamment, les politiques de la ville. Proche de cette neutralité, mais tout autre dans l'application, est le rôle de l'analyste. Fortement valorisée par les travailleurs sociaux, cette pratique, très orientée vers la psychanalyse, est une référence forte pour nombre de travailleurs sociaux. Sa dimension « alternative » (anti-psychiatrique) aurait permis de la classer dans le groupe des « actifs », mais nous avons retenu en priorité l'aspect d'« écoute flottante », qui implique une posture de neutralité, alors qu'il y a vingt ans, on aurait dû privilégier sa dimension d'opposition.

C'est cette dimension d'opposition qui définit le rôle valorisé « actif », celui du résistant, ou plus trivialement, du « râleur ». Il est un pivot des différentes professions du social, un pivot – ou un révélateur (au sens photographique) – du changement de positionnement des travailleurs sociaux par rapport à l'origine des différentes professions.

Un autre rôle, fortement valorisé et sous-jacent à tous les autres, est celui du « justicier », qui intervient pour secourir les plus faibles, rétablir l'ordre – rôle parfois très lourd à porter. Cependant, c'est bien lui qui procure le souffle, l'enthousiasme aux professionnels du social, celui que les futurs candidats à la profession invoquent par la formule : « aider les autres ». Cette formule, porteuse de toute la tradition judéo-chrétienne, figure originelle des différentes professions du social, n'est pas toujours appréciée des jurys de sélection et n'est pas en soi le meilleur moyen de s'ouvrir les portes de l'intervention sociale – tout du moins pour les métiers de niveau III sur lesquels a porté la recherche. Le désir d'« aider les autres » n'est pas un sésame, mais n'appelle pas non

plus une condamnation : il est perçu comme un signe de naïveté, d'une motivation insuffisante pour entrer en profession. Fini le temps de la vocation, il faut désormais avoir d'autres atouts que sa simple bonne volonté. Pour autant, cette formule nous semble traduire l'essence même de la motivation au travail social de la plupart des travailleurs sociaux. Motivation inavouable ? Mais motivation présente.

Enfin se pose la question de la place de l'éthique dans ce système de valeurs.

L'éthique stimulus de la révolte ?

Nous avons vu jusqu'à présent que la résistance, en s'appuyant sur l'éthique, constituait une valeur et une pratique très développées. Cependant, on peut aussi percevoir une forme d'inquiétude, les plus anciens des travailleurs sociaux craignant que cette attitude soit en voie de disparition chez les plus jeunes.

On retrouve les symptômes de cette crainte dans les discours relatifs à la perte d'engagement politique des jeunes travailleurs sociaux, que ce soit chez l'as, ou chez l'animateur. Être politiquement vigilant, être politiquement engagé, est une attitude qui caractérise bien les anciens, les « post-soixante-huitards ». Cette conception de la nécessité de l'engagement est particulièrement sensible chez les es et les animateurs, moins nette chez les autres travailleurs sociaux. On retrouve là la puissance d'une conception marxiste de la société pour laquelle « tout est politique », ce qui n'est d'ailleurs pas nécessairement contesté par les plus jeunes : ils semblent seulement plus blasés, moins confiants. Les structures (partis, syndicats) présentent des solutions auxquelles il est envisageable d'adhérer, mais de façon ponctuelle, libre d'engagement. « Tout est politique » ne signifie pas à leurs yeux que les hommes politiques, les structures existantes soient le meilleur moyen de gérer les situations auxquelles ils sont confrontés. Le spectacle du politique (cf. sur ce point Debord, 1971 et Balandier, 1980, ou

encore notre travail de maîtrise, 1989) est, aujourd'hui, trop omniprésent pour inspirer confiance. Les jeunes travailleurs sociaux, à la différence de leurs aînés, semblent sceptiques à l'égard du politique. Les « affaires » ont fait leur chemin, la confiance est entamée, non pas au point qu'ils refusent de s'engager dans toute action politique, mais trop pour qu'ils accordent crédit à ce type d'acteurs. Ils préfèrent ce que l'on pourrait nommer des idéologies « portables », « nomades ».

L'action politique ponctuelle est privilégiée aux dépens d'un « blanc-seing » accordé aux hommes politiques. Le travail social ne se contente plus de « prendre en charge » des usagers, il doit les faire évoluer. L'autonomie dans la normalité, tel est l'objectif à atteindre. Le fait de devoir rendre des comptes responsabilise les travailleurs sociaux individuellement, mais génère de la frustration et du stress. Cette normalité civilisatrice est, en effet, parfois génératrice de « cas de conscience ». L'éthique réapparaît alors. Le questionnement moral prend le dessus : la mission est contestable.

L'observation des travailleurs sociaux a montré qu'il y avait deux grands cas de figure dans l'intervention sociale : celle qui paraît naturelle, légitime, et donc ne présente guère de difficultés au travailleur social, et celle qui s'impose à lui comme une contrainte à accepter (partiellement ou en totalité) pour accomplir sa mission. Ces deux aspects de l'intervention sociale sont, bien sûr, liés aussi à la personnalité de l'intervenant social ; il est donc difficile de tracer le contour de situations types. Pour autant, même si l'ensemble de l'action sociale ne peut se catégoriser de façon exhaustive, de telle sorte que chaque type corresponde à un corpus exclusif, il paraît y avoir des catégories clés à partir desquelles on peut appréhender les deux types de réactions.

La première figure d'intervention pourrait être illustrée par les actions « réparatrices ». La distribution de secours, d'aides, tout cela pose rarement des difficultés morales. L'insuffisance de ce type d'action et son aspect incomplet sont de plus en plus

soulignés par les travailleurs sociaux, mais ne suscitent pas d'interrogation quant à la nécessité du « faire ». Cette « évidence » tient à ce qu'il répond à l'attente de l'utilisateur qui a fait appel aux services sociaux en premier lieu. S'il y a prise de distance avec ce type d'interventions, c'est plutôt d'un point de vue professionnel. Le travailleur social ne peut se résoudre à être un simple agent qui commande, ou non, l'ouverture d'un tiroir-caisse. Son métier est centré sur la personne dans son entier. S'il se révolte, dans ce type de situations, c'est plutôt vis-à-vis de l'utilisateur qui l'utilise, qui se sert de lui pour obtenir des ressources sans autre forme d'engagement – comme c'est le cas dans toutes les procédures qui nécessitent de passer par un travailleur social pour déclencher le versement d'une prestation. Tout dépend alors, bien évidemment, du rôle professionnel que tient à jouer le travailleur social. S'il entend être un agent de l'État consciencieux, ayant le sens du service public, autrement dit, une éthique du fonctionnaire, il lui sera difficile d'accepter ce genre de comportements. D'autres sont plus flegmatiques, plus proches d'une forme de stoïcisme, de fatalisme professionnel. Ils acceptent que le client maîtrise les règles du jeu, se serve des institutions dont il a appris le fonctionnement et qu'il sait donc exploiter en fonction de ses besoins. On se trouve dans une dynamique du « jeu social ». Il y a des règles, et si l'on arrive à jouer en respectant les règles et en tirant profit d'une faille dans le règlement, il n'y a rien à dire, c'est le jeu...

L'autre figure de l'intervention, celle qui pose le plus souvent problème, parce qu'elle suscite le jugement moral, est celle qui se place dans une perspective excessivement curialisatrice – selon la lecture subjective qu'en fait le travailleur social. Certaines situations déclenchent fréquemment ce type d'interprétation : les injonctions requérant de la part du client des démarches qui, autant à ses yeux qu'à ceux du travailleur social, sont « ridiculement inutiles », ou aberrantes au vu de sa situation. La notion d'utilité est certes subjective, mais dans ce cas, c'est la rencontre des subjectivités qui fait

adhérer le travailleur social au point de vue du client. Il ne peut pas être, comme dans le cas précédent, taxé de paresse. Au contraire, il entre dans une dynamique de compréhension, d'empathie à l'égard de son client. On rencontre ce comportement dans des situations qui, pour être paroxystiques, n'en sont pas moins rares, où l'usager est soumis à des astreintes qui l'obligent à respecter une procédure. Dans le cas où le client se trouve dans une situation extrême, voire en fin de vie, il peut, pour échapper à la lourdeur des procédures et « avoir la paix », préférer abandonner ses droits, fût-ce au péril de sa vie. Le travailleur social est alors conduit, pour des raisons d'éthique, à remettre ces procédures en question.

Quelle éthique ? Entre « éthique de conviction », « éthique de responsabilité », « éthique du fonctionnaire » – pour reprendre la distinction canonique –, les formes de la mise en question varient d'un travailleur social à l'autre, d'un service à l'autre. On cherche une réponse isolément ou en commun, selon qu'il peut y avoir ou non négociation avec les collègues. Toutes ces formes de sollicitation de l'éthique sont perceptibles dans les services sociaux qui ont servi de cadre à la recherche. Notre observation, non généralisable, permet toutefois d'entrevoir un effet de situation, bien plus qu'une typologie déterminée de cas ou d'états qui renverraient à tel ou tel type de conception éthique. Ce qui semble en jeu, c'est la dynamique du service au sein duquel évolue le travailleur social. Selon qu'il participe à une dynamique collective forte ou qu'au contraire, le groupe n'est qu'une entité formelle et ponctuelle (réunions, concertations, bilans...) de professionnels agissant individuellement, la question n'est pas posée de la même façon. Le point de vue de l'institution est également à prendre en considération : si elle dispose d'une charte, ou de toute autre forme d'engagement qui inclue une dimension morale, le cadre de l'interrogation, mais aussi de la réponse, sera plus précis.

On se souvient que, pour Bruno, le refus d'imposer un contrat d'insertion à un RMISTE dont l'état de santé est jugé très critique

s'appuie sur une référence éthique, tout comme pour Christine lorsqu'elle constitue son groupement d'usagers à l'encontre des injonctions de son employeur, ou encore pour Éric lorsqu'il crée un collectif au sein du FJT afin de soutenir un jeune, licencié pour avoir dénoncé des maltraitances d'apprentis. Chacun d'eux a fondé sa position sur une éthique de conviction : elle ne se justifie en aucun cas par le respect d'une quelconque réglementation – ce qui en ferait d'ailleurs une éthique du fonctionnaire – ni ne constitue une prise de risque à l'égard de l'institution employeur – ce qui serait une éthique de responsabilité. Cette conviction, dans ces trois cas, est influencée par un engagement politico-syndical, actuel ou passé. Bruno exprime très clairement le sentiment de sa responsabilité individuelle : le professionnel ne se dissocie pas de l'individu, c'est un choix conscient – il est probablement celui qui a le plus nettement fait référence à cette notion. Pour lui, la décision fondée sur une conception éthique de la situation n'est pas négociée avec les collègues, même a posteriori, ce qui est paradoxal dans la mesure où il pourrait invoquer un aspect déontologique pour se justifier. Mais le paradoxe n'est qu'apparent, car son choix est autant personnel que professionnel : il faudrait que la décision relève en priorité d'une dimension déontologique professionnelle pour qu'il puisse s'en ouvrir aux collègues. Par ailleurs, les collègues en question, à une exception près, ne sont pas AS, mais CESF. Il y a donc un autre enjeu dans cette absence de négociation. Le fait de confronter des positions entre personnes de qualifications différentes met en jeu des positions institutionnelles. Un AS qui soumettrait sa décision à l'approbation des CESF mettrait en péril la supériorité tacite dont il peut jouir naturellement dans le service, même si les postes portent la même dénomination... Nous entrons là dans ce que nous évoquerons plus loin dans la partie consacrée aux « combats de clans ». Au-delà de ces jeux de pouvoir, il est intéressant de noter la place du regard de l'autre dans l'attitude de Bruno. Comme chez Lévinas, c'est le point de départ de la démarche

éthique. La position de l'As relève d'un humanisme qu'il enracine dans une philosophie de la responsabilité. Cette conception nous paraît, bien qu'il n'y ait pas fait référence directement, s'accorder avec l'approche sartrienne de la liberté qui conduit aussitôt au devoir, et donc à la responsabilité, à l'engagement. C'est bien en ces termes que Bruno exprime sa perception de ce que doit être l'attitude d'un travailleur social. Pour lui, la mission ne justifie pas tout : même s'il paraît, par ailleurs, très respectueux du cadre de ses fonctions, il s'autorise un droit d'inventaire... Il revendique son professionnalisme, il est très scrupuleux dans ses démarches, dans les comptes rendus qu'il produit, dans l'évaluation à laquelle il se soumet de bonne grâce, mais cela ne l'empêche pas de rester vigilant quant à la portée de ses actions.

Les actions de Christine, CSEF, sont quelque peu différentes, même si, pour ce qui concerne le fond, on peut retrouver une similitude. Elles sont moins « épidermiques », l'ancrage politique est plus présent – il l'est aussi pour Bruno, mais en appui plus qu'en stimulus. Pour l'un, l'éthique est première, pour l'autre elle vient étayer la décision. L'intention de créer un contre-pouvoir est initiale, puis est renforcée par l'intention de participer à une forme de justice sociale. Certes, pour Christine, ces deux stimuli ne sont pas disjoints ; néanmoins, il paraît intéressant d'effectuer cette distinction lorsque l'éthique est mise en avant par les acteurs eux-mêmes – distinction entre éthique et morale soulignée dès le début. La place d'autrui dans la perception de la situation, dans l'agir, est bien ce qui, à nos yeux, fait la distinction.

C'est peut-être avec Éric que la double motivation est la plus difficile à hiérarchiser. En effet, sa réaction au licenciement du résident nous paraît relever aussi bien de la position éthique que d'une détermination syndicale, politique, idéologique. Autant Christine et Bruno, lorsqu'ils décrivaient les situations, faisaient ressortir la motivation première de leurs choix, autant l'animateur semblait opérer une fusion entre les deux motivations.

Cela confirme bien la difficulté qu'il y aurait à rechercher ce qui déclenche en priorité un acte ou une décision. Il importe davantage de repérer que, derrière une motivation qualifiée d'éthique, peut se trouver un choix moral, voire politique ou idéologique. L'option retenue, de considérer l'éthique dans son sens le plus large pour appréhender l'univers du travail social, est donc justifiée.

Dans toutes les situations décrites ci-dessus, le choix éthique est perceptible, même de manière marginale, dans la prise de décision. Ce n'est certes pas le même type d'éthique qui est en œuvre, en raison de la situation au sein de laquelle l'intervenant social évolue, plus que sa personnalité. L'éthique est, en tous cas, l'argument principal de la révolte, qu'elle légitime. La laïcisation ne permet plus d'invoquer une quelconque foi, une morale au sens populaire du terme. L'éthique, par sa neutralité, sa quasi-objectivité pourtant antinomique dans son principe, offre au travailleur social un argument essentiel à sa « rébellion ». C'est probablement cela qui, lors des entretiens, justifiait le sentiment de fierté qui s'exprimait dans les paroles des interviewés, le sentiment du « devoir accompli ». L'éthique nous a souvent paru être le masque qui sert à embellir la technique. Ce que la technique seule réduirait, l'éthique le rehausse.

Qu'elle soit réelle, ou simple alibi, peu importe, l'essentiel est que c'est au nom d'une éthique que l'on agit. Tenter de déterminer ce qui est « vrai », et ce qui est abusif, serait possible, mais l'important est ailleurs : le fait même de travestir la motivation sous l'habit de l'éthique, pour les situations où travestissement il y a, est le signe qu'une valeur essentielle des travailleurs sociaux se situe bien là.

DES RITES TOUJOURS PRÉSENTS

Pour aborder l'univers des travailleurs sociaux, nous avons choisi, comme précisé au début de cet ouvrage, d'utiliser la métaphore du tribalisme. Une tribu, pour l'anthropologue, est un ensemble de clans partageant des rites et un territoire. Intéressons-

nous tout d'abord aux rites qui font l'unité de la tribu du travail social.

Tous les moments de la vie quotidienne sont peuplés de micro-rituels. Nous nous efforcerons de montrer ici que, au sein d'un univers professionnel, donc plus large que la sphère domestique, on peut retrouver des « plis » qui organisent la vie quotidienne. Ces rituels ne sont pas seulement des moules qui produisent des façons de faire répétitives, mais constituent, selon nous, les signes d'une dynamique sociale forte. Nous accorderons ici au rituel une dimension religieuse, entendue au sens étymologique de *relegere*, rassembler. Le rituel est constitutif de la cœnesthésie sociale : les moments ritualisés qui seront présentés constituent des temps partagés où l'on « sent avec », où prime l'affect. À côté de ces rituels où la dimension cœnesthésique est dominante, on trouve des rituels plus « formels », plus institutionnels, dont la fonction, l'architecture se rapprocheraient de l'eucharistie. Pour reprendre des termes employés au début de cet ouvrage, on peut dire que, selon les rituels, on trouvera des formes plus ou moins policées, mais que, dans tous les cas, les deux dimensions seront présentes.

Rituels à dominante « cœnesthésique »

Parmi les rituels observés ou évoqués lors des entretiens, le « café » est un temps, un lieu qui structure la vie dans les institutions. Il est présent partout, mais surtout, son organisation, pour tacite qu'elle soit, n'en est pas moins rigoureuse. « La pause café, c'est là que se transmet l'information. » [Danièle, ES]

On ne prend pas le café n'importe où, ni n'importe quand, ni avec n'importe qui... « Il y a le temps du café comme pour tous les travailleurs sociaux. C'est de l'officieux officiel, quoi. C'est là que tout se fait. Alors, il y a ceux qui y sont, et puis, il y a ceux qui n'y sont pas... Forcément. » [Bruno, AS]

Le lieu choisi est très souvent central, proche des lieux de décision, le plus souvent à proximité des services administratifs.

Ce choix peut paraître paradoxal dans la mesure où, d'après tous nos entretiens, si c'est là que se transmettent les informations, s'expriment les oppositions, c'est là aussi que s'établit le siège de la résistance.

Les stratégies de l'encadrement à ce sujet ne sont pas uniformes. Tous disent savoir que « c'est là que tout se dit » ; pour autant, certains fréquentent les pauses café, d'autres pas. La formation d'origine et les statuts occupés dans l'institution jouent, semble-t-il, un rôle dans ce choix. Alain, qui a été ES dans l'institution avant d'y être cadre, continue à fréquenter « le café ». Ailleurs, les cadres entrés dans l'institution directement par l'encadrement ne fréquentent pas « le café », soit par stratégie, soit parce que l'espace, le temps, sont comptés.

Le temps du café est aussi un temps consacré. Chaque institution a ses temps relativement figés. Le nouvel arrivant est informé très tôt de celui du café, même s'il ne s'agit pas d'un temps institutionnel.

Le café, n'est pas un moment d'exclusion : « On prend son café tous ensemble ». On peut cependant constater que les moments d'arrivée contribuent à l'organisation des réseaux d'échange verbal. L'aspect affectif est important, même si les circuits de la communication sont extrêmement ouverts.

Outre cet aspect formel, on constate que, plus profondément, ce rituel comporte une dimension religieuse évidente. La communion, l'incorporation d'un aliment partagé, est au centre de la relation, même si elle est ici plus « libérée » des formes rigides de la communication policée que dans d'autres rituels.

On retrouverait, dans le rituel de la cigarette, les mêmes fonctions, les mêmes ségrégations, confirmées par l'ES rencontrée, qui ne fumait pas. Dès la formation, la communication d'un certain nombre d'informations se faisait sur ces « temps-là » : il fallait donc supporter la fumée ou être à l'écart du groupe.

Les travailleurs sociaux intervenant auprès de publics en institutions auront des occasions spécifiques de trouver d'autres rituels. C'est le « bisou du matin » à l'IME, la toilette dans les internats, les maisons de retraite... tous moments scrupuleusement organisés. Il se crée alors une intimité dans la relation au « client ». Nous ne prétendons pas que tous les travailleurs sociaux, systématiquement, opèrent ce rituel de façon démonstrative. Cependant, il est présent dans bon nombre d'institutions et d'interventions professionnelles. Les fêtes institutionnelles qui, le temps d'une journée, ouvrent les portes de la communauté, font également partie de ces situations.

À côté de ces rituels familiers, on trouve des situations plus codifiées.

Rituels à dominante « eucharistique »

Nous employons le terme d'eucharistie en référence au modèle religieux, qui peut être caractérisé par la répétition de gestes de façon stéréotypée, et par une organisation établie plus scrupuleusement encore. Quelques temps particulièrement significatifs dans la vie quotidienne des travailleurs sociaux : l'accueil, les divers ateliers mis en place et les réunions d'équipes, en sont une bonne illustration.

L'accueil, l'arrivée, le premier contact sont, dans la plupart des institutions – ainsi que pour les travailleurs sociaux qui travaillent au domicile des usagers –, codifiés et ritualisés. Le passage est signifié. Ce qui change, ce sont les modalités de ce passage. « L'entrée en clientèle » est organisée de façon quasi eucharistique. La première étape, plus ou moins longue selon les situations, est celle de la prise de contact administratif, qui « neutralise » l'accueilli en lui conférant un nouveau statut, celui de « client ». Ce dernier entre ensuite dans une relation de « traitement » qui se déroule elle-même de façon plus ou moins codifiée. Comme dans les rituels religieux, l'étape de « neutralisation », de purification, prépare le

sujet à un changement d'état et, pour ce faire, le travailleur social lui-même change d'« habits », il revêt son « costume » d'administratif, de procédurier. Remplir des formulaires, expliciter l'intervention, les buts et les modalités de l'intervention, sont autant de moments qui attribuent au sujet son nouveau statut.

D'autres temps, tout aussi codifiés, mais dont l'organisation est tacite, correspondent également à des rituels eucharistiques. Les ateliers thérapeutiques collectifs, les réunions d'équipes, les groupes de parole..., quelles que soient les différentes formes d'organisation collective, ont en commun des rituels similaires qui passent par des phases de regroupement, de communion intense et des phases d'isolement, de prise de distance, le cas échéant d'introspection. Le sujet navigue entre une position individualisée et une position d'appartenance au groupe. Cette organisation apparaît clairement aux yeux de l'observateur, car dès qu'ils ont participé à quelques séances, les individus agissent, se positionnent de façon stéréotypée. Des comportements tout aussi stéréotypés se manifestent lors des diverses formes de réunions institutionnelles. C'est dans ces moments-là que les masques sont les plus apparents. Les réunions constituent un temps où chacun endosse son personnage ; les relations entre les différents membres du groupe sont codifiées, les circuits de conversations, les alliances, les oppositions sont systématisées.

Le recours à l'opposition, par exemple, est fortement structurante pour le groupe, tout comme les jeux de langage peuvent l'être chez les éducateurs lors des synthèses. Jean-François Gomez fait remarquer que, dans ces moments, le rituel prime sur la situation étudiée. La situation est porteuse de sens davantage au niveau de la relation entre les intervenants que de l'objet autour duquel elle s'est constituée.

Derrière ces rituels « à dominante eucharistique », on trouve évidemment aussi une dimension cœnesthésique. Même dans une situation d'opposition ritualisée, c'est la célébration de l'être

ensemble qui domine. L'opposition à l'ennemi commun (Simmel, 1992) a une fonction structurante.

DES SYMBOLES ET DES SIGNES POUR S'IDENTIFIER ?

La question de l'univers symbolique du groupe professionnel paraît constituer un préalable à celle de son unité ou de sa disparité et à celle de ses valeurs. Nous ne pouvons manquer, pour analyser cet « univers » du travail social, de suivre le modèle proposé par Gilbert Durand. Auparavant, il semble utile d'effectuer une brève approche « profane » de la question du symbolique chez les travailleurs sociaux.

Symboles et signes dans le travail social, une approche « profane »

Dans les années 1960-1970, le monde du travail social s'est doté de symboles et de signes forts qui ont eu pour effet de créer une communauté d'appartenance, ou, telle qu'évoquée plus haut, une tribu. Ces symboles et ces signes dépassaient largement la sphère du travail social ; on pense plus particulièrement à la référence « communautarienne », à travers la tenue vestimentaire, la coiffure, le véhicule.... La perdurance de ces symboles et signes, au début des années 1980, a généré une forme de singularité de ce secteur par rapport au reste de la société – créant une sorte de micro-société qui a tenté de résister aux changements à l'œuvre. Le modèle du travailleur social « baba-cool » était alors dominant. S'il subsiste aujourd'hui, c'est comme un modèle sur le déclin, ou tout du moins, minoritaire.

Au fil du temps, ce qui correspondait à une idéologie post-soixante-huitarde s'est effiloché, au profit d'engagements moins marqués, tels la lutte contre le racisme, puis contre le SIDA, ou pour le droit au logement. Certes, l'état d'esprit est le même, la philosophie souterraine est très proche, mais l'engagement est morcelé, parcellisé. Les signes (badges, par exemple) sont toujours présents, même s'ils sont plus discrets. On n'adhère plus à une

idéologie dominante, on se bricole une idéologie « à la carte » qui permet à chacun de s'affilier, en fonction de son état d'esprit du moment. Il n'en demeure pas moins que ces bricolages conduisent vers des adhésions assez semblables : on se réfère aujourd'hui à un système de valeurs qui comporte la lutte contre les effets de l'ultralibéralisme et les différents combats qui l'accompagnent.

Les symboles et les signes se rapportent aujourd'hui davantage à l'engagement humanitaire qu'à la lutte politique. Nous retrouvons là les symptômes de ce que Baudrillard (1987) nomme la « soft idéologie », caractéristique de la société française dans les années 1980.

Le langage reste indiscutablement un code commun, grâce auquel on se reconnaît. Le jargon propre aux travailleurs sociaux reflète un engouement pour l'analyse psychologique et la psychanalyse, un engouement d'ailleurs à l'origine de conflits entre clans. Le langage est aussi un filtre de la perception de la société, un ressenti commun, comme le verlan ou le rap sont des signes d'appartenance pour les jeunes des banlieues. Le langage technique des travailleurs sociaux, qui emprunte à la psychologie ou à la psychanalyse, aujourd'hui à la méthodologie de projet, paraît bien être un signe d'appartenance à la tribu du social.

Un regard plus anthropologique est maintenant nécessaire.

Symbolisme et travail social

Dartiguenave (1998) nous conduit, sur le modèle durandien, à identifier trois types de symboles, caractéristiques du régime diurne – diaïrétiques, ascensionnels et spectaculaires – particulièrement forts dans le travail social. C'est l'aspect diurne, c'est-à-dire ce qui est visible, exposé, en plein jour, qui paradoxalement revient de façon obsessionnelle. La face nocturne, sombre, cachée, ne se laisse pas distinguer aussi aisément. Elle reste cachée par le voile de la domestication que tisse au quotidien, qu'expose, le régime diurne.

Du régime diurne... la face éclairée

La séparation, condition d'une démarche rédemptrice

Ces symboles diaïrétiques [du grec *diaïrésis* : cloison], fondés sur le principe de séparation, conduisent inéluctablement à la purification, à l'isolation du mal qui, dans l'imaginaire collectif, est contagieux. La séparation est effective dès la conception de l'intervention. C'est à ce titre que s'opèrent les multiples partitions techniques de l'action sociale, comme si ce découpage constituait un « garde-fou » contre la contamination. On peut aussi percevoir, dans ce découpage de l'intervention, l'effet d'une sociologie durkheimienne, construite sur le modèle des sciences de la nature, et en particulier de la médecine, combinée avec une analyse cartésienne. Comme les militaires le font déjà, les travailleurs sociaux font des interventions « chirurgicales », qui perdent, par là-même, de leur cohérence. « Il faut qu'on se parle ! » nous confiait un AS en évoquant l'isolement professionnel, le cloisonnement de certaines actions.

Le « glaive » du travail social, ce sont le formulaire, la procédure, tous ces outils qui contribuent à la rupture. De simple citoyen, le sujet doit devenir, on l'a vu, « client »¹². Sur le modèle des rites initiatiques décrits par Van Gennep (1981), le champ du travail social produit ces passages, ces changements d'état. La démarche constitue une forme de purification, d'asepsie. Cette recherche de pureté, dit aussi Dartiguenave, s'accompagne souvent d'une géométrisation du réel. Le guichet unique semble bien être, en effet, une gageure qui viserait à combiner atomisation des réponses et cohérence globale de l'action au niveau de l'individu.

Ce foisonnement de dispositifs renouvelés est caractéristique des politiques de la ville. Depuis « Habitat et vie sociale », les programmes sont renouvelés régulièrement, comme si, pour être

¹² Ou « usager », ou bien encore « assujéti », ce dernier terme soulignant, si besoin est, la soumission, la dépendance, au moins à une procédure...

résolu, le « problème » devait passer par une ré-actualisation des formulations et des modalités de l'action. Cette fragmentation des procédures, opérée par l'État (le glaive), confère ainsi aux travailleurs sociaux une mission de régulation sociale. Les divers partenariats mis en œuvre constituent certainement une des modalités de l'éclatement du réel. L'innovation, que l'on croit porteuse de progrès, comme dans l'industrie, risque aussi de devenir une fin en soi.

Le spectacle, une figure imposée...

L'approche positiviste, progressiste et médiatique, prise par les décideurs, les politiques, impose le règne de la transparence : il s'agit de lutter contre l'obscur, le ténébreux. C'est le règne de la transparence, du « donné à voir ». Ce régime diurne de l'image est souvent en opposition avec l'intérêt, la motivation des travailleurs sociaux qui privilégieraient plutôt un régime nocturne. C'est sur ce choix de registres que certains vont particulièrement s'opposer. La résistance constitue, à nos yeux, une illustration de cette démarche, caractéristique du monde du travail social, et dont nous voulons souligner la présence.

De plus en plus, les travailleurs sociaux doivent communiquer (les résultats de leur action, les projets en cours ou effectués...), tant à leurs supérieurs ou conseils d'administration, qu'au « grand public », à travers des articles de presse ou des journées « portes ouvertes ». L'évaluation, dans une dynamique de contrôle bien plus que de *feedback*¹³, est omniprésente. On leur demande, par ce biais-là, d'éclairer leur action, de la rendre transparente, comme si la transparence constituait en soi une purification de l'inter-

¹³ En effet, il s'agit plus de vérifier, d'affirmer la conformité des actes aux rôles attendus ou supposés des intervenants sociaux, que de rechercher un retour sur l'action qui permette des réajustements, un repositionnement...

vention. Cette transparence exaspère aussi parfois les travailleurs sociaux qui considèrent passer trop de temps à sa mise en œuvre.

L'ascension comme objectif, pour orienter, donner du sens...

La quête « obsédante » des travailleurs sociaux, est celle du sens de leur action. La réponse la plus fréquente manifeste une vision verticalisante du monde. L'histoire a un sens, celui du progrès, de la raison. La concrétisation de ce symbolisme est l'envahissement des pratiques et des formations des travailleurs sociaux par les sciences et techniques. La priorité est au redressement, à la remise sur les rails. C'est le cas avec le « groupe philo » de l'As, ou pour les ateliers « image de soi » des CESF, où les notions d'effort, de (re)conquête de puissance, de « tonus dégradé par la chute », sont sensibles. Elles constituent le socle de l'intervention sociale. Pour bien comprendre cette conception, il faut l'observer comme un trajet.

L'intention est, en effet, de façon explicite, ascensionnelle, mais l'agir, le faire, sont souvent moins rationnels que ne le laissent supposer les différents rapports de l'action sociale. Citons, en illustration, l'exemple de l'As qui « essaie d'intégrer la situation personnelle de l'individu avant de décider », de proposer ou non un contrat d'insertion dans le cadre d'une procédure RMI. « Il y a des gens avec qui je ne signe pas. Le gars me dit : "J'ai pas envie de signer !" eh bien, je dis : "Mon gars, ne signe pas !" J'ai un gars particulièrement euh... celui qui a appelé tout à l'heure, Bernard, qui vit dans les bois, dans une cabane. Il dit : "J'en ai rien à foutre de ton contrat ! Ce que je veux juste, c'est que, quand je viens, c'est que tu sois là, qu'on puisse parler un petit peu, que tu puisses m'aider à acheter un peu de charbon quand j'ai pas trouvé de bois pour faire mon poêle, et puis, moi ce que je veux, c'est qu'on me lâche, qu'on me foute la paix !" Alors, je lui fous la paix ! Qu'est-ce que c'est mon contrat à moi ? Ça va être sur quoi ? Le logement ? Il n'en a rien à foutre du logement. Il est bien où il est. Il ne vient pas en me demandant : "Au secours j'ai besoin d'un logement",

à ce moment-là on travaillerait ça. Il me dit : "Qu'on me foute la paix !", eh bien je lui fous la paix. Quand je vois que ça ne va pas trop bien, je le lui dis. Ça aussi, c'est mon boulot. Mais si je ne veux pas contractualiser, je ne contractualise pas. J'ai un gars qui est en phase terminale d'une cirrhose, et qui me dit : "Ton contrat, j'en ai rien à foutre !" Qu'est-ce que je vais contractualiser avec un mec qui est en fin de vie ? Il me demande juste à continuer à boire ses bières, et puis à le laisser continuer à fumer et à être tranquille jusqu'à ce qu'il meure.[...] Le contrat, pour lui, n'a pas de sens. S'il n'a pas de sens pour lui, il n'en a forcément pas pour moi. »

L'intervention, ici, perd toute netteté, toute prévisibilité, elle n'est plus programmée. Le trajet est bien perceptible, il est certes lié à la personnalité du travailleur social, mais les observations de terrain ont toujours montré que cette dynamique du trajet était présente, qu'on la qualifie d'humanisme ou, plus simplement, d'adaptabilité.

... au régime nocturne, la face cachée / intime

Le régime nocturne, c'est celui que l'homme de progrès combat et renie en même temps, celui qui renvoie au mal.

Durand (1969 : 219) propose, nous semble-t-il, une « clé de lecture » de cet imaginaire : « C'est que la représentation qui se confine exclusivement dans le régime diurne des images débouche soit sur une vacuité absolue, soit sur une tension polémique et une constante surveillance de soi fatigante pour l'attention. »

Cette dimension usante, pénible, du contrôle de soi nous paraît essentielle dans l'analyse durandienne. La pratique du contrôle, fruit de la civilisation, n'en demeure pas moins artificielle. Elle est le produit d'un effort. C'est en ce sens que nous percevons, chez les travailleurs sociaux, des moments de relâchement, où le régime nocturne reprend ses droits.

Trois types de symboles caractéristiques du régime nocturne sont en action dans cet univers, même si c'est de façon inégale : l'inversion, l'intimité et les symboles cycliques. On est dès lors

dans l'univers caché des travailleurs sociaux, celui qui ne se laisse pas saisir par l'institution, celui qui est réservé à l'usager ou aux collègues.

L'envers du décor – aller toucher « le fond des choses »...

L'inversion est une démarche « involutive » dit Bachelard (1960). Elle nécessite de désapprendre sa peur, car l'imagination de la descente nécessite de se protéger de la chute, au contraire de l'imagination de l'ascension. Pour réussir cette descente, il faut œuvrer avec lenteur sur cet axe à la fois intime, fragile et douillet. Durand parle de « laborieuse pénétration », de « chaude intimité » qui peut ressembler à l'enfer...

La descente est en soi une prise de risque, il faut accepter ce que l'on est, accepter le tragique de la situation. Cet axe est à la fois intime, fragile et douillet, avons-nous dit. Intime, il suppose donc la confiance pour être envisageable. Fragile, car le doigté et la délicatesse doivent dominer la pratique. Douillet, par le confort, le bien-être qu'il procure – un confort dont il faut se méfier pour rester professionnel. Tous ces aspects de la descente sont perçus et pratiqués par la plupart des travailleurs sociaux.

On peut les saisir tant au niveau individuel que dans la relation à l'usager, dans laquelle les qualités que nous venons d'évoquer sont, bien sûr, essentielles. Les premières expériences sont décisives pour la suite de la pratique. En effet, la capacité à générer une relation dans un climat de confiance est déterminante pour la suite de la pratique professionnelle, tout autant que le doigté, ou « art de faire », dont nous avons montré qu'il constituait une valeur clé pour les professions du social. Mais le professionnel doit se méfier précisément du confort douillet que procure cette chaude intimité avec l'usager.

Engendrer la confiance est une qualité essentielle pour un travailleur social : le principe même de l'intervention sociale consiste en une pénétration dans l'intimité d'autrui. Plus la relation est

basée sur la confiance, plus le travail réalisé avec le client a des chances de succès. Ce crédit accordé au travailleur social n'est pas facile à obtenir, c'est un travail de longue haleine. Nous l'avons très bien perçu dans la relation entre Bernard, RMiste et Bruno, AS. La confiance doit être entretenue en permanence pour qu'il soit possible de pénétrer, un peu, l'intimité du sujet.

Les travailleurs sociaux expriment cette composante de leur relation à l'usager comme de l'empathie. « L'idée, c'est de dire : je suis comme les gens, je suis un "gens" [rires]... » [Christine, CESF]

Grâce à cette confiance qu'il suscite, le travailleur social peut travailler à ce qui est l'une des caractéristiques du régime nocturne, la dédramatisation de la chute. L'acceptation du présent en constitue une étape très importante. Certes, l'objectif est bien souvent ascensionnel, comme nous l'avons évoqué précédemment, mais, à y regarder de plus près, nombreuses sont les situations où le fondement de l'action est de faire accepter le tragique. La relation au handicapé est symptomatique de cette pratique. La dédramatisation est perceptible, l'acceptation de la situation est un travail permanent, sans cesse à renouveler. Cette acceptation ne signifie pas que le sujet ne doit plus avoir aucune prétention à une amélioration de ses conditions de vie, mais que celle-ci ne constitue pas une quête obsédante. Les projets expriment des objectifs attendus par les institutions ; les pratiques, quant à elles, prennent en compte le tragique des situations en « adaptant » les projets. Il n'y a donc pas, à nos yeux, d'incohérence, mais plutôt une adaptation des travailleurs sociaux à la nouvelle donne de l'intervention sociale. Cette adaptation est le fruit de l'intimité.

Chez certains travailleurs sociaux, on peut même souvent entrevoir une forme d'identification ou de transposition qui dépasse la simple empathie professionnelle dont nous avons fait état. L'intimité est, dès lors, réversible, c'est lui-même qu'il retrouve à travers le client, ce sont ses valeurs, ses pratiques qui sont mises en question, comme nous l'avons souligné en évoquant l'ascétisme

et les questions qu'il pose au travailleur social. L'introspection, même lorsque la technique ou le règlement semblent prendre le dessus, est un guide pour la décision.

Cette intimité que le travailleur social pénètre est fragile, ce qui lui impose de faire preuve de délicatesse. Certaines situations dont le tragique est difficile à accepter sont, pour lui, l'occasion de mettre à l'épreuve sa capacité à gérer une relation délicate. La pudeur est certainement une clé de la relation, et en même temps, il faut permettre au sujet de « réagir », « l'aider à s'en sortir »... La chute est alors euphémisée au profit d'une posture plus combative, l'inversion est à l'œuvre. Il s'agit de convertir ce qui était faiblesse en force positive pour « désapprendre la peur », une descente lente, faite d'hésitations et d'acceptations réciproques. C'est cette dimension temporelle, en ce qu'elle nécessite de la durée, qui en rend la pratique conditionnelle, tous les employeurs ne permettant pas cette prise de temps qui est pourtant nécessaire au vu de la fragilité de la relation ici évoquée. Ici, à nouveau, nous retrouvons la place de l'éthique dans le système de valeurs comme moteur de l'action et du professionnalisme.

Ce qui transparait à travers les différents rituels, c'est bien cette délicatesse, ce subtil dosage d'intimité et de distance qui permet d'entamer une relation dans le cadre de l'intervention sociale, intervention à la fois professionnelle et sociale, humaine. Il est vrai que toutes les institutions ne perçoivent pas de façon positive cet aspect de la pratique. Pour autant, les travailleurs sociaux savent le plus souvent le gérer, même dans la contrainte temporelle. Être travailleur social nécessite de savoir combiner avec le fragile, de faire avec ce qui est et peut ne plus être. Travailler avec un enfant autiste, une personne en fin de vie, ou encore un jeune délinquant, exige une conscience permanente de la fragilité de la relation établie. Simultanément, cela implique que l'on se sent mis en danger par l'intimité de la relation, et que l'on prend le risque de « se faire dévorer ».

L'aspect douillet, solidaire de l'intime et du fragile n'est pas le moins difficile à gérer professionnellement. Habituellement, l'aspect douillet n'est pas synonyme de difficulté, ne renvoie pas à une sensation désagréable, au contraire. Mais dans le cadre de l'intervention sociale, une relation ne peut se libérer des contraintes institutionnelles. Le plaisir procuré par le confort de la relation est perçu comme dangereux pour l'efficacité de l'action. Il est agréable de pénétrer dans un univers qui accorde sa confiance, qui s'ouvre totalement à l'autre, mais n'est-ce pas s'exposer un peu trop, prendre le risque de ne plus pouvoir être en mesure d'assumer sa fonction en toute liberté ? Cette situation paradoxale, dans la mesure où l'objectif initial du travailleur social est d'ouvrir les portes de la confiance, et où, *in fine*, la crainte de l'excès de confort prend le dessus, n'est pas vécue de la même façon par tous les travailleurs sociaux. Certains prennent le risque du laisser-aller. C'est leur façon de respecter le client, de mettre en œuvre une éthique moins formelle que celle dont on parle habituellement chez les professionnels. Ce comportement est toujours présenté comme une prise de risque ou sous sa dimension morale, que ce soit par Christine, Bruno, ou encore Didier. Pour eux, c'est l'usager qui est au cœur de la relation, l'humain qui est primordial, ce qui ne signifie pas que les objectifs professionnels sont pour autant oubliés.

La formation des travailleurs sociaux prépare à la prise de distance, à la méfiance, ou, pour le moins, à la vigilance dans l'établissement de la relation au client. Il faut souvent contrarier le penchant « naturel » des futurs travailleurs sociaux à entrer en relation « totale » avec le client. L'introduction de la notion de client contribue à la prise de distance, elle sous-tend un rapport socio-économique qui ne permet plus la fusion, qui serait source de confusion. Cette vigilance pratiquée par les professionnels au-delà des centres de formation est un gage de professionnalisme. Elle per-

met de se fixer des objectifs sans risque d'en voir le cours perturbé par la proximité de la relation, et en même temps de les dépasser.

Formation et collègues sont là pour veiller au contrôle de soi propre au régime diurne. Pour autant, ce « contrôle » est formel : la liberté de l'intervenant est entière au moment de la relation à l'usager. Ce n'est que dans l'argumentation de la décision que le contrôle reprend ses droits.

Intimité et fragilité sont explicitement énoncées comme des composantes de la relation. L'aspect douillet, quant à lui, n'est évoqué qu'en tant que risque, ce qui indique qu'il est néanmoins présent.

Durand, empruntant lui-même à Bachelard, pour caractériser cette symbolique de l'inversion, parle d'une phénoménologie euphémisante des cavités, réceptacles protecteurs. C'est le temps de la conversion et de la pratique antiphrasique où le sens des mots est adouci, parfois par l'ironie. Ce qui était vécu comme une chute se transforme en descente et, ce faisant, devient plaisir. C'est le temps pour soi que l'on va prendre, le temps de revenir au fond des choses, avec le chômeur, le jeune en difficulté. Il lui faudra se reconquérir, s'accepter dans sa situation. C'est, pour beaucoup, le travail qui va être fait autour du logement, cocon qu'il faut (re)construire pour se sentir protégé, espace douillet et confortable qui permet de s'enraciner dans une vie sociale aussi bien que de se replier à l'abri des agressions.

Là encore, on flirte avec le paradoxe. Un des axes prioritaires de l'action sociale, aujourd'hui, est l'accès au logement. Mais, dans le même temps, dès que le client est en possession de ce sésame de la vie sociale, le travailleur social se hâte de l'en faire sortir, par crainte de l'isolement...

C'est avec l'éducateur travaillant auprès d'enfants autistes que l'on perçoit le plus fortement cette mise en pratique d'une phénoménologie euphémisante des cavités. La constitution d'un microcosme sert à convertir « les valeurs négatives d'angoisse et

d'effroi en délectation de l'intimité lentement pénétrée » (Durand, 1969 : 229).

La « maison des autistes » constitue, pour nous, une allégorie de cette caverne durandienne. La prise en considération du corps est, selon Durand, le symptôme du changement de régime de l'imaginaire. Nous avons perçu cet intérêt pour le corps, l'engagement d'un travail pour faire aimer son corps, au travers des ateliers « image de soi » que les CESF peuvent mettre en place avec des populations souvent féminines, le plus souvent en difficulté d'intégration, pour l'emploi ou, plus généralement, dans la vie sociale. Là encore, ce retour sur le corps signe le changement de régime. Il ne s'agit pas seulement de travailler sur son corps pour le rendre « présentable », dans une visée stratégique. Il s'agit, dans ce cas, d'aimer et de faire aimer son corps, pour soi. Certes, les techniques utilisées demeurent le plus souvent superficielles, périphériques (maquillage, harmonie des couleurs), mais l'introduction aux pratiques telles que le yoga, la « confrontation » de son corps à celui des autres dans des petits groupes, constituent des paliers dans sa prise en considération. Le rôle du travailleur social est ici celui d'un initiateur. C'est lui qui déculpabilise le regard posé sur soi, il permet au sujet de manifester ses désirs. L'action constitue une forme euphémisée de travail sur le désir. L'expression en est codifiée, socialisée, mais la fragile intimité se consolidant, c'est bien l'expression du désir qui se joue dans ces moments-là, même si celle-ci est encore réticente : « Je ne suis pas faite pour porter ces choses-là... Je ne pourrai jamais me maquiller comme ça à la maison... »

On retrouve là une forme de ce que J. Hyppolite (cité par Durand, 1969 : 233) nomme « dénégation », qui consiste à « présenter ce que l'on est sur le mode de l'être pas » et qui constitue en quelque sorte une première forme d'acceptation du refoulé.

L'antiphrase est alors perceptible à travers le dépassement de la situation, de la difficulté qui a conduit dans cet atelier, au profit de l'expression d'une « frivole » coquetterie.

L'analyse conduite ici à partir de la seule expérience des ateliers image de soi ne permet pas de généraliser mais constitue l'indice d'une manifestation caractéristique du régime nocturne.

La pratique de l'euphémisation, la technique du creusement : « Il faut aller au fond des choses... ne pas se contenter de la surface... aller voir derrière... », autant de formules qui signifient l'intention des travailleurs sociaux. La pratique n'est pas lisse. La lente pénétration d'un centre, où les techniques ascensionnelles se combinent avec celles du creusement à la fois complexe et dangereux, tel est le quotidien du travailleur social.

L'intimité – la force du liant...

Par l'inversion du régime diurne des représentations, la chute euphémisée devient descente, et le gouffre coupe, entraînant ainsi une « valorisation de la sécurité fermée, de l'intimité ». Ici encore, l'observation conduit à constater que les symboles du régime nocturne sont présents dans les représentations, mais plus souvent comme symptômes de la crainte que comme signes d'une pratique valorisée. La plus aiguë des manifestations de cette appréhension, est la peur de se faire avaler. « Ils nous pompent... ils nous absorbent... » Le travailleur social est perçu par les clients comme une mère nourricière dont le lait abondant revêt une douceur caractéristique des délices de l'intimité retrouvée.

Tous les travailleurs sociaux ne se raidissent pas contre cette pratique. Le plus souvent, c'est même la pratique qui induit le comportement et conduit, *in fine*, au retrait. Certes, le lait, aliment archétypal, n'est pas le symbole le plus fréquent pour caractériser l'intimité, mais parfois le café, le plus souvent à l'initiative du client, ou plus fréquemment la commensalité telle qu'elle se pratique généralement dans les régimes d'internat ou de demi-pension, comme dans les instituts médico-éducatifs, sont des indicateurs qui nous semblent pertinents et significatifs d'une pratique pas toujours aussi contestée qu'elle ne semble l'être. Nos observations

conduisent à penser que ce n'est pas tant le corps de métier que l'espace d'activité qui détermine la pratique. Ainsi, les CESF, lorsqu'ils conduisent des ateliers alimentation, aussi bien que les ES lorsqu'il s'agit de fêter un anniversaire, ou encore les animateurs lorsqu'ils célèbrent un événement, tous savent saisir les occasions de la commensalité, ces moments où la distance se réduit, où le professionnel lève, ne serait-ce que momentanément, les barrières.

Le propre de l'intervention sociale est la proximité. Il n'est pas concevable de conduire des interventions où la froideur institutionnelle serait le modèle. Au-delà de l'étalon théorique de la distance professionnelle, il est une pratique culturelle qui passe par la proximité avec l'usager, et qui résiste aux injonctions administratives. Le travailleur social conjugue les formes de son intervention et sait trouver avec les usagers des temps de complicité, de proximité, voire d'intimité où le blottissement, la quête obstinée du repos, dont parle Durand, sont permis. C'est le temps de la confiance et du réconfort. Ce temps où l'intimité prend corps autour d'un café, d'autres le construisent à partir d'une activité. Ainsi, lorsque les CESF entreprennent une activité autour de l'alimentation, ils cherchent manifestement autre chose que la simple production de mets, non que celle-ci soit méprisable, mais parce qu'elle n'est pas elle-même, dans la plupart des cas, le but de l'activité. C'est le relationnel qui est l'objectif, le lien qui se construit autour de l'activité. Une collation prise en commun constitue l'aboutissement de la séance. Le prétexte de la dégustation, avec sa dimension technique, est aussi l'occasion de « la communion ». Les schèmes de l'avalage sont actifs. L'intimité est occasionnelle, provisoire, mais réelle. Produire du lien social est le leitmotiv qui ne cesse de dominer l'intervention. La force du liant est aussi celle du travailleur social. Pour le produire, il lui faut nécessairement en passer par la proximité avec le client et ensuite générer cette proximité entre les usagers eux-mêmes. De la proximité au lien social, il reste encore un pas important à accomplir, que des

actions symboliques telles qu'un repas partagé, l'organisation d'un « pot » en l'honneur de tel ou tel des membres de la structure, permettent d'accomplir. Ces moments, où l'intimité est au cœur de l'intervention sociale, ne sont pas les plus apparents dans les différents comptes rendus de l'intervention, mais plutôt confinés au second plan. Annexes essentielles, ces actions qui semblent ne constituer que des bribes quasi imperceptibles de l'action sociale en sont pourtant le fondement.

Pour conclure cette partie consacrée à la descente et à la secrète intimité, il nous paraît opportun d'aborder les quatre structures du régime nocturne que Durand appelle « mystiques ».

La persévérance...

La première de ces structures est celle qui est caractérisée par le redoublement et la persévérance. Nous l'avons vu, l'une des caractéristiques du travail social est bien le redoublement, la répétition. Il faut sans cesse remettre le cœur à l'ouvrage pour parvenir à créer le climat de confiance qui servira la relation au client. La pérennité de cette relation parfois très difficile à établir devra être garantie par une fidélité sans faille. La persévérance est un aspect essentiel du « travail ».

Plusieurs ES intervenant auprès d'enfants autistes nous ont confirmé cette particularité de leur travail, qui le rend difficile à assumer. Il leur arrive fréquemment de se sentir en échec. « Quand il faut tout reprendre à zéro suite à un week-end passé avec ses parents, et dont on ne sait rien sinon qu'il [l'enfant] est couvert d'eczéma et que tout ce que l'on avait réussi à faire sur plusieurs semaines est à reconstruire, c'est démoralisant. » [Delphine, ES, évoquant les multiples désillusions dans sa relation à Denis, enfant autiste]

Ce sentiment de découragement est partagé par les éducateurs et d'autres travailleurs sociaux, surtout si la relation établie a donné l'impression qu'on a réussi à instaurer une certaine confiance. Le fait de revenir en arrière, de « devoir tout recommencer » provoque

une grande déception, autant à l'égard de l'action engagée avec le client, que dans la relation qui avait été établie. Ce dernier aspect est particulièrement difficile à accepter, car on a l'impression de « s'être fait des illusions », de n'avoir pas su diagnostiquer la faille dans la relation. On retrouve ce sentiment aussi bien chez la CESF qui conduit une action éducative budgétaire et qui voit tous ses efforts ruinés par un « coup de foudre » à l'hypermarché, que chez l'animateur ou l'AS qui tentent de conduire un jeune vers un emploi durable et qui constatent que, dès la deuxième semaine, l'assiduité n'est plus là.

... l'adhérence...

La deuxième structure identifiée par Durand, c'est la viscosité, l'adhérence, que nous retrouvons dans la vocation de lier. Il faut tantôt produire, tantôt restaurer le lien social. La sociabilité est une première étape vers la socialité. L'adhésion au corps social est un objectif essentiel de l'intervention. Il répond à un principe éthologique et moral, mais aussi à une prescription professionnelle. Cette vocation de lier, nous l'avons déjà évoquée au sens religieux, en ce qu'elle est vocation à re-lie les êtres entre eux pour constituer le tissu social. Cette dynamique est présente à tous les niveaux. Elle se manifeste par une difficulté symptomatique à trancher, à rompre les liens avec le passé. L'attachement au logement, à la maison qui fixe, ancre dans un espace social. Le choix du déplacement, de l'éclatement, est douloureux. Tant qu'il y a adhérence au corps social, il y a de l'espoir. Il faut absolument maintenir ce lien, le renforcer, le restaurer si nécessaire, mais rares sont les cas où la solution est cherchée dans la rupture. Celle-ci, parfois utilisée pour « casser » des bandes perturbatrices, est la solution pour ceux que l'on veut préserver, choisie comme moindre mal, mais pas comme issue satisfaisante pour le sujet ainsi mis à l'écart.

Le travail autour du lien social, peut, par certains aspects, apparaître comme une façon de « subtiliser le négatif » de la situation

à l'origine de l'intervention, au profit d'une forme plus positive de relation. Ce qu'en d'autres termes les travailleurs sociaux nomment « faire de la connotation positive » constitue bien une forme de l'approche euphémisée de la chute dont nous avons parlé plus haut.

... la sensibilité...

L'intuition, troisième structure du régime sensoriel, « cette faculté de sentir de très près les êtres et les choses » (Durand, 1969 : 314, citant Lévy-Bruhl), est l'une des qualités propres de l'intervenant social. Elle passe mal auprès des services de tutelle, de la hiérarchie, s'accommode mal de la démarche de projet, tout du moins lorsqu'elle est envisagée dans un cadre méthodologique rigoureux. Pourtant, le travailleur social est culturellement porté par son intuition dans l'approche de l'autre ; même s'il doit l'habiller d'une rigueur méthodologique pour se professionnaliser, il n'y renonce pas pour autant. Empathie, sens des relations humaines – Bruno parle tout simplement de *feeling* –, chacun cherche des mots qui la déguisent, ou du moins lui permettent de l'intégrer dans son processus d'intervention. On peut aussi, comme nous l'avons fait plus haut, utiliser le terme de cœnesthésie sociale pour décrire cette pratique du « senti avec ». Le propre de la plupart des métiers du social est le partage d'un espace d'intimité avec l'usager, le passage sur le terrain. L'ancrage est très fort pour les travailleurs sociaux qui travaillent en institution (IME, foyers...). Vivant au quotidien avec le sujet, ils ont la possibilité de partager ses sentiments dans la mesure où le lien a pu être établi. Une relation plus intime peut ainsi s'élaborer. C'est bien le régime des sens qui prend le dessus, ou tout du moins qui participe à la définition de l'action.

L'intuition ici décrite ne caresse pas les choses de l'extérieur, elle les pénètre pour les saisir de l'intérieur. Cette approche de l'intervention sociale est encore très forte aujourd'hui, par laquelle

on lutte, on résiste, pour promouvoir une intervention sociale non asservie par le politique, pour que l'humain reste au cœur de la pratique. Régime diurne et régime nocturne s'affrontent à ce niveau-là : humanisme fondamental ou professionnalisme technique ? Tel est le dilemme pour l'intervenant social. La plupart des personnes que nous avons rencontrées ont le plus souvent cherché la réponse à l'intersection des deux régimes, ce qui contribue à donner cette impression d'une profession difficile à cerner.

Le trait dominant de cette troisième structure, c'est le concret, un concret si prenant que le sujet n'arrive pas à s'en détacher. N'est-ce pas, là encore, une forme récurrente de l'intervention sociale ? Ce concret qui oppresse parfois, que l'on voudrait dépasser pour atteindre des objectifs plus élevés (propres au régime diurne), mais auquel il faut sans cesse revenir pour être en phase avec le sujet. Le travail sur le quotidien, le banal, constitue l'axe principal de l'intervention. Le quotidien ne peut être méprisé, rejeté comme élément de second ordre. Au contraire, c'est lui qui rappelle à l'ordre lorsqu'on s'en écarte trop longtemps. Les factures – aussi bien que les fractures de tous ordres – sont là pour rythmer les rencontres, qu'il s'agisse d'actions budgétaires, d'isolement, de recherche d'emploi... Le concret, c'est aussi le moyen d'agir, de sentir, de faire avec.

... et la gullivérisation

La propension à la miniaturisation est la quatrième de ces structures, qui sont interdépendantes. Elle se traduit par la minutie, la méticulosité ; elle est bien sûr liée à l'adhérence, tout autant qu'à l'intimité dont il a déjà amplement été fait état. Cette minutie, ou cette méticulosité, ce sens du détail, voire de l'infime détail, est typique de l'intervenant social. Nous retrouvons là le « fond des choses » évoqué précédemment. La capacité des travailleurs sociaux à travailler en profondeur sur un détail du quotidien, pour permettre au sujet de (re)trouver une part d'autonomie,

est patente. Quel que soit le temps qu'ils y passent, même si des décideurs avides de rendement le perçoivent comme perdu, les travailleurs sociaux ne peuvent se résoudre à une approche superficielle du sujet. « Il faut connaître les tenants et les aboutissants... » Quelques-uns pourront trouver un peu aléatoire ce travail sur le détail, dans la mesure où le hasard prend souvent une place prépondérante dans le choix des points d'approfondissement. Tout comme dans la psychanalyse où le sujet conduit lui-même sa cure, dans l'intervention sociale, c'est lui qui, par ses confidences, guide le travailleur social vers les appuis de son intervention. Les points d'ancrage familiaux, relationnels sont particulièrement intéressants pour l'intervenant qui, sensible aux apports de la psychanalyse, trouvera là un domaine à explorer, un fil à suivre dans la limite de ses possibilités, au risque d'être taxé de psychologisme.

La gulliverisation se traduit aussi par un attrait particulier pour ce qui est petit. L'intérêt porté aux « petits sujets » est prédominant par nature dans l'intervention sociale, ces « petits sujets » qui sont plus importants aux yeux des travailleurs sociaux que les « grands sujets ». Les actions évoquées dans le chapitre consacré à la résistance nous paraissent en cela révélatrices.

Ainsi, la sympathie pour les courants incarnant la résistance « des petits contre les gros » est tout aussi significative. On pense à la façon dont certains travailleurs sociaux œuvrent en ce sens, qu'il s'agisse, par exemple, des régies de quartier, ou d'un « groupe philo »... La lecture que l'on peut faire de cette pratique prend alors un nouveau sens. Elle n'est plus la caractéristique d'une dynamique ascensionnelle, mais une reconnaissance de la valeur et de la richesse des « petites gens ». On ne peut affirmer que c'est le régime nocturne qui l'emporte là sur le régime diurne, encore moins que la dimension ascensionnelle soit absente. Les deux aspects sont probablement imbriqués, conjugués l'un avec l'autre.

Cette propension des travailleurs sociaux à considérer les petits comme grands contribue certainement à en faire des marginaux

aux yeux de ceux qui ne jurent que par le progrès et la performance. Nous retrouverons cette ambiguïté avec les symboles cycliques.

Le temps maîtrisé

Les symboles cycliques sont ceux du rapport au temps, plus précisément de la maîtrise du temps. Pour conduire cette analyse, nous utiliserons quatre structures proposées par Durand : l'harmonisation des contraires, la dialectique, l'histoire et le progrès. Les deux premières appartiennent à une catégorie que l'on pourrait caractériser par la répétitivité, les deux suivantes ont plutôt un rôle génétique.

La première structure, fondée sur l'harmonisation des contraires, tente, avec une énergie mobile, d'harmoniser adaptation et assimilation. On trouve cette recherche de l'harmonie dans toutes les actions d'intégration, qu'il s'agisse d'actions avec des populations étrangères, des « jeunes des cités », ou bien encore des handicapés. Le mouvement rythmique est perceptible. C'est la conjugaison de l'adaptation, qui correspond à la dynamique curialisatrice que nous avons longuement évoquée, et de l'assimilation, niveau de l'intervention le plus difficile à mettre en œuvre parce qu'il implique le reste de la société. Il n'est certes pas facile de conjuguer ces deux niveaux, mais les travailleurs sociaux, au risque de l'échec, se fixent cet objectif ambitieux de tenter d'harmoniser des situations a priori inconciliables. Les revers accumulés au fil des interventions peuvent provoquer une lassitude dans l'action au quotidien, mais l'objectif demeure, même s'il est parfois mentionné sur un ton où la désillusion est perceptible. Ces allers-retours entre les clients et le reste de la population sont usants dans la mesure où ils ne sont pas couronnés de succès, mais la réussite est quelquefois au rendez-vous, ce qui renforce la persévérance des travailleurs sociaux.

Il faut mettre cette quête de l'harmonie en rapport direct avec ce qui a déjà été évoqué sous les termes de religiosité, de reliance.

La production ou la restauration du lien social ne peuvent s'entendre sans une perspective d'harmonie fédératrice. Celle-ci fait parfois figure de chimère, mais elle est bien la condition de la réussite du projet.

Nous retrouvons l'harmonisation dans la faculté des travailleurs sociaux à « arrondir les angles », chaque fois par exemple qu'un groupe de jeunes de la cité est en conflit avec les habitants du quartier ou la municipalité, ou encore quand il faut négocier pour obtenir l'accès à tel ou tel local qui a déjà été saccagé plusieurs fois par les précédents utilisateurs...

L'harmonie est également l'objectif – bien plus qu'un état de fait constatable à la fin de l'intervention – du négociateur, de l'interface. Elle caractérise la place des travailleurs sociaux qui œuvrent à la cohabitation de populations, de publics entre eux et/ou avec des institutions, ou, plus modestement, de réduction de la disharmonie.

Cette quête conduit les travailleurs sociaux à tenter d'harmoniser des temps qui, au départ, sont différents, voire inconciliables. L'exemple le plus significatif est certainement celui du Ramadan qui voit, le temps d'une période de pratique religieuse spécifique et particulièrement démonstrative, les populations d'un même quartier vivre dans des temps différents, qui parfois échauffent les esprits, jusqu'à provoquer des conflits, des replis, des ostracismes. Le travail de terrain des intervenants sociaux est particulièrement périlleux. L'harmonie paraît lointaine, voire inaccessible.

L'harmonie procède de l'esprit de système (Durand, 1969 : 402), lequel induit la notion de processus, de procédé. L'approche globale, l'usage de l'analyse systémique, ou plus simplement, la démarche de projet, ont en commun cette dimension globalisante, unificatrice. L'harmonie, c'est la quête de l'unité sous la diversité, unité qui ne signifie pas suppression des différences, au contraire.

La recherche de l'harmonie entre les contraires fonctionne selon un principe dialectique qui a pour objectif unique de faire en

sorte que « tout cela fonctionne ». Il ne s'agit pas de réduire, d'absorber ou de dissoudre un groupe social dominé dans un groupe social dominant. Il ne s'agit pas non plus d'extraire un groupe dérangeant de l'espace du groupe dominant. Il faut que ces populations puissent cohabiter. C'est bien là que réside la difficulté du métier de travailleur social. Combien d'institutions ont vu le jour avec pour principale vocation de mettre à l'écart des populations « atypiques » ou « anormales », créant le « grand enfermement » dont Foucault et Goffman ont, chacun à leur façon, dressé le portrait ? Pourtant, c'est probablement cette capacité de continuer à fonctionner sur la base de l'idéal qui fait des travailleurs sociaux un groupe social encore particulier. Sa « vocation » est de tolérer l'autre dans sa particularité et sa diversité. Les tentatives sont nombreuses et pas toujours couronnées de succès. Pourtant, s'il est un point commun qui unifie l'ensemble des professions du secteur social, c'est bien cette conviction que l'autre doit être respecté dans son intégrité, mais aussi comme vecteur de richesse ; il est donc nécessaire de conserver, autant que possible, les particularités de chacun. Il n'y a donc pas de synthèse réductrice, aliénante, sans au moins une recherche de complémentarité harmonieuse. Le drame de chaque situation est intégré. Il faut alors trouver le moyen de gérer la situation avec tous ses paramètres.

Quand il s'agit de faire cohabiter des populations dont l'une se sent légitimement propriétaire de l'espace et que la seconde fait peur, il n'est pas aisé de réaliser une synthèse harmonieuse. Dans ce cas, l'option retenue peut accorder la priorité au régime diurne et faire le choix de la *diaïrésis*, la séparation, pour apaiser et rassurer les institutions autant que la population du quartier. Ailleurs, c'est une dynamique plus harmonieuse qui sera envisagée, même contre la pression des décideurs. Le temps est alors à la fois une nécessité et une source d'échec possible. La réussite aura d'autant plus de valeur que le travail est difficile. Ce sera l'exemple à mettre en avant dans la communication, que l'on soit travailleur social ou

politique. L'échec, stigmatisé, servira probablement à accroître la pression lors des actions à venir.

La troisième structure, la structure historienne vient se combiner avec l'aspect dialectique. Le temps est synthétique : contrairement au modèle hégéliano-marxiste construit sur l'opposition dynamique de phases bien distinctes, « c'est l'effort pour maintenir en même temps dans la conscience des termes antithétiques » (Durand, 1969 : 406). Les travailleurs sociaux, on l'a vu, n'ont de cesse de tenter de concilier l'inconciliable, de faire vivre dans un même temps des publics qui vivent dans des temps différents. Nous percevons cette dynamique historienne, dans la pratique même de certains travailleurs sociaux, qui révèle leur goût pour les pratiques communautaires. Tout ce que nous avons qualifié d'archaïque vient s'y conjuguer avec la modernité. Cette troisième structure porte en elle les gènes de la postmodernité : la combinaison des temps. La structure historienne pratique l'hypotypose, évocation quasi hallucinée de la réalité, destinée à néantiser la fatalité de la chronologie. Cela nous emble bien caractériser la pratique des travailleurs sociaux. Leur combat s'attache, en effet, à lutter contre la côté rigide des temporalités, en tentant d'abolir la chronologie figée des modes de vie, de faire éclater les systèmes de référence tout en intégrant les cultures propres à chaque groupe. C'est le cas de « la maison des autistes » que nous a présentée Didier.

Le défi est parfois trop lourd, mais la dynamique toujours présente. La persévérance, nous l'avons vu, est une qualité essentielle du travail social. La fête est une pratique très usitée pour contribuer à cette néantisation. Qu'il s'agisse de la fête dans un établissement ou dans un quartier, elle est l'occasion de la fusion, du mélange, du brassage des populations. Elle constitue une façon de concevoir le monde.

La quatrième structure, qui est volonté d'accélérer l'histoire et le temps pour tenter de s'en rendre maître, est la structure progressiste. Comment ? Ici encore, l'hypotypose permet de convaincre

le client, de le rassurer et le stimuler. L'anecdote sert souvent de point de départ. Enrichie, elle prend souvent un caractère épique, qui sert l'objectif du travailleur social. Pour preuve, ces propos, fréquemment entendus lors de rencontres entre les travailleurs sociaux et leurs clients, « Vous savez, j'ai déjà vu des gens dans une situation plus difficile que la vôtre réussir à s'en sortir... Il faut y croire... Vous verrez, au début c'est difficile, mais ensuite... » L'intention n'est pas de tromper mais de stimuler. Il arrive que le travailleur social lui-même se « charge » ainsi d'une stimulation qui est aussi nécessaire, à lui aussi. Plus l'action est longue et douloureuse pour le sujet, plus les encouragements doivent être présents. En s'appuyant sur le passé pour dominer le devenir, les travailleurs sociaux s'apparentent à des « démiurges ».

Cette dernière structure est celle qui se rapproche le plus du régime diurne. Par ses manifestations, elle s'apparente au symbolisme ascensionnel, au point de semer la confusion, de susciter le doute chez l'observateur. Nous avons choisi, pour notre part, de parler d'ambiguïté des travailleurs sociaux, car il nous semble que cette confusion, même quand elle est pratiquée inconsciemment, est entretenue par les travailleurs sociaux eux-mêmes.

Cette analyse consacrée aux symboles cycliques nous conduit naturellement à la notion de maturation, dans laquelle le rapport au temps est essentiel, au travers d'un enchaînement en spirale, fait de mort et de résurrection. On retrouve cette spirale dans l'intervention sociale : il s'agit de soustraire le client du monde des faibles pour le faire accéder au monde de ceux qui « se prennent en main ». Bien sûr, on est parfois encore dans le « faire à la place » tant décrié, dans l'assistance inévitable, pour les situations les plus difficiles, qui demandent d'agir en l'urgence, mais cette renaissance, aussi modeste soit-elle, demeure une finalité importante.

Les travailleurs sociaux parlent du long travail de maturation nécessaire pour en arriver là. Il faut, pour emprunter la métaphore qu'ils utilisent le plus souvent, faire un travail de semence, laisser

germer l'idée, puis bien l'entretenir pour faire en sorte qu'elle puisse résister aux intempéries. Le travail est difficile, car il faut prendre en compte l'environnement. Un environnement favorable est un soutien, un point d'appui solide, un environnement défavorable peut mettre le résultat en péril, si le travailleur social n'a pas su le prendre en compte. La maturation est une caractéristique permanente de l'intervention ; moins inéluctable que l'éternel retour des saisons, elle participe de l'évolution de l'individu. Celui-ci a besoin de passer par des phases d'enracinement puis de maturation pour évoluer vers l'objectif fixé.

Les termes de « semence », « enracinement », « maturation », « germer », sont fréquemment employés pour caractériser le processus mis en œuvre avec l'usager, un choix lexical qui montre, s'il en était encore besoin, l'ancrage du travail social dans le régime nocturne. À côté du projet à la dynamique ascensionnelle, on se donne le temps de « faire prendre les choses ». Cette aptitude à laisser l'individu évoluer à son rythme, à « ne pas brusquer les choses » est fondamentale pour l'intervention sociale. Les impondérables (environnement, famille...), lorsqu'ils ne sont pas maîtrisés, rendent toute tentative précaire. Il semble bien que toute l'intervention sociale qui est fondée sur des troubles, des problématiques psychologiques, soit concernée par cette précarité de l'intervention, cette soumission aux aléas socio-temporels. Voilà pourquoi, alors, la persévérance est essentielle.

Le régime diurne, omniprésent dans l'intervention sociale, le plus souvent au premier plan, se conjugue, comme nous venons de le voir, avec le régime nocturne qui capte les forces vitales du devenir. Le régime nocturne est plus difficile à percevoir car il est, fondamentalement, en opposition avec les valeurs liées à la commande institutionnelle ; il paraît également incompatible avec celles de la professionnalisation. Les professions du social ont sans doute là une étape à franchir, celle de l'assimilation de ses valeurs, de son histoire, à son nouveau professionnalisme. Celui-ci, en effet,

est trop récent et trop fragile pour oser imposer ses valeurs fondamentales. Aujourd'hui, c'est le crédit, la confiance des institutions qui prime. Certaines pratiques avancent au grand jour, d'autres masquées. Pour autant, elles existent, et il serait erroné de penser le secteur de l'intervention sociale comme un milieu hyper technicien au service d'une idéologie curialisatrice, sans conscience.

La structure symbolique de l'univers du travail social se révèle donc cohérente et structurée ; elle traverse, en outre, l'ensemble des professions. Cette communauté symbolique, dont nous avons éclairé les principales caractéristiques, confirme la dynamique tribale du travail social. Pour compléter cet aspect, il nous faut aborder la question du territoire, qui semble être à l'origine d'une « théorie de l'éclatement » soutenue par certains.

UN TERRITOIRE CONQUIS, À CONQUÉRIR OU À DÉFENDRE

Parler de territoire, c'est se référer à la notion sociologique de proxémie. « La stabilité de l'espace est un point de référence, un point d'ancrage pour le groupe [...] Tout cela fait partie d'une proxémie fondatrice qui accentue la prégnance du cadre spatial. Tout cela sécurise et permet la résistance. » (Maffesoli, 1988 : 163)

Le café, en tant que rite, mais aussi en tant que lieu spécifique, parfois « interdit » d'accès à certains, représente bien, pour les travailleurs sociaux, un territoire conquis. Cette façon de se fonder en tant que groupe en investissant un espace n'est pas le propre des travailleurs sociaux, mais elle est caractéristique des communautés humaines, voire animales. En ce qui concerne les travailleurs sociaux la proxémie pourra avoir pour point d'application un territoire, à la fois physique, géographique, mais également un public, ou, comme on le dit dans le monde du travail social, « des problématiques ». Le territoire, ainsi entendu, prend une dimension extensive, allant de l'espace aux personnes. C'est à partir de ce territoire que nous pourrions concevoir une cohérence, à défaut de cohésion, du groupe des travailleurs sociaux – territoire qui doit aussi être appréhendé

dans sa dimension historique : « On peut dire qu'il y a une étroite relation entre le territoire et la mémoire collective [...] La proxémie symbolique et spatiale privilégie le souci de laisser sa trace, c'est-à-dire de témoigner de sa pérennité. » (Maffesoli, *op. cit.* : 168)

Un territoire conquis ou à conquérir

Pour bien saisir la notion de territoire, il faut donc combiner la dimension géographique avec les types de publics. Si l'on revient sur l'exemple du Centre social*** cité précédemment, les populations touchées sont d'horizons divers, et il est fortement question de supprimer les limites. On entre, par là-même, dans la conquête d'un nouveau territoire, ce qui, on l'a vu, ne fait pas l'unanimité au sein de l'équipe des travailleurs sociaux.

Dès que l'on déborde du cadre traditionnel de l'intervention sociale – c'est de plus en plus le cas avec l'émergence des nouveaux métiers du social –, le doute identitaire s'installe. L'orientation expansive des politiques sociales contribue à brouiller la lisibilité, la perception des frontières du social, d'où le « repli » que certains manifestent : ce qui pourrait être considéré comme une stratégie défensive ou une crainte professionnelle est, peut-être davantage, une quête identitaire.

Un territoire à défendre

La perte de références territoriales claires est un des aspects de la situation actuelle des travailleurs sociaux, mais il convient aussi d'évoquer les « agressions », tant extérieures qu'intérieures.

Se défendre contre l'« envahisseur »

Le territoire des travailleurs sociaux n'est plus, comme par le passé, protégé contre les lois du marché. La logique libérale qui gouverne l'économie se développe jusque dans l'action sociale. Ce secteur fait, aujourd'hui, l'objet de l'appétit de grandes entreprises privées, qui y voient un axe de diversification : des publics comme

les personnes âgées sont très convoités. Il y a parfois aussi des concurrences plus insidieuses, comme c'est le cas de tel IME accueillant des enfants présentant des troubles du comportement qui se voit concurrencé par l'institution scolaire, en application de la loi concernant l'intégration des handicapés au « milieu ordinaire ». L'ES de la SESSAD souligne bien la concurrence qui peut exister avec les instituteurs. Il fait référence à un conflit de positionnement historique, qui voit des éducateurs avec un parcours scolaire chaotique s'opposer à une institution qui leur rappelle de mauvais souvenirs. Dans cette opposition aux enseignants, il fait aussi référence aux collègues. Il semble que le conflit porte surtout sur les rôles, les compétences, comme nous le verrons plus loin vis-à-vis des autres travailleurs sociaux. Les enseignants, comme les travailleurs sociaux, ont un territoire à défendre.

Les combats de clans

La concurrence qui vient de l'intérieur provoque bien des tiraillements au sein de la tribu. Les différents clans du social revendiquent, en effet, eux aussi, à leur échelle, un territoire propre, même si ces revendications s'estompent quand l'intérêt des clients prime. On retrouve alors des conflits entre ES et AS qui portent sur la compétence en matière d'intervention. La compétence, la qualification sont également à l'origine de conflits de positionnement entre CESF et AS ou ES. « Dès que je discute avec des AMP, je les trouve un peu plus pratiques. [...] L'animateur, son but, c'est l'activité. Il ne s'occupe pas de l'enfant, de savoir s'il a un problème [...] Elle [l'assistante maternelle agréée] n'a pas la démarche, parce qu'elle n'a pas la formation. C'est des gens qui travaillent beaucoup à l'affect, et c'est pas un travail avec des objectifs, pour que le jeune, il accède à l'autonomie. Il y a toujours la confusion avec la mère. » [Danièle, ES]

Certains dominent. « On est dans le même service, mais on ne fait pas la même chose, même si, officiellement, on est censés être au même niveau. » [Bruno, AS]

Cette impression d'infériorité est parfois confirmée par l'attitude des autres. « Moi, je suis quelqu'un de syndiqué, j'ai la sensation d'appartenir à un groupe [...] Bien que je pense qu'il y a des professions qui sont plus valorisées que d'autres [...] ES, AS, ça ce sont des valeurs sûres. » [Éric, animateur]

D'autant qu'on les laisse parfois dans cette position. « L'assistante sociale m'a dit : "Dis-moi ce que tu sais, je te dirai si ce que tu sais, est vrai", là, j'ai été choquée. Si j'en parle, c'est que j'ai été choquée... On n'est quand même pas sur le même pied. » [Christine, CESF]

Ces luttes internes sont, probablement, un des signes qui incitent Michel Autès, et bien d'autres, à évoquer la dislocation du groupe des travailleurs sociaux. Mais l'on peut aussi interpréter ces conflits comme une forme de vie, de dynamique d'un groupe qui cherche, peut-être encore, à s'identifier. Les propos de la « jeune » éducatrice que nous avons rencontrée sont, à cet égard, significatifs : selon elle, la véritable identité des travailleurs sociaux se révèle au contact avec des « non travailleurs sociaux ». Elle a du mal à définir cette identité, hormis une liste de valeurs communes, mais elle exprime un sentiment fort d'appartenance à une communauté.

TRIBALISME ET TRAVAIL SOCIAL : DISLOCATION DE LA TRIBU ?

L'« hétéronomie » est une autre caractéristique du tribalisme : le regard des autres détermine les comportements des membres de la tribu. Au lieu de penser par soi-même, on se constitue de petites entités sectaires, fanatiques ; les mondes du sport – plus particulièrement celui des supporters – et celui de certains genres musicaux sont, en ce sens, des catalyseurs de cette néo-tribalité qui n'est pas fondée sur le contrat, mais tout « simplement » sur la socialité. À ce stade de notre recherche, il nous faut nuancer notre approche du monde des travailleurs sociaux comme tribu. S'il y a un sentiment d'appartenance, on ne perçoit cependant pas la

dimension fusionnelle d'une tribalité aboutie. C'est pourquoi le titre ci-dessus est formulé comme interrogation. Et pourtant, la question du tribalisme mérite d'être explorée plus avant.

Les clans du social

Pour l'anthropologie, une tribu est une organisation qui réunit sur un même territoire un ensemble de clans ayant un ancêtre commun. Si l'on se souvient de la notion de territoire telle que nous l'avons abordée précédemment, il y a bien un territoire pour le social. Les contours en sont fournis par l'étude DREES mentionnée au début de cet ouvrage. Parler en termes de tribu comme nous avons choisi de le faire ne signifie pas pour autant que tous les clans soient uniformes, ni même qu'ils soient unis. Au contraire, comme dans beaucoup de tribus, il existe des disputes de clans, des conceptions différentes de la tribu, et donc des querelles de positionnement. Les témoignages recueillis auprès des interviewés des quatre grands métiers du social abondent en ce sens. Les querelles sur les compétences, les spécificités des uns et des autres sont perceptibles, même si elles sont dites de manière euphémisée. L'utilisateur, quant à lui, perçoit peu ces « luttes internes » : lorsqu'il en subit les conséquences, il en red plutôt responsables les incohérences ou la complexité du système. Quoi qu'il en soit, c'est bien sur un même territoire que chaque métier existe. Ce qui oppose, c'est la place occupée, la part de territoire convoitée, la position, la suprématie d'un clan par rapport à l'autre.

Des traces de tribalité

L'existence de ces clans est indéniable. Néanmoins, derrière ces oppositions qui sont loin d'être fratricides, apparaissent des signes d'une appartenance à la communauté. Dans la partie consacrée aux rituels, on a évoqué des moments cœnesthésiques et eucharistiques. Certains d'entre eux sont même parfois fusionnels. On pense ici plus particulièrement aux occasions de se retrouver que

constituent les grands rassemblements de la tribu. Colloques, fêtes, journées, assises..., nombreuses sont les occasions de célébrer la tribu. Bien sûr, il y a ceux qui y vont, et ceux qui n'y vont pas. Mais, quoi qu'il en soit, l'événement est une référence pour tous. Lors de la rencontre avec l'AS, les discussions de l'équipe de travail du CCAS étaient significatives : chacun citait Toulouse (les assises du travail social), les journées de l'ANAS, de l'ESF comme une référence, qu'il y soit allé ou non. Ces événements sont marqués du sceau de l'organisateur (éducateur, AS ou CESF), mais l'occasion est à la fois festive et fédératrice, le modèle de référence des années 1970 reste fortement présent. Le social est alors spectacle. Les acteurs de l'action sociale deviennent pour un temps spectateurs de leur quotidien. La théâtralisation est souvent concrétisée par la présence d'une troupe de théâtre qui a pour mission de re-mettre en scène.

Au-delà de ces moments de célébration de la tribu, il est d'autres signes de l'appartenance à la communauté. Le langage, à travers un vocabulaire qui emprunte à la psychologie, la façon de communiquer, les multiples réunions sont autant de signes de cette appartenance. C'est surtout, par le biais de ce langage, une référence commune à ce qui fonde la tribu que l'on peut percevoir. Même si des langages plus technocratiques font leur apparition (on pense encore ici à tout ce qui découle de la méthodologie de projet), ils se combinent avec le jargon psychologique développé dans les années 1960-1970, pour constituer une forme d'expression typique de la tribu. Le tutoiement reste par exemple un signe ostensible de ce modèle, signe qui, par ailleurs, s'est étendu à d'autres milieux professionnels, nouvelles techniques de management aidant. Ce tutoiement est porteur de sens : il exprime la volonté d'ouverture, d'intégration de l'autre. Il nous semble que cette pratique du tutoiement se distingue de celles issues des nouvelles formes de management qui ont, elles, plus pour vocation de masquer des rapports hiérarchiques, de favoriser une dynamique de groupe à des fins productives. Cette notion de groupe, d'équipe,

est forte dans certains services. Cependant, c'est là que l'on va percevoir des signes de dislocation.

Des signes de dislocation

Il semble, si l'on suit M. Autès – ce que confirment nos propres observations –, que la relation au collectif soit plus distendue. Il est incontestable que des stratégies de carrière, des effets d'ancienneté – bref, si des intérêts personnels sont en jeu ! – font que, pour certains, le groupe, le collectif avec lequel on travaille, passe au second plan. On peut illustrer cette stratégie par les allusions de la « jeune » ES qui nous disait avoir voulu réorganiser les activités de soirée dans l'internat, et s'être heurtée aux équipes de jour – constituées des ES les plus anciens – qui voyaient là une obligation de liaison, donc de réunions supplémentaires pour adapter le projet pédagogique. On peut aussi se rappeler les doutes émis par l'AS, ou l'animateur, quant à l'engagement politique, collectif, des travailleurs sociaux. On le voit, il n'est pas facile de conclure sur la capacité de mobilisation d'un groupe qui, certes, résiste, mais qui, contrairement aux agriculteurs, ou aux enseignants, n'a pas l'habitude de se mobiliser massivement.

L'éclatement des métiers du social, en parallèle avec leur développement, est un autre signe de la dislocation apparente. Nombre d'organisations, HLM, départements, CCAS..., ont, dans un même temps, regroupé sous une même appellation une grande variété de professions. Pourtant, la multiplicité des métiers n'est pas antinomique avec une forme de tribalité qui se manifeste par l'expression d'un certain nombre de valeurs.

Le ciment : les pratiques et les valeurs

S'il y a conscience d'appartenir à un même groupe, s'il y a une tribu, ce sont les valeurs communes qui l'expriment, comme nous l'avons largement rapporté. Au premier rang de ces valeurs, l'humanisme. « Sauf qu'il faut bien des critères, alors on va en

donner, donc ils en donnent, mais des critères, il n'y en a pas. Il suffit d'être humain et puis c'est tout. D'être humain, non pas des qualités humaines, mais d'être humain et puis basta. » [Bruno, AS]

Parfois même, on se sent appartenir au groupe presque contre son gré... « Je me sens tout à fait appartenir au groupe des travailleurs sociaux. Je me voulais singulière et je me rends compte que nous avons énormément de choses en commun : nous avons le même langage, nous avons des pratiques proches. Ce qui fait la différence, c'est notre équation personnelle, c'est-à-dire la façon d'appréhender les choses, mais globalement oui, je me reconnais dans le groupe. En réalité, quelque part, ça me fait suer [rires], mais j'ai réellement un sentiment d'appartenance. Je suis en lien, je me sens reliée... avec quelquefois certaines rancœurs. » [Christine, CESF]

C'est par le « récit » de situations professionnelles que nous avons pu percevoir d'autres éléments qui forment ce ciment. Ce sont d'abord des pratiques, des façons de faire, des rituels méthodologiques, des procédures. Ces rituels sont toujours repris par les interviewés comme des caractéristiques de la profession. On a pu constater, lors de l'entretien avec l'assistante maternelle, que ces rituels se mettaient en place chez les adhérentes de son association (guide d'accueil des nouveaux parents, journées de regroupement, portes ouvertes aux familles...).

Alors, une tribu ? Le doute est encore permis. L'objectif principal n'était pas de montrer s'il y avait, ou non, une forme de néotribalisme chez les travailleurs sociaux, mais plutôt de travailler sur ce modèle comme outil d'analyse permettant une approche renouvelée de la population des travailleurs sociaux. On peut néanmoins, au regard de ce qui précède, conclure qu'il existe réellement une tribu des travailleurs sociaux, même si celle-ci ne possède pas la totalité des caractéristiques du modèle théorique et même si elle n'est pas ressentie de la même façon par tous.

CHAPITRE 4

de l'imaginaire du travail social et du social en général

Nous avons vu jusqu'ici comment est structuré le système de valeurs des travailleurs sociaux. On a même pu montrer que le monde du travail social a conservé sa dimension civilisatrice, lorsqu'il reste intransigeant. Gilbert Renaud (1988) a montré, comment, derrière l'apparente curialisation des interventions sociales, on peut trouver une forme d'« altruisme », alchimie, « d'une action

qui se compose d'affect, de passion, d'attraction/répulsion, de référence, de rôle, médiatisant la volonté de domination ».

Dans cet article, Renaud¹⁴ décrit le travail social comme une forme « constituée de deux énergies antagonistes, dont l'une ne s'actualise qu'en potentialisant son contraire [...] l'agent social n'est en ce sens, ni un sujet conscient qui plierait le réel à ses projets, ni un objet passif qui se plierait aux règles du réel. Il est un "trajet" entre deux régimes de l'imaginaire social. »

La notion de trajet est essentielle pour percevoir la distance qui peut s'établir entre l'organisation rationnelle et ce que Renaud nomme le « désordre créateur », ou la « tension dynamique » qui anime les formes du social¹⁵. En d'autres termes, derrière une apparente technicité, une apparente rationalité de la demande et de l'intervention qui se nourrissent l'une de l'autre, il est un ensemble plus difficile à percevoir : l'imaginaire du travail social, qui permet une relation dialectique à la demande. Cette dimension, qui fonde la réalité de l'action au quotidien, est essentielle.

Comme nous l'avons évoqué précédemment, Michel Autès, avec d'autres auteurs, ont pu parler d'éclatement du monde du travail social. Nous avons, quant à nous, tenté, à travers cet ouvrage, de mettre à jour un imaginaire commun qui produit un lien, qui agit comme un ciment, dans cet univers. Il nous semble, même si l'éclatement des professions et la technicisation des métiers sont de plus en plus apparents, qu'il est des images communes, des schèmes et des archétypes qui fondent l'intervention sociale.

Précisons rapidement, après Durand (1969 : 61-62), ce que nous entendons par schèmes et archétypes. Le « schème » est une généralisation dynamique et effective de l'image ; il constitue la

¹⁴ En se référant à Miranda (1986) pour développer une analyse conforme au modèle épistémologique de Stéphane Lupasco.

¹⁵ Renaud emprunte ici la notion de tension dynamique à Alain Médam, *La vie de nos formes d'existence*, texte présenté dans le cadre des séminaires du frisoq, Montréal, automne 1986.

factivité et la non-substantivité générale de l'imaginaire. Symbole moteur chez Bachelard, il est le squelette de l'imagination, des représentations concrètes. L'archétype, quant à lui, est le modèle sur lequel on fait un ouvrage, une sorte de modèle idéal, structure universelle issue de l'inconscient jungien. Constitué par les schèmes au contact de l'environnement naturel et social, il est stable. Il se distingue du symbole par son absence d'ambivalence. On pourrait donner, pour illustrer ces notions, l'exemple du schème de l'ascension qui contribue à l'archétype substantificateur du sommet, du chef. La dimension heuristique de l'archétype se situe dans le fait qu'il constitue le point de jonction entre l'imaginaire et les processus rationnels. C'est en Hermès que nous avons trouvé l'archétype du travailleur social.

HERMÈS, LA FIGURE DU TRAVAILLEUR SOCIAL

Nous rechercherons dans le mythe une autre forme de connaissance permettant d'appréhender l'univers du travail social et d'en percevoir la cohérence. Le mythe présente en effet une structure qui permet, au-delà des mots et du *logos* qui l'ordonnent, de comprendre un phénomène dans toute sa complexité. L'on pourrait certes faire appel à plusieurs mythes, mais celui d'Hermès psychopompe (c'est-à-dire « accompagnateur des âmes »), par sa polymorphie, convient le mieux.

Hermès est, selon Durand (1996), l'archétype du contestataire, ce qui en fait pour nous un emblème du travail social. Mais Hermès, c'est aussi le dieu des passages et des voleurs : il vole une partie du troupeau de son frère Apollon, vol qu'il décrit comme une technè pour parvenir à acquérir sa part de timè, c'est-à-dire son lot de biens et de reconnaissance comme dieu à part entière dans l'Olympe. Il passe ainsi du statut d'immortel, non reconnu comme dieu, au statut de divinité pleine et entière, grâce au sacrifice qu'il fait de deux vaches du troupeau divin. Il incarne la ruse (il fait marcher le troupeau à reculons en traversant toute la Grèce,

il invente la lyre qu'il échange contre le troupeau volé pour apaiser son frère). Combattant (contre son frère) et militant, médiateur entre les dieux et les hommes, et aussi directement entre les hommes (il aide la jeune mariée à passer de l'a demeure du père à la demeure de l'époux – associé, pour ce faire, à Hestia, déesse du foyer), il est aussi guide dans les déplacements hasardeux. Dans l'*Hymne* homérique, il justifie son rôle par l'échange et s'avère en même temps l'inventeur des poids et mesures, de la fraude et du vol. Maître des troupeaux, il est aussi celui des animaux sauvages. Bénédicte dans le mariage, il est aussi conducteur de Pandora. Il fait le feu, préside au rite d'égalité qu'il invente, maîtrise le langage supérieur, donnant un nom aux êtres et aux choses. Issu de polarités lumineuses (fils de Zeus l'Olympien) et souterraines (fils de Maïa, fille d'Atlas, logée dans une caverne), il est chthonien et psychopompe. il correspond au type idéal, au sens weberien de l'expression, des travailleurs sociaux tels que nous les avons entraperçus.

Contestataires, combattants, militants, c'est la nécessité qui, parfois, comme Hermès, les pousse au combat. Même si cela ne se manifeste pas uniformément, cet aspect est un trait caractéristique des travailleurs sociaux que nous avons rencontrés, comme nous l'avons déjà montré à travers l'analyse des diverses formes de résistance observées.

Comme lui, les travailleurs sociaux sont passeurs et « voleurs » – ce mot, bien évidemment, est ici entendu comme une métaphore des infractions à la légalité qu'ils sont parfois amenés à commettre pour gérer une situation en cas de nécessité –, donc techniciens pour ce faire. C'est, ainsi, la non-dénonciation de « petits trafiquants » de drogue qui permettra de « garder le contact », c'est le non-paiement de factures d'électricité pour couvrir un achat superflu et la demande simultanée de secours à la CAF qui n'aurait pas pris en charge un crédit à la consommation, mais qui paiera pour maintenir l'accès à l'énergie... La technicité, dans ce

dernier exemple, est transmise aux usagers qui, rapidement, se la communiquent et produisent une connaissance des dispositifs relativement performante, qui leur permettra de faire face si un autre travailleur social refuse de « jouer le jeu ».

La quête de reconnaissance est une caractéristique historique du travail social. Les propos issus des assises du travail social de Toulouse que nous avons cités précédemment le confirment, autant que le trajet parcouru par les assistantes maternelles agréées. Il faut se former, affirmer des compétences pour être reconnu, par les pouvoirs publics et la société elle-même, dans une utilité, qui doit être à la fois sociale et professionnelle.

Le mythe de Mètis (cf. Détienne et Vernant, 1974) pourrait aussi illustrer le monde des travailleurs sociaux, mais la ruse n'est pas leur seule caractéristique¹⁶ : eux aussi savent « faire marcher le troupeau à l'envers ». Leur ruse c'est l'adaptation, le bricolage, les « trucs » qu'ils trouvent pour gérer l'ingérable (les dettes non prises en charge, le contrat de RMI impossible, des moyens de locomotion pour se rendre au travail et remplir un contrat d'insertion...). Nous avons également trouvé la ruse dans l'utilisation du projet. La ruse se lit enfin dans l'exposition du régime diurne qui masque la face nocturne.

Médiateurs, tout comme Hermès qui aidait au passage de l'*oikos* au moment du mariage, les travailleurs sociaux contribuent souvent aux divers passages de la vie quotidienne des individus. Ils sont aussi guides dans les déplacements hasardeux.

C'est en ce sens que le mythe d'Hermès illustre le mieux le monde du travail social : son rôle principal est d'être l'agent de liaison entre les hommes et le monde infernal, l'unique messager accrédité auprès du grand Hadès, le maître des Enfers, c'est lui qui guide l'âme des hommes vers le monde souterrain où nul n'ose s'aventurer – d'où son surnom de psychopompe. On perçoit

¹⁶ Pour en savoir plus sur la mètis du social on pourra se référer à Autès, 1999.

aisément, à travers ce mythe¹⁷, non seulement la dimension de guidance, mais aussi le fatalisme rapidement évoqué dans le système de valeurs des travailleurs sociaux. En effet, Hermès – seul dieu qui ne répugne pas à se rendre dans le sombre royaume d'Hadès – n'a pas le pouvoir de faire échapper au Tartare ceux qui ne sont pas suffisamment méritants. On retrouve ici la caractéristique des travailleurs sociaux, qui ont pour fonction de gérer un espace du social qui fait peur, espace dont la symbolique renvoie sans équivoque au régime nocturne. Mais la mission d'Hermès est aussi de ménager les susceptibilités des divinités en guerre les unes contre les autres. C'est ainsi qu'il accompagne Prométhée à son supplice, qu'il use de sa diplomatie pour convaincre Hadès de rendre Perséphone à sa mère, qu'il montre à Héraclès le passage qui descend vers les Enfers. En étant quelque peu provocateur, on pourrait identifier ces divinités en guerre les unes contre les autres aux divers commanditaires auxquels ont affaire les travailleurs sociaux, quel que soit leur niveau d'intervention.

Hermès est, enfin, maître des troupeaux et des animaux sauvages. La transposition que l'on peut faire du mythe est ici évidente, on retrouve une partie importante du public auprès duquel intervient le travailleur social : les « animaux sauvages » de la banlieue

¹⁷ Petit rappel du mythe : pour pénétrer dans le royaume des morts, l'âme doit traverser les marécages fangeux de trois fleuves redoutables. À cette fin, il faut négocier son passage avec un étrange individu, le vieux Charon, qui embarque les âmes sur son esquif moyennant une obole à placer dans la bouche du défunt, puis les laisse de l'autre côté du fleuve. Là, Cerbère, chien à trois têtes, monte la garde devant une immense porte d'airain qui masque l'entrée des Enfers. Lorsqu'il a ouvert le passage, il faut alors commencer la descente, pénible, longue, tortueuse, à travers d'étroits sentiers qui sont plongés dans les ténèbres. La plupart des âmes se rendent devant les trois juges des Enfers : Éaque, Rhadamanthe et Minos, qui décident de leur avenir sous terre. Les grands criminels sont envoyés au Tartare où ils subissent les châtements les plus ignobles et où même Hermès refuse de se rendre. Les autres se rendent vers les Champs-Élysées où ils pourront boire l'eau du fleuve Léthé, le fleuve de l'oubli, avant d'être un jour réincarnés sans conserver le moindre souvenir de leur vie antérieure.

ou d'institutions spécialisées que l'on doit être dompter, civiliser, pour qu'ils puissent cohabiter avec le reste de la société.

Le mythe d'Hermès, tel que brièvement décrit ici, est donc bien celui qui donne un maximum de sens au travail social. Il porte en lui toute l'ambiguïté des travailleurs sociaux.

LE TRAVAIL SOCIAL, FORME PARTICULIÈRE, RÉVÉLATRICE, D'UNE SOCIÉTÉ

Tout ce qui a été dit jusqu'à présent peut être porteur d'une sociologie plus générale, et l'on peut voir dans les travailleurs sociaux des analyseurs sociaux. En effet, si l'on entend le social comme un tout qui coagule ses parties en un ensemble plus ou moins homogène, plus ou moins distendu, mais dont on peut identifier une racine commune, l'« humanité », les marges sont tout aussi significatives que le « cœur ».

L'observation, ordinaire ou sociologique, de notre société permet de discerner un changement, une évolution, dans la constitution des groupes. On peut observer, en premier lieu, ce que les professionnels de la consommation nomment la « nichisation », à savoir la recherche de produits différents de ceux de « tout le monde », qui se rapprochent de la quasi-exclusivité, par la production de petites quantités très typées (automobiles, vêtements, par exemple). On peut, en second lieu, identifier une forme de la socialité contemporaine qui voit de plus en plus souvent se constituer des groupes, non plus seulement à partir d'une « affinité élective » durable, mais à partir de ce que l'on pourrait nommer une « dys-affinité élective » – qu'elle conduise à une adhésion temporaire, ou plus durable. Cela n'a rien de nouveau en soi, mais c'est son développement important qui nous paraît devoir être souligné. Cette « dys-affinité » est souvent critiquée par les politiques et stigmatisée sous les appellations abusives de « corporatisme » ou de « particularisme », appellations abusives en ce qu'elles masquent, voire réfutent, le caractère éminemment social d'un groupement constitué à partir d'une identité professionnelle ou locale.

Or, il nous semble bien qu'à travers ces mouvements apparaissent les formes de la résistance, le micro-social ébranlant la puissance du macro-social, qu'il s'agisse, par exemple, des mouvements anti-mondialisation ou des groupes d'usagers qui réagissent contre un projet autoroutier.

L'univers du travail social participe, lui aussi, à cette forme d'évolution de la société. Avoir insisté sur les « dys-affinités » prend tout son sens, parce qu'il semble que ce qui fait lien aujourd'hui chez les travailleurs sociaux, ce sont justement ces oppositions, même si elles ne sont pas massives, ces valeurs réfutant une idéologie trop administrative – ce que l'on retrouve aussi dans l'analyse par Simmel du conflit unificateur.

Il semble enfin, que, tout comme les travailleurs sociaux, une grande partie de la société préfère évoluer à l'abri des regards, ou même de la norme. Se conformer à un modèle, c'est être prisonnier d'une forme sociale tentaculaire. On préfère avoir la sensation d'être hors norme, hors classification, réinventer sa profession, comme d'autres réinventent leur couple... « pour ne pas sombrer dans la routine ».

Or, les travailleurs sociaux ne constituent pas une entité marginale, mais sont de plus en plus solidaires d'une société aux valeurs de plus en plus éclatées. Il paraît donc opportun de tenter ce déplacement de l'analyse pour voir si elle peut être féconde dans un espace plus large : les grands traits que nous avons dessinés paraissent tout à fait adaptés aux formes actuelles de la socialité.

Opposition et rébellion, des valeurs sociales fortes

L'évolution de notre société peut être analysée par une sociologie du quotidien, et le modèle de la tribalité, largement utilisé jusqu'ici, en est une application pertinente. Élargir l'analyse à l'ensemble de la société est donc légitime.

Nous avons souligné que, pour les travailleurs sociaux, la résistance s'enracinait dans une dimension éthique qui la légitimait.

Au niveau macro-social, l'éthique a plusieurs facettes. Ainsi, le « scientifique » est de plus en plus en vue depuis les découvertes de la génétique et la pratique du clonage. Mais l'on constate que, dans ce cas, la notion d'éthique n'est pas utilisée pour soi, mais recommandée aux « décideurs », ou encore qu'elle sert de bouclier destiné à se préserver d'un mal inconnu ou mal identifié. L'éthique devient une incantation collective, un appel à la conscience des chercheurs, *in fine* un aveu d'impuissance du corps social, que ce soit dans le domaine des OGM ou celui du clonage. Chez les travailleurs sociaux aussi, on retrouve l'incantation, mais pas avec la même signification. Dans le premier cas elle est constructive, dans le second, elle est à dominante défensive.

Mais, dans notre société, l'éthique n'est pas limitée au seul domaine de la science, on la trouve aussi dans la politique, l'information, la communication... Les groupes professionnels concernés utilisent, eux aussi, cette incantation éthique, mais comme une sorte de label – elle peut souvent être plus formelle qu'effective, autre manière de distinguer le « dire » et le « faire », qui ne sont donc pas propres à l'univers du travail social. L'éthique est donc, on le voit ici, adaptable.

La résistance, quant à elle, n'est pas, a priori, une pratique sociale quotidienne. À y regarder de plus près, toutefois, c'est une pratique culturelle et historique. Des jacqueries à la Fronde ou à la Résistance, ou plus proche de nous, dans le combat de José Bové et de la Confédération paysanne qui « osent » s'attaquer à la mondialisation, ou encore, plus trivial, dans le « combat » de notre camembert au lait cru, cette culture de l'opposition du « petit » contre le « gros », ce combat de David contre Goliath – ce que certains pourront dénigrer sous l'appellation de « complexe d'Astérix » – est très vivace. On retrouve également cette pratique dans le secteur culturel : le cinéma ou la chanson, avec la fameuse « exception culturelle » française, constituent des poches de résistance au sein de la communauté mondiale.

Cette pratique de la marge, cette culture de ce qui n'est pas dans le droit-fil des conventions, existent depuis toujours chez les travailleurs sociaux. Les pratiques alternatives en matière pédagogique (Freinet, Decroly, l'« éducation nouvelle » en général) exercent, par exemple, un attrait particulier chez ces derniers, mais, ce qui est plus récent, pas seulement chez eux. La recherche de nouveaux horizons – tel l'attrait qu'exercent actuellement les différentes formes de spiritualité, et notamment, les cultes orientaux – semble bien être l'une des caractéristiques de notre société.

L'éthique est donc bien une valeur socle de la socialité postmoderne, tout autant que la résistance. Leur combinaison permet de donner de la solidité au champ du travail social, tout autant qu'à la société dans son entier.

Le paradoxe des marges et du gotha, de la contre-culture et de la culture

La marginalité est l'un des fondements de la culture¹⁸ des travailleurs sociaux et, nous le verrons plus tard, d'une grande partie de la société.

Qu'est la « marge » ? C'est *ce qui borde*. La marginalité¹⁹, considérée comme culture, affirmation de soi, et non résultat d'un processus d'exclusion, est la caractéristique d'au moins une partie des travailleurs sociaux : il s'agit du choix qu'ils ont fait, fondé sur le refus d'un mode de vie dominant.

Les travailleurs sociaux évoluent à l'intérieur de la société et non plus à sa périphérie comme cela a pu être le cas dans les années 1960-1970 – même si, de la marge à l'extérieur, il n'y a

¹⁸ La culture est ici entendue comme un ensemble d'éléments distinguant une société d'une autre société, un groupe social d'un autre groupe.

¹⁹ La marginalité n'est évidemment pas entendue ici sous la dimension exclusion qui lui est le plus souvent accolée. Parler de « marginaux », c'est en effet, le plus souvent, se référer aux exclus en tous genres (chômeurs, handicapés, sdf...).

qu'un pas : les limites sont bien là, le conformisme social n'est pas absent, tout dépend des travailleurs sociaux que l'on rencontre.

La marginalité existe aussi dans l'approche conceptuelle : cet appétit si grand pour des solutions alternatives, cette affection pour ce qui est « anti- », et dans la façon traiter l'action, ou plus couramment aujourd'hui, dans l'approche du sujet... Les situations exposées précédemment fournissent d'abondants exemples. L'éthique fonde la marginalité, le plus souvent explicitement revendiquée, dans un monde appréhendé comme libéral. C'est le cas, presque paroxystique, de Didier, ES, qui affirme et valorise ses choix. Il est devenu, dans la recherche à l'origine du présent ouvrage, « l'aiguilleur », bien plus qu'un cas « original ». De même, Bruno, AS, revendique cette marginalité au nom de l'éthique.

Cette pratique de la marge est également de plus en plus perceptible dans l'ensemble de la société qui, comme nous l'avons déjà évoqué, cherche ses « niches », refuse l'homogénéité, est en quête d'autres pratiques, d'autres références. Le collectif étouffe. Tout ce qui est surplombant est appréhendé avec méfiance. On pourrait, avec Nietzsche, y voir une manifestation de la « volonté de puissance », de la volonté de participer à la puissance de la vie, ou, autrement dit, une dynamique dionysiaque : l'individu existe et exprime ainsi son désir de liberté.

Paradoxe des marges et du gotha, avons-nous écrit. Le gotha, c'est ce qui est établi, ce qui revêt un caractère de noblesse et de conformité. C'est là que nous pourrions repérer le paradoxe avec une culture de la marge.

Il ne fait pas de doute, à ce stade, que les travailleurs sociaux ont une culture spécifique, dans laquelle chacun peut participer et puiser avec une grande liberté, mais qu'on ne peut totalement renier. Cette culture, au-delà des pistes déjà empruntées, est la culture de la contre-culture, telle que la définit Alain Touraine (in *Encyclopædia Universalis*, art. « Contre-culture ») : « Il s'agit de l'ensemble des mouvements de marginalisation ou de contestation

formés au moment d'une extension et d'une accélération d'une croissance organisée autour des exigences des grandes organisations : intégration interne, manipulation des besoins et des attitudes, répression de plus en plus forte des conduites qui "dévient" par rapport aux valeurs et aux normes qu'elles créent. »

Ces dernières composantes sont bien caractéristiques des travailleurs sociaux. Nous percevons la contre-culture dans les adhésions, dans les choix qui sont faits : la marge qui attire, bien plus que ce qui est « grand public ». Même si les années 1960-1970 ont été plus spectaculaires à cet égard, la pratique n'est pas tombée en désuétude, elle est seulement plus éclatée, pas homogène, pas uniforme. Les supports de cette contre-culture ont évolué, mais les options idéologiques n'en sont pas pour autant absentes ; c'est à travers les diverses occasions du quotidien que l'on manifeste ses adhésions, qui paraissent ainsi désordonnées, moins idéologiques. Ces micro-adhésions n'en sont pas moins porteuses d'un sens qui leur donne leur cohérence : l'individu n'est pas au service des idéologies, mais il s'affirme par ses choix, renouvelés en permanence. Les plus anciens parmi les travailleurs sociaux ne vivent pas toujours très bien ce changement. C'est, on s'en souvient, le cas de Didier et de quelques-uns de ses collègues qui ne comprennent pas que les jeunes éducateurs n'aient plus de conscience politique. Éric l'avait aussi fait remarquer à sa façon, plus fataliste, y percevant une forme d'évolution générale de la société qui, sur un modèle américain, se désintéresse du politique. Ce n'est pas un désintérêt qu'on peut y voir, mais plutôt une nouvelle façon de « s'arranger avec la politique » – cette nouvelle façon d'aborder le politique relevant aussi de la contre-culture.

Certes, et c'est ce qui explique notre titre, le paradoxe de cette pratique de la marge, est qu'elle tend assez régulièrement à conduire à une forme de « gothaïsation ». En d'autres termes, on peut constater une « récupération », souvent commerciale, des différents mouvements qui, dans un premier temps, étaient ancrés

dans une forme de contre-culture. Cela est également vrai pour les travailleurs sociaux. La pratique de la contestation de l'autorité, ou des autorités, conduit à l'établissement de nouvelles autorités : c'est le courant anti-psychiatrique des années 1970 qui conduit à une forme d'hégémonie de l'approche psychologique du social, c'est, aujourd'hui, la méthodologie du projet qui s'installe comme modèle dans les pratiques du travail social pour en constituer le nouveau dogme.

Ce qui semble se dégager de ces évolutions, c'est une forme de désenchantement des pratiques, une recherche du progrès à travers une démarche de plus en plus rationalisée – c'est le prix de la professionnalisation et le moyen d'objectiver la réponse à la demande-commande, qu'elle soit morale, économique, ou politique. Cependant, on l'a noté, il y a des résistances à ce courant, qui, dans la plupart des cas, ne s'expriment pas comme telles, l'intervention n'étant pas vécue actuellement comme oppressante – il est vrai qu'il est aisé de la détourner de sa dynamique objective pour n'en conserver que l'apparence, la forme.

Le travailleur social a conquis la marge d'autonomie dont dispose. Au fil du temps, il a su imposer son point de vue, son système de valeurs. Pour autant, les lois du marché arrivant aussi à atteindre le champ du travail social, il s'est parfois avéré compliqué de défendre cette culture de la marge, ce que politiques ou gestionnaires considèrent comme une forme d'immobilisme – à quoi a été préférée l'appellation de « résistance », et, aussi, la notion connexe de « responsabilité ».

DUALISME ET FIGURES DU TRAVAIL SOCIAL

Tout au long de cet ouvrage, on a posé maintes fois la question de la dualité, de l'ambiguïté, et surtout de l'ambivalence, du travailleur social – dualité sur laquelle il est utile de faire le point.

Une première définition nous est fournie par Simone Pétrement (in *Encyclopædia Universalis*, art. « Dualisme ») : « Le

nom de dualisme est donné à des doctrines suivant lesquelles on ne peut expliquer les choses en général, ou certaines catégories de faits, qu'en supposant l'existence de deux principes premiers et irréductibles. » La dualité est présente dans la plupart des approches philosophiques depuis les pythagoriciens. Cependant, en fonction des courants de pensée, le dualisme est pensé comme une opposition qui, selon les cas, sera bien distincte ou non.

Platon, comme Empédocle, distingue, sépare l'âme du corps. Cette indépendance lui permet d'affirmer que c'est l'idée, l'intelligible qui est proprement l'être. Si l'on transpose le mythe de Timée, où le monde est à la fois le produit de l'intelligence et de la nécessité, au travailleur social, cela revient à l'assimiler au Démoniaque qui oriente nécessairement les choses vers le bien. C'est une autre façon de retrouver le combat contre le mal qui, chez Platon, comme chez les commanditaires de l'action sociale, doit être combattu et éradiqué. Or, cette approche « démoniaque » de l'action sociale produit des effets pervers. Non pas que l'objectif d'un mieux être, dans le sens de confort de vie, soit remis en question ; il est bien évident que cette finalité ne peut être rejetée. Mais parce que la tentation est d'établir le diagnostic du mal : c'est l'étiquetage des publics, la stigmatisation qui s'ensuit et qui est porteuse de cette image du mal. Le mal à combattre, en étant désigné, participe à la construction de l'identité du sujet, du client – construction en négatif, sur le mode de la photographie. Encore faut-il parvenir à « révéler » ce nouveau personnage que l'intervention sociale se donne pour mission de produire, cet individu autonome qui quittera l'ombre de la caverne pour atteindre la lumière d'un rationalisme démocratique. Celui qui n'y parviendra pas sera un « paria » : il devra incorporer ce statut, cette étiquette, ce qui, bien évidemment, ne peut aller sans réactions de sa part. Telle pourrait être une caricature « dualiste » de l'intervention sociale, une approche platonicienne, où le mal aurait une vocation répulsive et servirait à guider les individus, à les orienter vers le

droit chemin... Cette conception conduit, bien évidemment, le travailleur social à une position de domination sur le client. Il est celui qui éclaire, celui qui dispose de la lumière – ce qui lui donne la possibilité d'éclairer où il le souhaite...

L'autre approche dualiste, radicalement différente, celle d'Héraclite, fondée sur l'unité des contraires, peu éloignée en apparence de l'approche hégélienne (dynamique des contraires qui aboutit à l'esprit absolu), professe la continuité des principes en opposition et leur non-séparabilité.

Cette vision du dualisme est préférable, en ce qu'elle permet d'accéder à un univers fait de complexité, d'ambiguïté, et d'en rendre compte. Ce qui – et le paradoxe n'est qu'apparent – paraît pertinent et utile dans ce dualisme non synthétique, c'est le flou qu'il entretient, ce flou qui est présent dans la vie, et qu'il serait donc aberrant de vouloir ôter, ne serait-ce que pour les besoins de la recherche.

Ainsi, le dualisme héraclitéen complète la perception en deux dimensions des travailleurs sociaux, déjà mise en lumière, sur le plan symbolique, par le double ancrage dans le régime diurne et dans le régime nocturne.

Ces deux dimensions, opposées mais non contradictoires, contribuent à définir la complexité des *personae*. Le polymorphisme, c'est, entre autres, cette dualité constitutive de l'individu, qu'il soit travailleur social ou non, et qu'il est fondamental de garder à l'esprit pour avoir quelque prétention à décrire le réel, et non pas un « fantasmé » du réel.

CONCLUSION

Pour conclure ce petit ouvrage, il est utile, tout d'abord, de résumer les traits les plus caractéristiques du monde du travail social tels qu'ils ont été esquissés. Le changement, social et individuel, est un des pivots de l'intervention sociale : il organise toute l'action, tant pour les professionnels que pour les usagers. Cet impératif, qui correspond à une approche verticalisante et historique, est au cœur de l'action sociale, il est sous-jacent à toute action professionnelle, que le travailleur social en soit conscient ou non. La conscience de cet impératif ne semble pas faire de doute du côté de l'utilisateur, qui, parfois, pour « se débarrasser » du travailleur social, annonce lui-même son intention de changer son comportement. Mais l'effet pervers de cette nécessité de changement, c'est la victimisation des individus que cela suppose dans bien des cas. – effet pervers,

dans la mesure où cette *position* occupée par le client résulte de la méthode utilisée, plus que de la *situation*, telle qu'elle est, le plus souvent, présentée par le sujet lui-même. Cette position de victime révèle un changement que l'on peut analyser comme une forme d'asepsie sociale, par laquelle on veut éliminer les formes visibles du mal que représente le handicap sous toutes ses formes, physique, mental, ou social. Le monde du travail social s'est constitué sur cette fonction de curialisation qui, aujourd'hui, constitue ce que nous avons appelé les traces d'un passé « refoulé ». Ces traces se combinent aujourd'hui avec une culture des années 1970, et surtout avec la technicité et l'expertise fondent le professionnalisme.

Au-delà de cette description « objective », on aura aussi, nous l'espérons, réussi à construire une approche de l'imaginaire qui permette de nuancer la perception « extérieure » que l'on pourrait avoir des travailleurs sociaux. Ils ont, en effet, comme tous les groupes sociaux, un « inconscient collectif » qui participe activement à leur vie quotidienne et, par là-même, à leur identité.

Si l'on adopte un point de vue fortement influencé par la sociologie compréhensive, il semble maintenant impossible de ne pas poser la question du retour de Dionysos chez les travailleurs sociaux. L'accordance au monde, au *pathos* qui le caractérise, et qui est à l'opposé de la maîtrise propre à la modernité, ne transparaît pas clairement dans leur pratique quotidienne. Si Dionysos n'est pas présent au quotidien dans l'intervention sociale, il n'en est pas pour autant exclu, il surgit par moments pour permettre cette socialité, cette effervescence de l'instant présent : on peut le discerner sous le régime nocturne – d'autant plus difficile à aborder qu'il est enfoui sous une épaisse couverture de domestication que le régime diurne, particulièrement par ses symboles spectaculaires, tend à développer et entretenir. L'ancrage dans un imaginaire commun à l'ensemble des travailleurs sociaux est le signe d'une communauté d'appartenance, mais le regard s'est laïcisé et les références sont re-polarisées par la professionnalisation.

Le conflit, omniprésent dans l'univers du travailleur social, appartient à sa culture, quelles que soient les formes qu'il prend : la rébellion contre l'injustice, les règlements, les institutions, les politiques, et pourquoi pas aussi parfois, contre les collègues qui ne bougent plus ou qui « vendent leur âme au diable ». Il peut aussi s'inscrire dans une forme d'enracinement dynamique qui renvoie à la relation institué/instituant, tout particulièrement étudiée par le courant de l'analyse institutionnelle. Il se situe alors dans un mouvement, dans un va-et-vient, entre institué, énergie sociale libre, et instituant, énergie sociale liée. Cette dynamique est, on l'a vu, à l'œuvre dans l'univers du travail social, non pas par une simple résistance au changement, mais, au contraire, par un vitalisme dont la force est toujours très présente. Les travailleurs sociaux ne sont pas de simples agents, ils participent à l'institution en contribuant à la produire, ou, tout du moins, en la déformant, en l'adaptant. Pour ce faire, le détour dans le registre des valeurs et dans l'imaginaire était nécessaire. Pour percevoir cette énergie, il a fallu « renoncer au mythe de l'objectivité de la révélation d'un ordre sous-jacent immuable parce que nécessaire, seulement masqué au regard trivial » (Ardoïno, 1977 : 168). Le conflit, la résistance ont semblé confirmer le point de vue de Castoriadis qui voit l'institué dominé par l'instituant à travers l'institution. Celle-ci oublie ce qui fonde ses origines : les actions des travailleurs sociaux, soutenues par leurs valeurs, leur imaginaire, participent à l'instituant qui bouscule l'institué de la loi, de la norme, de la ligne officielle qu'il faut suivre et contre laquelle, parfois à leur façon, ils osent s'opposer, ils engagent un rapport de force. Leur capacité d'indignation doit pour cela être en éveil : être travailleur social, c'est nécessairement être capable de se mobiliser, mais différemment d'un militant, car la professionnalisation et ses affres sont passées par là. Le respect de la légalité et l'éthique ont pris le pas sur l'enthousiasme, servant de garde-fous à l'action – Apollon l'emportant alors sur Dionysos.

À l'heure de la réforme de la plupart des métiers, il n'est pas populaire de parler d'unité du secteur de l'intervention sociale, mais rien, non plus, ne permet de conclure à une dislocation du groupe des travailleurs sociaux, au contraire. L'expérience de certains établissements de formation qui s'unissent pour réaliser des blocs de formation communs aux différents métiers, la pratique de plus en plus fréquente des employeurs qui uniformisent les postes de travailleurs sociaux, tout cela laisse à penser que les différences, qui existent, sont moins importantes que les points qui unissent. On peut aussi constater un éclatement du marché de l'emploi. Les références volent en éclat. Là où on emploie des ES en Vendée, on peut employer des CESF en Touraine, là où on ne voyait que des animateurs, on voit apparaître des ES ou des CESF...

La question des frontières entre les différents métiers de l'intervention sociale, quant à elle, ne se situe pas au plan culturel, le seul abordé ici, mais, semble-t-il, et de façon confuse, au plan des compétences propres à chaque métier. Les disparités existent à l'intérieur même d'une profession : qu'y a-t-il de commun entre un AS dont la mission est essentiellement administrative et un AS qui est chargé d'insertion dans un CCAS ? Qu'y a-t-il de commun entre un éducateur en IME, qui peut avoir une activité pédagogique très développée, et un éducateur de rue, ou un éducateur pénitentiaire ? Les CESF qui travaillent en hôpital ont-ils beaucoup de fonctions communes avec ceux qui exercent dans un CCAS ? Les animateurs, dont la fonction est orientée d'abord vers la culture, ont-ils beaucoup de missions communes avec ceux qui travaillent en FJT et ont une vocation évidente à l'accompagnement social ? Frontières floues et variables, mais l'activité seule ne suffit pas à fonder l'appartenance à la tribu, le sens de l'intervention, la façon de concevoir sa place dans un environnement à la fois social et professionnel y ont leur part.

Or, cet ouvrage a tenté de montrer que cette perception commune d'une culture du social existait, avec les variations

inhérentes au réel. Une autre objection avancée par les tenants de la théorie de l'éclatement est l'absence de structures collectives qui regrouperaient les différents professionnels en un même corps. Ils oublient donc de prendre en compte les CCAS, les IME, les offices HLM... qui ont, pour beaucoup d'entre eux opté pour l'identification commune des différents métiers ? Les employeurs ont fait cet amalgame, et, pour eux, cette identité existe. Elle existe aussi du côté de l'usager, du client. Les spécificités ne suffisent pas à générer une distinction, si ce n'est l'aspect irritant, administratif, du découpage des fonctions et des spécialités qui occasionnent une multitude d'intervenants pour un même client sur des problématiques différentes : ce ne sont pas les travailleurs sociaux qui sont éclatés, mais les procédures. C'est l'effet de l'administration bureaucratique qui génère des financements spécifiques, et ce faisant, donne à Métis, la rusée, ou à Hermès l'occasion de montrer leur présence.

Ce qui fonde, aussi, de façon plus ou moins explicite, cette « idéologie » de l'éclatement, c'est une sorte de nostalgie d'un hypothétique engagement collectif passé – hypothétique car il ne semble pas qu'existe de référence, de compte rendu d'une quelconque situation qui aurait pu lui donner corps, sauf à le situer à l'extérieur du groupe des travailleurs sociaux, qu'il s'agisse d'un parti politique ou d'un syndicat. L'intérêt pour le politique, la capacité à interroger, à rechercher les motivations, les manipulations éventuelles de l'intervention sociale, le regard rétrospectif sur l'époque où « tout était politique », tout cela ne paraît guère spécifique à la tribu. Ce regard nostalgique paraît relever d'une vision du monde tel que l'on voudrait qu'il ait été, bien plus que du monde tel qu'il a réellement été. Néanmoins, le monde tel qu'on voudrait qu'il soit, constitue, avons-nous montré, une base solide de l'imaginaire collectif des travailleurs sociaux, non seulement pour les plus anciens, mais aussi pour les plus jeunes, ne serait-ce que par l'agacement que ces derniers manifestent à l'égard des

premiers qui font de cette référence un fondement de leur supériorité. Cet engagement collectif semble donc revêtir une forme totémique, comme celle d'un ancêtre lointain que l'on révere ou/et qui guide dans la quête d'une identité collective.

Les travailleurs sociaux s'inscrivent dans une forme de triballité qui évolue, signe d'un dynamisme du groupe social. Ce dynamisme, traduit la vie du groupe, bien plus que sa mort annoncée par certains. Le(s) territoire(s), les clans et leurs combats, vont probablement continuer à se développer, mais les rites, les symboles, les mythes de référence restent toujours présents et constituent le socle d'une solide culture de travailleur social.

Cet ouvrage, comme tout travail qui conduit à porter une réflexion sur son univers familial, n'est pas sans conséquence sur la perception que l'on aura ensuite de cet univers. Chercher, c'est accepter tacitement de mettre du désordre dans un ordre apparent. C'est perturber le confort de l'allant de soi, de l'évidence. La relation à l'autre s'en trouve modifiée. Le regard est altéré. La forme assez lisse jusque-là se met à devenir rugueuse, voire extrêmement complexe. C'est tout l'effet du travail qui a été mené sur le régime nocturne des travailleurs sociaux. Ce travail conduit à admettre, confirme, si besoin était, que poser le principe de la complexité du social est fondamental. C'est un préalable incontournable, si l'on veut se situer dans une approche sociologique compréhensive. Le social est protéiforme. Il se laisse approcher, mais ne dévoile jamais que ses masques si l'on s'en tient à une approche objective. Certes, les masques sont signifiants, mais s'en tenir à cette dimension revient à laisser de côté une partie fondamentale de l'« être social ». Qu'il soit travailleur social ou plus largement membre d'une autre tribu importe peu. Nous avons tenté de franchir le pas du travailleur social à la société, et, par là-même, de montrer que cette recherche n'est pas aussi restrictive, limitée à l'univers des travailleurs sociaux, mais se veut porteuse d'une ambition plus large. C'est bien du social que nous avons voulu parler, des formes

de la socialité, tenter la compréhension d'une « société incertaine ». Le doute, l'incomplétude, ne constituent pas, à nos yeux, un échec, mais au contraire un gage de « fidélité » au sujet. Ce sujet, c'est le travailleur social. Pour l'approcher, sociologie et anthropologie ont dû cohabiter pour nous conduire vers l'approche d'une socialité toujours en mouvance. Aujourd'hui, c'est le politique qui souffre d'un essoufflement, qui se relâche dans la structuration du lien social. Ce faisant, il faut trouver ailleurs des repères, ou plus précisément, accepter que sa contribution à la socialité ne soit que ponctuelle, occasionnelle, en fonction des événements, au risque de perturber les analystes et autres spécialistes de tout poil qui traduisent le phénomène en le réduisant à une montée de l'individualisme. L'égotisme n'est pas valorisé par les experts car il rend l'analyse plus difficile. L'homogénéité des pratiques cède le pas à l'éclatement. C'est l'utilitarisme qui domine la socialité. L'adhésion se fait au coup par coup, le tragique de l'instant présent constitue une force d'attraction sociale qui bouleverse les repères de la modernité pour nous enraciner dans une postmodernité empreinte de théâtralité. Les masques se multiplient avec les moyens de communication, archaïsme et technologie ne cessent de conjuguer leurs pratiques pour produire cette socialité.

Cette socialité en mouvance est mise en mouvement par une vitalité qui constitue son énergie créatrice. Loin de se figer dans une quelconque posture ascensionnelle imposée par la modernité, la société vit. La transparence médiatique ne rend pas compte de l'opacité, de la profondeur, de la puissance de l'irrationnel dans les formes de la socialité contemporaine. Il faut oser affronter l'univers imaginaire dont la dimension symbolique constitue le guide du chercheur jusque dans le registre nocturne, pour tenter de percevoir l'élan vital du corps social. Le registre nocturne est le secteur de l'imaginaire social aujourd'hui, hormis chez le poète et quelques chercheurs, délaissé. C'est donc vers lui qu'il faut orienter le regard, même si le spectaculaire lui fait défaut. Non, l'imaginaire

n'est pas mort avec la modernité. Sa disparition ne se décrète pas, fût-ce par des experts. Le social est pluriel. Pour l'entendre, il faut l'écouter, non pas à distance avec de grandes séries statistiques, mais plutôt de l'intérieur, pour en sentir battre le cœur.

BIBLIOGRAPHIE

- ARDOINO J., 1977, *Éducation et politique, Propos actuels sur l'éducation II*, Gauthier-Villars.
- AUTÈS M., 1999, *Les paradoxes du travail social*, Dunod.
- BACHELARD G., 1938, *La formation de l'esprit scientifique*, J. Vrin.
- , 1960, *Poétique de la rêverie*, PUF.
- BALANDIER G., 1980, *Le pouvoir sur scène*, Balland.
- , 1994, *Pour en finir avec le xx^e siècle*, Fayard.
- BARTHES R., 1957, *Mythologies*, Le Seuil.
- BASTIDE R., 1950, *Sociologie et Psychanalyse*, rééd. 1995, PUF.
- BAUDRILLARD J., 1978, *À l'ombre des majorités silencieuses*, Cahiers d'utopie.
- , 1987, *Cool memories*, Galilée.

BOUTINET J.-P., 1990, *Anthropologie du projet*, PUF.

CAILLOIS R., 1938, *Le mythe et l'homme*, Gallimard, rééd. Folio, 1987.

CASTEL R., 1995, *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard.

CASTORIADIS C., 1975, *L'institution imaginaire de la société*, Le Seuil.

CERTEAU M. DE, 1980, *L'invention du quotidien, arts de faire*, UGE, 10/18.

CHOPART J.-N. (éd.), 2000, *Les mutations du travail social*, Dunod.

COMTE-SPONVILLE A., 1989, *Une éducation philosophique*, PUF.

COOPER D., 1978, *Psychiatrie et antipsychiatrie*, Le Seuil.

DARTIGUENAVE J.-Y., GAGNEPAIN J., et al., 1998, *Travail social : la reconquête d'un sens*, L'Harmattan.

DEBORD G., 1971, *La société du spectacle*, Champ Libre.

DÉTIENNE M., VERNANT J.-P., 1974, *Les ruses de l'intelligence, la mètis des Grecs*, Flammarion.

DURAND G., 1964, *L'imagination symbolique*, PUF.

—, 1969, *Les structures anthropologiques de l'imaginaire*, Bordas, rééd. 1984.

—, 1994, *L'imaginaire, essai sur les sciences et la philosophie de l'image*, Paris, Hatier.

—, 1996, *Introduction à la mythodologie*, Dunod.

ELIADE M., 1957, *Le sacré et le profane*, 1965, Gallimard.

ÉLIAS N., 1973, *La civilisation des mœurs*, Calmann-Lévy.

FÈVRE L., 1993, *Le travail social : théories et pratiques*, Chroniques sociales.

FOUCAULT M., 1972, *Histoire de la folie à l'âge classique*, Gallimard.

—, 1975, *Surveiller et punir*, Gallimard.

GAULEJAC V. DE, 1989, *L'ingénierie sociale*, Syros.

GÉRAUD D., 1989, *L'imaginaire du politique, du conceptuel au figuratif*, Université de Toulouse-le-Mirail.

GOFFMAN E., 1968, *Asiles*, Minuit.

—, 1974, *Les rites d'interaction*, Minuit.

GOMEZ J.-F., 1999, *Le temps des rites, handicaps et Handicapés*, Desclée de Brouwer, Sociologie du quotidien.

GRAWITZ M., 2000, *Lexique des sciences sociales*, (7^e éd.) Dalloz.

JUNG C.-G., 1964, *Dialectique du moi et de l'inconscient*, Gallimard.

KANT E., 1785, *Fondements de la métaphysique des mœurs*, Delagrave, rééd. 1979.

KAUFMANN J.-C., 1996, *Le cœur à l'ouvrage*, Nathan.

LAPASSADE G., 1975, *Socialanalyse et potentiel humain, Recherches institutionnelles 4*, Gauthier-Villars.

LEFÈVRE H., 1980, *La présence et l'absence*, Casterman.

LÉVINAS E., 1982, *Éthique et infini*, Le Livre de Poche.

LOURAU R., 1997, *La clé des champs, Une introduction à l'analyse institutionnelle*, Anthropos.

MAFFESOLI M., 1979, *La conquête du présent, Pour une sociologie de la vie quotidienne*, Desclée de Brouwer, 1998.

—, 1979, *La violence totalitaire*, PUF.

—, 1985, *La connaissance ordinaire*, Méridiens Klincksieck.

—, 1988, *Le temps des tribus, Le déclin de l'individualisme dans les sociétés de masse*, Méridiens Klincksieck.

—, 2002, *La part du diable, précis de subversion postmoderne*, Flammarion.

MAJNONI D'INTIGNANO B., 1993, *La protection sociale*, Le Livre de Poche.

MAUSS M., 1926, *Essai sur le don*, PUF, rééd. 1950.

MIRANDA M., 1986, *La société incertaine, pour un imaginaire social contemporain*, Librairie des Méridiens.

MOSCOVICI S., 1979, *Hommes domestiques et hommes sauvages*, Christian Bourgois.

NÈGRE P., 1999, *La quête de sens en éducation spécialisée. De l'observation à l'accompagnement*, L'Harmattan.

NIETZSCHE F., 1887, *Généalogie de la morale*, Le Livre de Poche, rééd. 2000.

PORTNOY H., 1975, *L'argent et l'imaginaire*, Entente.

RAWLS J., 1971, *Théorie de la justice*, Seuil (Points Essais).

RENAUD G., « Sociologie du travail social : du projet au trajet », *Sociétés* n° 20, octobre 1988.

RICCEUR P., 1990, *Soi-même comme un autre*, Seuil.

RIDDER G. DE (éd.), 1997, *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale*, L'Harmattan.

SIMMEL G., 1992, *Le conflit*, Circé.

—, 1998, *Les pauvres*, PUF, Quadrige.

SOULET M.-H. (éd.), 1997, *Les transformations des métiers du social*, Fribourg (Suisse), Éditions Universitaires.

VAN GENNEP A., 1981, *Les rites de passages*, Picard.

VERNANT J.-P., 1999, *L'Univers, les Dieux, les Hommes*, Le Seuil.

WEBER M., 1904, *Essais sur la théorie de la science*, 1965, Plon.