

La relation d'aide aux personnes en difficulté : entre habilitation de la personne et assignation à une place sociale disqualifiée

Frédéric Blondel

Numéro 37, 2002

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1002324ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1002324ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département de sociologie - Université du Québec à Montréal

ISSN

0831-1048 (imprimé)

1923-5771 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Blondel, F. (2002). La relation d'aide aux personnes en difficulté : entre habilitation de la personne et assignation à une place sociale disqualifiée. *Cahiers de recherche sociologique*, (37), 203–232.
<https://doi.org/10.7202/1002324ar>

Résumé de l'article

Cet article s'intéresse aux politiques d'actions sociales qui déploient comme méthodologie de prise en charge la relation d'aide. Afin d'en apprécier les différentes composantes et d'en mesurer les enjeux tant du point de vue des professionnels que des usagers, l'auteur s'appuie sur des données d'une recherche ethnosociologique réalisée plus spécifiquement sur la relation d'aide mise en place dans le cadre du dispositif d'insertion sociale et professionnelle promu par la loi portant sur le Revenu Minimum d'Insertion (RMI). L'article s'attache à caractériser cette dynamique et à construire les composantes de son efficacité. La relation d'aide, grâce aux formes multiples qu'elle peut revêtir et aux tactiques qui peuvent s'y déployer, tente, dès lors que les publics sont durablement inscrits dans ces dispositifs de prise en charge, de réaliser deux objectifs contradictoires : accompagner les publics dans une place durablement disqualifiée, tout en leur permettant de préserver, ou de construire avec eux si besoin, une identité sociale « acceptable » parce qu'à peu près acceptée, et de vivre convenablement leur situation d'autonomie sociale dans une dépendance objective.

La relation d'aide aux personnes en difficulté: entre habilitation de la personne et assignation à une place sociale disqualifiée

Frédéric BLONDEL

La prise en charge institutionnelle des publics en difficulté sociale et professionnelle est notamment réalisée par un dispositif d'accompagnement social individualisé dans lequel se déploie une pédagogie de la contractualisation, morale ou concrète, qui vise à engager les usagers dans des projets d'insertion ou plus radicalement dans des projets de vie.

Quelle qu'elle soit, la difficulté sociale des usagers s'accompagne très souvent d'une souffrance, sociale ou psychique, de sorte que leurs demandes à l'égard des professionnels du travail social expriment en permanence, et simultanément, des attentes de services (accès aux droits, liquidation de prestation) et de considération (quête de reconnaissance, demande de traitement préférentiel). Les professionnels sont amenés tantôt à être à l'écoute de la personne, sans aller jusqu'à épouser la position de psychothérapeute, tantôt à produire des services, sans en épouser la logique de production.

Cet accompagnement social des individus déclassés nécessite de naviguer en permanence entre centration sur le problème, ce qui risque d'apparaître pour un mépris à l'égard de la personne, et centration sur la personne, ce qui risque de rendre impossible l'atteinte, en un temps délimité, de l'objectif assigné à l'accompagnement. Ainsi la relation qui se déploie dans l'accompagnement social, qu'on appellera relation d'aide sociale, serait un hybride entre le modèle de la relation de service et le modèle de la relation d'aide.

On voudrait montrer dans les pages qui suivent l'hypothèse selon laquelle les professionnels tentent de prendre en charge simultanément une double contrainte: l'obligation institutionnelle d'atteindre un objectif social avec les usagers et celle, qu'ils s'imposent, de ne pas les humilier lors de l'accompagnement à la dégradation de leur statut social. La gestion de cette double contrainte serait effectuée par la mobi-

lisation d'un registre d'action qu'on nomme, à la suite de Weber, affectuel¹. La caractéristique fondamentale de ce régime d'action réside dans le fait que les attitudes et les positions relatives aux contenus développés au cours de la relation et de l'entretien sont toujours, de la part du professionnel, fonction de l'attitude (du sentiment) d'autrui. La prise en compte du sentiment d'autrui, dans l'ici et le maintenant de la relation, peut amener à devoir renoncer à atteindre l'objectif social.

Une fois précisée la définition générale de ce régime d'action, on en caractérisera, dans une section suivante, les composantes qui peuvent toutes être perçues comme autant des procédés de valorisation de l'identité individuelle qui concourent à l'accompagnement à une place sociale durablement disqualifiée. Nous serons conduits, en conclusion, à réfléchir de façon plus générale sur la fonction possible de la relation d'aide sociale dans notre société. Mais adoptons, dans un premier temps, une perspective générale pour expliciter en quoi la relation d'aide sociale relève d'un modèle d'interaction qui emprunte à la relation de service comme à la relation d'aide.

1. Relation de service et relation d'aide sociale

Il faudra attendre les années 1980 en France, avec l'intention de «moderniser les services publics», pour que des travaux sociologiques mettent l'usager au centre de leur analyse. À peu près tous leurs auteurs, à la suite de la conceptualisation proposée par Goffman², s'accordent sur la définition générale de la relation de service à l'usager. «Quelles que soient les variantes de la relation de service [...], une prestation se présente comme un travail non seulement inscrit dans un contexte, mais comme une prescription visant à faire croire ou faire faire qui engage l'usager et son activité, suppose sa participation, c'est-à-dire son attention dans le cours même de la prestation, son intérêt et son assentiment dans l'établissement du contrat³.» La relation de service est finalisée vers une demande de service, de «réparation» ou plus rarement de «cons-

-
1. M. Weber, *Économie et société, les catégories de la sociologie*, Paris, Plon, 1995.
 2. E. Goffman, *Asiles, étude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Éditions de Minuit, 1968, p. 377-384.
 3. I. Joseph, «Réparation et coopération», dans I. Joseph, G. Jeannot, coord, *Métiers du public, les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Paris, Éd. du CNRS, 1995, p. 15.

truction» de la part du client⁴. Pour ce faire, elle nécessite la coprésence d'un professionnel et d'un client (ou usager de service public) dans l'espace public ou institutionnel.

Le praticien entre en contact avec les deux données fondamentales: le client et l'objet défectueux. Les clients sont des êtres qui sont censés agir librement, ils appartiennent au monde social et doivent être traités avec les égards et les rites appropriés. L'objet fait partie d'un autre monde et doit être analysé dans une perspective technique, dégagée de toute contingence rituelle. Le succès de l'opération dépend de la manière dont le réparateur gardera ces deux dimensions séparées, tout en donnant à chacune l'importance qui lui revient⁵.

Si la relation de service est ainsi un objet relativement bien défini dans le champ disciplinaire de la sociologie, il n'est pas le cas pour la relation d'aide. Cette dernière, en tant que domaine d'étude et de pratique, fait par contre l'objet de nombreux travaux qui vont de la psychologie aux sciences de l'éducation en passant par la biologie, la philosophie. Certains auteurs⁶, dans une perspective psycho-thérapeutique et philosophique, insistent sur l'expérience de la rencontre, «centrée sur le client». Cette définition met l'accent sur la posture non directive et dont les conditions de base sont l'acceptation d'autrui, la congruence et l'empathie. Ces définitions, souvent en rapport avec une perspective éducative ou thérapeutique, font une place importante à l'autonomie, à la liberté, aux capacités d'autodétermination des sujets. Ces définitions, pour intéressantes qu'elles soient, en circonscrivant la relation d'aide à l'utilisateur au contexte dans lequel elle se découle, en proposent une vision autonomisée du contexte social qui pourtant la conditionne. En effet, la relation d'aide sociale s'inscrit d'emblée comme une relation socialement située. Plus proche de nos préoccupations, M. Richmond, qui a introduit la technique du «social case-work» en France⁷ voit en la relation d'aide un processus psychosocial visant à développer la personnalité, en réajustant consciemment et individuellement entre eux,

4. *Ibid.*

5. E. Goffman, *op. cit.*, p. 377-384.

6. C. Rogers, *Le développement de la personne*, Paris, Dunod, 1973.

7. M. Richmond, *Les méthodes nouvelles d'assistance: le service des cas individuels*, Paris, Alcan, 1926.

l'homme et son milieu⁸. Mais, c'est la définition d'orientation «sociologique» que propose M. Autès⁹ de la relation d'aide qui est la plus complète pour notre propos.

La relation d'aide en travail social se distingue de la relation de service par le fait que dans le social, «la relation est à la fois l'objet et la finalité de l'intervention». «Cela veut dire que la technique est au service de la relation et que l'objet de la transaction porte sur les personnes. La relation est au cœur de l'intervention.» «Les techniques sont toujours des prétextes [...], mais c'est la relation qu'elles permettent qui est l'essentiel de la transaction¹⁰.» L'auteur repère trois composantes essentielles de la relation d'aide: celle d'espace de production symbolique qui suppose la mobilisation d'une éthique mise à l'épreuve dans la singularité des situations. Elle repose sur le parti pris que l'élaboration dans et par le langage est une des conditions de l'agir et de la transformation des choses. Elle ouvre un espace au langage, un espace de négociation dans lequel les individus peuvent construire du sens à ce qu'ils éprouvent. Elle a pour fonction de permettre la mise en mot de ce qui souvent est indicible, d'un vécu pris dans une souffrance qui interdit à l'individu de se le représenter. Cette mise en récit du vécu est la première condition à l'invention de stratégies de changement des parcours de vie, vécus comme des destins. La relation d'aide doit être un espace où peut se faire le travail de symbolisation, de construction du sens. La relation d'aide participe à la formation du sujet, à la production de l'identité pour soi et pour autrui, en accompagnant les individus dans le travail de subjectivisation de leur vécu et à sa socialisation en l'inscrivant de fait dans le système de relations sociales.

Deuxième caractéristique: la relation d'aide n'est pas uniquement référée à un registre instrumental. Un travail construit sur le respect de l'être de l'individu suppose une adéquation entre fins et moyens toujours incertaine, de sorte que la notion d'efficacité ne peut se poser dans les mêmes termes que ceux utilisés dans le domaine de la mesure des objets. En effet, les critères de validité de l'action ne sont pas construits au regard uniquement de ce qui est à produire, mais de ce qu'il est juste de faire avec autrui. Autrement dit, l'action avec la personne ou sur sa situation ne peut se faire en l'instrumentant. Il y a ainsi une dimension éthique qui suppose l'engagement dans la relation, un rap-

8. *Ibid.*

9. M. Autès, *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod, 1999.

10. *Ibid.*, p. 263.

port de soi à soi, une observance de soi au fin du respect d'autrui. Ce modèle relationnel appelle ainsi l'engagement professionnel, mais aussi sollicite l'engagement de soi comme sujet. Cet engagement de soi, au sens d'être en capacité de prendre de la distance avec la problématique d'autrui sans renoncer à la rencontre de cet autrui, est d'autant plus important que la relation d'aide est déployée au fin d'accueillir l'expression d'individus en souffrance, pris dans des situations hors normes (violence, désinsertion, traumatisme psychologique, handicap, pauvreté, inadaptation sociale...). La mobilisation d'une éthique est rendue nécessaire aussi parce que:

la caractéristique du travail social dans la société salariale est d'être engagé dans une logique de droit. L'accès aux droits, le respect du droit, l'adaptation du droit aux situations particulières, sont au cœur des pratiques des travailleurs sociaux. Mais cette application, ou adaptation du droit, aux situations individuelles, s'opère en fonction de prises de position, non seulement sur ce qui est conforme — au droit, et, par extension, aux normes — mais aussi sur ce qui est juste. Par conséquent, le travailleur social ne détermine pas seulement son action en fonction de critères d'efficacité technique, amis aussi au regard d'appréciations éthiques¹¹.

C'est sa propre subjectivité qui est engagée et mise en question. «Dans sa confrontation avec les limites du droit, c'est son propre rapport à la norme qui est interrogé¹².»

Enfin, troisième caractéristique, la relation d'aide est chaque fois en acte avec des individus singuliers pris dans les contextes et histoires particulières. Aussi la relation d'aide, même s'il existe des procédures pour guider les entretiens, n'est pas standardisable, chaque relation est unique et suppose un engagement, la construction d'une sociabilité, d'une affectivité qui lui est unique. C'est une situation d'expérience, une situation toujours inscrite dans l'événement, dans l'ici et maintenant¹³. Même si elle prend appui sur des théories, des méthodes, des

11. *Ibid*, p. 246.

12. *Ibid.*, p. 247.

13. *Ibid.*, p. 248.

techniques, la relation d'aide suppose une adaptation du professionnel aux circonstances, raison pour laquelle il est difficile de transférer les techniques.

Cette définition distingue clairement, dans une perspective interactionniste, le modèle de la relation d'aide en travail social de celui de la relation de service et s'attache à établir, dans une orientation sociologique, les «gestes» du professionnel du travail social plutôt que d'explorer ses effets attendus sur l'utilisateur bénéficiaire.

Notre contribution voudrait éclairer quelques aspects du fonctionnement concret de la relation d'aide sociale, à partir d'une recherche¹⁴ centrée sur la compréhension des enjeux à l'œuvre dans les interactions entre demandeurs d'aide à l'insertion sociale et professionnelle et travailleurs sociaux (et plus particulièrement les assistantes sociales). L'approche microsociologique mise en œuvre dans l'analyse longitudinale des interactions montre que l'assignation à une place disqualifiée est subjectivement réalisée et rendue acceptable grâce à un travail sensible de valorisation de l'identité de la personne vulnérabilisée. L'assentiment relatif de l'utilisateur à cette nouvelle place repose sur la liberté qui lui est donnée d'orienter son insertion à partir de ses désirs, de ses capacités d'action supposées, tout en dépendant d'un contexte qui conditionne les modalités d'évaluation de soi. Nous pensons que les résultats de cette recherche valent pour différents domaines concernés par la relation d'aide sociale: l'hôpital psychiatrique, la scolarité de rattrapage, le travail social, certains services de proximité, les centres de prises en charge des personnes âgées...

14. Le travail présenté ici repose sur l'analyse d'une quinzaine de situations sociales suivies par des assistantes sociales dans le cadre de la politique d'insertion du Revenu Minimum d'Insertion; J. Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion, le modèle français*, Paris, Seuil, coll. «Esprit», 1991; R. Castel et J.-F. Laé (dir.), *Le revenu minimum d'insertion, une dette sociale*, Paris, l'Harmattan, collection «Logiques sociales», 1992; I. Astier, *Revenu minimum et souci d'insertion*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997, dispositif qui comptait au 31 décembre 1997, 1 068 000 allocataires. Cinquante pour cent d'entre eux restent dans le dispositif plus d'un an et demi (Afsa, Selma, 1999, données spéciales, «*La société française*», INSEE). Chaque rencontre entre professionnelle et utilisateur bénéficiant d'un accompagnement à l'insertion a été enregistrée sur une période de six mois à partir de la contractualisation du premier projet d'insertion. De ce fait, nous avons disposé de trois à quatre entretiens enregistrés par situation suivie.

On peut considérer qu'une relation d'aide sociale ne pose pas de problème toutes les fois que l'usager a atteint l'objectif prédéterminé — dans ce cas il y a eu adéquation entre diagnostic, pronostic et moyens — ou qu'il a accepté dès le diagnostic l'impossibilité de reconquérir la place sociale antérieurement tenue et l'identité qui y était associée. Lorsque l'objectif prévu ne peut être atteint pour diverses raisons, au bout d'un certain temps, la relation entre dans une ère durable. L'objectif nouveau va consister à trouver, avec l'usager, «une place acceptable». Celle-ci est subjectivement jugée convenable lorsqu'il accepte de s'y inscrire même si objectivement son statut est d'un rang inférieur à la précédente. Parvenir à cet objectif suppose d'apaiser la souffrance de l'usager liée au déclassement social puis de l'accompagner dans le travail de deuil du statut antérieur, et de l'inviter à se projeter dans une nouvelle place bénéficiant d'une légitimité relative mais suffisante pour déconsidérer ou relativiser la perte du statut antérieur.

La relation d'aide sociale est ainsi un haut lieu de conversion des statuts et des identités. Il s'y accompagne de la destitution du statut de l'individu en difficulté, et pour amortir cette destitution, les professionnels de la relation vont mobiliser un régime d'action composé par l'expertise professionnelle et un sentiment démesuré dans le service à autrui qui opère un travail de substitution du monde ordinaire au monde domestique. Aussi, l'empathie, la compassion, les sentiments à l'égard d'autrui sont mobilisés, de sorte qu'à l'intérieur même du travail d'accompagnement puisse se stabiliser une identité sociale subjective acceptable qui permet à l'usager de vivre convenablement une place sociale et une situation d'autonomie sociale dans une dépendance objective. S'effectue dans la relation d'aide un travail de transformation par permutation ou substitution des dignités. À une dignité professionnelle jugée impossible à reconquérir, on assiste à la valorisation de la dignité personnelle; à l'impossibilité de valoriser les individus dans des rôles sociaux se construit la valorisation de soi.

2. Le régime d'action affectuel et ses composantes

En s'appuyant sur l'étude des entretiens concernant la relation d'aide à l'insertion sociale et professionnelle des chômeurs de longue durée, on voudrait maintenant introduire les quatre composantes du régime d'action affectuel avant de revenir plus précisément sur le régime d'action lui-même.

La première concerne les visées du régime affectuel dans le contexte d'accompagnement social: inscrire, en faisant en sorte que la décision leur revienne, les individus disqualifiés dans une place sociale jugée déclassée par rapport à celle tenue antérieurement mais susceptible d'assurer la continuité de l'identité. Le débat porte donc sur la détermination de la «juste place» et de la «place convenable».

La deuxième composante concerne les normes éthiques, morales, contextuelles, mobilisées pour déterminer la juste place. On verra que les critères varient selon la perception du professionnel à l'égard de la situation sociale et psychologique du bénéficiaire et selon ce qu'il perçoit de l'état des sentiments d'autrui à son égard.

La troisième concerne les moyens: pour progresser positivement dans l'interaction, le professionnel, notamment, va tenir des rôles en vue de communiquer des expressions positives de soi et de produire des impressions positives sur autrui. Le rôle correspond donc à une attitude prise en fonction de ce qu'on pressent être la disposition mentale et affective d'autrui par rapport à la situation ou par rapport aux contenus qui circulent dans la relation. Le rôle signifie l'état d'esprit dans lequel on souhaite communiquer des contenus à autrui. Le choix du rôle est effectué en même temps qu'il est lié à l'état affectif de la relation.

La quatrième composante concerne les règles de conduite, notamment les rituels de gratification et de sanction, régulateurs de la progression de la relation. Ils sont des moyens d'anticipation, de résolutions ou de réduction des tensions. Ils peuvent être indépendants de contenus dans la mesure où ils renvoient plus aux normes de l'être ensemble. La gratification, et dont l'envers est la sanction, est une obligation, une contrainte morale à se conduire conformément à une éthique ou à des normes sociales à l'égard de l'utilisateur, mais en même temps qu'elle est une attente de ce que l'utilisateur est moralement tenu de faire à son égard¹⁵.

Autant l'étude des deux premières composantes est réalisée du point de vue du professionnel à l'égard de l'utilisateur, autant la troisième s'intéressera aussi aux attitudes de l'utilisateur à l'égard du professionnel. Ce dernier étant aussi en attente de gratification. Dans un contexte de profonde remise en question de sa profession, il sollicite bien souvent l'utilisateur pour l'aider à définir la considération qu'il peut avoir de lui-même.

15. E. Goffman, *Les rites d'interaction*, Paris, Éditions de Minuit, 1974, p. 44-49.

Ces quatre composantes retenues ici (il y en a d'autres) sont spécifiques d'un régime affectuel en ce que la dynamique de chacune d'elles, à des degrés divers, repose sur l'humeur du moment de chacun des protagonistes et sur l'attitude d'autrui à cet égard. Dans le cadre de la relation de service, le régime affectuel devrait être relégué par la logique de production qui est inscrite dans l'objectif même de la relation de service, de même, l'affectuel ne devrait jamais prendre le pas sur la distance empathique qui devrait s'installer dans une relation centrée sur le sujet.

Le régime d'action affectuel

Pour Weber:

le comportement strictement affectuel se situe [...] à la limite et souvent au-delà de ce qui est orienté de manière significativement consciente; il peut n'être qu'une réaction sans frein à une excitation insolite. Nous avons affaire à une sublimation lorsque l'activité conditionnée par les affects apparaît comme un effort conscient pour soulager un sentiment; dans ce cas, elle se rapproche la plupart du temps (mais pas toujours) d'une «rationalisation en valeur», où d'une activité en finalité, ou des deux à la fois. L'orientation affectuelle et l'orientation rationnelle en valeur de l'activité se différencient l'une de l'autre par le fait que la seconde élabore consciemment les points de direction ultimes de l'activité et s'oriente d'après ceux-ci d'une manière méthodiquement conséquente. Pour le reste elles ont en commun le fait que pour l'une et l'autre le sens de l'activité ne se situe pas dans le résultat, conçu comme étant au-delà d'elle-même, mais dans l'activité ayant comme telle une nature déterminée. Agit de manière affectuelle celui qui cherche à satisfaire le besoin d'une vengeance actuelle, d'une jouissance actuelle, d'un dévouement actuel, d'une félicité contemplative actuelle, ou encore celui qui cherche à se débarrasser d'une excitation actuelle (peu importe s'il le fait d'une manière indigne ou sublime)¹⁶.

16. M. Weber, *op. cit.*, p. 55-56.

Un comportement affectuel suppose des interactions fortement guidées par des sentiments¹⁷ activés selon l'humeur du moment et selon le rapport qui s'est réciproquement instauré avec autrui. Ainsi notre orientation dans l'analyse des entretiens s'intéresse plus particulièrement aux sentiments et à leur place dans les rapports sociaux.

Le régime d'action affectuel, appelé aussi logique affectuelle, consiste à soutenir les identités en progressant dans l'action. Il travaille les sympathies pour atteindre un objectif. Il n'est donc pas finalisé uniquement au regard de l'action. C'est un mode de relation où la valorisation des identités prévaut sur le résultat. Elles peuvent d'ailleurs devenir la condition pour atteindre un objectif d'insertion du bénéficiaire dans une place. La logique affectuelle est pétrie de sentiments: elle peut être désintéressée, se nourrir du plaisir de l'engagement, de la densité de l'entente, d'une forme de relation où les contraintes sont relativement suspendues, d'un engagement confiant malgré la crainte d'être dupé, autant de sentiments «qui n'obéissent pas à la seule logique de l'intérêt personnel optimal ou du prosaïque calcul coût/bénéfice. Les perceptions et les intensités relationnelles débordent complètement le poids des mots; bien plus, elles les pilotent¹⁸...».

Les assistantes sociales (puisque'il s'agit précisément d'elles) évoluent dans un contexte sociétal où leur profession a perdu quelque légitimité auprès du monde politique¹⁹. Simultanément leur pratique est relativement remise en question par de nouveaux métiers de la présence sociale²⁰ et doit s'adapter au mouvement de rationalisation qui va dans le sens d'une relative taylorisation de leur travail²¹. De plus, elles doivent faire preuve d'expertise dans l'insertion professionnelle, domaine éloigné de leurs compétences initiales (dépistage des problèmes sociaux des familles, attention à la maltraitance sous toutes ses formes)²².

17. J. F. Laé, *Le Travail au noir*, Paris, Métailié, 1989; J. Kellerhals *et al.*, «Justice, sens de la responsabilité...», «Le juste: normes et idéaux», *L'année sociologique*, vol. 45, n° 2, Paris, PUF, 1995.

18. J. F. Laé, *op. cit.*, p. 14-19.

19. F. Abbaléa, «Décentralisation et transformation du travail social», *Sociétés et représentations*, éd. CREDHESS, 1997; M. Autès, *Le paradoxe...*, *op. cit.*

20. J. N. Chopart (dir.), *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod, 2000.

21. J. Ion, *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Toulouse, Privat, 1990.

22. B. Bouquet, C. Mater Garcette, *Assistante sociale aujourd'hui*, Paris, Maloine, 1998.

Dans la période actuelle où le retour à l'emploi pour les personnes durablement disqualifiées est fortement compromis²³, les assistantes sociales doivent créer, avec des publics aux attentes hétérogènes, du lien au moment où sa nature est d'autant plus indéfinie que le monde politique s'avère dans l'impossibilité d'en produire le sens. Bien sûr, «l'idée de société est certes toujours là; elle constitue même l'horizon plus ou moins implicite de tout praticien. Cependant, c'est simultanément son défaut de consistance qui fait l'essentiel du travail de l'intervenant, et qui rend du même coup ce travail proprement impossible²⁴.»

Si la relation avec l'usager est envisagée avec beaucoup d'incertitude, elle est cependant relativement codifiée, puisque l'aide est contractualisée et finalisée sur un objectif validé par une instance composée de représentants des univers politique, économique, civique, et qui surplombe le dispositif opérationnel²⁵. Il s'agit notamment de la cellule locale d'insertion.

Le fonctionnement affectuel dans la relation est ainsi conditionné par la quête de reconnaissance des professionnelles qui s'estiment faiblement reconnues et soutenues par leurs organisations. Il s'ensuit une oscillation permanente entre application d'une prestation codifiée et ajustement permanent à la situation singulière. Le travail d'ajustement est réalisé grâce à la mobilisation de la totalité de l'expérience vécue de l'assistante sociale. Cette expérience vécue devient une compétence sensible disponible dans les interactions en vue de: apaiser l'insécurité de la relation naissante, produire des normes de sociabilité, accompagner l'usager dans un parcours et un nouveau statut social tout en veillant à la gratification des estimes de soi respectifs. L'affectuel est cette compétence sensible, non élaborée en tant que telle, qui s'actualise lors de chaque rencontre selon la perception de la situation.

Voyons maintenant les composantes de cette dynamique globale. Par rapport à l'objectif d'insertion, le travail des professionnelles est essentiellement d'ordre pédagogique. Elles doivent faire en sorte que l'usager adhère à cette pédagogie par objectifs, ce qui suppose qu'il s'engage à participer à la définition d'un objectif d'insertion contractualisé, et qu'il accepte l'identité sociale qui s'y réfère.

23. H. Levilain et N. Murard, «L'impossibilité de travailler», *Trass Mire*, n° 37, 1997.

24. I. Ion, *Le travail social au singulier*, Paris, Dunod, 1998.

25. I. Astier, *Revenu minimum et souci d'insertion*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997.

Les composantes du régime affectuel

La construction et l'inscription dans des mondes légitimes

Pour parvenir à ce résultat, le professionnel va explorer avec l'usager différents mondes afin d'en trouver au moins un qui paraisse relativement légitime du point de vue de ce dernier. À défaut, le professionnel tentera, avec la participation de l'usager, d'en construire un qui puisse apparaître comme tel. En règle générale, l'inscription d'un usager dans un monde spécifique est étroitement en rapport avec son degré de désinsertion. C'est ainsi que, de l'insertion à la désaffiliation, s'organise une hiérarchie entre les mondes dans lesquels les individus peuvent s'inscrire: monde social-travail, civique-citoyen, domestique, intime, corporel, existentiel.

Un monde est perçu comme légitime en fonction d'une multiplicité de variables et notamment des points de vue de la société et de l'individu. Ainsi, l'inscription dans le monde du travail, ou de la citoyenneté, ou du domestique, peut être connotée différemment selon les individus²⁶. Suivant la place occupée dans l'univers des places sociales et des rapports sociaux, il peut paraître plus probable de s'épanouir dans la sphère privée-domestique si la valorisation et l'estime de soi qui y sont conquises relativisent l'intérêt de se projeter dans la sphère du travail.

Ainsi, s'agissant de construire et de permettre à un individu disqualifié de s'inscrire dans un nouveau monde doté de quelque légitimité, la professionnelle doit lui permettre d'observer les avantages et les inconvénients d'une place sociale en mobilisant des référents empruntés à un univers qui n'est pas conventionnellement celui utilisé pour définir ladite place sociale. Ainsi, on peut observer le statut social des individus-travailleurs à partir d'un statut social référé au domestique. Par l'utilisation d'un tel processus, les professionnelles accompagnent les individus disqualifiés à faire le deuil de leur appartenance à un univers, d'en relativiser l'importance en le comparant à d'autres, de sorte que, par un travail de justification, de nouveaux univers se trouvent petit à petit dotés de qualités et pourvus d'une légitimité suffisante qui invitent les individus à s'y inscrire tout en ayant le sentiment de sauvegarder leur dignité.

26. L. Boltanski, L. Thévenot, *De la justification, les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

Percevoir un monde à partir d'un autre s'apparente à un véritable travail de désaliénation qu'assure l'assistante sociale grâce à son appartenance à plusieurs mondes (domestique, social, public) et plus particulièrement à son penchant à valoriser, du fait de ses compétences et de sa trajectoire individuelle, le fait que le bien-être de l'être social ne peut se concevoir sans une vie harmonieuse dans la sphère privée-domestique. L'assistante sociale est finalement ambivalente entre deux mondes: le monde du travail auquel elle appartient est fait de la professionnalisation d'attributs référés au privé (le patrimoine domestique), mais l'insécurité dans son emploi l'amène à exercer un relatif retrait à l'égard du travail et l'invite à ré-enchanter les vertus du monde privé. C'est sans doute cette position d'entre deux appartenances, entre deux perspectives d'inscription identitaire qui fait des assistantes sociales de possibles «désaliénateurs», car elles sont dotées de la conscience de la relativité des deux mondes, en tant qu'aucun des deux ne pourrait satisfaire et promettre à lui seul d'une inscription sociale positive globale²⁷. Cette double appartenance permet de guider l'usager dans le long parcours qui doit l'amener à envisager une autonomie sociale faite d'une inscription sociale faible mais légitime et d'une dépendance objective à l'assistance.

Ainsi, trouver un monde de repli, dans lequel stabiliser l'identité blessée, transforme ce qui était un procédé de repli transitoire en un objectif à atteindre. Dès lors l'assistante sociale va s'attacher à lui offrir des inscriptions dans des mondes susceptibles, moyennant un travail réflexif, de neutraliser, compenser la souffrance causée par la perte d'appartenance. Il s'agira de valoriser ce que l'individu peut sauver de sa grandeur personnelle face à la dégradation de son statut social en l'incitant à observer le monde auquel il revendique d'appartenir à partir de référents empruntés à un autre monde (souvent le domestique ou la citoyenneté de proximité). Ce procédé travaille la légitimité d'identités en valorisant les référents de ces mondes jusque-là considérés comme secondaires pour déconsidérer une identité valant dans un autre monde. Aussi, le courage, la compétence, la mobilité individuelle, la ténacité, la persévérance, qualités caractéristiques du travailleur, vont s'effacer du langage de la gratification. La valorisation d'un autre monde va aller de pair avec la dotation de qualités qui grandissent l'individu

27. F. Blondel, «Bénéficiaires du RMI et assistantes sociales: la co-construction des places dans les sphères du hors travail», *Revue internationale de psychosociologie*, vol. VI, n° 15, 2000.

dans ce nouveau monde. Ainsi, le bon père, le serviable, le patient, le proche, le probe, l'intègre, le fidèle, le dévoué, l'altruiste vont petit à petit venir conforter l'individu, le rehausser à l'égard de lui-même dans les mondes privé et domestique. Cette vision de soi dans un nouveau monde contribue à rendre «acceptable» l'impossibilité de se voir dans un autre.

On peut s'appuyer sur l'exemple d'un chômeur de longue durée qui souhaite retrouver un emploi. Au début, le travail est primordial, puis au fur et à mesure que le temps avance et que les échecs de réinsertion s'accumulent, un tel projet devient de moins en moins pressant à réaliser du point de vue de l'assistante sociale qui le suit. Pour elle, la difficulté de retrouver un emploi est liée aux problèmes adjacents, sociaux et familiaux, que supporte le chômeur. Petit à petit, la santé, la stabilité du couple, la mise en règlement de tout ce qui précède à la mise au travail vont devenir des objectifs prioritaires. Progressivement, l'assistante fait advenir l'idée que l'homme probe mérite la reconnaissance dès lors qu'il assume ses responsabilités quotidiennes dans la sphère domestique. L'importance accordée au monde du travail se réduit au fur et à mesure qu'apparaît avec consistance et légitimité la place dans ce nouveau monde. Le chômeur, souvent épuisé et en «manque» d'image positive de soi, peut finir par adhérer à une telle proposition.

Ce travail de deuil de la place antérieure participe à la définition de la place sociale ultérieure, en même temps qu'il fait de l'usager le «décideur» de cette interprétation et le responsable des engagements qui vont s'en suivre.

*Le sentiment d'autrui comme critère de définition
de la juste place*

Chaque fois que les usagers s'enfoncent un peu plus dans la vulnérabilité sociale et psychologique, les professionnelles doivent actualiser leurs critères de justice pour s'adapter à la situation, porter le moins possible préjudice à la relation et sauvegarder au mieux les identités respectives. Voyons les critères mis à la disposition des professionnelles et des usagers pour entrevoir la notion de juste place.

Pour la sociologie du sentiment de justice²⁸, trois critères forment la typologie de base des normes de justice et sont essentiellement mo-

28. J. Kellerhals *et al.*, *op. cit.*

bilisés pour décider dans le domaine de la justice distributive (qui a droit à quoi?): le mérite, le besoin, l'égalité. Fonder un jugement sur le mérite sous-entend une appréciation comparative, soit par rapport à ce que l'individu a vécu, à ses contributions, à ses efforts antérieurs. Il s'agira dans ce cas de s'intéresser à son récit de vie, d'évaluer à leur juste mesure ses contributions pour dépasser telle ou telle situation. La référence est son histoire, l'estime qu'il a de lui-même, le rapport à soi, à l'idéal du moi. C'est dans la mise en perspective de l'histoire individuelle qu'est dégagé le «méritant». On le compare à lui-même ou à d'autres individus. Celui qui porte le jugement peut se considérer comme point de référence, s'il est susceptible d'être ou d'avoir été dans des situations similaires à celle qui est présentement appréciée. Le jugement à partir du critère «mérite» renvoie donc à une justice proportionnelle²⁹ qui encourage la productivité, la contribution, la participation. Fonder un jugement sur le besoin sous-entend une appréciation selon laquelle il est juste que chacun, selon ses possibilités, reçoive de quoi satisfaire ses besoins. On retrouve la logique assistancielle laïque, ou d'origine caritative, de la justice sociale. Enfin, troisième critère, l'égalité. Fonder un jugement sur l'égalité sous-entend une appréciation selon laquelle il est juste que chacun reçoive la même chose, indépendamment des contributions: ce critère républicain est censé favoriser, plus que les deux autres, la cohésion du groupe.

Si les critères de justice ne prennent donc pas naissance au cours de la relation³⁰, l'apparition concrète sur la scène de l'usager redistribue les cartes des variables. C'est que face à l'usager, le jugement en droit ou normatif se conjugue avec le rapport affectuel qui se tisse au fur et à mesure de l'entretien, de sorte que le «juste» résulte d'une négociation qui vise la satisfaction des sentiments d'autrui pour autant qu'ils ne soient pas de nature à porter atteinte (par rétroaction) à l'intégrité de l'assistante sociale. Et inversement pour l'usager. En d'autres termes, l'expression d'une exigence normative doit intégrer ses effets rétroactifs dans la mesure où elle ne doit pas entraîner la déconsidération de celui qui l'exprime.

Arriver à ce résultat suppose le travail de coconception des critères de justice au cours des séquences de présentation de soi, qui constituera le terreau favorable aux ententes sur les normes. La collabora-

29. *Ibid.*

30. *Ibid.* C. Dubar, *La socialisation, Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin, 1996.

tion explicite est généralement requise car l'accompagnement à une «juste place» nécessite la participation à sa définition et est la condition de sa vraisemblance par rapport aux attentes identitaires. Sa participation est d'autant plus requise que les protagonistes doivent inventer des combinaisons entre les critères existants dans la mesure où ils sont d'ordinaire ceux en usage dans une société de croissance économique et qu'ils sont obsolètes pour définir des situations sociales dans un contexte de déclin du travail.

Par exemple, d'ordinaire le critère de mérite s'applique à la sphère du travail, celui d'égalité à la vie civique et publique, le besoin au domestique. Pour l'homme qui s'est identifié au travail, le domestique est *a priori* peu valorisant. S'il ne reste que cette sphère pour l'accueillir, il devient nécessaire d'introduire le mérite plutôt que le besoin comme critère d'accès à la place, car le critère du besoin est la marque d'une faible possibilité de s'émanciper, et met en évidence la dépendance extrême à la générosité des autres. L'inscription dans le social pose tout autant de problème car participer à la vie associative, aux manifestations locales sont généralement des activités connotées aux loisirs, à la retraite, au repos mérité, à ce qui peut être investi comme une détente faisant pendant au travail, abstraction faite du militantisme politique qui contient ses propres visées. Ce qui passait pour un loisir devient le lieu de production de la société, de la citoyenneté. Un nouveau type de questionnement peut se faire jour chez les assistantes sociales: «Ce champ serait-il un équivalent du sentiment d'utilité sociale tiré du travail? L'investissement dans la sphère du social et du civique pourrait-il équivaloir à celui de la sphère de la production et de l'emploi? Comment penser une contrepartie à l'investissement dans le ludique? Comment justifier la rémunération de ce qui passe pour un loisir?» Il faut donc en faire un travail et le hisser à ce rang pour qu'il puisse espérer être considéré comme un équivalent, ou à l'opposé, il faut dévaluer le travail.

On le voit, le débat sur la juste place, sur le type d'investissement que les professionnelles sont en droit d'attendre des usagers n'est pas stabilisé. La définition du droit et du besoin se rouvre à partir du moment où l'application des critères de justice ne va plus de soi. Ainsi l'invention de la «juste place» nécessite débat. Il faut donc supposer des protagonistes fortement engagés dans l'échange. Nous touchons là une variable de fond. L'exigence morale et l'engagement personnel de la professionnelle seront déterminés par le degré d'engagement perçu de l'usager dans la relation.

Quel que soit le modèle interactionnel envisagé pour progresser dans la relation³¹, il reste une constante: la structure de la relation et le niveau d'exigence morale dans l'engagement contractuel dépendent plus des gratifications symboliques que les protagonistes retirent des réactions d'autrui que de l'objet motivant la rencontre (sauf bien sûr à considérer que celui-ci puisse réduire à la gratification).

C'est la personnalisation des rapports, les possibles réactions défavorables d'autrui qui influencent la conception du juste forgé dans les représentations. Il se produit une socialisation du juste sous la forme d'adaptation à la situation, qui anticipe sur la rétroaction des sentiments d'autrui. Tendanciellement, au fur et à mesure que les usagers sont inscrits durablement dans le dispositif d'aide, que continue à se dégrader leur condition objective, les exigences morales (la contrepartie et l'effort) sous-tendues par l'objectif d'insertion du dispositif deviennent obsolètes et laissent finalement place à une norme du besoin qui cependant peut rester soumise à contractualisation (la fourniture de produits d'hygiène contre la bonne tenue du logement, par exemple). La règle de la contrepartie fondée sur le mérite (être aidé en contrepartie de vos efforts d'insertion) dans l'interaction va tendre à se dégrader vers une vision égalitariste (être inséré est un droit, ça ne doit pas se mériter) puis assistancielle (vous avez besoin d'être aidé pour vous en sortir).

Ainsi, l'application des normes de justice ne s'effectue pas mécaniquement en référence à un droit ou même à une norme dominante. Les normes préalablement existantes à une interaction sont actualisées au cours de celle-ci par la présence de l'autrui concret qui «force» à sa prise en compte par la rétroaction éventuelle de ses sentiments. La nature de cette relation est constituée par la situation du bénéficiaire, de ses attentes à l'égard de la professionnelle et inversement. Ces réglages ne sont pas conscients; ils sont réalisés par une stratégie calculée. Ils sont le produit des affects. Ceux-ci deviennent la surface par laquelle s'effectuent les négociations implicites quant aux attitudes à tenir.

Les rôles

On peut appeler «rôle» «le modèle d'action préétabli que l'on développe durant une représentation et que l'on peut utiliser ou présenter

31. J. Kellerhals *et al.*, *op. cit.*

en d'autres occasions³²». Les rôles sont en permanence actualisés de manière plus ou moins réflexe pour s'ajuster à la situation affective du moment et faire progresser l'entretien. S'agissant du professionnel, on peut dire qu'il a comme rôle principal celui de technicien expert en questions sociales, ce qui suppose à l'égard d'autrui un statut auquel sont attachés des droits et des devoirs. Mais on constate qu'il est amené à jouer des rôles sous ce rôle principal au cours de l'entretien. Ceux-ci sont mobilisés selon les variables constitutives de la personnalité de l'assistante sociale, les exigences de l'organisation, le profil et la situation perçue du bénéficiaire, le thème abordé, le message ou les normes à faire passer, le degré d'interconnaissance et de proximité sociale qui lient les protagonistes. La manière de les jouer exprime le mode retenu pour contrôler les perlocutions, les effets induits par la réception des messages. Les rôles visent à véhiculer des contenus en utilisant le registre approprié, afin de gérer correctement la dynamique des identités respectives. Le souci majeur étant de faire progresser les contenus de la relation tout en contrôlant l'émergence, d'un côté comme de l'autre, de ce qui pourrait paraître offensant, humiliant, vexant, etc. Car humilier autrui nécessite réparation³³ ou à défaut l'offenseur devra s'attendre à être déconsidéré. Les rôles sont ainsi des attitudes dont la fonction est de communiquer l'état du locuteur et de produire une impression auprès du récepteur. Le rôle contribue à définir l'état d'esprit à l'égard d'autrui et au regard du contenu qu'il veut explicitement communiquer.

Lorsque la relation d'aide se noue correctement, la distance à autrui s'assouplit, de même que le rôle officiel de l'assistante sociale. Après le quant-à-soi, la méfiance, la prudence, vient le temps de la considération, de la confiance. Le rôle d'expert n'est qu'un instant parmi d'autres dans la relation. L'assistante sociale est sollicitée, quand ce n'est pas elle-même qui le provoque, pour apaiser, qualifier, conseiller, consoler, reconforter, réprimander, dynamiser... à chaque petite mission correspond un rôle sous le rôle statutaire par exemple de confident, de proche, de policier, de copain... petits rôles adaptés aux contenus et à la densité des affects qui circulent entre les interlocuteurs. Tous ces rôles font de l'assistante sociale une personnalité engagée dans la relation, à

32. E. Goffman, «La mise en scène de la vie quotidienne», *La présentation de soi*, tome 1, Paris, Éditions de Minuit, 1973.

33. *Ibid.*

l'opposé de l'image de la neutralité bienveillante. Chacun d'eux a sa petite visée et sa propre normativité qui ne recouvrent que partiellement les prescriptions officielles. De même, ils aident au déplacement invisible le long de la verticale des normes des rapports sociaux en isolant, par une conduite séquentielle de l'entretien, un champ d'un autre, autorisant des souplesses entre des normes incompatibles entre elles.

Les rôles illustrent cette perpétuelle recherche de la bonne distance afin d'être du côté de l'usager et de l'institution. Car un rôle «joué» au bon moment produit des effets qui satisfont la relation pour ce qu'elle est et l'institution. Les rôles cloisonnent par séquences spécifiques des micro-cohésions sociales attachées aux registres des rôles. C'est parce que l'entente est souvent réalisée partiellement que les locuteurs doivent disposer d'une «gamme» de rôles mobilisables pour, le moment venu, changer de registre et stabiliser à nouveau leur rapport sur la base de fractions d'affinités partagées dans un autre registre.

Ainsi la relation ne tient pas uniquement par son degré de nécessité objective et ses contenus, elle est «retenue» à un autre niveau, par le vécu commun ou la communauté de pensée partagée. Les protagonistes travaillent constamment pour retenir la relation qui risque de s'effiloche par les deux bouts: ils doivent d'un côté veiller à ne pas se trouver instrumentalisés comme individus au service des intérêts du dispositif et de l'autre, retenir le risque de passion, de fusion, de prendre la relation comme le moyen et la fin d'une histoire trop privée.

Les rôles ne sont pas joués dans tous les entretiens. Un entretien peut «nécessiter» quatre à cinq rôles, alors qu'un autre pourra en contenir une dizaine. Le nombre et le type de rôles sont dépendants et fortement liés aux contenus des enjeux qui traversent l'entretien. Le jeu sera dépendant des variables contextuelles (lieu, profil de l'assistante sociale, situation de l'usager) et du degré d'interconnaissance qui unit les locuteurs.

L'étude des entretiens amène à identifier plusieurs types de rôles (l'animateur, l'expert, l'initiateur, l'agent, le policier, etc.) On en esquisse ici quelques-uns, ceux notamment en rapport avec notre hypothèse, à savoir ceux qui sont susceptibles de concourir à l'habilitation à la personne, tout en l'accompagnant dans une place durablement désqualifiée.

L'intermédiaire: pour Goffman³⁴, l'intermédiaire, qu'il nomme aussi «l'entremetteur», est celui qui «apprend les secrets des deux parties et donne à chacune d'elles l'impression véridique qu'il gardera ses secrets; mais il a tendance à donner à chaque partie l'impression mensongère qu'il est plus loyal envers elle que l'autre». Ce rôle nécessite de ménager les deux parties, les intérêts de l'utilisateur et la logique des tiers. Pour ce qui nous intéresse plus particulièrement ici, l'intermédiaire est celui qui connaît, à tort ou à raison, peu importe la situation de l'utilisateur et l'exigence des tiers. C'est lui qui soupèse le projet professionnel de l'utilisateur au regard des attentes des employeurs. Avant même que l'utilisateur envisage la rencontre effective avec un potentiel employeur ou organisme de formation, l'entremetteur sait si le projet est ajusté, réaliste. Cette expertise dans les deux mondes, celui de l'utilisateur, celui des exigences sociales, va l'amener à conduire les entretiens, de sorte que l'utilisateur, à travers un travail d'auto-évaluation de sa situation, prenne conscience de lui-même, de la faisabilité ou de l'irréalisme de son projet, tout en veillant à ce que cette prise de conscience n'atteigne l'identité du sujet. L'entremetteur s'attache à souligner l'exigence générale des tiers par rapport à tel ou tel poste de travail, plutôt que de désigner les insuffisances de l'utilisateur à le tenir. C'est à l'utilisateur d'apprécier lui-même, petit à petit, la distance qui sépare ses capacités actuelles des exigences des organisations.

Dans cet exercice, l'intermédiaire ne met pas en question les compétences de l'utilisateur, il ne fait que les mettre en face des exigences des entreprises. Il pourra développer le rôle symétrique lorsqu'il sera en contact avec une entreprise. Il se montrera compréhensif à l'égard des critères d'embauche, tout en signalant la difficulté de trouver le demandeur susceptible d'y correspondre. L'intermédiaire ménage l'organisation et l'utilisateur. Ce dernier n'a d'inaptitude que sous le regard d'autrui. Regard que l'entremetteur tait pour éviter l'offense. Il ment à l'utilisateur peut-être parce qu'il lui semble que toute vérité n'est pas forcément bonne à dire, mais surtout parce qu'il doit accompagner un déclassement social en faisant en sorte que l'utilisateur préserve à ses yeux une image subjective positive de lui-même qu'il puisse soutenir face au professionnel.

Le conseiller en normes: La professionnelle peut jouer délibérément ou être invitée par l'utilisateur à prendre ce rôle un instant. Le con-

34. *Ibid.*

seiller normatif s'assure que l'usager respecte ou s'écarte marginalement d'un rapport aux normes. C'est aussi celui qui autorise, au nom d'une situation d'exception. Ce rôle se repère lorsque la professionnelle invite à épargner, conseille les manières de s'habiller, suggère tel mode de vie, nomme le besoin, se prononce sur le propre et le sale, le mal et le bien, attend des efforts dans tel domaine, caractérise un laisser-aller... Le conseiller en normes vise dans son appréciation le bien-être de l'usager autant que la cohésion de la société. D'où cette différence avec le conseiller en normes des années 1970, plutôt perçu comme rigide et toujours du côté de la société. Le conseiller en normes «d'aujourd'hui» se caractérise par sa «flexibilité normative», relative comme tout un chacun. Il peut aider, parfois à la demande de l'usager perdu dans les repères normatifs: il participe à distinguer le bien du mal, le juste de l'injuste, le normal de l'anormal. Cette attente, qui consiste à se faire définir comme un être social qui a encore quelque rapport avec des normes de société, n'est pas exclusive des personnes âgées ou isolées. Par exemple, le conseiller en normes est prié de se positionner pour dire, sécuriser, orienter, proposer, réduire des tensions qui émergent dans les couples concernant ce qu'il faut faire ou ne pas faire pour les enfants. «Est-il normal de l'obliger à?» «De le coucher ainsi?» «De tolérer ceci?» «D'exiger cela?» Le conseiller est donc sollicité pour statuer, donner son avis sur ce qui est normal, juste, bien. Il qualifie socialement les individus, les aidant à se situer dans un ensemble normatif flexible.

L'auxiliaire du moi: Dans ce rôle, la professionnelle s'attache à la qualification psychologique de la personne, à la valorisation de ses qualités, morales, physiques, mais aussi psychosociales (humour, éloges, prestance...). Chaque contenu d'entretien peut fournir l'occasion de féliciter, valoriser, rehausser, gratifier ou affirmer à l'individu qu'il est doté d'une grandeur qu'il ignore lui-même parfois. Il s'agit là de construire une grandeur à laquelle l'individu puisse s'identifier pour échapper aux qualifications dont il fait l'objet dans l'ordre de la dégradation sociale. L'auxiliaire du moi peut utiliser certaines informations engrangées lors de séquences précédentes pour les renvoyer à l'usager comme autant de qualités dont il est doté mais qui sont, dans la situation actuelle, occultées par les regards portés sur la surface de la personne. L'auxiliaire du moi s'attache à débusquer le bon père de famille, l'intègre, le probe, l'honnête, l'altruiste, le solidaire, le repent, le normal..., toutes qualités ensevelies par la situation sociale du dégradé. Mais il est aussi celui qui s'efforce de reconstruire et d'imputer

à la personne son courage, sa volonté, sa ténacité, sa souplesse, gentillesse, autant de qualités qui doivent permettre à l'individu de rebondir, de manifester le sujet qui est en lui, capable de se retourner contre la situation sociale qui lui est faite. Dans ce rôle, la professionnelle distribue nombre de signes de reconnaissance, de gratification psychologique en l'encourageant à reconquérir une estime de lui-même.

Le féminin: «Les rôles des professionnels, de type proprement institutionnel, renvoient à des intérêts, à des positions particulières dans l'institution. Positions contradictoires avec les intérêts d'autres catégories de professionnels, et des usagers. Par exemple, aider et contrôler l'usager. Cette position introduit une solidarité étendue avec l'usager. L'utilisation de rôles hors cadre institutionnel (femme, épouse, mère) vise à produire une solidarité qui ne peut s'exprimer dans les situations professionnelles³⁵.» Ce dernier rôle important mobilise les qualités de fille, de femme, d'épouse, de mère, de grand-mère et par extension de conseiller conjugal... Cette qualité de féminin est fondamentale puisqu'elle permet d'effectuer des rapprochements qui seraient impossibles du point de vue organisationnel ou de l'appartenance de classe. Avec ces rôles du féminin, les uns et les autres ont des rôles de rechange, de repli. Mais aussi ils sont utilisés pour faire basculer une approche normative effectuée d'un point de vue social vers une approche référée aux sphères privées, domestiques, intimes. La femme est ce rôle «naturel» qui permet de doubler le rôle officiel d'assistante sociale. La femme, la mère, la sœur sont des facettes de l'individu qui agissent sous le rôle officiel. Elles sont parfois retenues, mais souvent mises à contribution pour comprendre une position, un point de vue, un sentiment. Le féminin est ce rôle non institutionnel par excellence (on traite ailleurs ce fait que la professionnalisation a été une stratégie pour transmuier les rôles sociaux féminins en compétences professionnelles)³⁶ mais qui le traverse de part en part et concourt à ce que tous les autres rôles soient ce qu'ils sont. Tous s'accompagnent de qualités dites féminines — disponibilité permanente, altruisme, maternage — qui forment le soubassement de nombreux autres rôles.

35. E. Goffman, *Asiles...*, op. cit., p. 146.

36. Y. Tisseron, *Du deuil à la réparation*, Paris, Éditions des Femmes, 1986; F. Blondel, *L'État social, L'assistante et le Rmiste, l'esprit du libéralisme et l'éthique affectuelle*, Thèse de doctorat, Paris VIII, 1999.

Les régulateurs du régime affectuel

On l'a évoqué en introduction, les relations sont régulées par un processus de gratification et de sanction. Ces régulateurs entretiennent entre eux un certain niveau d'interdépendance puisque la gratification a pour but d'éviter l'altération de la relation. Si cette dernière se produit toutefois, elle appelle un principe de sanction pour faire revenir la relation aux normes tacitement conventionnelles à la situation.

La gratification nécessite la coopération réciproque au bon déroulement de l'entretien. En acceptant la gratification, le receveur gratifie l'offreur par l'allégeance dont témoigne son acte. Dans la relation d'aide sociale, chaque protagoniste tente d'échapper à une dépréciation supplémentaire de son statut au traitement indifférent, d'où ses efforts à s'engager positivement dans la relation. Soulignons cependant que le degré de dépendance à la gratification varie selon que les individus se sentent gratifiés, considérés, aimés, existés dans d'autres sphères, privée, domestique, familiale, publique.

S'agissant du régulateur qu'est la sanction, on peut considérer que le professionnel et l'usager sanctionnent indépendamment des gratifications. On peut sanctionner un engagement non tenu, un écart aux normes... Ce qui nous intéresse plus particulièrement, c'est le système de sanction que suppose le fonctionnement des relations prises dans le régime d'action affectuel. En effet, dans le régime d'action affectuel, l'usager, au nom du respect inconditionnel qui en fait parfois un personnage quasi sacré, va être invité à définir ses objectifs à atteindre. Cette perspective valorise la liberté du sujet et l'individu est loué pour son sens des responsabilités, son esprit d'initiative, ses ambitions au point que parfois on lui attribue des capacités subjectives qu'objectivement il n'a pas.

Le risque, c'est de ne pas être à la hauteur de ce dont l'individu s'est senti gratifié. Dans ce cas, il peut s'enclencher un mécanisme de sanction que l'usager s'applique à lui-même et qui se traduit par la mise à l'épreuve de la considération et à l'éprouvé de la honte de n'avoir pas été à la hauteur de ce qu'il prétendait être.

Les rituels de gratification

Accompagner des individus déclassés dans des places sociales infériorisées nécessite l'existence d'un dispositif de gratification qui neutralise ou compense leur déqualification sociale. Mais on l'a vu, il n'y

a pas que les usagers qui vivent une déstabilisation. Les professionnelles en sont victimes, bien qu'à un degré différent. N'empêche! Le doute est là, l'insécurité, la quête de considération les poussent à vérifier, auprès des usagers si elles sont dignes de considération. C'est pourquoi ce thème de la gratification est central. Qu'elle soit recherchée immédiatement ou qu'elle procède d'un principe de don et contre-don différé, la gratification est toujours attendue. Ce thème intéresse les deux personnages de la relation. Aussi parlerons-nous surtout de gratification réciproque même si la réciprocité en la matière est plus différée qu'immédiate. C'est sur le bon fonctionnement de la gratification que reposent le bon fonctionnement de la relation et l'entretien. Si ce mécanisme s'enraye, la relation capote.

La gratification, au sens où nous la traitons, consiste à «pourvoir libéralement de quelque avantage (don, faveur, honneur); [...] donner quelques satisfactions psychologiques³⁷» à autrui. On gratifie de différentes manières et l'objectif toujours visé (dans le cadre de notre étude) est de marquer l'estime pour autrui. La politesse, les remerciements, les manières de regarder, la tenue physique et vestimentaire, le langage, le ton sont les signes primaires de gratification manifestant l'estime à autrui, la considération à son égard.

Faire savoir à autrui qu'il est digne de (notre) faveur est une forme de gratification. On peut en gratifier autrui en lui faisant savoir qu'il nous est proche, en marquant une communauté de signes (classe sociale, opinions, goûts), en se comparant à ou inversement en s'identifiant («c'est comme moi...»). On peut aussi séduire, manifester son intérêt à être avec, montrer son affection, sa sollicitude, assurer de sa confiance, être au côté, se faire le garant de, la caution morale, s'engager auprès de. On peut aussi gratifier lorsqu'on en ressent le besoin chez autrui: aider, protéger, reconforter, sécuriser, encourager, assurer, rassurer, valoriser, qualifier, considérer, prendre soin de, reconnaître que, comprendre, vanter la grandeur de, faire l'éloge, approuver, accepter de, agréer, manifester des signes de sympathie... Nous avons là quelques contextes de gratification qu'on retrouve fréquemment dans les entretiens ou la relation et qui sont assumés par le rôle d'auxiliaire du moi. On trouve une forme indirecte mais réelle de la gratification lorsque l'utilisateur montre sa confiance dans le professionnel. L'estime de soi est maintenue par la non-trahison, la non-instrumentalisation.

37. *Le Petit Robert*, 1984.

Enfin, un dernier registre de la gratification: avoir du plaisir à donner de soi, se sentir utile, se sentir proche, attentif aux besoins d'autrui, partager la satisfaction d'autrui, être témoin de son plaisir. Si la gratification se présente *a priori* sous un aspect désintéressé, très rapidement on s'aperçoit que le principe de don contre-don est bien présent. Le don appelle l'obligation de recevoir et ensuite l'obligation de rendre. Mais on s'aperçoit que ce principe de fonctionnement n'est pas le seul possiblement mis en œuvre. On peut se sentir gratifié sans qu'autrui nous ait explicitement gratifié. En aidant autrui sans en attendre un retour, l'assistante sociale peut travailler à rehausser la considération qu'elle a pour elle-même.

Au niveau psychologique, dans un soi à soi, les signes d'estime renvoient l'intérêt porté à la personne. La reconnaissance par autrui contribue à une auto-considération, à l'évaluation de la considération de soi. Cette considération est recherchée par les professionnelles comme par les usagers pour des raisons proches puisque les deux sont en lutte pour conserver à leurs yeux un statut positif sous le regard d'autrui.

La gratification est nécessaire aussi pour d'autres raisons. À défaut de matérialité de la prestation, de sa visibilité, de la certitude d'atteindre un objectif, elle est le seul signe clair qui manifeste l'entente sur l'impalpable. La gratification sécurise la relation lorsque celle-ci n'a pas d'objet concret pour vérifier le sens de sa progression. Et plus la situation est indéterminée, plus la vérification de la qualité du lien peut s'imposer. Les retours de gratification confirment l'estime de soi, valident l'attachement à soi qui permet de faire un pas de plus avec autrui. L'attente d'une gratification mutuelle (elle peut être inégale en quantité ou qualité, l'important est que l'individu s'y retrouve) souligne simplement des attentes d'une relation équilibrée, susceptible de permettre la réciprocité dans la satisfaction des intérêts.

La gratification est nécessaire à la survie des rapports: elle contribue à construire un entre-soi de confiance qui est d'autant plus attendu que la recherche de l'accord, la pacification de la relation ne sont que très faiblement prérégulées par les statuts des uns et des autres.

La gratification aussi est utilisée pour vérifier les effets d'une décision. Le sentiment d'autrui étant fortement pris en compte pour orienter, réorienter l'action, le retour de gratification valide la décision et signale aux interlocuteurs qu'ils peuvent continuer leurs transactions.

Enfin, la gratification est utilisée comme pédagogie dynamique. Elle est orientée vers l'augmentation de l'attractivité de l'utilisateur pour

lui-même, à la valorisation de son ego afin de susciter chez lui le désir de participer à la relation, et ultérieurement à un champ de relation sociale élargie. La crédibilité de cette pédagogie passe par des manifestations d'une attitude mentale positive à l'égard de l'usager, un optimisme en l'avenir de la personne capable de maîtriser à nouveau sa situation. La gratification révèle donc aussi des compétences sociales et les qualités humaines mises à la disposition de la pédagogie de la relation. La gratification est le signe de l'élan vers l'autre, qui peut se «monnayer» selon les circonstances. La gratification milite en faveur d'une narcotique du soi et peut devenir l'objectif principal de l'entretien tant qu'une nouvelle place n'est pas inventée.

Mais on l'a vu plus haut, elle peut amener les individus à surévaluer leurs capacités réelles d'action. Comment se joue l'épreuve de la sanction, lorsqu'on doit s'attribuer, sous le regard d'autrui, de ne pas avoir été à la hauteur de ce qui apparaît en fin de compte, comme relevant de ses prétentions.

La violence affectuelle comme rituel de sanction

Elle est le moyen principal de régulation de ce dispositif relationnel. Elle se différencie, tout en pouvant fonctionner simultanément avec, de la violence institutionnelle³⁸ et de la violence symbolique normative³⁹. La violence affectuelle régule les rapports à partir d'une perspective libérale. L'usager est invité à construire un projet dont il définit lui-même les objectifs et les moyens d'y parvenir. Le sujet passe aussi un contrat avec lui-même. Cette perspective pédagogique repose sur son désir d'être. On n'attend pas de lui un projet dans la norme. Il peut innover, inventer, s'inscrire dans les marges. Il lui est demandé d'être à la hauteur de l'engagement contractualisé. Ce procédé tire sa force du fait qu'une telle attente s'adresse à des publics qui doivent s'inventer une place sur leurs expériences de rupture sociale, à partir d'un éloignement important des normes susceptibles de servir de repères pour la construction d'une trajectoire. On leur demande d'être plus actifs qu'ils ne le peuvent, d'une part, et d'être plus responsables dans l'atteinte de l'objectif qu'ils se sont fixés, d'autre part. Quant à la vio-

38. P. Bourdieu, «Les modes de domination», *Actes de la recherche en Sciences Sociales*, 8-9, 1976, p. 122-132; P. Bourdieu (dir.), *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993.

39. R. Castel, *Le Psychanalysme*, Paris, Maspéro, coll. «10-18», 1973.

lence proprement dite, elle apparaîtra lorsque le «sujet», au cours de son parcours d'insertion, procédera à son auto-évaluation sous le regard de la professionnelle. Le principe de sanction est au cœur de l'individu et son expression se traduira par la culpabilité ou la honte de ne pas être à la hauteur de ses engagements. L'auto-évaluation met l'individu à l'épreuve de sa propre considération.

La dimension affectuelle de la violence se loge dans le processus de valorisation des identités. Cela paraît paradoxal à première vue, et pourtant, en valorisant les qualités individuelles de l'individu disqualifié, on réduit, occulte, oublie, sous-estime, les conditions sociales objectives qui pèsent sur lui. La réduction nécessaire du contexte pour exercer une valorisation invite le sujet sollicité par cette opération à s'investir dans une fiction, dans un imaginaire leurrant⁴⁰. On fait de l'individu le plus démuné, le sujet le plus libre⁴¹. Son seul concurrent, c'est lui-même. Il doit réaliser un projet en comptant sur ses capacités, sa motivation. En cas d'échec, la sanction s'exerce en soumettant l'individu à l'épreuve de sa culpabilité ou de la honte de soi sous le regard bienveillant de la professionnelle qui est là pour «assister» à l'auto-évaluation. L'individu est mis à l'épreuve de l'estime de soi dans un soi à soi sous le regard de l'autre. C'est donc une violence qui ne s'exerce pas sur autrui et directement par autrui. Elle s'exerce sur soi et par soi.

Autrui n'est que le témoin de la violence que l'usager se fait à lui-même, même s'il a contribué en amont, par la valorisation-gratification, à l'armer. En effet, valoriser fortement un individu l'amène à dépendre de celui qui le gratifie. Il devient son obligé. Une manière d'apurer la dette de la gratification consiste à se montrer «à la hauteur» des attentes supposées d'autrui. Si la valorisation est forte, c'est que l'individu est d'exception. Mais jusqu'où peut-il se montrer à la hauteur? Au fur et à mesure que fonctionne la gratification réciproque, il est fort probable que le niveau des objectifs pédagogiques devienne à un moment donné surévalué. Les espérances fondées sur l'usager s'écrouleront lorsque celui-ci sera rattrapé par son contexte objectif. Personne n'est responsable de ce malentendu. L'usager était simplement qualifié au fur et à mesure de sa progression vers l'insertion. La violence affectuelle vient du fait que l'usager s'est fixé des objectifs impossi-

40. E. Enriquez, *Les jeux du pouvoir et du désir dans l'entreprise*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997.

41. R. Castel, *Les métamorphoses de la question sociale, l'Espace du Politique*, Paris, Fayard, 1995; F. Dubet, *Les lycéens*, Paris, Seuil, 1991.

bles, tout simplement parce qu'il cherchait à répondre, en la reprenant plus ou moins inconsciemment à son compte, à la problématique de reconnaissance de l'assistante sociale. Par la violence affectuelle qu'il exerce sur lui-même, l'usager travaille à l'humilité de sa future place.

CONCLUSION

En l'absence de cadre distribuant fermement les places sociales, de procédures de droit à même de guider un accompagnant, de référents normatifs suffisamment partagés, les protagonistes engagés dans une relation d'aide sociale sont dans un rapport institutionnellement déterminé mais peu sécurisé. Pour parvenir à un équilibre, les protagonistes, sans référents permettant d'orienter en valeur et en finalité leur conduite, mobilisent les requis de leur monde vécu respectif et les mettent à la disposition de la négociation au cours de laquelle ils produisent des normes d'une micro-sociabilité qui leur serviront de référence partagée pour la construction d'une place perçue comme juste. Ce travail est réalisé par la mobilisation des subjectivités respectives, chargées d'attentes de considération, et se déploie par le biais des rôles et de rituels de régulation. L'assentiment des usagers à une place «convenable» s'effectue grâce au long travail de gratifications symboliques qui concourt à construire comme légitime et valorisante l'inscription dans des mondes sociaux qui, par rapport à l'étalon qu'est l'appartenance au monde du travail, pourrait paraître secondaire.

L'accompagnement et la guidance, vers une place sociale plus ou moins éloignée d'une inscription sociale forte, ne peuvent se faire que par le recours à des rôles et à une flexibilité normative qui conjuguent l'affectuel et le raisonnable. Car il semble qu'aucune assignation à une place disqualifiée pour les individus-usagers ne soit acceptable. L'assignation à ces places doit se préparer comme on embellit ou on grandit quelqu'un pour qu'il puisse vivre, sur le mode de la liberté subjective consentie, la condition objective que la société lui propose d'accepter. À défaut de pouvoir réparer le miroir dans lequel l'individu avait construit son estime de soi, il reste à maquiller le dégradé pour le rendre présentable à ce miroir de glace. La relation d'aide est là pour faire que le travail de rehaussement des individus puisse avoir lieu. C'est sans doute ce qui permet à l'usager de supporter «au mieux» son vécu de disqualifié social et à la professionnelle son impuissance objective à réussir l'insertion pleine et entière que «mérite» l'usager.

Ce travail ouvre de nouvelles interrogations. Le régime affectuel n'occulte-t-il pas, dans la mesure où il repose sur l'ici et le maintenant de l'interaction, le poids de l'histoire sociale et la force des contraintes qui pèsent sur les individus déclassés? En s'attachant à respecter les sentiments d'autrui dans l'ici et le maintenant, il dé-historise l'individu pour le transformer en un sujet capable, responsable, par le travail qui s'effectue dans l'ici et le maintenant, de son avenir. Le régime affectuel fait apparaître une contradiction, celle de considérer le bénéficiaire comme doté de capacités lui permettant de se retourner contre la condition sociale objective qui justement est à la cause de son déclassement social.

Finalement, cet article a tenté de montrer, à travers l'analyse de la pédagogie déployée par les politiques sociales, les ambiguïtés d'une «société de sujets» fondée sur l'autonomie croissante des individus invités à être responsables d'eux-mêmes, et, *in fine*, de la place qu'ils occupent dans la société, quelles que soient les conditions sociales à partir desquelles ces places peuvent être pensées, atteintes et occupées.

Frédéric BLONDEL

Chercheur au laboratoire de Changement Social, Paris VII

Denis Diderot

Résumé

Cet article s'intéresse aux politiques d'actions sociales qui déploient comme méthodologie de prise en charge la relation d'aide. Afin d'en apprécier les différentes composantes et d'en mesurer les enjeux tant du point de vue des professionnels que des usagers, l'auteur s'appuie sur des données d'une recherche ethnosociologique réalisée plus spécifiquement sur la relation d'aide mise en place dans le cadre du dispositif d'insertion sociale et professionnelle promu par la loi portant sur le Revenu Minimum d'Insertion (RMI). L'article s'attache à caractériser cette dynamique et à construire les composantes de son efficacité. La relation d'aide, grâce aux formes multiples qu'elle peut revêtir et aux tactiques qui peuvent s'y déployer, tente, dès lors que les publics sont durablement inscrits dans ces dispositifs de prise en charge, de réaliser deux objectifs contradictoires: accompagner les publics dans une place durablement disqualifiée, tout en leur permettant de préserver, ou de construire avec eux si besoin, une identité sociale «acceptable» parce qu'à peu près acceptée, et de vivre convenablement leur situation d'autonomie sociale dans une dépendance objective.

Abstract

This article looks at social action policies which use the helping relationship as its assumption of responsibility methodology. In order to identify its various components and measure its implications from the standpoint of both professionals and users, the author relies on data from an ethnosociological research on the helping relationship developed within the context of the social and professional integration mechanism put forth by the law pertaining to the Minimum Integration Revenue. The article seeks to define this dynamic and outline the components of its efficiency. Thanks to its multiple possible forms and the tactics which can be employed within it, the helping relationship, insofar as the publics are lastingly involved with these assumption of responsibility mechanisms, attempts to achieve two contradictory objectives: accompany the publics to a lastingly disreputable place, all the while enabling them to maintain, or develop with them if need be, a social identity which is “acceptable” because almost accepted, and to live decently their situation of social autonomy in a state of objective dependence.

Resumen

Este artículo examina las políticas de acción social que utilizan la relación de ayuda como metodología para “tomar a cargo”. Con el fin de apreciar los diferentes aspectos y medir los ejes estructurantes de dicha relación, tanto desde el punto de vista profesional como del de los usuarios, el autor se apoya sobre datos de una investigación etno-sociológica realizada más concretamente sobre la relación de ayuda llevada a cabo en el marco del dispositivo de inserción social y profesional promovido por la ley del Ingreso Mínimo de Inserción. El artículo tiene por objeto caracterizar esta dinámica y construir los componentes de su eficacia. La relación de ayuda, gracias a las múltiples formas en las que ésta puede presentarse y a las tácticas que pueden ser empleadas, trata, desde el momento en que los públicos se inscriben de manera estable en los dispositivos para “tomar a cargo”, de cumplir dos objetivos contradictorios: acompañar a este público en un espacio constantemente descalificado permitiéndoles al mismo tiempo preservar, o construir con ellos en la medida de lo necesario, una identidad social “aceptable” en el sentido de más o menos aceptada, y vivir convenientemente la situación de autonomía social en una situación de dependencia objetiva.