

L'intervention : une surcharge du sens de l'action professionnelle
Intervention: an overloading of the meaning of professional activity
La intervención: un exceso de sentido de la acción profesional

Claude Néllisse

Numéro 29 (69), printemps 1993

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1033726ar>
DOI : <https://doi.org/10.7202/1033726ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Lien social et Politiques

ISSN

0707-9699 (imprimé)
2369-6400 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Néllisse, C. (1993). L'intervention : une surcharge du sens de l'action professionnelle. *International Review of Community Development / Revue internationale d'action communautaire*, (29), 167-181.
<https://doi.org/10.7202/1033726ar>

Résumé de l'article

La notion d'intervention est de plus en plus utilisée pour qualifier la pratique des professionnels. Que signifie-t-elle aujourd'hui ? Pour répondre à cette question, l'auteur examine d'abord les significations que revêtent le verbe « intervenir » et ses dérivés dans trois univers : celui de l'économie politique et de la « question sociale », celui des sciences et de la « question naturelle », et celui des arts libéraux et des pratiques professionnelles. Il montre ensuite que la notion d'intervention s'insère dans un réseau conceptuel de base plus large qui, circulant indistinctement d'un univers à l'autre, soutient l'émergence d'une nouvelle forme d'action publique appelée ici « interventionnisme généralisé ». L'intervention aujourd'hui aurait pour effet de légitimer toute action conduite au seul titre d'une citoyenneté « réaliste et responsable » et exécutée selon les formes procédurales que prescrit « la » science de l'action efficace.

L'intervention : une surcharge du sens de l'action professionnelle

Claude Néliste

NDLR : L'auteur poursuit ici la réflexion qu'il a entreprise dans le numéro précédent de la RIAC (28/68 : 73-85), sous le titre : « Aider et intervenir : essai de clarification de quelques difficultés ».

Beaucoup d'entre nous tomberont facilement d'accord avec Mme C. de Robertis lorsqu'elle écrit : « Le mot *intervention* est [...] plus fort que celui d'action, bien qu'il soit souvent utilisé comme synonyme » (Robertis, 1981 : 82). Nous nous proposons d'identifier et de clarifier ce qui est ainsi qualifié de « plus fort ».

Le verbe d'action « intervenir » et ses substantifs dérivés « intervenant » et « intervention » sont des termes très utilisés, depuis le début des années soixante-dix, pour désigner et décrire les activités de nombreux professionnels des services humains. Alors que ces termes étaient presque totalement absents dans les années quarante et jusqu'au milieu des années soixante, une « science de l'intervention » (GROTOF, 1992 : 20 ; St-Arnaud, 1992) est aujourd'hui requise¹.

Que signifient l'arrivée et le déploiement de ce nouveau langage dans le « réseau conceptuel de base » des professions ? Nous répondrons à cette question en examinant les divers usages et significations de ces termes dans des littératures nombreuses et variées². L'examen portera d'abord sur trois univers distincts : celui de l'économie politique et de la « question sociale », celui des sciences et de la « question naturelle », et celui des arts libéraux et des pratiques professionnelles. Nous montrerons ensuite que le « réseau conceptuel de base » associé aux termes étudiés croise les trois univers, signalant l'émergence d'une nouvelle forme d'action publique que nous nommerons, faute de mieux, un interventionnisme généralisé. En conclusion, nous proposerons une réponse à la question de

savoir ce que veut dire « parler d'intervention ».

Pour bien circonscrire la nature, la portée et surtout les limites de notre examen, nous nous devons de faire trois remarques méthodologiques. D'abord, cette analyse ne prétend ni énoncer ce qu'« est » l'intervention, ni décrire les formes concrètes qu'elle prend ou la manière dont les professionnels la vivent. Encore moins procède-t-elle d'une intention normative : elle ne définit pas de modèle et ne propose aucun moyen susceptible de rendre l'intervention effective. Elle ne vise qu'à expliciter les idées, notions ou catégories de pensée impliquées par le terme « intervention » et à dégager le sens possible de l'utilisation de ce mot aujourd'hui. Elle ne décrit pas et n'explique pas les pratiques réelles ; elle en fait seulement apparaître la « part idéale »

(Godelier, 1978). « Intervention » signifiera donc ici « l'idée » d'intervention et comprendra tous les termes et les expressions figées construits sur « intervenir » et ses dérivés. Quant à « intervention sociale », « intervention(s) », « intervenant(e-s) », « intervenant professionnel » et « intervenir », ils revêtiront les significations propres aux contextes dans lesquels ils surviendront.

La deuxième remarque porte sur la différence entre la définition commune d'un terme et les effets de sens qu'il produit. Les textes commencent souvent par une courte définition du verbe intervenir assez identique à celle du *Grand Robert*, où on lit que, avec un nom de personne comme sujet, intervenir signifie : « prendre part à une action, à une affaire en cours, dans l'intention d'influer sur son déroulement ».

Certes, cette définition s'applique à des énoncés typiques et courants comme : « cet établissement redéfinit sa philosophie d'intervention », « on ne saurait se limiter à intervenir sur les conséquences des problèmes sociaux », « ce cas a nécessité de nombreuses interventions », « intervenants et usagers parlent difficilement le même langage », « les fondements de l'intervention en protection de la jeunesse », « les méthodes d'analyse et d'intervention »...

Mais ces énoncés veulent dire « plus » que la définition du dictionnaire. Ainsi, l'avant-dernier évoque une action « dense », « réfléchie », « importante » et « grave » (puisqu'elle a des fondements...), propre à une instance englobante (en l'occurrence une institution : la Protection de la jeunesse) et spécifiquement déterminée par elle. Dans le dernier énoncé, par contre, intervention semble renvoyer à une action que l'on accomplira en choisissant parmi diverses méthodes disponibles et qui se distingue d'une autre dénommée « analyse ». Ces significations (ou connotations) sont intuitivement perçues par tous les locuteurs normalement socialisés aux divers univers de travail où le terme est utilisé. Mais elles restent le plus souvent implicites et constituent ainsi la « base conceptuelle » que nous cherchons à expliciter.

D'où la question qui inspire notre dernière remarque : dans quelle littérature ira-t-on chercher ces significations ? Fait assez étonnant, la plupart des documents qui affichent « intervention » dans leur titre ou traitent explicitement de l'intervention n'en donnent aucune définition, si l'on excepte quelques lignes prises dans le *Grand Robert*³. Dans les rares cas où une définition est repérable, elle est globale et changeante⁴ ou peu caractérisée et peu construite (Crapuchet et Salomon, 1992). C'est que l'intervention est une notion « de fond », un terme de base qui sert à en définir d'autres, sans être lui-même défini. Il est, dans les univers professionnels, un indéterminé. Mieux, un *impensé* : il fait penser, il « donne à penser », mais il est rarement lui-même objet de la pensée.

Si le terme n'a pas été conçu dans les univers professionnels particuliers, il faut admettre qu'il

tire ses significations d'autres univers dont les professionnels l'important familièrement sans nécessairement savoir avec précision ce qui est ainsi transféré. Dresser la carte de ces significations consiste donc à les retracer dans des discours classiques propres aux champs intellectuels où ils sont apparus (les études sémantico-lexicales spécifiques étant hors de notre compétence). Les domaines que nous avons retenus sont le juridico-politique, le scientifique et celui de l'action professionnelle.

L'intervention sociale de l'État

L'intervention est une immixtion

Le droit procédural est l'une des sources les plus anciennes et les plus stables de l'intervention. Elle y est une notion technique qui renvoie au fait qu'un tiers prenne part à un procès ou figure à un contrat où il n'était pas partie nécessaire ou principale, afin de faire valoir ses propres droits ou de soutenir ceux de l'une des parties. En principe, toute personne peut intervenir en première instance à condition de pouvoir démontrer qu'elle y a intérêt.

On peut envisager deux autres types de situations analogues. D'abord, lorsqu'un État national estime qu'un autre État met ses intérêts en cause ou lui porte préjudice, il peut engager une action (diplomatique ou militaire par exemple) dans les affaires intérieures ou extérieures de celui-ci pour faire respecter ses volontés.

Il en va de même pour toute entité sociale (groupe, organisation, institution, personne morale, l'État lui-même) dont les intérêts semblent menacés par l'action ou le développement d'une autre.

Chaque entité pourra prendre part aux luttes, affaires et controverses entourant cette situation, dans l'espoir d'en infléchir le déroulement et la conclusion. C'est ainsi qu'on parlait beaucoup, à la fin du dix-neuvième siècle et au début du vingtième, de l'intervention de l'Église dans les affaires publiques⁵, des syndicats en politique, de l'État en matière de morale, du Parlement dans les affaires judiciaires, de l'administration dans le législatif, du patronat en éducation...

Dans les textes de l'époque, le terme intervention a une saveur polémique assez nette. Il fait partie du vocabulaire des débats politiques alimentés par la « question sociale ». Le triomphe du capital et l'autonomisation de la société civile par rapport à l'État placent ce dernier au cœur d'interrogations passionnées. Qu'est-ce qu'un juste salaire et un juste travail, comment combattre les inégalités, comment assurer la paix entre classes « riches » et classes « dangereuses » ? Que peut ou ne peut pas faire l'État face aux transformations radicales d'une société libre, ou à la conduite, libre aussi, des agents sur les marchés ? Chaque agent pouvait en appeler de l'action étatique, la mettre en cause, et de part et d'autre les pouvoirs ou puissances contestaient toute action qui entamait leurs champs de compétence nouveaux ou traditionnels. Intervention, alors, signifiait immixtion (in)justifiée.

L'interventionnisme de l'État providence

La suite nous est plus familière : elle est marquée par les extensions progressives des actions étatiques jusqu'à la constitution de l'État providence. Au début, et pendant longtemps, cet État devra utiliser toutes les ressources de sa puissance publi-

que pour imposer aux agents privés, au nom de la justice sociale en particulier, diverses réglementations plus ou moins contraignantes. Se constitueront ainsi des discours de légitimation ainsi que des politiques concrètes placées sous le signe de l'interventionnisme (économique ou social, au besoin). L'intervention désigne plus particulièrement les moments politiques où l'État doit faire prévaloir une volonté publique dans un secteur d'activités, afin de créer les conditions qui infléchiront durablement le cours régulier des pratiques et produiront les caractéristiques sociales recherchées (Hannequart et Greffe, 1985). L'« intervention croissante de l'État dans la société civile », pour reprendre l'expression consacrée, est un fait banalisé et incontournable depuis les années soixante.

Les autorités publiques agissent. Une commune, un ministère, un parlement interviennent, chacun à leur manière, de multiples façons. Des mesures sont décidées, des ressources sont allouées, des contraintes sont imposées dans les domaines les plus variés, qui vont de la sécurité publique à la culture, de la fiscalité à la procréation. Dans nos sociétés, la sphère publique et étatique s'est installée partout, et chaque individu, à un titre ou à un autre, en ressent les effets : dans sa vie personnelle, dans ses rapports à la collectivité, voire même dans sa façon de goûter la nature qui l'environne (Meny et Thoenig, 1989 : 9).

De tous ces domaines, celui qui nous intéresse particulièrement est le domaine dit social (ou *social welfare*), regroupement plus ou moins composite de champs d'activité aux histoires et aux contours bien particuliers : systèmes sanitaires, éducatifs et rééducatifs, sécurité des revenus, services sociaux divers, réinsertion sociale et socio-économique, actions et supports communautaires... Ces « services » tirent une certaine unité du fait que, précisément, ils sont tous soumis à la volonté de rationalisation planifi-

catrice de l'État (*social planning*), au-delà de leurs différences en termes de pratiques professionnelles. Ils deviennent, selon l'expression proposée par Alfred J. Kahn (1969), des *intervention systems*.

Ce que nous appelons communément aujourd'hui « l'intervention sociale », ce sont les multiples pratiques (professionnelles ou non) qui, par le recadrage et l'emprise de l'État, deviennent des leviers que celui-ci se donne dans sa volonté de maîtrise des problèmes sociaux. Dans notre société libérale, l'État est le sujet de l'intervention sociale, et la société civile, dans ses lieux problématiques, en est l'objet. Pour l'essentiel, il est important de le rappeler, ces problèmes sociaux sont des construits normatifs (c'est-à-dire qu'ils sont le fruit de choix de valeurs), et les « agents professionnels de l'intervention sociale » tendent à être définis, dans ce cadre, comme des « fonctionnaires des politiques sociales » ayant principalement des rôles de normalisation et de contrôle social.

Cette définition des problèmes sociaux est aussi un construit politique (Mayer et Laforest, 1990) dont l'élaboration, dans notre société, épouse les mécanismes habituels du débat démocratique. De plus en plus fréquemment, pour chaque affaire et dans chaque secteur, l'État interventionniste a en face de lui de nombreux groupes sociaux qui participent activement aux processus d'émergence, de constitution et de résolution des problèmes. Les acteurs engagés dans le rituel de ces processus démocratiques de « traitement » des problèmes sociaux se dénomment de plus en plus volontiers *intervenants*. Anciennement, on les appelait par leur nom : syndicats, locataires, médecins, élèves, jeunes, bénéficiaires... Ou une dénomination un peu plus

170

générique exprimait leur statut politique : représentants, protagonistes, groupes d'intérêts ou de pression, parties intéressées... L'invention récente — aussi bien que la diffusion très rapide — du terme « intervenants » marque un haut niveau de généralité et d'abstraction : est intervenant quiconque participe à un comité, à une table de concertation, à un sommet socio-quelque chose, aux audiences d'une commission... Plus largement, on est intervenant dès lors qu'on écrit une lettre à un journal, signe une pétition, assiste à une assemblée d'école, soutient une levée de fonds, téléphone à une ligne ouverte... On peut même l'être — ou l'avoir été — sans le savoir. Ainsi, La Bolduc, qu'on aurait pu qualifier de chanteuse engagée en prenant le langage des années soixante, devient, dans la bouche d'un expert des productions culturelles, l'« une des premières intervenantes importantes de la chanson québécoise »⁶.

Intervention et *human engineering*

Intervenir dans la nature

Pour saisir cette composante, il faut se resituer dans une autre tradition intellectuelle : celle des sciences dites naturelles⁷. À la fin du dix-neuvième siècle, le déve-

loppement des sciences et diverses formes d'accumulation économique engendrent une idéologie du progrès selon laquelle l'humanité peut se libérer de la « tyrannie des besoins » en maîtrisant la nature et, plus largement, en substituant l'« exploitation des choses » à l'« exploitation de l'homme ». La nature n'est plus seulement alors un donné qu'on respecte et vénère tout en utilisant ses fruits pour subsister⁸. Elle devient le lieu privilégié de l'industrie humaine. C'est le gouvernement à la fois de la nature comme puissance matérielle et des activités humaines comme « organisation sociale naturelle » et productive. L'homme et la nature ne sont plus des ordres séparés mais des puissances qui adviennent et se constituent mutuellement. Le rapport (« naturel ») de l'homme à la matière et le rapport (« social ») de l'homme à l'homme sont de plus en plus rapprochés et fondus en un mouvement commun qui donne lieu à un projet de maîtrise et de développement par la mise en œuvre de la rationalité et de la technologie scientifiques.

L'eau des Grecs est celle du potier, de l'humide [...]. Au dix-septième siècle, l'eau est celle des moulins et des pompes, de l'ingénieur [...]. Pour nous, l'eau peut revêtir l'apparence de l'« eau lourde », si nous considérons les énergies déclenchées au niveau du noyau. Chaque fois, cette « eau » a exigé des hommes le recours à une connaissance différente, à un autre mode d'action, à une nouvelle image du monde, sous peine de se confondre avec le néant primordial. On y reconnaît le propre de l'homme qui n'est pas tant de fabriquer des outils ou d'être raisonnable *que de se créer lui-même, de se combiner avec les autres êtres, bref d'engendrer son état naturel.*

Si la nature est simultanément une donnée et une œuvre, les découvertes, l'augmentation du savoir-faire ne sont pas des jalons sur le chemin d'un fondement dernier, mais les indices de son renouvellement, *provoqué par notre intervention.* C'est seulement en tant qu'agents d'une transformation dont les ordres successifs constituent la réalité objective que nous

pouvons prétendre prévoir et instituer celle-ci (Moscovici, 1968 : 19-20. C'est nous qui soulignons).

Intervenir veut dire ici, en substance, « faire advenir un phénomène dans l'ordre de la nature par une action formatrice spécifique ». Une science des effets s'est ainsi lentement constituée qui annonce la célèbre « boîte noire » des cybernéticiens. L'essentiel, pour une telle science, n'est plus uniquement de décider laquelle des théories disponibles rend le mieux compte d'un réel donné, mais de concrétiser, de matérialiser, d'actualiser des forces et des effets que la raison scientifique et technologique a bel et bien conçus. La science s'intéresse moins au passé et à un « réel passif » qu'elle aurait à expliquer qu'au phénomène circonscrit qu'elle peut faire advenir (Hacking, 1983). Elle ne cherche plus à découvrir les lois de la nature mais seulement à produire des effets en concevant et en exploitant des « programmes d'action ». Tout savoir est devenu un pouvoir. Dès lors on peut dire, en paraphrasant Karl Marx, qu'il ne s'agit plus de contempler et de déchiffrer le réel, mais de le transformer, de le gérer, voire de le créer⁹.

Créer des systèmes

Cette perspective donnera lieu, aux lendemains de la Première Guerre mondiale, à la rencontre de la « science de la société » et de son gouvernement : le *human engineering* deviendra la manière rationnelle et scientifique, non de « changer le monde », mais d'y délimiter des états précis et partiels (c'est-à-dire des systèmes) qu'une intervention pourra isoler et clore arbitrairement afin d'y produire les événements et transformations souhaitables. La théorie des systèmes (comme théorie géné-

rale et « idéale ») présuppose l'idée d'une action intervenante spécifique : la frontière d'un système, comme l'enseigne tous les ouvrages de ce domaine, n'est pas une donnée en soi mais une construction relative à ce qu'un agent peut et veut faire. C'est encore plus vrai dans les versions les plus récentes de cette théorie, où la modélisation des divers états d'un système, ainsi que celle des transformations d'un état à l'autre, permet de dessiner des arbres dont les branches représentent les alternatives et les points d'embranchement les lieux d'une possible « intervention » de plus en plus qualifiée de « stratégie ».

Aujourd'hui — et pour nous en tenir maintenant à nos seuls milieux de travail — cette pensée systémique donne lieu à des approches très diverses. Certaines se définissent comme des applications plus ou moins rigoureuses de théories systémiques qui ont pris corps dans les disciplines dites fondamentales en sciences humaines. On peut penser ici, par exemple, aux « thérapies familiales systémiques » (Benoît, 1988), à l'« écologie sociale » (Bouchard, 1987), aux théories et analyses systémiques politiques et organisationnelles. Mais il faut aussi, non sans réserves, y adjoindre des pratiques professionnelles autodéterminées approche intégrée (ou structurelle, par réseaux, par prise en charge communautaire), intervention brève, (de crise, court terme, résolution de problème...), ou des pratiques comme le plan de service individualisé (*case management*) ou l'organisation protocolaire du travail, ou encore des pratiques proprement gestionnaires comme la planification stratégique¹⁰.

Au-delà de leurs appellations, usages, buts ou effets respectifs, toutes ces pratiques contempo-

raines sont une manière de découvrir, formuler et transformer une situation en un ou des problèmes déterminés qui, sans elle, resteraient inaperçus ou confus (Barel, 1977). Pour l'essentiel, il s'agit d'introduire une logique de système dans la définition d'une situation de façon à la « réduire » à des ensembles emboîtés de relations concrètes interdépendantes (dont on évaluera la portée, la densité, la flexibilité, les intrications, la complexité), puis à expliciter les choix offerts à chacun des acteurs impliqués et les réactions que pourrait provoquer chaque décision ou conduite adoptée par eux, et enfin à proposer ou à imposer à un ou des acteurs des lignes de conduites, des stratégies, des plans susceptibles de donner lieu à une nouvelle situation sur laquelle on s'est préalablement entendu.

Ces actions sont toujours le fait exclusif d'intervenants professionnels dotés avant tout d'une expertise scientifique et technologique qui les rend aptes à concevoir, planifier, exécuter et évaluer les programmes d'action susceptibles de garantir le succès de chacune d'elles. Le professionnel est l'expert créateur et organisateur — le démiurge — de la portion systémique du réel qui est momentanément le sien. Expert, il l'est moins dans l'ordre des connaissances que dans celui d'un pouvoir-faire polyvalent dont nous dirons qu'il consiste, pour l'essentiel, à amorcer et à maîtriser les effets souhaités et annoncés.

Les considérations précédentes valent également, en théorie, pour l'ingénieur, l'orthopédagogue, le juriste, le criminologue, l'éducateur, le médecin, le travailleur social, l'ergonome, c'est-à-dire pour tous les acteurs publiquement sanctionnés comme « experts » ou « professionnels ».

Cependant, en pratique, ces acteurs se dénomment plus volontiers par leurs titres professionnels que par le terme générique d'intervenant. Il n'empêche que ce terme est omniprésent dans les littératures et discours professionnels, avec des fréquences et des usages fort variables, il est vrai. Dans le secteur qui nous intéresse le plus directement, les médecins se donnent (et reçoivent) bien moins le titre d'intervenants que les travailleurs sociaux, lesquels se disent volontiers intervenants sociaux. Pour comprendre ces usages différenciés, il nous faut maintenant aborder l'intervention dans la tradition des univers professionnels.

Intervention et processus

Le moment critique de la pratique professionnelle : passer à l'action

Il est utile, pour comprendre les professions contemporaines, de les référer à leur passé : les arts libéraux. Le Moyen Âge reconnaissait une certaine valeur aux travaux techniques, artisanaux et artistiques (aux métiers, dira-t-on plus tard). Mais il valorisait surtout le laboureur et le soldat et honorait d'abord et avant tout le prêtre et l'orateur. La parole et la réflexion, caractéristiques des arts dits libéraux, étaient les signes de dignité par excellence de l'homme libre, tandis que l'activité manuelle et technique — les arts dits mécaniques — étaient signes, sinon d'une indignité, du moins d'une valeur (et donc d'un rang) subalterne. Le monde médiéval construisait et formulait théologiquement une division sociale hiérarchique des métiers, et plus largement de toutes les activités, sur la base d'une première opposition entre le manuel et l'intellectuel.

C'est ainsi que s'amorceront, à partir de la Renaissance en par-

172

ticulier (pour l'ingénieur d'abord, pour le médecin ensuite), des mouvements de différenciation et de valorisation de l'exercice de certains arts, par la reconnaissance des capacités créatrices et intellectuelles qu'ils nécessitent. Il s'agira de faire valoir leur supériorité sur l'activité de ceux qu'on appellera de plus en plus communément les artisans, non pas en déqualifiant ces derniers, mais en montrant que les arts nouveaux ont nécessairement intégré un travail intellectuel et une pensée théorique aux habiletés manuelles. Cette démonstration est elle-même, évidemment, un travail intellectuel particulier mené par l'« homme de l'art » sur sa propre activité.

C'est dire que toute profession repose sur un discours fondateur comme « rhétorique de la Vérité » (Paradeise, 1985) et que tout professionnel, pour ne pas retomber au rang de simple exécutant, se doit de parler de lui-même et de ce qu'il fait concrètement et quotidiennement afin de convaincre tout un chacun (et particulièrement ses nombreux adversaires) de la présence, dans ses activités, d'une intelligence libre, volontaire, consciente, rationnelle et créatrice.

Cette exigence a donné lieu à des débats particulièrement vifs, dès le milieu du dix-neuvième siècle, lorsque le professionnel,

face à l'arrivée conquérante des sciences naturelles et positives, s'est demandé si sa pratique relevait de l'art ou de la science. Évitions d'entrer dans les dédales de ces discussions et admettons plutôt comme fondée une division sociale essentielle entre les professions savantes (science et recherche visant la seule production de savoirs abstraits et généralisables) et les professions consultantes (Freidson, 1984), qui, pour satisfaire les demandes de clientèles particulières et profanes, doivent travailler avec la connaissance pratique de réalités toujours concrètes et individualisées. Pour ces professions consultantes — les seules qui nous intéressent ici —, la réussite (ou l'échec) de l'action convenue et escomptée fournit en quelque sorte l'épreuve de vérité du discours fondateur. Comme la réussite est toujours fort incertaine, on comprendra aisément que la pratique professionnelle reste « tragiquement » suspendue entre le savoir et l'action ou, comme on dit le plus souvent, entre la théorie et la pratique¹¹.

« Passer à l'action » est le moment critique par excellence de toute activité professionnelle. Le professionnel est un « praticien » qui, indépendamment des savoirs attestés et des ressources dont il dispose, doit impérativement faire quelque chose plutôt que ne rien faire. Mais par ailleurs cet agir, sous peine d'apparaître comme une réaction spontanée, ou encore comme une action technique, routinière, indigne du statut professionnel et irresponsable, est aussi tenu de mobiliser tous les savoirs pertinents, de se légitimer et de se justifier par les discours appropriés.

Passer à l'action, faire quelque chose ou « se mouiller », s'impliquer, s'engager se tradui-

sent de plus en plus par *intervenir*. « S'engager à solutionner un problème concret posé par autrui » est en quelque sorte la signification première et centrale de l'intervention¹². Sur cette base, suivant les contextes où il est employé, le terme intervention permet plusieurs variations composées. Nous en examinerons trois : l'intervention comme réalisme de l'action, l'intervention comme méthode opérationnelle et l'intervention comme processus¹³.

Un esprit réaliste en tout

Premièrement, sous l'angle de l'action professionnelle, le terme intervention s'inscrit dans une série d'oppositions syntagmatiques assez équivalentes : « problématique et intervention », « recherche et intervention », « analyse et intervention », « théories et intervention ». L'opposition marque, si on peut dire, le réalisme obligé de l'action. En effet, les premiers termes des syntagmes appartiennent à l'univers de la pensée et de la connaissance. L'acteur (individuel ou collectif), pour réaliser effectivement ce qu'il veut, doit d'abord connaître, savoir, analyser, calculer, réfléchir avant d'agir. « On est inefficace face à un réel qu'on ne comprend pas », « rien ne vaut une bonne théorie pour réussir une action », disait Kurt Lewin, il faut « comprendre ce qui est pour mieux réussir » et « la réflexion précède et conditionne l'action » (Châtelet, 1974 : 309). La pensée est première, chronologiquement.

Mais, par ailleurs, l'action est le motif, la mesure, la raison d'être de cette pensée. « Réfléchir, oui ; mais pour agir concrètement, ici, maintenant », « attention aux beaux discours sans résultats précis », « il arrive toujours un moment où les théories s'effacent devant la pratique ». Toute profession, à l'égal de la médecine, est « forcée d'être

sans cesse agissante avant d'être constituée scientifiquement» (Bernard, 1966 : 301).

Dans ce sens, pour le professionnalisme — qui prend ainsi le contre-pied de la plupart des grandes traditions philosophiques —, la théorie n'est pas le guide de l'action. « L'action précède le savoir », écrit avec insistance St-Arnaud (1992 : 19). L'action professionnelle est directement agissante, offensive (elle veut vaincre la maladie ou les effets négatifs du handicap, de l'exclusion, les obstacles posés par l'individu lui-même ou par la bureaucratie), et pour réussir le professionnel doit voir le réel tel qu'il est, et non tel qu'il l'imagine, le rêve ou le voudrait. Il lui faut l'évaluer ou le juger avec grande discrétion et l'analyser dans le seul but de savoir quoi faire et comment faire.

Ainsi la théorie doit-elle être, selon une expression paradoxale, une « théorie pratique » : une pensée, des principes, des savoirs, des valeurs (au besoin), actualisables sur mesure et incarnés dans le concret. Son contenu n'est pas essentiel¹⁴ et elle doit s'effacer devant la « mentalité du clinicien » (Freidson, 1984). L'« esprit professionnel » est un esprit actif par sa démarche, par sa manière propre de raisonner : un esprit « réaliste en tout ».

De l'agir professionnel au travail des professionnels

Deuxièmement, sous l'angle de la pratique individuelle, de l'acte professionnel, l'intervention — qui s'écrit fréquemment au pluriel : les interventions — désigne aujourd'hui la mise en œuvre effective, le moment pratico-pratique de l'action professionnelle. Jusqu'au milieu des années soixante, ce moment s'appelait autrement. L'acte pro-

fessionnel se décomposait, en effet, en trois temps : enquête, diagnostic, traitement. Cet ordre — logique et chronologique — ne provenait pas de l'univers médical et ne lui était pas spécifique, contrairement à ce qui se dit souvent. Il correspondait à un schéma classique¹⁵ (à l'exemple de la célèbre formule jociste « voir, juger, agir »¹⁶) et manifestait l'introduction, dans les services humains et pastoraux, d'un esprit rationaliste, empirique et pragmatique, de ce qu'on appellera l'esprit de la Méthode. L'automatisation et le développement de cette dernière conduiront à une segmentation de plus en plus poussée de l'action et à des mises en forme (technique, administrative, réglementaire) de chacune des étapes ainsi que de leur nécessaire coordination. Tout manuel de formation professionnelle présente aujourd'hui des schémas circulaires comportant six à dix phases (du « contact » à la « terminaison ») invariablement décomposée en sous-étapes.

Les auteurs de ces manuels (Compton et Galaway, 1975 ; Les-carbeau, 1990 ; Robertis, 1981 ; Schein, 1969 ; Sheafor et autres, 1982) distinguent « l'intervention en général » de « l'intervention proprement dite », qui désigne une étape particulière, celle de la réalisation ou de l'exécution du plan convenu. L'intervention comme étape se nomme de plus en plus souvent mise en œuvre ou implantation des interventions. On passe ainsi du singulier au pluriel. Voyons les différences entre les deux, pour comprendre l'effet de ce passage.

Le pluriel (par exemple dans « les interventions dans ce dossier »)¹⁷ signale une particularisation de l'acte professionnel, qui est considéré comme un ensemble ordonné d'éléments nombrables distincts, une suite de mou-

vements décomposés en opérations plus élémentaires. Nous sommes au niveau opérationnel de l'action — mieux : du travail —, où « une intervention » est, par exemple, une « unité mesurée de travail valable pour fins de comparaison des charges de travail » (Harvey, 1988 : 144).

Par contre, au singulier, l'intervention ne désigne plus une unité distincte et enregistrable mais bien la totalité d'une action comme représentation approchée, unificatrice de nombreuses activités ou opérations, pour peu qu'elles puissent être attribuables à un principe d'unité ou de systématisation. Ce principe peut être un agent (on parlera de l'intervention du psychologue), un genre (intervention curative) ou encore une institution (l'intervention des centres communautaires).

Une étude historique fine portant sur de nombreux manuels dans diverses professions devrait montrer, pensons-nous, un va-et-vient de plus en plus permanent et banalisé entre le niveau « supérieur », qui définit un genre d'action par son principe essentiel, et le niveau « inférieur », qui définit cette action par la chaîne des opérations qui la réalise. Ainsi, toute activité professionnelle peut se dire aujourd'hui « intervention » pour peu qu'elle ait une identité propre qui la distingue de ses voisines. La recherche sociale est devenue une méthode d'intervention au même titre que l'intervention individuelle ; l'administrateur est un intervenant, tout comme l'organisateur communautaire ; l'« aidant naturel » intervient (Nélisse, 1992), à l'égal de l'éducateur, du gestionnaire, du gardien de prison, de l'infirmière, de l'avocat, de l'évaluateur-comptable, du formateur, du policier... Et cela vaut pour tout agent collectif organisationnel et institutionnel (ce qui donne l'intervention des soins à

domicile, de la justice, des urgences sociales...).

Au-delà des origines sociales et des appartenances des individus, au-delà des missions et des mandats, des statuts socio-professionnels, des techniques se dessine, en filigrane, un même « faire professionnel » dans la division générale du travail, une même forme de travail, nouvelle et hautement généralisée. L'acte professionnel, en effet, est de moins en moins l'« agir » intérieur, continu, conscient, libre et volontaire que le professionnel déploie, à sa manière propre, en toutes circonstances. Il n'est plus le propre d'un individu indépendant, seul maître de ses gestes. Il est de plus en plus la réalisation d'un ordre des opérations tenu pour le chemin le plus sûr et le plus économique en regard d'un objectif donné. Il est devenu un « faire » où la détermination objective de tout ce qui est à faire, la question de savoir comment, pourquoi, quand, avec qui le faire, prend le dessus sur la conduite subjective de l'acteur (Redjeb, 1991). Cet acte n'est plus une action, mais une chose qui se fait dans des temps et des lieux déterminés, une chose décomposable à souhait en plus petites choses de même nature, lesquelles peuvent être faites par autant d'agents qu'il y a d'opérations programmées. L'ac-

tion professionnelle est devenue le travail des professionnels, un travail de plus en plus homologue au travail industriel, de plus en plus confondu avec le travail de bureau et avec celui des services administratifs (Billis, 1984 ; Lipsky, 1980).

L'intervention marque l'autonomie et la prééminence de la Méthode dans l'acte professionnel, transformant ainsi ce dernier en un travail organisé. Par ailleurs, les interventions en marquent l'opérationnalisation concrète. Ces deux mouvements sont complémentaires : c'est la rationalisation des activités professionnelles¹⁸. Nous en saisissons mieux la portée en examinant en quoi ces dernières sont devenues, selon l'expression à la mode, des processus.

L'intervention est un processus sur des processus

Le terme « processus » peut se comprendre dans trois sens. Dans le langage savant, il désigne le développement interne d'une réalité à travers une succession d'événements, par l'organisation active de l'ensemble des phénomènes impliqués (ex. le processus de la digestion, la mémoire comme processus mental). Dans le langage courant, il a pris aussi le sens de « procédé » ou « moyens » (*way of doing*), à partir de l'anglais *process*¹⁹. Il signifie alors une façon de faire stable, semi-routinisée et ordonnée dans le temps, qu'on peut mettre en œuvre pour parvenir à un résultat donné (ex. la procédure la plus sûre pour garder une pelouse verte tout l'été, le processus le plus simple pour prévenir la grippe). Enfin, dans un certain langage contemporain (dans le langage spécialisé de l'action formelle, pourrait-on dire), processus recouvre des ensem-

bles ou séries d'opérations de nature différente (technique, administrative et réglementaire) utilisées conjointement, successivement et expressément dans la conduite d'une action complexe (ex. le processus de mise à feu d'une fusée, le processus de traitement d'une lésion pulmonaire, le processus de protection d'un majeur inapte).

L'intervention est de plus en plus souvent présentée comme un processus dans ce dernier sens : elle est « une série d'opérations ou d'étapes menées par l'intervenant en vue de transformer une situation particulière ou un problème en une nouvelle situation plus souhaitable ou plus adéquate » (Lescarbeau et autres, 1990 : 19). La situation ou le problème dont il est question dans cette citation peuvent également répondre au premier sens que nous avons donné, en tant que phénomène (ou ensemble de phénomènes) qui se développe comme effet causé par d'autres phénomènes dits « antérieurs » ou « naturels » (ex. la dégénérescence des tissus, une fatigue nerveuse) ou par « le concours complexe d'actions d'une foule d'agents qui ne visent nullement à produire le phénomène » (de Jouvenel, 1972 : 133) (ex. le décrochage scolaire, l'endettement). Processus désigne alors le mouvement de la réalité présente ainsi que son réel possible et probable.

Mais les situations qui nous intéressent sont des situations humaines : elles sont non seulement vécues mais prises en charge par des êtres humains, qui les gèrent plus ou moins activement et « problématiquement ». Le rapport des personnes à leur situation est dès lors défini comme un « processus de solution de problème ». La problématique du client, comme on dit souvent

aujourd'hui, n'est pas que la réalité impersonnelle, le processus évolutif naturel ou inéluctable évoqués par le premier sens, un ensemble de « facteurs externes ». Elle comprend aussi et avant tout les manières — efficaces ou défailtantes, satisfaisantes ou contrariantes — par lesquelles la personne perçoit, définit, maintient ou transforme sa situation (les « facteurs internes »). Ces manières supposent de nombreuses compétences que la psychologie moderne définit comme processus affectifs, cognitifs, émotionnels, relationnels, réflexes, volitifs, motivationnels, et dont la combinaison par la personne à tout moment est tenue pour une procédure (deuxième sens de processus) de résolution de problème.

Ainsi, l'intervention est un processus (troisième sens) conjoncturel, construit méthodiquement, exogène à la situation, qui vient appuyer, corriger, orienter, réformer des processus endogènes (deuxième sens) de solution de problème faibles ou défailtants²⁰. Ce processus, parce qu'il engage également intervenants et clients, n'est plus le fait propre du professionnel mais seulement la mise au travail d'un client qui se mobilisera lui-même dans ses propres processus de résolution de problèmes. En portant sur ces derniers — et non plus sur le contenu objectif du problème posé — l'intervention est radicalement neutre et non directive. Contrairement à l'expert démiurge qui définit et met en œuvre lui-même la meilleure solution possible au problème objectif qui lui est confié, l'intervenant, ici, ne fait que conforter une démarche autonome de solution de problème en y « greffant » en quelque sorte un processus plus rationnel et plus performant. Le client garde pleinement l'initiative : ses problè-

mes sont et restent les siens. C'est lui qui définit les objectifs à atteindre et ce sont ses propres choix de valeurs qui fondent le sens ultime de la démarche.

L'intervention est — et serait seulement — un processus de rationalisation des conduites d'un autrui (individuel ou collectif) engagé dans sa propre résolution de problèmes. Elle conjugue des opérations systématiques et construites en connaissance de cause aux efforts laborieux et maladroits du client, permettant ainsi à ce dernier une réélaboration ou un accroissement de son autonomie. Dès lors, l'intervention vise seulement *l'action efficace* dans laquelle elle engage autrui en la pratiquant elle-même, *in vivo*, à son égard. Elle est la science du « comment faire » et non plus du « quoi faire ». Indifférente aux choix de valeurs, aux impératifs politiques, aux cadres normatifs ou culturels, l'intervention professionnelle se veut une procédure technique complexe, un dispositif rationnel de travail apte à rationaliser efficacement les processus de résolution de problème les plus divers.

L'interventionnisme généralisé : l'émergence d'une forme d'action publique

L'intervention et quelques notions qui l'accompagnent

Les explorations précédentes ont tenté de cerner au plus près, en les différenciant au maximum, trois réseaux de sens qui sont aujourd'hui constitutifs de la notion d'intervention. Mais un travail inverse serait possible et nécessaire. Il montrerait que ces trois univers s'entrecroisent souvent et que de nombreuses notions qui accompagnent toujours celle d'intervention circulent de plus en plus fréquemment de

l'un à l'autre. À défaut de pouvoir entreprendre ici cette démarche, nous signalerons quatre notions dont le « nomadisme en réseau » saute aux yeux : système, social, problématique et stratégie.

La notion de système est si bien passée de l'univers scientifique à l'univers professionnel qu'il est commun aujourd'hui d'établir une sorte d'équivalence entre une personne humaine et un système. On admet, sans examen ni discussion, qu'il est possible d'être également au service de l'une et de l'autre. « Le consultant s'inscrit dans une perspective de développement de l'autonomie, de manière à ce que les gens deviennent progressivement plus compétents à solutionner leurs problèmes, à travailler eux-mêmes à l'amélioration de leur situation ou de leurs compétences. De cette façon, il œuvre à assurer le développement optimal des ressources de la personne humaine et des systèmes où celle-ci évolue » (Lescarbeau et autres, 1990 : 22). Plus explicitement encore, Johnson écrit : « Quand on considère une ou des personnes en situation d'un point de vue de système social, le changement produit par "l'intervention dans les systèmes" apparaît comme une progression logique. L'intervention est conforme à une pensée systémique » (1989 : 85, notre traduction).

La notion de « social » — certes difficile à conceptualiser — est indistinctement utilisée dans les univers politique et professionnel. Elle banalise et rend compacte l'expression « intervention sociale », dont on ne sait jamais précisément si elle porte sur « le social » (opposé au politique et à l'économique), sur les rapports sociaux entre acteurs (un usager et un hôpital, par exemple), sur les relations socia-

les interpersonnelles (les « relations humaines ») ou (plus récemment) sur le fonctionnement biopsychosocial d'une personne. La notion de « système » ajoute à la confusion : on dira que ce sont là des systèmes — du micro au méso — qui s'emboîtent et s'influencent. « Le social, c'est tout ça » !

La notion, plus neuve encore, de « problématique » traverse les trois univers. Elle désigne à la fois tout problème concret (propre à un sujet, à un acteur individuel ou collectif ou à un objet inanimé quelconque), un ensemble de problèmes momentanément interreliés, tout problème considéré comme interaction multifactorielle, le cadre ou le lieu (économique, politique, scientifique, culturel) qui autorise le questionnement et contraint à une réponse, l'art ou la science de poser et de résoudre les problèmes. Apparaît ainsi un « nouveau discours unificateur de l'être vivant et pensant comme *problem-solver*. *Problem-solver*, c'est-à-dire tout à la fois explicable par le biais de la notion de problème, interpellable en termes tout pragmatiques (« quel est ton problème ? », « ce n'est pas mon problème... ») et objet potentiel d'une « science des problèmes » » (Stengers, 1987 : 33).

La notion de « stratégie » provient bel et bien de l'univers politique, où elle signifiait d'abord

l'art et la science de prévenir ou de planifier et conduire la guerre ; dans un sens plus large, elle désignait la conduite d'actions coordonnées en vue d'une victoire. Elle s'est étendue aux univers professionnels (où l'on parle de stratégies pédagogiques, de communication, d'aide...) et à l'univers des sciences (où l'on élabore des stratégies expérimentales, de recherche...), où elle devient une manière quelconque d'organiser les activités, le travail, les opérations en vue d'un résultat. « En travail social, une stratégie peut se définir comme l'art de faire concourir un ensemble de moyens à une fin. [...] La stratégie prend en compte des éléments de nature différente tels que les ressources humaines, matérielles, le temps, la personnalité... Elle essaie de prévoir l'évolution et les interactions dynamiques entre ces éléments » (Robertis, 1981 : 83).

L'intervention forme, avec ces notions, l'essentiel de ce que les littératures professionnelles désigneraient volontiers comme un nouveau « cadre théorique ou philosophique de référence » (*a conceptual framework*). Nous écarterons une telle dénomination pour parler plutôt de tissu de notions de sens commun, de bricolage de « catégories de pensée » floues et générales ; plus nettement, on a affaire à un réseau de croyances, à une idéologie « molle » en émergence. L'important, dès lors, est moins ce que signifient ces notions que ce qu'elles « font ». On a intérêt à appliquer ici la célèbre consigne wittgensteinienne : « Ne questionnez pas le sens mais l'usage ».

Notre hypothèse-guide est que ce réseau notionnel, en circulant indistinctement d'un univers à l'autre, brouille les valeurs et systèmes de normes « traditionnels », les réinjecte les uns dans les autres et produit ainsi

des composés hybrides, vagues, « passe-partout », hautement généralisables et interchangeable. Ces univers et leurs logiques respectives sont ainsi croisés, « biologiquement » si on peut dire, pour donner lieu à des amalgames « prêts à l'emploi » qui conforteraient mutuellement leurs qualités en affaiblissant leurs limites.

Ainsi, les pratiques professionnelles seraient de plus en plus de vraies pratiques scientifiques aptes à maîtriser et à construire rationnellement des systèmes nouveaux. À l'exemple de cette profession guide qu'est la médecine, les professions se révèlent progressivement plus qu'un art de la réparation. Elles innoveraient, elles créent « du neuf » (Canguilhem, 1980). En revanche, les sciences — humaines et sociales, en particulier — ne seraient plus l'occasion de débats théoriques ou d'affrontements idéologiques, mais bien un lieu de production de solutions aux problèmes concrets qui leur sont posés. Le professionnel sera plus scientifique dans sa démarche, et le scientifique plus pratique dans la sienne. D'ailleurs, les deux tendent à se rejoindre dans l'espoir de voir se constituer enfin une praxéologie, une méthodologie générale et universelle de l'action efficace. Unifiant « l'homme d'action » et l'« homme de science », l'intervention consiste à implanter le bon processus rationnel du second dans la démarche dite problématique du premier.

Cette science de l'action efficace ne cherche d'ailleurs pas la formule « du bon travail » seulement dans les manuels professionnels et dans la méthode scientifique. Elle s'intéresse aussi aux traités politiques, qui peuvent être des sources précieuses si on les épure de leurs contenus polémiques et philosophiques. En

effet, la politique elle-même est dorénavant soumise aux impératifs de la performance et de l'excellence. L'action politique recherche la mesure et les équilibres en toute chose. Tout « intervenant » y cultive le compromis. L'État lui-même doit donner l'exemple : il n'ordonne plus avec force, il ne dirige plus seul, il ne « gouverne » plus, ainsi qu'on le disait encore au début de ce siècle ; il oriente, il guide, il pilote, il ajuste... En un mot, il gère les problèmes, avec tous les autres intervenants, qui gèrent eux aussi les problèmes qui leur incombent. Sa fonction législative est de plus en plus symbolique comparativement à une fonction administrative de plus en plus rationnellement active. Intervenant, justement.

Cet État, gestionnaire de multiples infrastructures de services, dissémine son pouvoir et son action dans les nombreux lieux de l'économie — et du social — que sont les commissions d'enquête, les sommets de toute nature, les tables de concertation... Aux affrontements improductifs, il y préfère le consensus, au besoin sur des notions floues (l'autonomie de la personne, le citoyen-payeur, la participation, la qualité totale...). Donc, il n'a plus d'adversaire ; il a seulement une multitude de partenaires dont il s'attachera à comprendre les intérêts et les valeurs, dont il s'évertuera à écouter les réquisitions et qu'il mobilisera afin qu'ils posent, avec lui, la problématique la plus juste et réaliste (Lalonde, 1988).

On exagérerait à peine en disant que l'État se conduit en « vrai professionnel » : il est de bonne foi, il s'attaque aux vrais problèmes, il observe « honnêtement » les faits, il soutient les recherches nécessaires, il conduit et évalue des expériences pilotes... À partir

de la confrontation « objective » des divers points de vue (qu'il reconnaît également légitimes), il promeut les concertations suffisantes pour dégager la solution la plus satisfaisante pour tous²¹. L'action publique se professionnalise (Ogien, 1992).

En revanche, les pratiques professionnelles — de plus en plus scientifiques — se définissent comme politiquement neutres. Les professionnels admettent, évidemment, que les services offerts ne sont pas toujours également accessibles à tous, que des discriminations systématiques peuvent présider ici et là à leurs prestations et même que certains impacts pervers peuvent être objectivement injustes. Mais cela caractérise, disent-ils, les conditions sociales de production ou de réception des pratiques, et non, précisément, le processus même de prestation. Celui-ci peut être dit neutre en ce que, à aucun moment, aucune analyse ou décision ne procède d'a-priori religieux, moraux ou politiques. Le processus d'intervention vise à la rationalité intégrale en regard d'objectifs systémiques, mesurables et limités. Les professionnels — intervenants dans le processus — s'interdisent, dès lors, toute étude, tout choix et tout jugement de valeur sur les pratiques, les pouvoirs et les finalités des instances supérieures ou des systèmes qui englobent ceux auprès desquels ou sur lesquels ils interviennent²².

L'intervention est stratégique...

L'une des dernières expressions à la mode — l'intervention stratégique — exprime et résume bien ce que nous venons de dire. Elle conjugue, par un même renversement de sens, deux notions qui, au départ, étaient propres à l'univers politique.

L'idée de volonté, de puissance et de forces publiques et l'idée de victoire sur des adversaires, qui étaient à l'avant-plan, l'une dans l'intervention étatique, l'autre dans la stratégie, sont refoulées dans un arrière-plan de plus en plus indistinct. Sont promues, à l'opposé, une définition neutralisée de l'intervention comme processus démocratique généralisé de solution de problèmes auquel quiconque peut participer et une définition technologique de la stratégie comme coordination de toutes les opérations nécessaires à la résolution efficace des problèmes.

Par son extension pragmatique et illimitée, cette expression prend l'allure d'un nouvel impératif qui s'adresse non seulement aux professionnels reconnus tels, mais à tout intervenant (et nous avons vu que tout le monde peut être dit intervenant aujourd'hui). Cet impératif pourrait se dire ainsi : tous et chacun peuvent — donc doivent — *bien faire les bonnes choses*. L'intervention est moins un pouvoir qu'une obligation, qui vaut également pour la cuisinière et ses enfants, le chef d'entreprise et les ouvriers, l'élève et l'enseignant, la secrétaire et son patron, le premier ministre, l'amant, le touriste, le malade... Individuellement, collectivement ou corporativement. L'obligation est évidente et diffuse : l'existence concrète et indiscutable d'un besoin ou d'un problème suffit à fonder une intervention... ou une auto-intervention²³. Citoyenneté réaliste et responsable oblige !

Dès lors, les différences entre l'intervention sociale ou étatique, l'intervention scientifique et l'intervention professionnelle n'ont plus trait à des questions d'autorité ou de légitimité, mais seulement à la maîtrise technologique adaptée à la portée et à la com-

178

plexité des situations. Les questions ne sont plus : au nom de quoi pouvons-nous exiger de Pierre qu'il... ? D'où nous vient le droit d'enquêter sur la conduite des familles ? Pourquoi pouvons-nous soumettre les bébés à une visite médicale ? Empêcher des aînés de se suicider ? Faire comprendre et intérioriser ses faiblesses à un couple ? De quel droit pouvons-nous infléchir la conduite d'auto-santé des jeunes ? Réorienter leur carrière scolaire ? Les questions sont plutôt : qui est le mieux placé pour solutionner le problème du décrochage scolaire ? Comment mesurer les compétences parentales ? Qui faut-il réunir et impliquer dans ce processus de priorisation des objectifs ? Quelle est la stratégie interpersonnelle la plus appropriée pour responsabiliser Pierre ?

Les interrogations sur les finalités de l'action, les débats sur les responsabilités, l'arbitrage des droits et obligations sont refoulés au profit de considérations pragmatiques sur les moyens, de calculs de productivité, d'expérimentations techniques, de recherches procédurales... Le pourquoi de l'intervention importe peu. Seul le comment est digne d'intérêt. Aujourd'hui, c'est un fait que « les travailleurs sociaux, tout comme d'autres corporations de travailleurs statutairement définies,

comme les médecins, les pompiers, les infirmiers ou la police, n'ont plus besoin de recourir à une rationalité politique et morale dans leur intervention » (Hoghghi, cité par Raynor, 1986 : 88).

Au nom de quoi peut-on ou doit-on intervenir ? Du droit positif, des droits subjectifs, d'une volonté politique, de la science, d'un intérêt ou d'un besoin, d'une demande adressée à un professionnel ? Les anciennes frontières ont perdu leur rigueur. L'intervention (ainsi que les notions qui l'accompagnent), parce qu'elle traverse indistinctement les univers, entraîne un jeu de légitimations croisées qui permettra à chaque intervention et à chaque intervenant de se justifier pleinement sans avoir à répondre explicitement à la question de son fondement. Le discours inflationniste actuel sur l'intervention est en quelque sorte une auto-justification de l'action. Il constitue progressivement un réseau fermé sur lui-même, un système suffisamment autoréférent, comme on dit en théorie des systèmes, pour être à même de s'autolégitimer, au point d'« aller de soi », de chasser tout autre possible et d'invalider même les alternatives.

Il permet en particulier à chaque professionnel de passer à l'action sans avoir à s'attarder sur la délicate question de l'existence d'une demande subjective. Il est « appelé à intervenir », comme on dit... Mais appelé par qui, au juste ? Par le sujet lui-même et par lui seul ? Par d'autres personnes ou par une autorité publique ? Cette question est devenue nulle au point qu'un ouvrage collectif contemporain peut, sans argumentation aucune, définir l'intervention professionnelle comme étant « pratiquée selon un processus invariable, quelle que soit l'origine de la demande —

celle du sujet concerné ou celle des institutions qui s'expriment au nom de la société globale » (Crapuchet et Salomon, 1992 : 10)²⁴.

Mais l'avantage que l'action professionnelle peut trouver là ne saurait rendre compte à lui seul d'une telle auto-justification. Par qui et par quoi cette auto-justification est-elle produite ? Cette interrogation nous renvoie à la « question sociale », à la manière dont les pouvoirs publics actuels tendent à l'« imposer » à la société civile, avec la complicité « soupçonneuse » mais fiable des pouvoirs professionnels. Elle nous renvoie à l'État providence, à ses transformations et à cette nouvelle forme d'action publique qui est encore à comprendre et qu'à défaut de mieux nous avons appelée « interventionnisme généralisé ».

En conclusion, parler d'intervention...

Au début de cet article, nous admettions, avec Mme de Robertis, que le mot « intervention » est plus fort que le mot action. Nous pouvons maintenant soutenir que ce surplus de force n'est pas tant un supplément de significations ou une surcharge sémantique qu'un effet de langage, une surcharge pragmatique. Parler d'intervention, ce n'est pas d'abord dire quelque chose de plus, de plus précis ou de plus vrai sur une pratique professionnelle, son objet, sa nature, sa portée. C'est bien plutôt invoquer la légitimité d'une forme émergente d'action publique — et corrélativement d'une formalisation procédurale du travail dans les services humains — pour justifier concrètement l'action qui est en cause. Parler d'intervention, aujourd'hui, c'est tenir un discours pratique et dominant, un discours qui a le pouvoir de faire ce qu'il dit

sans avoir à dire d'où il tient le pouvoir de faire ce qu'il fait.

Claude Néllisse
Département de service social
Université de Sherbrooke

Notes

- ¹ Très révélateur à cet égard est le titre du récent ouvrage collectif de Crapuchet et Salomon, 1992 : *L'Intervention dans le champ social*, ainsi que l'avertissement sur lequel il s'ouvre : « Paru initialement en 1974 sous le titre *Sciences de l'homme et professions sociales*, cet ouvrage a été entièrement revu et augmenté justifiant ainsi le choix d'un titre nouveau plus conforme à son contenu ». Du point de vue historique, notons qu'au Québec le terme « intervention » est totalement absent de documents importants comme *Le Samaritanisme moderne ou service social*, du R. P. Émile Bouvier (Publications de L'École sociale populaire, 317, juin 1940), et *Une richesse à sauver : l'enfant sans soutien*, de l'Abbé C. E. Bourgeois ; on ne le trouve pas davantage dans les conférences et présentations de cas concrets du deuxième congrès de Caritas-Canada, en 1954. À notre connaissance, le premier usage un peu systématique en est fait par M. Guy Rocher (1959), qui oppose et examine « l'initiative privée » et « l'intervention de l'État ».
- ² L'examen porte sur les « littératures de l'intervention », entendues comme tout texte qui parle de l'intervention au premier degré, c'est-à-dire en supposant connue la signification de ce terme et, plus largement, en ne le thématissant d'aucune manière. Nous avons donc laissé de côté les textes qui, parlant aussi d'intervention, prennent cette dernière pour objet afin d'en proposer une analyse empirique ou théorique (par exemple Ardoino et autres, 1980 ; Dubost, 1987 ; Laforest et Redjeb, 1983 ; Martin et Royer, 1987 ; Mayer-Renaud et Le Doyen, 1982 ; Racine, 1987 ; Sévigny, 1983). Ces textes seront repris dans un travail ultérieur, avec une autre méthodologie.
- ³ Cela vaut autant pour les textes québécois ou européens que pour les textes anglo-saxons, où les termes sont souvent absents des index même les plus largement fournis. Aucun d'eux ne figure, par exemple, dans la liste des entrées de la huitième édition de l'importante *Encyclopædia of Social Work*

publiée par la National Association of Social Workers.

- ⁴ Voici un exemple type de définition globale : « Intervenir est un acte volontaire qui comporte une recherche d'effets, anticipés ou non anticipés » (Paquette, 1985 : 44). Cette définition est immédiatement suivie d'une autre : « Intervenir, c'est utiliser certaines stratégies et certains outils qui s'inspirent des principes et des croyances issus de notre conception du développement de la personne ». Le tout est précédé, au paragraphe antérieur, de ceci : « Intervenir, c'est vouloir influencer sur le déroulement du cours d'une action ». Chacune de ces définitions est acceptable au niveau du sens commun. Mais leur épingleage, sans lien ni distinction, fait qu'on a toutes les définitions qu'on veut bien avoir et qu'en fin de compte on n'en a spécifiquement aucune. Ainsi, pour cet auteur, « Intervenir, c'est influencer » (p. 20). Il écrit aussi : « Aider, c'est influencer » (p. 158).
- ⁵ Citons le Mémoire de l'Évêque de Montréal concernant l'intervention du clergé de la Province de Québec dans les élections politiques (1876, s. l., s. n.) et le document célèbre de Louis-Adolphe Paquet, *L'Intervention épiscopale dans la question scolaire* (1896, s. l., s. n.).
- ⁶ Commentaire fait par M. L. Giroux au cours d'une interview radiophonique, à l'automne 1991, dans le cadre d'une émission sur les productions culturelles. Rappelons-nous, dans le même sens, l'émergence de la notion de « théâtre d'intervention » à la fin des années soixante-dix.
- ⁷ Les sciences naturelles ne constituent pas un univers intellectuel homogène. Nous nous référerons ici à la lecture particulière qu'en donne Serge Moscovici (1968). Cet essai sur « la question naturelle » et l'exposé sur la science et la technologie de Jean Ladrière (1977), de même qu'un court article de Paul Ricoeur (1986), sont à l'origine des quelques développements que nous proposons ici sur cette composante de l'intervention (les erreurs ou obscurités de notre exposé ne sauraient cependant être imputées à ces auteurs).
- ⁸ La Nature était créature de Dieu et lui seul y intervenait régulièrement pour manifester ses projets aux hommes. Certains êtres humains pouvaient, à l'inverse, intervenir auprès des êtres divins de la hiérarchie céleste pour obtenir des faveurs particulières. Ainsi des « faveurs attribuées à l'intervention de la Vénérable Mère d'Youville ».
- ⁹ La science moderne ne peut cependant se réduire à des ensembles de recettes efficaces. L'entreprise scientifique — pour employer une expression bien con-

temporaine — consiste toujours à rendre le réel intelligible par la mise en mouvement (à la fois théorique, critique et constructive) de savoirs systématisés. Ce qui est « nouveau », c'est l'arrimage de « systèmes d'action » particuliers aux ensembles théoriques traditionnels. Pour comprendre cet arrimage, il peut judicieusement être fait appel à un usage double du concept d'« intervention ». La science-en-action passe par des dispositifs d'intervention (naturels ou artificiels) « construits sur » des états de réel conceptualisés et modélisés comme ensembles clos de facteurs dits intervenants.

- ¹⁰ Les réserves à la constitution d'une telle liste proviennent des différences de relations — faibles ou fortes, lâches ou serrées — entre ces pratiques et la pensée systémique ; or cette dernière reste un mélange composite, fort hétérogène, de théories particulières n'ayant ni objet d'étude, ni méthode, ni cadre conceptuel communs. Le fréquent usage de termes comme « système », « interdépendance », « rétroaction » n'a pas grande signification. Souvent, il est plus un mode d'expression, ou simplement d'exposition, d'un certain contenu de pensée qu'un cadre de référence construit explicitement à partir de propositions de plus en plus reconnues, dans les communautés scientifiques, comme constitutives du « paradigme systémique ».
- ¹¹ Les difficultés de réussite de l'action professionnelle sont diverses et multiples. Elles vont des limites des connaissances scientifiques disponibles aux contraintes exercées par les obligations juridiques et déontologiques, en passant par la grande indétermination des situations concrètes à connaître, la nature des rapports sociaux entre le professionnel et sa clientèle et la disponibilité ou la rareté des ressources.
- ¹² Tout professionnel consultant — quel que soit son objet ou son champ — est semblable au médecin, dont Freidson nous dit qu'« il est en vérité tellement impressionné par les difficultés de ses clients et par sa dextérité, du moins apparente, à les en sortir, qu'il finit par se prendre pour un expert en problèmes humains, et pas seulement médicaux » (1984 : 179).
- ¹³ Il y en aurait une quatrième, où, sous l'angle collectif de la profession, intervenir signifierait prendre position publiquement au nom de ses savoirs et de ses valeurs les plus attestés lorsqu'ils sont niés ou bafoués, et plus largement lorsque la situation des populations clientes est l'objet de débats et d'actions politiques controversées. C'est le sens qu'il faut donner à *intervention* comme titre de la revue de la Corpora-

tion professionnelle des travailleurs sociaux du Québec (voir les éditoriaux des deux premiers numéros, parus en 1969). La profession est ici un intervenant — au sens que nous avons défini dans la première partie, intitulée L'intervention sociale de l'État — qui, au nom de son existence sociale propre, peut et doit dénoncer ce qui fait obstacle à l'existence et au déploiement légitime de son activité.

- ¹⁴ On prévient souvent le lecteur, dans les manuels d'action sociale ou de formation professionnelle, que la théorie — toujours bien utile — doit être non spéculative, non doctrinale, anti-métaphysique, a-politique, a-religieuse...
- ¹⁵ Ce schéma ternaire a connu — et connaît encore — diverses formulations équivalentes : observation, recueil des données, jugement, exécution ; décrire, expliquer, prescrire ; investigation, hypothèses, expérimentation ; examen, délibération, réalisation ; préparation du dossier, décision, exécution.
- ¹⁶ À notre connaissance, l'exposé le plus détaillé de cette formule se trouve au chapitre XII (« Méthode de travail : voir, juger, agir ») de l'ouvrage classique de F. Lelotte, *Pour réaliser l'action catholique. Principes et méthodes*, Paris-Tournai, Casterman, 1937.
- ¹⁷ Autres illustrations : « la recherche d'une plus grande uniformité dans nos interventions », « un test de dépistage et l'application d'un traitement précoce constituent des interventions efficaces », « le praticien sera tenu de remplir une fiche faisant état pour chaque dossier des interventions principales ».
- ¹⁸ La rationalisation dont il est question ici doit être strictement entendue au sens wébérien de « rationalité par rapport à un but » ou de « rationalité instrumentale » : c'est la combinaison la plus économique et la plus efficace des moyens au service d'une fin posée extérieurement au système d'action en cause.

¹⁹ *To process : to deal with, to cope with.*

- ²⁰ Il y aurait lieu d'introduire ici des différences entre des interventions qui, à l'exemple d'une certaine médecine anatomico-biologique, visent directement le développement « naturel » de processus en l'absence de prise en compte des processus de prise en charge par la personne, et les interventions qui, à l'inverse, visent la seule subjectivité d'une personne qui serait totalement inactive ou impuissante à s'approprier le véritable objectif de sa situation.
- ²¹ On reconnaîtra ici quelques traits du pouvoir technocratique. Nous évitons cependant d'invoquer ce terme et de faire usage de la littérature publiée à son sujet. Depuis une bonne vingtaine d'années, les professionnels entretiennent en effet, à l'égard de la technocratie, des rapports de type « frères ennemis » qu'il serait trop long de débrouiller ici.
- ²² On me fera remarquer que les pratiques professionnelles sont traditionnellement nourries de codes déontologiques et qu'il existe aujourd'hui un regain d'intérêt pour l'éthique. C'est exact. Mais une analyse détaillée pourrait montrer que ces codes peuvent facilement être utilisés comme des dispositifs instrumentaux dans la recherche de l'action optimale et que le « retour à l'éthique » ne correspond souvent qu'à des mouvements de normalisation procédurale pour la coordination efficace d'actions interdépendantes, potentiellement conflictuelles, menées dans des situations complexes, risquées ou politiquement controversées.
- ²³ Nous avons trouvé pour la première fois la notion d'auto-intervention dans le titre du livre de Claude Meilleur, *La Tentation de vivre. Introduction au counseling et aux méthodes d'auto-intervention face au cancer*, Montréal, Éditions de Mortagne, 1991.
- ²⁴ Nous avons vu dans une précédente note que pour C. Paquette (1985), par exemple, aider et intervenir sont équivalents : c'est toujours influencer. On entend souvent parler aujourd'hui d'« intervention en situation d'aide », et nombreuses sont encore les définitions comme celle-ci : « To intervene is to enter into an ongoing system of relationship [...] for the purpose of helping them [intervenir, c'est s'insérer dans un système de relations déjà existant, afin d'apporter son aide] » (Argyris, 1970 : 15). Sur cette question particulière des rapports entre aide et intervention, nous avons déjà pris position et proposé une argumentation (voir Nélisse, 1992).

Bibliographie

- ARDOINO, J., et autres. 1980. *L'Intervention institutionnelle*. Paris, Payot.
- ARGYRIS, C. 1970. *Intervention Theory and Method. A Behavioral Science View*. Readind, Mass., Addison-Wesley.
- BAREL, Yves. 1977. « L'idée de système dans les sciences sociales », *Esprit*, janvier : 69-82.
- BENOÎT, J.-C. 1988. *Dictionnaire clinique des thérapies familiales systémiques*. Paris, ESF.
- BERNARD, C. 1966. *Introduction à l'étude de la médecine expérimentale*. Paris, Garnier-Flammarion.
- BILLIS, D. 1984. *Welfare Bureaucracies*. Londres, Heinemann.
- BOUCHARD, C. 1987. « Intervenir à partir de l'approche écologique : au centre, l'intervenante », *Service social*, 36, 2-3 : 454-477.
- CANGUILHEM, G. 1980. « Le cerveau et la pensée », *Prospective et santé*, 14 : 81-92.
- CHÂTELET, F. 1974. « Philosophie de l'action », dans *Théorie et pratique de l'action*. Paris, CEPEL : 305-331.
- COMPTON, B. R., et B. GALAWAY. 1975. *Social Work Processes*. Homewood, The Dorsey Press.
- CRAPUCHET, S., et G.-M. SALOMON, dir. 1992. *L'Intervention dans le champ social*. Toulouse, Privat.
- DUBOST, J. 1987. *L'Intervention psychosociologique*. Paris, PUF.
- FREIDSON, E. 1984. *La Profession médicale*. Paris, Payot (traduit de l'américain).
- GODELIER, M. 1978. « La part idéale du réel. Essai sur l'idéologique », *L'Homme*, XVIII, 3-4 : 155-188.
- GROTOF (Groupe de travail sur la formation universitaire en travail social). 1992. *Éléments pour une problématique de la formation en travail social*. Montréal, RUFUTS.
- HACKING, I. 1983. *Representing and Intervening. Introductory Topics in the Philosophy of Natural Science*. Cambridge, Cambridge University Press.
- HANNEQUART, A., et X. GREFFE. 1985. *Economie des interventions sociales*. Paris, Economica.
- HARVEY, J. 1988. « La mesure et l'amélioration de la productivité dans les services sociaux : des choix difficiles », *Service social*, 36, 1 : 129-147.
- JOHNSON, L. C. 1988. *Social Work Practice. A Generalistic Approach*. Boston, Allyn and Bacon.

- JOUVENEL, B. de. 1972. *L'Art de la conjoncture*. Paris, Futuribles.
- KAHN, A. J. 1969. *Theory and Practice of Social Planning*. New York, Russel Sage Foundation.
- LADRIÈRE, J. 1977. *Les Enjeux de la rationalité*. Paris, Aubier.
- LAFOREST, M., et B. REDJEB. 1983. *Le Service social dans les centres de services sociaux du Québec: une double réalité*. Québec, CQRS.
- LALONDE, M. 1988. « La stratégie pour tous », *Conjonctures*, 9 : 41-57.
- LESCARBEAU, R., M. PAYETTE et Y. ST-ARNAUD. 1990. *Profession: consultant*. Montréal, Presses de l'Université de Montréal.
- LIPSKY, M. 1980. *Street Level Bureaucracy*. New York, Russel Sage Foundation.
- MARTIN, D., et P. ROYER, dir. 1987. *L'Intervention institutionnelle en travail social*. Paris, L'Harmattan.
- MAYER, R., et M. LAFOREST. 1990. « Problème social: le concept et les principales écoles théoriques », *Service social*, 39, 2 : 13-43.
- MAYER-RENAUD, M., et A. LE DOYEN, dir. 1982. *L'Intervention sociale*. Montréal, Éd. coopératives Albert Saint-Martin.
- MENY, Y., et J.-C. THOENIG. 1989. *Politiques publiques*. Paris, PUF.
- MOSCOVICI, S. 1968. *Essai sur l'histoire humaine de la nature*. Paris, Flammarion.
- NÉLISSE, C. 1992. « Aider et intervenir: essai de clarification de quelques difficultés », *Revue internationale d'action communautaire*, 28/68 : 73-85.
- OGIEN, A. 1992. « Prévoir ou gouverner », *La Revue du MAUSS*, 15-16 : 275-287.
- PAQUETTE, C. 1985. *Intervenir avec cohérence*. Montréal, Québec/Amérique.
- PARADEISE, C. 1985. « Rhétorique professionnelle et expertise », *Sociologie du travail*, 1 : 17-31.
- RACINE, P. 1987. *Les Relations d'autorité: réflexion sur une évolution dans leur usage professionnel en travail social au Québec*. Montréal, Université du Québec à Montréal, Département de travail social.
- RAYNOR, P. 1986. « L'évaluation avec un œil fermé: l'approche empirique dans la recherche en travail social », *Les Cahiers de la recherche sur le travail social*, 10 : 79-94.
- REDJEB, B. 1991. « L'acte clinique et le geste technique dans la reconquête de l'identité professionnelle du travail social », *Service social*, 40, 2 : 105-115.
- RICOEUR, P. 1986. « L'initiative », dans *Du texte à l'action. Essais d'herméneutique II*. Paris, Seuil : 261-277.
- ROBERTIS, C. de. 1981. *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris, Éd. du Centurion.
- ROCHER, Guy. 1959. « L'initiative privée et la sécurité sociale », dans CARITAS-CANADA. *Rapport, Septième Congrès général*. Montréal, Caritas-Canada : 55-71.
- SCHEIN, E. H. 1969. *Process Consultation: Its Role in Organization Development*. Reading, Mass., Addison-Wesley.
- SÉVIGNY, R., dir. 1983. *L'Intervention en santé mentale: premiers éléments pour une analyse sociologique*. Université de Montréal, ERASM.
- SHEAFOR, B. W., C. R. HOREJSI et G. A. HOREJSI. 1988. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston, Allyn and Bacon.
- ST-ARNAUD, Y. 1992. *Connaître par l'action*. Montréal, Presses de l'Université de Montréal.
- STENGERS, I., dir. 1987. *D'une science à l'autre. Des concepts nomades*. Paris, Seuil.