



- LES CAHIERS DE LA PRAF -

**COMMUNICATION
& TRAVAIL SOCIAL**



LES CAHIERS DE LA PRAF - N°3
Janvier 2014

DIRECTEUR DE PUBLICATION

Jean-Michel KLINGER
(Vice Président du PRRATES)

RÉDACTEUR EN CHEF

Sébastien DAMBRA
(Directeur adjoint de l'ISSM - Sociologue)

COORDINATEUR DE CE DOSSIER

Guy SCHMITT
(Responsable de formation à l'ESTES - Sociologue)

PRÉSENTATION DU NUMÉRO TROIS

- Guy Schmitt, coordinateur de ce numéro -

COMMUNICATION & TRAVAIL SOCIAL

NOUVEAUX ÉCRITS ET NOUVELLES PRATIQUES D'ÉCRITURES EN TRAVAIL SOCIAL

- Philippe Crognier -

UNE MARGELLE POUR PENSER LES ÉCRITS DANS LE TRAVAIL SOCIAL

- Nicole Biry -

DE LA TRANSMISSION HORIZONTALE

- Philippe Choulet -

CRITIQUE DES BAILLÔNEMENTS

- Jonathan Louli -

COMMUNICATION ET SENS COMMUN DANS L'INTERVENTION EN TRAVAIL SOCIAL

- Emmanuelle Solic -

LA COM' OUI, MAIS STRATÉGIQUE AVANT TOUT

- Géraldine Giovanniello -

POÉTIQUE DU TRAVAIL SOCIAL

- Séphane Morlam -

HORS CHAMP

L'APPROCHE BIOGRAPHIQUE OU L'INTÉGRATION DU DISCOURS DANS L'ASPECT TRI-DIMENSIONNEL D'UN FAIT SOCIAL

- Saporiti Lionel -

GUY SCHMITT

- Coordinateur de ce numéro / Formateur enseignant -

LA DOUCEUR DE COMMUNIQUER

La communication est devenue un nouvel enjeu pour l'action des professionnels du secteur social et éducatif. Au niveau de l'utilisateur, des membres d'une équipe de travail, des partenaires, de la stratégie institutionnelle... la communication se perçoit comme la construction d'une coopération au service d'une personne en difficulté. Comment interpréter les enjeux mis en avant par la communication? La mutualisation des moyens de l'action ne va pas sans conflit et sans lutte de pouvoir. Pour certaines structures, elle est la condition de son existence. Au regard de ces enjeux, la communication doit être considérée bien au-delà de la simple transmission d'informations, car comme nous le rappelle Philippe Breton « L'homme est le seul animal menteur », et il peut utiliser la communication comme un faire-valoir en démontrant son efficacité et en diminuant ou même en supprimant les questionnements et les incertitudes inhérentes aux pratiques de l'accompagnement social. Il faut accepter l'idée de questionner l'outil car l'enjeu serait de laisser croire qu'il ne peut y avoir qu'une seule forme de gouvernance ou comme cela est souvent dit « qu'on ne peut pas faire autrement ».

Dans l'article Nouveaux écrits et nouvelles pratiques d'écritures en travail social, Philippe Crognier nous présente les nouveaux écrits professionnels et les pratiques scripturales qui leur sont associées. Il précise l'intérêt des écrits et l'évolution des expressions et des communications écrites qui ont amené une reconfiguration du champ lexical. On peut citer quelques unes : gouvernance, qualité, appel à projet, bienveillance, référentiel de compétences,... Il avance l'idée que le secteur social et éducatif enrichi de ce vocabulaire « doit aider à mieux donner à voir, à lire le travail social dans toutes ses aspérités, dans toutes ses nuances et dans toute sa complexité ». Cette volonté de transparence ne peut être perçue que positivement et cherche avant tout à favoriser la qualité de la prise en charge des personnes en difficultés.

Nicole Biry poursuit la réflexion des écrits professionnels en pensant qu'il faut une margelle pour penser le travail d'écriture. Elle avance l'idée que chercher à assurer « la qualité du service rendu à l'utilisateur est au fondement même des préoccupations des professionnels » et

qu'une lecture transparente des pratiques éducatives et sociales est nécessaire. Mais la condition est de ne pas évacuer l'équivocité et la polysémie des mots utilisés pour réfléchir l'action et la communiquer, afin d'éviter de dire quelque chose qui solliciterait un problème de sens. Elle nous rappelle l'importance aussi d'afficher, sans complexe, son cadre théorique de référence permettant de penser l'action.

Philippe Choulet présente la transmission horizontale comme principe de communication. Ce mode de transmission questionne les interactions entre les professionnelles, les relations hiérarchiques dans le champ professionnel et les relations avec les personnes aidées. Il questionne la reconnaissance et aussi la légitimité de chaque acteur dans ces interactions. La loi précise que les personnes en difficulté sont capables de produire une expertise de leur situation et qu'il faut prendre en considération cette analyse dans un projet d'accompagnement. Est-ce si simple? La loi suffit-elle à reconnaître ces personnes? L'analyse de Philippe Choulet nous amène à douter de l'expert. D'ailleurs Paul Ricoeur estimait qu'il faut toujours se méfier des experts... La transmission horizontale a pour présupposé que le savoir peut circuler de manière transparente entre deux sujets égaux en droit de savoir, mais inégaux en savoir. Une forme d'humilité est déjà présente entre les acteurs, « il faut accepter d'être égaux en ignorance, puisque nous sommes tous placés devant l'infini des choses ». L'abandon de la supériorité d'un sujet sur l'autre est la condition d'une véritable communication et d'un véritable dialogue entre les acteurs.

L'article de Jonathan Louli nous propose une introspection de cette relation entre les professionnels et ayant droit, mais aussi entre les politiques sociales, les décideurs et les professionnels du terrain. Il nous démontre que ce travail avec des humains est peu inspiré par la transmission horizontale. Au contraire, il évoque une forme d'injonction des décideurs qui « aliène » les travailleurs sociaux dans leur pratique au quotidien et qui a pour conséquence une perte des connaissances des réalités sociales par les décideurs et des financeurs. Son travail s'appuie sur une recherche qu'il a menée en socio anthropologie du travail social. L'article peut heurter par son analyse incisive, mais les arguments développés ne manquent pas d'intérêt pour alimenter le débat concernant la communication en travail social.

Emmanuelle Sollic analyse la complexité du secteur éducatif et social. Elle développe l'idée que chaque acteur doit considérer sa place en prenant en compte les enjeux des politiques sociales, les besoins des personnes et les valeurs de son institution et de ses partenaires. La communication est le moyen qui permet de donner cohérence à l'action. Il faut pour cela être prêt à travailler avec des interlocuteurs différents par leur culture professionnelle et avoir la volonté d'adapter un langage en saisissant l'intérêt de ce travail en commun. L'auteur précise que cela « suppose d'aller vers l'autre, non pas de manière utilitaire et ponctuel, mais d'avantage en continuité, au quotidien selon une démarche de recherche afin de mieux considérer sa place dans l'action collective ».

Tout est communication, nous dit Géraldine Giovanniello en se référant à l'école de Palo Alto. Professionnelle de la « com » et ancienne éducatrice spécialisée, elle présente la communication comme une nécessité pour les institutions pour continuer à rompre « le grand enfermement » du travail social. Dans son article, elle avance l'idée que pour donner sens à cette activité, il est nécessaire de clarifier les valeurs des établissements afin de se faire connaître dans le champ de l'économie sociale et solidaire.

Enfin Stéphane Morlann nous renvoie à la pratique de l'éducateur. Quels mots choisir pour raconter les histoires des personnes accompagnées? Comment écrire et décrire les situations de vie rencontrées? Son article s'inscrit dans le débat sur la professionnalité, car il met en avant une contradiction ressentie par de nombreux acteurs de terrain: comment demander un accompagnement social tenant compte de la singularité des personnes en utilisant un langage analogue à toutes les situations sociales? Il évoque l'importance de donner du sens et de la saveur aux mots, afin qu'ils puissent amener les sentiments qui sont nécessaires à toute analyse qui se veut intelligente. Laissons-lui le môt de la fin!

Ce numéro se conclura par un article "Hors Champ", proposé par Lionel Saporiti. L'auteur partage avec nous sa réflexion sur l'usage de l'Entretien Biographique dans la recherche en sciences humaines et sociales.

PHILIPPE CROGNIER

- Directeur de la recherche et de l'évaluation
à La Sauvegarde du Nord -

RÉSUMÉ

Le langage qui a pénétré ces dix dernières années le secteur social et médico-social, même s'il trouve son origine dans d'autres sphères professionnelles, ne vient pas pour autant supplanter et réduire à néant la langue professionnelle « traditionnelle ». Ainsi, même si ce langage « venu d'ailleurs » est porteur d'une idéologie nouvelle en travail social et même si nombre de professionnels ne cessent de le décrier, il n'est pas exclu selon nous qu'il vienne finalement enrichir la communication, de manière générale, et, plus important surtout, qu'il participe à la rénovation des pratiques professionnelles elles-mêmes.

MOTS-CLÉS

Mutations du travail social; écrits professionnels; nouvelles pratiques scripturales; vocable professionnel; communication

Les écrits professionnels mutent au rythme des variations du travail social et participent en même temps aux métamorphoses du secteur et au développement de pratiques nouvelles. Autrement dit, ils absorbent, accompagnent de manière active les mutations du travail social et en témoignent. Et force est de constater que les mutations en travail social sont considérables depuis plus d'une dizaine d'années. Le « nous sommes de culture orale » si souvent entendu par le passé est aujourd'hui fortement questionné. Si la parole demeure fondamentale dans les pratiques des travailleurs sociaux, il reste que ces derniers ne peuvent plus revendiquer leur attachement exclusif à une culture strictement orale. Ils doivent nécessairement aujourd'hui s'engager sur les chemins de l'écriture professionnelle, fussent-ils sinueux, admettre enfin que l'écriture est productrice de pensée et de savoir(s), et même revendiquer le droit à l'écriture partout où on leur discuterait cette légitimité.

DE QUOI PARLONS-NOUS ?

Qui parcourt les chemins de l'écriture professionnelle, fait référence de facto aux écrits professionnels, au sens propre du terme. Mais quels sont donc leurs particularités ?

On classe généralement les textes professionnels dans la catégorie des écrits qui n'ont pas de caractère littéraire et qui s'inscrivent dans un champ non fictionnel, c'est-à-dire dans le cadre très large des textes utilitaires, communément appelés fonctionnels. Ils conduisent à identifier les genres caractéristiques de champs professionnels particuliers et mettent en question la posture de « l'opérateur-scripteur » et du lecteur. Ces écrits ne prennent réellement sens que saisis en situation de travail, qu'articulés avec l'oralité et qu'au sein d'une chaîne spécifique comprenant d'autres objets textuels.

Les écrits professionnels et les pratiques scripturales qui leur sont associées permettent ainsi :

- d'appréhender un environnement professionnel (au sens large) ;
- de s'approprier un poste de travail (en termes de pratiques professionnelles) ;
- de se familiariser avec un outil de travail ;
- de régir les activités professionnelles (sur le plan des réglementations) ;
- d'évaluer de manière quantitative et qualitative des productions ou des prestations ;
- d'organiser les rapports entre les individus, ou entre les groupes d'individus intervenant dans le champ d'une même profession, voire de professions différentes ;
- d'interagir avec l'environnement professionnel extérieur (réseaux de partenaires, financeurs, fédérations...);
- de rendre compte des activités de chacun ;
- de conserver en mémoire ce qui constitue à travers le temps la vie et l'évolution des établissements ;
- de capitaliser, d'actualiser des connaissances et des compétences ;
- d'échanger sur les pratiques et de les enrichir ;
- de faire émerger des savoirs nouveaux (qualité heuristique de l'écriture)...

Selon nous, dans le champ du travail social, on peut repérer de manière schématique quatre principales familles d'écrits professionnels :

- la première est constituée des écrits qui accompagnent la prise en charge ou le suivi des usagers à l'interne, c'est-à-dire essentiellement

les projets individuels, les livrets d'accueil, les règlements de fonctionnement, les comptes rendus, les écrits figurant dans les cahiers de liaison, les dossiers... ;

- la seconde renvoie aux relations avec les partenaires institutionnels et les familles. Il s'agit principalement des rapports, des courriers et des courriels, des notes de signalement, des conventions, des rapports d'activité... ;

- la troisième catégorie concerne les écrits qui encadrent le fonctionnement interne des établissements et des services à proprement parler, c'est-à-dire les projets associatifs, les projets d'établissements et de services, les notes de service, les règlements intérieurs... ;

- la quatrième catégorie, enfin, est constituée d'écrits à caractère évaluatif et auto-évaluatif qui occupent aujourd'hui une place prépondérante dans le secteur social et sur lesquels reposent de gros enjeux. Il s'agit, entre autres, des rapports d'évaluation interne, externe, des supports d'entretiens annuels d'évaluation, des réponses textuelles apportées par les établissements sous une forme contradictoire aux éventuels (mais fréquents) rapports d'inspections réalisés par les instances de contrôle et de tarification...

Signalons enfin, pour clore cet exercice typologique, que les écrits professionnels, fonctionnels par nature, sont intégrés dans une logique d'expression mais également de communication. Cette mention est suffisamment importante pour qu'on s'y attarde un instant.

EXPRESSION ET COMMUNICATION ÉCRITE

On a longtemps eu tendance à dissocier expression et communication, et force est de constater que cela a pesé indirectement sur l'activité scripturale.

Comme le souligne Renée Simonet, le verbe exprimer vient du latin *ex-premere* qui signifie « faire sortir un liquide en pressant, comme le jus d'un raisin¹ ». On affirmait il y a quelques années que ce verbe impliquait un acte volontaire et traduisait une notion de production. De plus, on considérait alors que l'expression était une manifestation de l'individu dont elle était issue ; il s'agissait bien de s'exprimer. En ce sens, on insistait sur le caractère individuel de l'expression et sur sa déconnection avec le contexte dans laquelle elle s'inscrivait.

La notion d'expression a plus tard subi une profonde mutation: on y a adjoint celle de communication (qui lui est aujourd'hui de plus en plus substituée). Ce glissement a été impulsé par des travaux psycho-linguistiques polarisés sur le fonctionnement des groupes restreints. Dès lors, l'expression s'ouvre aux autres, ce qui revient à dire que les relations entre l'expression et la communication, l'expression et les autres, sont à peu près toujours présentes.

Ces dernières années sont jalonnées de témoignages sur l'indissociabilité des notions d'expression et de communication. En effet, le travailleur social, comme l'homme d'entreprise, n'est désormais efficace que s'il maîtrise les outils de communication, qu'ils soient oraux ou scripturaux. Parallèlement, les enseignants en techniques d'expression ont tout d'abord centré leurs objectifs sur l'élaboration du message et les qualités linguistiques qu'elle requiert, puis ils ont associé progressivement l'étude du contexte social et relationnel dans lequel le message prend place. Ils sont devenus enseignants d'expression et de communication.

Produire des écrits aussi différents qu'une lettre destinée à la famille d'un enfant que l'on accueille en institution, à un juge, à un référent social, à son supérieur hiérarchique, à son subordonné, aussi multiples qu'un compte rendu de réunion, qu'une note de signalement, qu'un rapport d'activité, d'évaluation interne, externe, qu'un projet individualisé, qu'un règlement intérieur, qu'un livret d'accueil, voire qu'un message griffonné sur un cahier de liaison ou sur un simple post-it... ne renvoie donc pas uniquement au champ de l'expression mais s'inscrit fondamentalement dans celui de l'expression et de la communication. Et cela change évidemment nombre de choses pour les scripteurs.

Concrètement, cela revient à dire que les travailleurs sociaux aux prises avec des activités scripturales sont face à une double injonction qu'il leur faut gérer simultanément:

- la première les incite à s'exprimer, à être porteurs de messages spécifiques qui leur sont propres et qui ont en même temps des qualités esthétiques certaines (ce qui caractérise le scripteur et le différencie d'un autre);
- la seconde induit le fait que le message produit doit s'inscrire dans un jeu d'interactions interpersonnelles ou interinstitutionnelles, et respecter les codes explicites et implicites du champ professionnel de référence.

Or, les codes langagiers explicites et implicites en usage en travail social vivent justement aujourd'hui de profondes métamorphoses.

UNE RECONFIGURATION DU CHAMP LEXICAL EN TRAVAIL SOCIAL

Comme le souligne Josiane Boutet², l'intense création verbale au travail aboutit à ce que s'y confrontent au moins trois ensembles lexicaux:

- le lexique commun, conventionnel, celui de l'ensemble des personnes qui parlent le français;
- le lexique technique, ou spécialisé, c'est-à-dire celui qui est prescrit par les offices de terminologie ou les directions d'établissements;
- le lexique des salariés eux-mêmes, c'est-à-dire celui qu'ils ont créé, soit pour remplacer les dénominations communes ou alors pour remplacer les mots techniques.

Les travailleurs sociaux, comme d'autres corporations, forment ce que l'on appelle une communauté professionnelle. Ce terme désigne ici un groupe social constitué de personnes partageant les mêmes caractéristiques, la même culture, les mêmes intérêts. Ce qui caractérise fondamentalement une communauté professionnelle, par ailleurs, est un langage commun particulier utilisé par l'ensemble de ses membres. En ce sens, connaître le champ lexical propre au travail social revêt ainsi une importance considérable car faire partie de la communauté des travailleurs sociaux c'est connaître et savoir utiliser à bon escient son code lexical, bien entendu, mais connaître précisément les mots du métier c'est aussi être en mesure de préciser au plus juste sa pensée lors des interactions verbales et scripturales et développer ses capacités argumentatives in situ.

Ce qui nous intéresse ici est bien entendu le lexique technique, car il appartient au domaine de la prescription. Il représente les façons exogènes, officielles, voire obligatoires de parler et d'écrire. En ce sens, il existe certes de nombreux éléments linguistiques extraits du cadre lexical courant auquel fait traditionnellement référence le travail social et médico-social. Pour autant, depuis quelques années, et notamment depuis la loi HPST (2009) et celle rénovant l'action sociale et médico-sociale (2002), un vocable « nouveau³ » est progressivement apparu et il convient aujourd'hui d'en maîtriser le sens et l'usage. A titre d'illustration,

voici quelques éléments constitutif du vocable émergent :

- « gouvernance », « dirigeance » et « management » ;
- « qualité » et « démarche qualité » ;
- « appel à projets », « efficacité » et « performance » ;
- « contractualisation », « CPOM » et « coopération » ;
- « évaluation(s) », soit « interne », soit « externe » mais aussi entretien(s) annuel(s) d'évaluation » ;
- « maltraitance », « bientraitance » et « bonnes pratiques professionnelles » ;
- « sites qualifiants », « compétences », « référentiels métiers », « référentiels de compétences ».

Ainsi, les politiques sociales ont évolué, l'accent a été mis sur la bientraitance des usagers, ce que personne ne remettrait en cause bien évidemment, mais il a été mis parallèlement sur la rationalisation des moyens dans notre secteur, que l'on parle de moyens matériels, humains ou financiers. Afin de mettre en place cette politique de rationalisation, de nouvelles pratiques ont été impulsées par les pouvoirs publics. Elles ont été importées bien souvent du secteur commercial et libéral, et, en même temps que ces nouvelles pratiques, est arrivé sur le terrain du travail social un vocable nouveau servant à les désigner et à les qualifier. Terminologie « ancienne », terminologie « en mutation » et terminologie « nouvelle » cohabitent donc aujourd'hui dans ce champ professionnel, et c'est avec cette disparité-là que les scripteurs doivent obligatoirement composer.

DEUX EXEMPLES DE PRATIQUES SCRIPTURALES NOUVELLES

Les nouveaux objets d'écriture et les pratiques scripturales associées, inscrits dans une dialectique d'expression et de communication, pénètrent lentement mais sûrement le quotidien des intervenants sociaux. Nous prendrons ici deux exemples.

RÉPONDRE À DES APPELS À PROJETS

Depuis 2009, le processus d'autorisation et d'ouverture des établissements sociaux et médico-sociaux est inversé. Avant cette date, les établissements pouvaient proposer des projets aux financeurs à partir de leurs propres perceptions des

besoins et des enjeux qu'ils avaient eux-mêmes plus ou moins identifiés. La décision d'autorisation était ensuite rendue après consultation d'un Comité régional d'organisation sociale et médico-sociale (CROSMS). Lorsque le projet était retenu, l'autorisation d'ouverture était en général donnée pour une durée de quinze ans.

Depuis la loi de 2009, la logique est inversée et les associations, pour ouvrir de nouveaux établissements et services, doivent obligatoirement entrer dans une démarche de réponse à des appels à projets (à partir de 30 % d'extension ou de 15 places supplémentaires, ou encore dans le cadre d'une création). Ainsi, les 36000 établissements et services du secteur social et médico-social bénéficiant de financements publics sont désormais soumis à l'obligation de passer par les circuits des appels à projets pour développer de nouvelles activités. Ces établissements se trouvent donc (et c'est une nouveauté) mis en concurrence les uns avec les autres et entrent de ce fait dans un processus proche de celui qui régit le secteur libéral, marchand.

Les cahiers des charges des appels à projets précisent les besoins à satisfaire, le cadrage des projets et les modalités de financement. Les réponses aux appels à projets, quant à elles, nécessitent de plus en plus de la part des associations la mise en place de structures ad hoc avec des personnels dédiés. Ce qui explique l'émergence dans certaines associations de cellules de réponses aux appels à projets, d'ingénieurs sociaux, de directeurs de projets, de directeurs techniques, tous missionnés spécifiquement sur la réponse aux appels à projets. Les principes fondamentaux qui président ici sont : veille, compétences dans un secteur donné (personnes âgées, publics handicapés, enfants placés par l'aide sociale à l'enfance, publics errants...), réactivité et, bien sûr, compétences scripturales.

RÉALISER UN CAHIER DES CHARGES POUR SÉLECTIONNER LES PRESTATAIRES DANS LE CADRE DE L'ÉVALUATION EXTERNE

L'évaluation externe est censée permettre le contrôle, réalisé par un prestataire extérieur, des pratiques et de la mise en place des outils fixés par la loi 2002-2 (livret d'accueil, charte des droits et libertés, projet d'établissement, documents de prises en charge...). Elle porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard, d'une part, des missions imparties et, d'autre part, des besoins et attentes des

populations accueillies. L'enjeu de cette évaluation externe est de taille car elle conditionne le renouvellement des autorisations des établissements. Pour réaliser leur évaluation externe, les établissements et services sociaux et médico-sociaux doivent faire appel à des organismes habilités par l'ANESM possédant des qualifications et compétences déterminées par le décret du 15 mai 2007. Ainsi, pour mettre en concurrence et sélectionner ces organismes, des cahiers des charges doivent être élaborés. Ce sont généralement les directeurs d'établissements et leurs cadres qui en fixent le contenu, celui-ci devant être assez souvent validé in fine par les directions générales des associations gestionnaires et, parfois même, par les conseils d'administration.

CONCLUSION

Les écrits et les pratiques en usage aujourd'hui accompagnent en quelque sorte les profondes mutations amorcées ces dernières années en travail social; mutations venant réinterroger à la fois les fondamentaux et les pratiques « traditionnelles ». Ces différents écrits et ces nouvelles pratiques illustrent d'une certaine manière l'intégration, et bientôt la banalisation, d'un nouveau langage en travail social et de nouveaux modes de communication. Ils apportent par ailleurs la preuve flagrante d'un changement de logique dans ce secteur, dans ses pratiques, quel que soit le niveau où elles se situent, et, de facto, ils viennent réinterroger les processus de professionnalisation des personnels que ce champ d'activité mobilise.

Le secteur social et médico-social s'enrichit donc d'un vocabulaire nouveau, au sujet duquel il faut rester vigilant, certes, mais qui est pourtant censé permettre de mieux donner à voir, à lire, le travail social dans toutes ses aspérités, dans toutes ses nuances et dans toute sa complexité. Faudrait-il s'en plaindre ?

¹ Simonet Renée, Les techniques d'expression et de communication - Evolution, fondements, pratiques, Paris: L'Harmattan, 1994, p 59.

² Boutet Josiane, « Les mots du travail », dans Langage et travail - Communication, cognition, action (ouvrage coordonné par Anni Borzeix et Béatrice Fraenkel), Paris: CNRS Editions, 2001, p. 192.

³ Signalons que bien souvent ce vocable est associé à des objets textuels spécifiques et à des pratiques scripturales particulières.

BIBLIOGRAPHIE

BOUTET Josiane, « Les mots du travail », dans Langage et travail - Communication, cognition, action (ouvrage coordonné par Anni Borzeix et Béatrice Fraenkel), Paris: CNRS Editions, 2001, p. 189-202.

CROGNIER Philippe, Nouvelles pratiques d'écriture en travail social - Des écrits professionnels émergents ou en mutation, Issy-les-Moulineaux: ESF éditeur, 2013, 127 p.

CROGNIER Philippe, Précis d'écriture en travail social - Des ateliers d'écriture pour se former aux écrits professionnels, Issy-les-Moulineaux: ESF éditeur, 2011, 127 p.

LAPRIE Bruno, MIÑANA Brice, Les écrits professionnels en pratique - Guide à l'usage des travailleurs sociaux, Issy-les-Moulineaux: ESF éditeur, 2010, 288 p.

SIMONET Renée, Les techniques d'expression et de communication. Evolution, fondements, pratiques, Paris: L'Harmattan, 1994, 235 p.

NICOLE BIRY

- Formatrice-Enseignante à l'ESTES, Psychologue Clinicienne -

Dans la pratique quotidienne des travailleurs sociaux, les écrits professionnels tiennent aujourd'hui une place de plus en plus importante qui mérite que l'on s'y attarde. De quelle nature sont ces écrits qualifiés actuellement de « techniques » et que prétend recouvrir ce qualificatif nouvellement adopté ? Sur quoi portent la démultiplication observées des notes écrites et l'accélération de la transmission d'informations dans le champ du social ? Quelles en sont les implications et les nouveaux enjeux ?

Les mutations observées depuis plusieurs années dans le secteur social impliqueraient selon certains auteurs la nécessité pour les travailleurs sociaux de s'adapter et de se soumettre à de nouvelles pratiques scripturales. Rappelons tout d'abord que la pratique de l'écrit professionnel dans l'exercice des métiers du social n'est pas nouvelle, ce qui permet déjà de démentir une vieille assertion qui voudrait que les travailleurs sociaux n'écrivent pas, car ils seraient uniquement préoccupés par l'action. Leur expérience de l'écrit professionnel vient plutôt rappeler le caractère indissociable des pratiques éducatives et sociales avec leur mise en écriture, pour tenter de rendre compte d'une clinique, avec l'ambition de la faire évoluer. A quelles adaptations leur pratique de l'écrit professionnel devrait donc aujourd'hui répondre ? Les appels à projets, la démarche qualité, les évaluations « interne » et « externe », le guide des « bonnes pratiques professionnelles », la « transparence » et « l'efficacité » visées dans les pratiques professionnelles, sont des vocables qui font apparaître dans le champ lexical des travailleurs sociaux de nouveaux signifiants qui jusqu'alors appartenaient à d'autres secteurs, le secteur marchand notamment. C'est à partir de ces nouveaux signifiants qu'il leur est demandé aujourd'hui d'écrire.

DE NOUVEAUX SIGNIFIANTS

L'application des textes de lois en vigueur depuis une dizaine d'années, qui introduit notamment l'obligation faite aux établissements sociaux d'effectuer des évaluations « interne » et « externe », a favorisé l'émergence de « procédures » censées répondre aux nouveaux

contextes, censées contribuer également à une lecture plus transparente des pratiques éducatives et sociales dispensées et assurer « la qualité du service rendu à l'utilisateur ». A première vue, qui peut s'opposer à de telles nécessités ? L'adaptation est d'ailleurs une qualité dont les travailleurs sociaux connaissent l'impératif puisqu'ils en font quotidiennement l'exercice, en tenant compte des réalités complexes et changeantes dans lesquelles vivent les gens qu'ils accompagnent. Assurer « la qualité du service rendu à l'utilisateur » est au fondement même de leur préoccupation et de leur façon d'élaborer leur pratique. Soumettre leur pratique à l'évaluation en rendant compte de ce qu'ils font avec cet autre qu'ils accompagnent, est un exercice qui commence dès leur entrée en formation, lors des temps consacrés à l'analyse de leur pratique.

PROUVER SON EFFICACITÉ

A quel endroit se situe donc le malentendu voire le mur d'incompréhension qui semble s'être dressé entre d'une part les décideurs, qui réclament des preuves de l'efficacité d'un travail en invoquant la qualité du « service de qualité rendu à l'utilisateur », (injonctions relayées et portées par les directions d'établissements) et ceux qui sur le terrain œuvrent à l'accompagnement des gens les plus fragiles, préoccupés à leur tour par cette qualité du « service rendu à l'utilisateur » ? Quelles voies permettraient de sortir de cette impasse, qui comporte en partie une dimension imaginaire : celle qui consisterait à penser que d'une part les travailleurs sociaux seraient réfractaires à tout changement ou adaptation face aux évolutions et que d'autre part les décideurs seraient tout-puissants et empêcheraient par leurs décisions l'élaboration d'une clinique éducative et sociale ? Impasse qui comporte également une dimension tout à fait réelle, par les effets des discours actuels qui prônent l'idéal de la « transparence », de la « bienveillance » ou encore de « la communication » dans le travail social. Ces discours ont incontestablement des effets sur les pratiques professionnelles et par conséquent sur les écrits qui en rendent compte, car ils introduisent l'idée que ce que les travailleurs sociaux mettent en œuvre, doit avoir des effets « prévisibles », « mesurables » et se doit d'être « efficace ». Ces nouveaux « idéaux » ne sont pas loin de devenir ou d'être en certains endroits, des injonctions à maîtriser les réalités des situations humaines que les travailleurs

sociaux rencontrent, risquant au passage de venir court-circuiter le travail de penser ces réalités complexes. Ils appellent de fait le recours à Un langage qui aurait la prétention de tout dire, tout décrire, tout maîtriser, et qu'il serait simple de retranscrire par des mots-signes qui parleraient à tous. Dans son livre LTI, la langue du III^e Reich², l'universitaire Victor Klemperer, décrit les dangers que comportent une langue dès lors qu'elle ne rend plus compte des réalités humaines qu'elles prétendent décrire. Si son analyse porte essentiellement sur la période nazie, elle reste un avertissement pour notre époque, en nous rappelant que nous sommes responsables de ce que nous introduisons dans la langue elle-même, car cela peut devenir agissant sans que nous en soyons conscients. L'impasse voire le danger n'est-il pas la fabrication d'Un langage qui finirait par parler tout seul, par devenir tellement « autonome » qu'il ne serait plus relié aux réalités du terrain, et pourrait se passer de l'autre pour lequel tout le monde est censé œuvrer ? Die Sprache spricht³ (« la langue parle ») énonçait Martin Heidegger. Les différents acteurs du champ social ont à veiller à ce que les langages qu'ils emploient ne deviennent pas fous, au point de ne parler et de ne répondre qu'à eux-mêmes par le truchement de procédures qui en appellent toujours d'autres, mais qui au passage ont perdu la saveur des mots toujours bancals, toujours fragiles, toujours incertains dans ce qu'ils prétendent désigner. Lorsque le langage, dans sa fonction de médiateur entre l'homme pensant et la réalité devient un moule déterminé, lorsqu'il se met à parler tout seul, le contact entre penser et parler est rompu, le risque étant alors de ne plus penser en rapport avec la réalité. Certaines grandes œuvres littéraires peuvent nous aider à penser ces enjeux qui mettent en lumière les dangers que comportent certains conflits entre « la première et la seconde réalité » (concepts élaborés par Robert Musil dans les analyses que contient son roman L'homme sans qualités⁴), l'une pouvant venir se substituer à l'autre. Les somnambules de Hermann Broch, Monsieur Bonhomme et les incendiaires de Max Frisch, Don Quichotte de Miguel de Cervantès et la Troisième Nuit de Walpurgis de Karl Kraus, éclairent également ces problématiques.

L'INFANTILISATION DE LA MAÎTRISE

L'expérience sur le terrain nous démontre en tout cas que les injonctions à maîtriser ce qui

par essence échappe dans la parole et dans la relation à l'autre, sont vaines, ce qui ne signifie pas qu'elles sont sans effets. Elles produisent de l'infantilisation, cela-même dont il s'agit de se dégager pour pouvoir accompagner au mieux des gens les plus fragiles pour lesquels les uns et les autres portent l'espoir qu'ils deviennent à leur tour des sujets libres et autonomes. Ainsi, chaque Un, de sa place, n'est-il pas avant tout invité à assumer les mots qu'il choisit d'employer et ceux qu'il récite à partir des responsabilités qui s'y trouvent attachées? L'horizon n'est peut-être pas tant d'être en conformité avec la loi (qui au passage risque d'être fétichisée), que d'être au plus près de «l'autre» pour qui tous les acteurs du social sont censés être au service. Peut-être que le travail d'écriture lui-même pourrait porter cette ambition et se constituer en margelle, pour rappeler que l'aspiration à parler un langage comme Un qui pourrait s'écrire en toute transparence est illusoire, car les mots qui composent la langue sont polysémiques et toujours sujet au malentendu. Pour tenter de souligner aussi que s'il s'agit à l'évidence de prendre en considération les indications que comportent les textes de lois venant encadrer ces métiers, aucun acteur du social n'est dispensé de penser la mise en œuvre de celles-ci et d'en mesurer l'efficacité, pour qu'elles viennent servir avant tout «la qualité du service rendu à l'utilisateur». Nous pourrions faire l'hypothèse que la surdité tenace qui semble s'installer entre décideurs d'une part et travailleurs sociaux d'autre part, révèle en partie l'impuissance à laquelle chacun est confrontée lorsqu'il s'agit de faire avec les réalités humaines complexes rencontrées sur le terrain et cela produit de l'angoisse. Poser cette hypothèse impliquerait pour chacun des acteurs de faire un pas de côté afin de se pencher un peu plus humblement vers l'autre, vers «sa langue» et vers «son texte» (contexte), énigme qu'il s'agit continuellement de déchiffrer. Elle supposerait également de soutenir que la preuve tant convoitée voire f tichis e, de l'efficacité d'un travail, ne se situe pas dans quelque chose qui pourrait être «mesurable» ou «objectivable» mais dans la parole elle-même.

LA QUALITÉ   TOUT PRIX

A la veille de la Première Guerre mondiale, en février 1912, Franz Kafka adressait à son public allemand son merveilleux Discours sur la langue Yiddish. Il y était question de l'étrange familiarité

entre la langue allemande et ce jargon d'immigrés, le Yiddish, fait de vocables étrangers, qui rend sa traduction en langue allemande si difficile, voire impossible. C'est à cet endroit que Kafka situe le surgissement possible de la peur, dans le sens donné par Freud à «l'inquiétante étrangeté»: la peur de ce qui est le plus familier et qui peut de ce fait même apparaître comme singulièrement inquiétant. Le soir de sa conférence, Kafka disait en substance à son public: il y a de l'étranger au cœur de votre langue, celle dont vous êtes si fiers, «n'en ayez pas peur». Si les propos de l'auteur furent énoncés dans un contexte bien précis, leur portée a quelque chose d'universel et peut à ce titre venir nous éclairer aujourd'hui encore, face aux situations où des langues, en apparence distinctes, viennent soulever inquiétudes et peurs.   suivre l'avertissement de Kafka, il s'agirait donc en premier lieu de ne pas avoir peur de ce qui est semblable et diff rent à la fois entre les langues (celle employée par les travailleurs sociaux d'une part et par ceux d'autre part qui sont en place d'exercer un pouvoir de décision), en ne perdant pas de vue la singularité irréductible de chacune d'entre elle. Si chacune de ces langues revendique «la qualité du service rendu à l'utilisateur», elles n'empruntent pas les mêmes chemins, ni les mêmes logiques pour atteindre cette visée que l'on peut espérer commune: permettre à l'autre dont il est question de s'occuper, de devenir un sujet libre et autonome dans ses choix. Cette noble visée n'a cependant de sens que si les différents acteurs du secteur social (travailleurs sociaux, directeurs, financeurs) ne font pas d'elle un simple étendard pour satisfaire des causes éventuellement plus personnelles, mais se soumettent eux-mêmes à cette exigence:  tre des sujets autonomes et responsables dans les choix qu'ils font et donc responsables des mots qu'ils emploient pour rendre compte d'un travail. Ne pas avoir peur de ce qui est étranger dans la langue, la sienne et celle de l'autre, invite également à se mettre à l'écoute de «la langue» et du «texte» de l'autre, pour qui chacun des acteurs s'est engagé. Se pencher vers «la langue de l'autre», vers «son texte», pourrait faire entrer dans un espace de questionnement qui de fait ne peut pas seulement se traduire en termes de «compétences professionnelles», d'«efficacité d'une action menée» ou de «bonnes pratiques». Accompagner un enfant, un adolescent, un adulte dans les réalités professionnelles que supposent ces métiers ne peut uniquement relever de la mise en œuvre d'outils, de l'exécution de procédures, du respect des cadres juridiques, il ne s'agit pas

que de cela. La dimension professionnelle qui est une exigence à laquelle on peut s'attendre dans le travail d'élaboration des écrits professionnels, recouvre bien plutôt la dimension de l'acte éducatif et social posé par les travailleurs sociaux, donc comme ce qui vient comme réponse singulière à la situation professionnelle rencontrée, en assumant la responsabilité de cette réponse. Ce n'est donc pas tant l'exigence d'être en conformité avec la loi qui servirait de guide mais bien plutôt, la parole et le texte de l'autre qui deviendrait une boussole pour améliorer « la qualité du service rendu à l'utilisateur ».

RACONTER UNE HISTOIRE

S'engager dans cette voie et la soutenir, nécessite du temps pour penser et élaborer les écrits professionnels qui viennent rendre compte des pratiques engagées. Dans « un univers où le succès est de gagner du temps, penser n'a qu'un défaut, mais incorrigible: d'en faire perdre⁵. » Il s'agirait donc de consentir de part et d'autre à « perdre du temps » pour penser le travail et l'écrire. L'attention au détail qui traverse l'œuvre de Proust pourrait figurer parmi les outils des travailleurs sociaux pour affiner les observations qu'ils vont soumettre au travail d'analyse et faire entrer dans leur élaboration écrite. S'attacher à la langue et au texte de l'autre, supposerait de retrouver dans les écrits professionnels la dimension du récit. Walter Benjamin, cité dans un article de Roland Gori *Le mauvais genre*⁶, rend attentif au fait que « l'art de conter est en train de se perdre. Il est de plus en plus rare de rencontrer des gens qui sachent raconter une histoire. » Pour savoir raconter une histoire, cela nécessite quelques conditions. Il paraît indispensable que les travailleurs sociaux soient psychiquement disponibles à l'autre pour ne pas passer à côté des histoires que leur content les gens, afin d'en porter témoignage ensuite dans leurs écrits. Cela n'opère pas magiquement, mais nécessite de la part des décideurs de sauvegarder les espaces d'élaboration de la pratique de leurs équipes, afin que soit garantie la mise en œuvre de la « qualité du service rendu à l'utilisateur ». Cela suppose enfin que chacun, depuis la place qu'il occupe, prenne acte d'un point de limite qui consiste à soutenir que toute tentative de prise de pouvoir sur les situations de quelques manières que ce soit, s'accompagne d'un échec. S'attacher à « la qualité du service rendu à l'utilisateur » ne peut se passer de l'autre et de la restitution de sa parole

toujours singulière, car au bout du compte c'est l'autre, « l'utilisateur » qui décide.

Ne plus avoir peur de ce qui est étranger dans notre langue et dans celle de « l'autre » comme nous y invite Kafka, nous permet d'espérer que les travailleurs sociaux, à la façon des talmudistes, peuvent continuer à remettre inlassablement leur pratique et leurs écrits professionnels qui en portent la trace, en mouvement, pour en interroger le sens. C'est cette expérience que nous avons tentée avec des étudiants de l'Estes en proposant un module optionnel conçu avec Guy Schmitt, que nous avons intitulé « *Ecrire pour penser* ». Chercher les mots les plus justes, ceux qui dans les écrits permettent d'approcher et de rendre compte les réalités complexes du terrain, est une façon de ne pas contribuer « au malheur du monde », comme le soulignait Albert Camus. Si l'horizon de chacun devient le respect inconditionnel de la langue et du texte de l'autre, la délicatesse de la question des écrits professionnels s'en trouverait éclairée.

¹ Cité par Dafna Amit Selbst, dans Quarto, Revue de psychanalyse, Les conditions d'une transmission, n°66, p.6: « Margelle », c'est par ce mot que nous traduisons « Evema Safa », qui littéralement en hébreu signifie: « pierre du bord », mais tout aussi bien « pierre du langage ».

² Victor Klemperer, LTI, la langue du III^e Reich, Traduit de l'allemand par E. Guillot, Albin Michel, 2003.

³ Martin Heidegger, « La parole est parlante », Acheminement vers la parole, traduction, J. Beaufret, W. Brockmeier et F. Fédier, Gallimard, 1978, p.18.

⁴ Robert Musil, L'homme sans qualités, traduit de l'allemand par P. Jaccottet, Allia.

⁵ J.-F. Lyotard, Le Postmoderne expliqué aux enfants, Paris, Galilée, 1988-2005, p.60.

⁶ Roland Gori, Le mauvais genre, Revue Empan, La langue: enjeu de pouvoir ou désir de création?, n°88, 2012, p.14-19.

BIBLIOGRAPHIE

Reuves

Quarto, Revue de psychanalyse, Les conditions d'une transmission, n°66, 1998.

Empan, La langue: enjeu de pouvoir ou désir de création?, n°88, 2012

Ouvrages

Benjamin W., Le conteur, Œuvres III, Gallimard, collection Folio-Essais, 2000.

Broch Hermann, Les somnambules, Gallimard, 1990.

De Cervantès Miguel, L'ingénieur Hidalgo Don Quichotte de la Manche, Flammarion, Vol.1, 1969.

Freud S., L'inquiétante étrangeté et autres essais, Gallimard, 1988.

Frisch M., Monsieur Bonhomme et les incendiaires, Gallimard, 1983.

Kafka, F. Discours sur la langue Yiddish, in Préparatifs de noce à la campagne, Folio, 1980.

Klemperer V., LTI, la langue du IIIe Reich, Traduit de l'allemand par E. Guillot, Albin Michel, 2003.

Kraus K., Troisième Nuit de Walpurgis, Agone, 2005.

Kristeva J., Etrangers à nous-mêmes, Folio-Essais n°156, Gallimard, 1998.

Lyotard J.-F., Le Postmoderne expliqué aux enfants, Paris, Galilée, 1988-2005.

Musil R., L'homme sans qualités, traduit de l'allemand par P. Jaccottet, Seuil, 1995.

Strauss-Raffy C., Le saisissement de l'écriture, L'Harmattan, 2011.

PHILIPPE CHOLET

- Philosophe -

Commençons par un peu d'ironie. Il ne s'agit pas ici de traiter de la procréation humaine, la transmission de la vie (ou de maladies vénériennes) sur un lit d'amour - Lucrèce, en hommage à Vénus, parlait de "raison spermatique" / "séminal" (logos spermatikos) -, même si, à condition d'y bien regarder, cela n'est pas sans rapport... - et je ne fais même pas allusion à la "promotion-canapé"... Freud, se référant au Banquet de Platon¹, rappelait qu'il y avait dans la sublimation et le travail intellectuel des éléments érotiques, et la culture (l'invention, la production, l'entretien, que dis-je, le tissage du lien de savoir entre les humains) de la transmission du savoir unifie l'humanité, l'augmente, et lui apprend à s'estimer, à s'admirer, à s'aimer d'un amour "platonique", contemplatif, amical, fraternel et solidaire, à suivre et à réaliser dans leurs sociétés ce que Lucrèce appelle "les pactes de la nature"... Rêvons un peu...

§ 1. Une transmission horizontale du savoir est celle qui lie et associe deux personnes égales, sans considération de hiérarchie autre que celle du savoir (donc sans hiérarchie institutionnelle) - par exemple la transmission du savoir d'un collègue "savant", compétent, expert, à un collègue ignorant, incompetent, inexpérimenté. C'est en cela qu'elle concerne éminemment le travail social. Elle suppose :

1° une conception lucide de ce qu'on nomme "un savoir"² et qui concerne les trois domaines de la praxis,

a) la praxis pure (praxis vient du grec prattein), qui renvoie au geste, au comportement, à la conduite, à la manière d'être... Pensons à ce que Mauss appelle les "pratiques du corps"³ ;

b) la praxis poïétique, qui agit en produisant, en créant, en fabriquant - une chaussure, un livre, un concept, un modèle, un palais... poiein signifie produire, créer, et a donné poésie, art poétique du produire...

c) la praxis théorique (apprentissage intellectuel des connaissances, des doctrines, des modèles, des raisons - arguments, objections, critiques, jugements, raisonnements -, des théories; théorein, en grec, signifie contempler par les yeux de l'esprit. Voilà donc les trois grandes formes du savoir que doivent élaborer les hommes dans leurs cultures et leurs sociétés, et qu'ils doivent se transmettre entre eux, par des institutions comme l'Ecole, la Famille, ou par des coutumes, des rites d'initiation ou des mœurs⁴...

2° L'acte d'une cession (il faut bien lâcher, abandonner, savoir "perdre" quelque chose), d'un partage, d'une communication (aussi bien au sens linguistique transversal du mouvement d'un message d'un locuteur à un auditeur qu'au sens éclairé des Lumières: la mise en commun d'un savoir, sa communication - d'erechef Eros... -, son pouvoir de produire de la communauté). Or cela suppose l'information d'un savoir, sa verbalisation, sa formulation... C'est pour cela que cette cession n'est pas vraiment / seulement une perte (la perte n'est qu'un sentiment, un moment), c'est un gain: les sujets doivent faire effort pour traduire / exprimer en mots, en propositions, en jugements, ce qu'ils savent. Et parler, ce n'est pas seulement dire ce que l'on pense ou ce que l'on sait, c'est (ré)apprendre ce que l'on pense et ce que l'on sait.

Un savoir qui demeure enfoui dans le secret et le silence d'une âme n'en est pas vraiment un, ou alors il se réduit à la part absolument singulière, "géniale", inexplicable / "inexplorable", voire inconsciente, du sujet... (comment devient-on Mozart? Mozart lui-même l'ignore...). Certes, la notion de "métier", rappelait Marx, renvoie à "mystère", à "secret de fabrication", mais même ce secret peut être formulé afin d'être transmis... Ce qui signifie que même en art, on ne peut transmettre que la part technique, la part mécanique, déterminée, intelligible de la praxis sous toutes ses formes...

3° Cet acte suppose donc nécessairement une volonté (de transmission), qui est cependant moins la faculté libre de décision des idéalistes (le libre-arbitre) que la haute et forte détermination du désir (Spinoza, Hegel) - d'un désir sensible à la nécessité du savoir collectif. Sans ce désir de partage et de transmission, rien de bien (de parfait) ne se fait. On fait semblant de s'occuper des hommes, des choses et du monde, mais en réalité, le travail ne se fait pas. Il faut privilégier la générosité⁵ (la bonne volonté), vertu amplifiante, roborative, vivifiante (augmentation du monde) par rapport à la rétention du savoir (qui manifeste un appétit de domination, une forme de mépris pour les subordonnés, les inférieurs, les ignorants, les maladroits, et même une forme de jouissance perverse à voir se réduire le monde et le rendre stérile pour son propre profit - cynisme cupide...).

§ 2. Une transmission horizontale du savoir diffère de la transmission verticale. Cette dernière, toujours déficiente (elle ne va que dans un seul sens), peut prendre des formes heureuses, fécondes - ce sont les formes magistrales (celle de l'instituteur, du Professeur, du magister qui maîtrise à la fois un

savoir et la transmission de celui-ci, pour éduquer, former, instruire ses élèves ou ses disciples, pour les aider à accoucher de leur savoir intime et caché (la maïeutique socratique⁶)... -, mais elle peut prendre des formes tristes, stériles (enfin, pas pour tout le monde!), arbitraires, ultra violentes, tyranniques, celles de la domination du despote / dominus. A chaque fois, la verticalité implique une hiérarchie, légitime, fondée ou non, juste ou non - quelqu'un sait, quelqu'un parle, l'autre apprend... ou pas (car la parole peut être mensonge, dissimulation, ruse maléfique, tromperie, sophistique, stratégie de domination).

L'intérêt d'une transmission horizontale du savoir est 1° qu'elle exclut absolument la forme violente de la transmission (le maître comme dominus); 2° qu'elle met d'emblée entre parenthèses la transmission magistrale (parler à autrui, l'instruire, l'initier, le former, ce n'est pas nécessairement "faire cours", monter en chaire ou pérorer avec suffisance et emphase! On n'est pas à l'école, à l'université ou en train de faire des conférences...). Elle part en effet du présupposé (en langage juridique: de la présomption) que le savoir peut circuler de manière transparente entre deux sujets certes inégaux quant au savoir, mais égaux en droit de savoir. Elle s'appuie sur une thèse non aperçue: nous sommes inégaux quant au savoir dont nous disposons (un magister en sait davantage que son élève), nous sommes différents quant à ce savoir (l'élève sait d'autres choses que son magister), mais nous sommes égaux en ignorance, puisque nous sommes placés devant l'infini des choses à avoir... La définition horizontale de la transmission rend modeste (la modestie est un sentiment de la contingence et de la fragilité des choses, et une passion qui accompagne nécessairement la générosité). La vanité, passion imbécile de la supériorité creuse, est exclue du jeu.

Cet abandon de la supériorité d'un sujet sur l'autre est la condition d'une véritable parole. C'est ce que Kant avait souligné dans la très remarquable 2^e maxime du sens commun⁷: "Penser en se mettant à la place de tout autre", qui est la maxime de "la pensée élargie", destinée à résister contre les tentations de l'étroitesse d'esprit, de l'esprit borné: il y a là, dit Kant, une première visée de l'universel, dans la mesure où le sujet "se place du point de vue d'autrui"... Là est la véritable condition de possibilité d'une vraie parole enseignante (qui met en signes), formatrice et instructive.

Ce qui fait qu'il y a de la place (= du jeu) pour une forme d'instruction réciproque, à la fois parce que l'apprenti (l'élève) sait quelque chose d'autre

que ce que peut savoir le magister (et que celui-ci a tout intérêt à en être curieux: il n'y pas de savoir méprisable, même s'il est négatif) et parce que la situation d'échange suppose un dialogue des savoirs et des expériences. On peut appeler ça une démocratie du savoir, une démocratie par le savoir⁸ - en raison d'une démocratie par la transmission -, alors même que tout savoir est au fond, irréductiblement, aristocratique: Sophocle, Pasteur, Mozart, Newton, Cézanne, Churchill, le plombier OHQ, le maître d'hôtel ou le compagnon menuisier du coin savent (faire) des choses que l'homme du commun, même s'il est à l'ouvrage, ne sait pas, quoiqu'en dise Dubuffet. Il ne les sait pas, il ne les apprendra sans doute jamais, mais il peut en être initié et averti...

En ce sens, la transmission horizontale a le souci d'une forme d'égalité de principe: tout le monde a droit au savoir... C'est, sans jeu de mots, cette fois, son horizon (c'est le premier sens d'horizon, il y en aura un second...). Elle vise l'effectuation, la réalisation, voire l'incarnation de l'intelligibilité inconditionnelle du savoir dans, par et pour les esprits. Pas d'exclusion de principe, pas de mystère au sens religieux du terme, pas de voies impénétrables de Dieu, pas d'opacité politiquement entretenue, mais simplement des énigmes humaines - trop humaines parfois, surhumaines souvent... Ce qui est en jeu, c'est la fabrique de l'humanité libre par des voies transparentes...

§ 3. Que fait-on alors, quand on transmet (ainsi)? Outre qu'on respecte le vieux principe rationaliste qui consiste à penser que toute ignorance est mauvaise, voire nocive, parce qu'elle est une forme de servitude puisqu'elle nous laisse démunis et impuissants devant la complexité des choses et des êtres, et que toute connaissance est bonne et utile en ce qu'elle est une arme de la maîtrise des choses et des situations, la transmission horizontale est un art, précisément "un art de...", donc ni une technique mécanique (déductive, avec recettes à suivre, un système de règles de droit, une déontologie et une casuistique...), ni un savoir théorique (qui en reste au statut de "contenu", d'objet de la transmission), mais bien une manière de faire, une façon d'être (de se conduire, de se comporter, de regarder et d'écouter, d'être attentif): bref, une question d'éthique, d'orientation et d'adresse⁹ du désir. Voilà pour l'intentionnalité de la bonne volonté.

Pareil processus est évidemment complexe, plein de présuppositions à propos d'autres processus cachés et non aperçus. Le fait de parler et

d'indiquer implique un travail de verbalisation et de gestuelle, travail qui accouche de la production d'un espace commun, d'un espace partagé, que nous pouvons appeler, avec Winnicott¹⁰, "espace transitionnel". Cet espace est un milieu de signes (linguistiques ou non), d'images, de représentations, de schèmes, de jugements, de valorisations implicites ou explicites. La transmission du savoir n'est possible qu'à travers cet éther du sens¹¹, que ce sens soit linguistique (parole, écriture, discours) ou gestuel (corporel, sensible, matériel) - les deux dimensions sont évidemment interdépendantes: le geste adéquat du savoir-faire ou du savoir-être a besoin, pour être compris / transmis, des mots justes. Freud aimait rappeler que quand on cède sur les mots, on recule sur la chose.

Moralité. Cette transmission horizontale du savoir entre égaux est un bon signe de l'humanisme qui court au sein du travail social. Nous retrouvons ici de nouveau l'idée d'un horizon (au second sens du terme): le savoir à partager est infini, car sans cesse (ré)inventé par la praxis des hommes (science, technique, arts, travail, institutions, morale...); la transmission entre humains de bonne volonté (volonté de parole, volonté d'écoute, volonté d'apprendre) est donc également infinie. Mais cet infini, comme tout horizon, recule au fur et à mesure que l'on avance... L'idéal régulateur, comme dit Kant, le télos rationaliste de la transmission, est celui d'une humanité affranchie, autonome, qui ne cesse de se (re)constituer comme telle. Il ne s'agit pas seulement d'offrir des puits de vérité aux humains, il faut leur apprendre à les creuser eux-mêmes, et leur montrer, leur indiquer comment on s'y prend.

¹ Cf. Lucrèce, De la nature des choses, Freud, Essais de psychanalyse, "Psychologie des foules et analyse du moi" (1921), IV, "Suggestion et libido". Platon, Banquet (202d-212c).

² Je regroupe opératoirement, sous le mot "savoir", ce qui relève du savoir théorique, du savoir-faire (savoir pratique) et du savoir-être (le savoir se conduire, la question de l'éthique et de la déontologie). La raison en est simple: les trois formes de savoir s'interpénètrent (nous revoyons dans l'érotique!), et le "travail social" n'échappe pas à cette compénétration (creuset ou nid de serpents / tête de Méduse, allez savoir!).

³ Cf. Marcel Mauss, Sociologie et anthropologie, P.U.F., Quadrige, 8^e éd., 1999, p. 365-386.

⁴ Cette liste renvoie à l'idéal, mais les faits sont plus cruels: la Prison et la Mafia sont aussi des lieux de transmission horizontale... Il n'y a pas que le lit de Pénélope dans la vie, il y a aussi les bordels des Armées...

⁵ Cf. Descartes, Les Passions de l'âme. Kant, Fondements de la métaphysique des mœurs, 1^{ère} section.

⁶ Cf. Platon, Ménon, Théétète.

⁷ Critique de la Faculté de juger, § 40 (éd. G-F, trad. A. Renaut, 1995, p. 278-281). La 1^{ère} maxime est celle de la pensée libre de tout préjugé ("Penser par soi-même"), et la 3^e est celle de la pensée conséquente ("Toujours penser en accord avec soi-même").

⁸ Cette idée est donc en phase avec la 3^e source de l'autorité selon Max Weber, la compétence rationnelle. Les deux autres sources, la tradition et l'aura (le prestige, le charisme), justifient des hiérarchies factuelles, de l'ordre de la coutume ou de la "présence" (voire de la persuasion, du charme et de la terreur...). Pour que le savoir et la transmission de ce savoir soient légitimes, il faut donc certes la compétence rationnelle, mais aussi (ajoutons cette condition aux étages de la maison wébérienne!) l'exercice personnel et permanent du jugement critique.

⁹ "Adresse" s'entend en deux sens: au sens de ruse, d'habilité, d'astuce; au sens de visée, de lieu d'envoi et de réception (c'est le sens... postal!).

¹⁰ Cf. Winnicott, Jeu et réalité, Gallimard.

¹¹ Cf. Saint Augustin, Le Maître (De Magistro), éd. Klincksieck.

JONATHAN LOULI

- Étudiant, Master 2 de Socio-Anthropologie des Enjeux Urbains, Université de Lille-1) -

RÉSUMÉ

En m'appuyant sur les résultats de recherches que je mène en socio-anthropologie du travail social depuis quelques années, je tenterai de décrire un des phénomènes centraux de ces professions: la relation inter-subjective entre professionnel et ayant-droit, et l'enjeu de la communication dans cette relation. Je caractériserai ensuite le « choc des langues » entraîné par les phénomènes dits de « rationalisation » ou « chalandisation » du travail social par un « novlangue » techniciste et des dispositifs gestionnaires qui attaquent l'intelligibilité que les professionnels ont de leur propre activité. Je tenterai enfin d'envisager, dans la dernière partie, les risques de cette réification de la pensée, qui consistent en ce qu'on pourrait appeler une « aliénation » des travailleurs sociaux aussi bien qu'une perte de la réalité pour les décideurs et les financeurs.

MOTS-CLÉS

Subjectivité; communication; rationalisation; novlangue, aliénation

UN « TRAVAIL HUMAIN »

« C'est très humain, comme travail », me disent à propos de leur métier la plupart des travailleurs sociaux que je rencontre. Qu'est-ce qu'être humain dans cette conception? Une relative diversité de réponses théoriques peuvent être apportées à cette question pour mettre notre réflexion sur les rails. Il me semble que l'approche la plus féconde et la plus respectueuse des conceptions des travailleurs sociaux est celle que développe C. Castoriadis dans L'institution imaginaire de la société, celui-ci considérant l'imaginaire radical comme le fondement de ce qui fait l'humain: la capacité à imaginer, à produire des interprétations du monde et à s'organiser collectivement en fonction de ces idées, dans un social-historique en mouvement perpétuel: « l'imaginaire radical et le social-historique impliquent une mise en cause profonde des significations reçues de l'être comme déterminé et de la logique comme

détermination» (Castoriadis, 1999: 261). Ce qui signifie que le social est un «magma de magmas», «une diversité non ensemblisable» (Castoriadis, 1999: 273) sur le plan théorique, car elle recèle toujours de l'indétermination, et figure un «flux perpétuel d'auto-altération» (Castoriadis, 1999: 305). Concrètement, cela induit que la réalité est toujours rebelle aux conceptualisations théoriques et que, par conséquent, «un faire lucide est celui qui ne s'aliène pas à l'image déjà acquise de cette situation à venir, qui la modifie au fur et à mesure, qui ne confond pas intention et réalité, souhaitable et probable, qui ne se perd pas en conjectures et spéculations quant aux aspects du futur qui n'importent pas pour ce qui est à faire maintenant ou quant auxquels on ne peut rien» (Castoriadis, 1999: 130). Et il me semble que c'est précisément l'approche qu'adoptent les travailleurs sociaux dans leurs accompagnements - ou tout du moins les éducateurs en prévention spécialisée sur lesquels portent plus particulièrement mes recherches récentes. Comment faire face à cette indétermination du social et comment ne pas enfermer les ayants-droit dans des cases? «Notre seule arme, c'est la parole», remarquait un éducateur de rue.

Et effectivement, lorsque je les interroge, les travailleurs sociaux expliquent que la finalité de leur activité, si l'on va au bout de sa logique, est d'apporter autonomie et bonheur aux ayants droit qui les interpellent ou qui leur sont adressés. «C'est travailler avec eux leur identité, c'est pas rentrer dans un moule pour rentrer dans un moule», me disait le chef de service d'un club de prévention à propos des jeunes que les éducateurs de rue accompagnaient. Les démarches actuelles dans le travail social, du secteur du handicap à l'insertion en passant par l'animation amènent le plus souvent le professionnel à partir de la demande des ayants droit pour «faire avec», non pas simplement «faire à la place de», dans une finalité éducative - ou faire effectivement à la place de l'ayant droit, mais pour qu'il puisse par la suite être plus autonome (pour certains aspects du travail des assistantes sociales par exemple). En somme il s'agit de travailler sur la reconnaissance de l'ayant-droit: non sur son plaisir personnel («on n'est pas animateur», répètent souvent les éducateurs de rue), mais sur le bien-être procuré par le fait d'atteindre une place sociale valorisée, et dans laquelle puisse se déployer une relative autonomie personnelle. Travailler cette identité sociale par une sorte de maïeutique

passé nécessairement par une communication inter-subjective, mais une communication qui ne soit pas instrumentale ou autoritaire à l'égard de l'ayant-droit: «la reconnaissance dépend de moyens de communication qui expriment le fait que l'autre personne est censée posséder une «valeur» sociale», explique Honneth (Honneth, 2004: 141). «Le caractère de signal que possèdent de telles réponses expressives va bien au-delà d'une simple attestation de reconnaissance de l'existence de l'autre et de ses caractéristiques propres, car ces réponses manifestent une vive intention de s'engager dans des actions de nature bienveillante à l'égard de l'autre personne [...] Ce qui est démontré clairement par les gestes expressifs de reconnaissance, c'est le fait qu'un sujet a déjà opéré une limitation de sa perspective égocentrique de manière à rendre justice à la valeur de l'autre personne en tant qu'être intelligible» (Honneth, 2004: 148). Cela signifie que la reconnaissance pour laquelle œuvrent les travailleurs sociaux passe par des moyens de communication verbale et non-verbale visant à attester la valeur sociale et morale du sujet à qui ils s'adressent. C'est ce que m'expliquent les travailleurs sociaux: «si t'as pas un minimum de respect, de délicatesse, de sensibilité, de patience, et puis de réflexion, de maîtrise, tu te fais laminer, je pense, tu te fais laminer, et puis c'est normal» (éducateur de rue); «moi je pense que la seule technique c'est l'honnêteté, et le respect de l'autre» (éducatrice spécialisée en centre social).

Être humain, pour le travailleur social, c'est donc également être «subjectif», avoir ses propres déterminants et signifiants, ses propres forces et limites, ses propres aspirations, et surtout, les manier avec empathie. Et faire face au fait que l'ayant droit est, lui aussi, bien entendu, «subjectif» (Louli, 2012, 2013). C'est un des phénomènes centraux du travail social, la rencontre entre des personnalités, des affectivités, des pensées. Lors de ces rencontres, «on sème», comme me disait un éducateur de rue, et «on récolte des mois, des années plus tard». Le travail sur - ou pour - l'identité et la personnalité est comme la marée sur la plage, qui monte doucement, imperceptiblement, sans qu'on sache jamais vraiment ce qu'elle apportera, se retire et puis revient.

Le problème, dès lors, est comment faire pour savoir si la démarche du travailleur social est bonne? Et bonne pour qui? On peut ici observer le divorce entre deux formes de réponses à cette question. La réponse du travailleur social en contact avec les ayants droit qui, les pieds dans

la « marée », donne une réponse selon ses sentiments, ses impressions et ceux des ayants droit ; et la réponse des « financeurs », des « décideurs » et de leurs experts qui, depuis leur phare, scrutent la plage avec leurs instruments de mesure et leurs formalisations parfois absconses.

LA RATIONALISATION : UN « CHOC DES LANGUES »

Depuis quelques années s'étend une tendance à la rationalisation dans le travail social : les dossiers et rapports occupent une place croissante, les procédures et dispositifs administratifs viennent renforcer la contrainte à la maîtrise des budgets, comme l'évoque largement le sociologue M. Chauvière dans ses analyses : « Partout, il faut désormais « moderniser », c'est-à-dire rationaliser les organisations, à tout le moins afficher publiquement sa qualité et ses performances, être bien « achalandé », comme s'il s'agissait d'un simple marché public de services » (Chauvière, 2009 : 128).

En conséquence de la Loi organique relative aux lois de finances (Lolf) de 2002 et de la Révision générale des politiques publiques (RGPP), le secteur social a une obligation d'évaluation de son activité. Cette obligation présente certains enjeux - mais surtout certains risques : « cette nouvelle norme ne vise pas d'abord, à notre avis, la qualité pour les usagers mais l'utilisation raisonnable, mesurée et justifiée des sommes allouées » : il y a un « pouvoir de contrôle » du travail social qui est en jeu, comme le note encore le sociologue (Chauvière : 133).

Il y a toute une langue « gestionnaire » qui se répand dans le travail social, et dont les catégories majeures sont la « démarche qualité », la maîtrise des budgets et l'uniformisation des procédures, l'évaluation et son langage massivement quantitatif, les « référentiels » pour la qualité, les protocoles, ... C'est lorsque les éducateurs de rue m'ont exprimé la difficulté qu'ils avaient à comprendre ce qui était attendu d'eux, et à décoder les référentiels et les tableaux qui émanent de cette dynamique « rationalisatrice », que je me suis rendu compte qu'il s'agissait, non pas tout à fait d'une autre culture, mais à tout le moins, d'une autre langue. Une langue purement technique qui ne laisse pas de place à l'interprétation, et qui fonctionne un peu comme un grand tableau où chaque signal sonore ou écrit correspond à une case mentale, avec pour

finalité de recouvrir totalement la réalité et ses divers « cas de figure » - c'est ainsi qu'Orwell décrit le novlangue dans 1984.

« Le but du novlangue était, non seulement de fournir un mode d'expression aux idées générales et aux habitudes mentales des dévots de l'angsoc, mais de rendre impossible tout autre mode de pensée [...] Le novlangue était destiné, non à étendre, mais à diminuer le domaine de la pensée, et la réduction au minimum du choix des mots aidait indirectement à atteindre ce but » (Orwell, 2009 : 395 - 396). Dans le roman, le novlangue est décrit comme un langage technique qui économise à celui qui le parle l'effort de réfléchir, pour parler mieux, plus vite, et que tout le monde se comprenne instantanément - mais surtout, pour que le crime par la pensée soit impossible (puisque toute déviance manquerait de mots pour être pensée, et donc, a fortiori, pratiquée) : « le langage lui fournissait un instrument grâce auquel il était presque impossible de se tromper », écrit-il à propos d'un membre du Parti (Orwell, 2009 : 404). Un collègue du protagoniste, participant à la rédaction d'un dictionnaire du novlangue demande à Winston, le héros du roman : « Ne voyez-vous pas que le véritable but du novlangue est de restreindre les limites de la pensée ? À la fin, nous rendrons littéralement impossible le crime par la pensée car il n'y aura plus de mots pour l'exprimer » (Orwell, 2009 : 74).

En ce qu'elle croit pouvoir saisir « totalement » la réalité en appliquant des procédures de travail et des critères pour mesurer ce travail, la langue gestionnaire devient, en un sens, totalitaire : elle recouvre la réalité de concepts destinés à mieux la lire, sans aucune alternative possible. « Les formes n'existent que pour soustraire les contenus de la vie au chaos et à l'anarchie », note Cioran (Cioran, 1991 : 105) ; et toute pensée qui oublie la relativité des formes qu'elle dégage devient totalitaire, le souci étant alors que, tout comme avec la rationalisation et la planification de l'économie soviétique par ses administrations étatiques, il y a clairement un risque de perte de la réalité - qui a été une des principales raisons de l'effondrement de l'U.R.S.S - comme on va l'aborder dans la partie suivante de la réflexion.

LA PERTE DES RÉALITÉS

Dans 1984, O'Brien, un agent de la Police de la Pensée explique au protagoniste de l'histoire que la vision du Parti est une sorte de « solipsisme

collectif» (Orwell, 2009: 352). C'est un peu le phénomène qui caractérise ces processus de rationalisations; car ne sont reconnus et entendus par les financeurs et les décideurs que les langages techniques des rapports d'activité quantitatifs, qui rapportent les variations des taux de chômage, de santé mentale, de délinquance,... « C'est complètement simpliste, pour faire tes statistiques c'est sûr t'as réussi, mais après savoir si le jeune va mieux,... », déplorait un éducateur de rue: l'activité des travailleurs sociaux peut être très facilement être cernée « dans le réseau indéchirable du savoir » quantitatif (Nietzsche, 1970: 104), mais de là à en saisir le sens essentiel, il y a une marge,... Et c'est cette marge qui caractérise, lorsqu'elle s'agrandit, la perte des réalités qui atteint les travailleurs « de terrain » et les financeurs et décideurs.

La perte de la réalité pour les travailleurs de terrain vient de ce qu'ils sont privés du sens qu'ils aimeraient accorder à leur activité (Louli, 2012, 2013), et que, pour le travailleur social, « sa propre activité lui devient autre et étrangère, elle est vécue comme activité d'un autre et pour un autre », comme l'écrit Fischbach pour parler de l'aliénation (Fischbach, 2006: 14 - 15). Le mot est fort mais il permet de prendre la mesure de la souffrance professionnelle dont font part les travailleurs chez qui monte le sentiment désespérant que leur travail n'a plus de sens à leurs propres yeux. Cette perte du sens subjectif est corrélative de la mise au service d'un organe autoritaire de gestion et de rationalisation: « ils font la pluie et le beau temps », me disait un éducateur à propos du principal financeur de son association; c'est ce que décrit encore Castoriadis: « Dominé par ce discours, le sujet se prend pour quelque chose qu'il n'est pas (qu'en tout cas il n'est pas nécessairement pour lui-même) et pour lui, les autres et le monde entier subissent un travestissement correspondant. Le sujet ne se dit pas, mais est dit par quelqu'un, existe donc comme partie du monde

d'un autre [...] L'essentiel de l'hétéronomie - ou de l'aliénation, au sens général du terme - au niveau individuel, c'est la domination par un imaginaire autonomisé qui s'est arrogé la fonction de définir pour le sujet et la réalité et son désir » (Castoriadis, 1999: 152).

Le danger, dès lors, réside non seulement dans ce « dommage collatéral » qu'est la souffrance professionnelle des travailleurs de terrain qui voient leur éthique mise à l'épreuve, mais aussi et surtout dans la perte de la réalité de terrain à laquelle s'expose le « phare gestionnaire » qui n'entrevoit la réalité qu'à travers des instruments de mesure quantitatifs et des procédures administratives. Ce langage gestionnaire et autoritaire ronge la communication inter-subjective basée sur la reconnaissance, dissout le symbolique et l'imaginaire dont parle Castoriadis, et mure « l'esprit » des institutions de décision et de financement dans un donjon lointain: « Je vous dis, Winston, que la réalité n'est pas extérieure. La réalité existe dans l'esprit humain et nulle part ailleurs. Pas dans l'esprit d'un individu, qui peut se tromper et, en tout cas, périt bientôt. Elle n'existe que dans l'esprit du Parti, qui est collectif et immortel. Ce que le Parti tient pour vrai est la vérité. Il est impossible de voir la réalité si on ne regarde avec les yeux du Parti », explique un officier de la Police de la Pensée au héros de 1984 lorsque celui-ci se fait capturer et torturer (Orwell, 2009: 330). Si les institutions publiques de décision et de financement ne raisonnent certes pas (encore) de cette façon, elles ont à tout le moins doré et déjà mis en application les moyens de ce raisonnement: un langage dominateur qui fonctionne avec des signaux, appuyé par des injonctions réglementaires, et qui se trouve à l'opposé de la communication essentielle au travail social. Il n'est pas trop tard pour prendre la défense de ce qu'il y a de fondamentalement humain dans le travail social et dans la pensée, contre ce qui relève de leur réification.

BIBLIOGRAPHIE

Castoriadis, C., 1999 [1975], L'institution imaginaire de la société, Paris: Éditions du Seuil, Coll. Points Essais.
Cioran, E., 1991 [1934], Sur les cimes du désespoir, Paris: Le Livre de Poche, Coll. Biblio Essais.
Chauvière, M., 2009, « Qu'est-ce que la "chalandisation" ? », in Informations Sociales, n° 152, pp. 128 - 134.
Fischbach, F., 2006, « Activité, Passivité, Aliénation. Une lecture des Manuscrits de 1844 » in Actuel Marx, n°39, pp. 13 - 27.

Honneth, A., 2004, « Visibilité et invisibilité. Sur l'épistémologie de la "reconnaissance" », in Revue du MAUSS, no23, pp. 137 - 151.

Louli, J., 2012, Injonctions et émancipations dans le travail social, Mémoire de Master 1 de Sociologie, Université de Lille-1.

Louli, J., 2013, Une science des intuitions, in Le Sociographe, n°42 (à paraître).

Nietzsche, F., 1970 [1872], La naissance de la tragédie, Paris: NRF, Coll. Idées.

Orwell, G., 2009 [1949], 1984, Paris: Gallimard, Coll. Folio.

EMMANUELLE SOLIC

- Formatrice et cadre de l'intervention sociale -

Une première perspective de la communication est de réunir des acteurs et de permettre la constitution d'une culture commune et d'habitus. Cette culture permet à chaque acteur d'investir un rôle dans les interactions associées à sa fonction. Il peut ainsi véhiculer et perfectionner des repères et des codes de communication, fondements de son identité professionnelle et de sa compétence professionnelle.

L'organisation de travail couvre le champ d'intervention individuel (autonomie de l'acteur) et les espaces de l'agir collectif (rappel de l'intérêt commun). Pour que des objectifs puissent être atteints, des temps d'échanges, de traduction et de mise en synergie sont mis en place. Ces stabilisateurs structurels de la communication permettent aux fonctions de s'exercer rationnellement en aménageant une place pour chacun. La communication est facilitée si il est considéré la légitimité de chaque acteur à agir sur l'ensemble institutionnel. « Une communication difficile » peut aussi indiquer des « dysfonctionnements » (GACOIN, 2004:2). Si l'espace de travail est un tissage continu entre les individus à partir de règles collectives, et si la structure de la communication part de ce mouvement naturel, elle s'avère plus facile et plus éthique.

C'est par cette communication que l'évolution des pratiques de l'acteur est possible. Mais au delà de cette nécessité de communiquer pour préserver l'initiative individuelle, elle peut impliquer une diversité et un nombre infini de personnes et cette communication destinée à servir l'intérêt commun permet alors le progrès.

FONDEMENTS COMMUNICATIONNELS DU TRAVAIL SOCIAL

Dans le domaine médico-social, l'action menée est légitimée par les principes de l'action sociale définie par la loi et par les pouvoirs publics. L'aide sociale, comme volet opérationnel, fait l'objet d'une action du travailleur social pour permettre à chaque citoyen de s'insérer dans la société.

Au cœur de son action, mûr par les principes de la République, il assure une diffusion des droits et devoirs tels qu'ils figurent dans la loi. Il rend ainsi possible des espaces d'expression et de participation, mais aussi de contribution au collectif et à son harmonie. Il aide à réduire les inégalités, en favorisant la compréhension des situations sociales à travers l'exercice de la liberté individuelle. Sa finalité est le maintien du potentiel et de l'autonomie du sujet, en permettant à ce dernier de s'appuyer sur le collectif et d'y perpétuer sa place. L'individu peut « retrouver un statut en se situant dans la société ainsi que la capacité de développer sa contribution et sa responsabilité » GARNIER (2000).

Dans la traduction de ce message, le travailleur social est un maillon de l'action de cohésion sociale et cela le renvoie à un vaste ensemble d'autres acteurs. « L'action sur l'insertion appelle (...), par définition, l'intervention croisée mais articulée de plusieurs acteurs aux compétences différentes. En effet, aucun acteur ou aucune institution n'a en soi les capacités et les compétences de traiter l'ensemble de la complexité des situations individuelles. Et imaginer qu'une institution puisse tenir ce rôle reviendrait à lui confier une mission d'ordre totalitaire. » (DHUME, 2001 : 27).

Le travailleur social assiste aussi à des changements dans la forme de son travail. La réponse sociale n'est plus sectorisée par thème d'intervention ou à partir d'un seul problème, elle est développée à travers l'approche multithématique et selon le mode projet.

Cette formulation émane de nouveaux impératifs mis à jour suite aux lois de décentralisation. En confiant le champ de l'action sociale aux départements notamment, elles ont rendu possible une traduction locale de l'obligation définie par le législateur et ont convié davantage d'intervenants mobilisés pour la réussite de l'action sociale pensée à partir d'une nouvelle proximité avec l'usager. « De manière rapide, on peut dire que la décentralisation a contribué à l'émergence de nouveaux besoins professionnels. Avec la multiplication des acteurs, la complexification des procédures, le travail coopératif est devenu quasi indispensable. » (DHUME, 2001 : 41). Le sujet est désormais pris en compte à travers les liens à son environnement et le territoire devient le lieu de l'action stratégique, créant un réseau d'acteurs, caractéristique de la forme du travail social aujourd'hui.

Ouvrant d'avantage leurs portes à l'intervention extérieure, les institutions du champs médico-social voient sans conteste la possibilité de se diriger vers un système de pensée « complexe » dans l'organisation de leurs services (GENELOT, 1998) qui exige de ne pas émettre de réponse centrée sur le seul problème exprimé ou vécu par la personne, mais d'approcher la prise en charge à travers une problématique.

Différentes lois (2002, 2005, 2007) développent également cette logique de travail en réaffirmant l'obligation de donner une place au sujet vis-à-vis de l'institution par l'accès aux informations le concernant et sa participation à l'organisation de l'offre de service, et de lui permettre de contribuer à la réponse qui lui est apportée, de lui permettre de bénéficier d'une aide prévue dans une palette de solutions possibles.

La méthodologie de projet de plus en plus développée dans les formations du travail social met en exergue cette logique de « construction » de la réponse partant d'une problématisation des situations sociales et d'une adaptation des structures dans les moyens qu'elles prévoient. L'autonomie du sujet est possible si le sujet est considéré à partir de son environnement personnel et social. C'est dans cet environnement que sa capacité de s'inscrire est recherchée.

Les diverses ressources prévues par la loi ne sont pas simplement diffusées, elles sont expliquées, reformulées avec le bénéficiaire. Les différents acteurs de la cohésion sociale travaillent ensemble à la traduction du message pour les bénéficiaires dans le respect de leurs différences. Il y a ici passage de la question sociale à la question de la citoyenneté.

L'ESPACE DU SUJET, PRÉOCCUPATION DE LA COMMUNICATION DU TRAVAILLEUR SOCIAL

L'ouverture de l'institution sur l'extérieur et la pluridisciplinarité professionnelle ont varié les espaces de travail et développé la communication formelle et la communication informelle. Dans les faits, le travailleur social doit intégrer une logique d'action sociale qui favorise une réponse individuelle à l'usager, qu'il doit élaborer dans une logique d'interactions professionnelles verticales (hiérarchie) et horizontale (réseau). Il devient un interlocuteur privilégié des autres professionnels qui agissent pour la cohésion sociale. Aussi, le

travailleur social a aujourd'hui de plus grandes «opportunités» de communiquer. L'affirmation des droits entraîne une «intervention (...) moins centrée sur la relation entre le travailleur social et l'usager. Plus qu'avant, le travailleur social n'est qu'un maillon parmi d'autres d'une chaîne qui s'est sensiblement allongée.» (DHUME, 2001: 30).

Par quel savoir faire le travailleur social peut-il entretenir cette communication? Originellement, dans son rôle de médiateur entre l'individu et le collectif, comme accompagnateur individuel, comme aidant, le travailleur social est intrinsèquement dans un type de communication qui cible le sujet, la personne bénéficiaire de l'assistance. C'est à partir d'une écoute du sujet que peut alors se construire la réponse d'accompagnement. La communication, étudiée et approchée comme un savoir à part entière se relie alors à cette finalité du sujet: transmissions institutionnelles, partenariat, sont pensés pour formuler l'accompagnement individualisé du bénéficiaire.

Accompagner le sujet est au cœur de l'action d'un travailleur social. La compréhension du comportement individuel au regard des normes sociales, des modes de vie collectifs et des contraintes de l'environnement impose des savoirs tant dans le domaine de la sociologie, de la psychologie, que du droit, ce qui permet au travailleur social de posséder des connaissances issues de divers champs théoriques pour la compréhension d'un problème. Cette connaissance permet aussi de préserver un questionnement, une adaptation et une humanité dans un accompagnement social.

L'éthique professionnelle oblige le travailleur social à une communication nourrie de certains principes: la neutralité, la confidentialité des données et le droit d'accès aux informations pour la personne concernée. Elles sont les références à toute transmission écrite ou orale. Le texte et le discours doivent être adaptés au but recherché et à l'interlocuteur. De par sa connaissance de la situation sociale et du cadre l'action sociale, le travailleur social engage sa responsabilité dans la finalité du projet à l'égard de l'usager.

Pour que la communication puisse se déployer dans la confiance mutuelle entre les acteurs de l'institution, ces règles sont donc à connaître de tous. Les finalités et enjeux de l'accompagnement au regard de la mission et des objectifs sont aussi très importants à formuler. En communiquant sur le sens des actions menées avec la personne

bénéficiaire et leur rattachement aux principes d'action sociale qui relient tous les acteurs dans le rayon de la fonction du travailleur social, ce dernier contribue au rapprochement des domaines d'activités différenciés. Ce sont les aspects nécessaires pour universaliser le langage autour de l'usager sans ombrager les spécialisations.

Mais communiquer implique aussi de laisser des marges concernant ces propres pouvoirs (CROZIER, 1963) en partageant certains codes ou en en créant de communs. Communiquer peut ainsi être, pour le travailleur social, cette opportunité de mettre à un niveau collectif ce qui est propre à la relation d'échange individuelle, inscrite dans la confiance de l'usager, car elle constitue un témoignage incontournable de l'impact des politiques publiques. Mais aux codages propres à la relation interindividuelle doivent se substituer d'autres signifiants, à partir de la loi.

Chaque spécialiste est amené à conserver ses outils de travail tout en contribuant à la valorisation des outils de travail collectifs. Chaque acte du quotidien peut être pensé en mode projet si la question de la pertinence et de la durabilité de l'action entreprise est posée. Alors la communication permet de garder les liens aux autres professionnels pour plus de cohérence dans la réponse au bénéficiaire (et moins de fragmentations subies à son niveau).

Comme les acteurs qui partagent de près ou de loin un objectif ont besoin de communiquer, cette posture de communication doit être réfléchie pour l'ensemble de la pratique quotidienne et l'ensemble des interlocuteurs.

En gardant une clarification de l'objectif commun, fondateur de la communication naturelle et qui permet de mobiliser des équipes diverses et élargies plus facilement, le travailleur social peut émettre les aspects de sa pratique comme maillon de la chaîne au même titre que les autres intervenants et en complémentarité avec ces derniers. «Le réseau des objectifs, structure adaptative et réactive, l'emporte sur les grades, les statuts et l'appartenance à telle ou telle catégorie.» (MORIN, 2000: 19-20).

L'usager acteur est bien sûr concerné par cette logique globale de communication. Si sa participation est requise, chacun des protagonistes de la cohésion sociale est instruit des possibles et des limites de son intervention et du niveau de mobilisation à encourager.

Même la communication purement technique et potentiellement instrumentale visant la quantification de l'activité devient un outil de cette logique d'échanges globale, essentielle pour la finalité d'autonomie réelle et durable de la personne aidée et pour sa place de citoyen. La réponse individuelle est dynamique et à portée stratégique. (Le recensement de l'activité est encore souvent perçu par le praticien comme péjoratif car associé à un décompte, et fatalement, à un risque de standardisation de la réponse qui effectivement peut se vider de son sens si elle n'est pas rattachée à l'action globale.).

Tant la diversité des acteurs que la mobilisation du sujet apparaissent comme des fondamentaux pour une communication porteuse de sens pour l'acte quotidien du travailleur social, à conditions de penser la régularité et la fluidité des échanges (ce qui ne veut pas dire plus d'échanges) dans le cadre du projet global d'intervention, à tous les niveaux.

LOGIQUES D'INTERVENTIONS, ENJEUX COMMUNICATIONNELS ET OUTILS DE TRAVAIL

La communication envers d'autres professionnels nécessite plusieurs interprétations. Le travailleur social trouve dans chaque situation les dénominateurs communs qui permettent de comprendre et d'expliquer un phénomène social. Il contribue à expliquer des facteurs de cause à effet essentiels pour comprendre l'origine d'un besoin. De sa rencontre avec un sujet, le travailleur social peut faire émerger un phénomène social compréhensible par tout acteur de la cohésion sociale.

L'intrication des divers phénomènes traversés par le sujet et verbalisés par le travailleur social qui explique alors leurs liens et leur enjeu sur l'équilibre individuel de la personne accompagnée est la base de cette communication vers le collectif. Il renvoie une perception des fragilités en écho avec les critères d'autonomie en société.

L'organisation médico-sociale dans laquelle s'intègre la tâche du travailleur social est un des espaces de la réponse sociale. Par la communication du travailleur social comme de tout autre professionnel exerçant dans cet espace, la finalité recherchée par le groupe s'affine, se précise.

Les témoignages du travailleur social permettent aussi d'ajuster les moyens pour atteindre les buts fixés.

La communication avec la hiérarchie permet de garantir une cohérence entre l'acte du professionnel et le champ des missions de l'établissement. Elle matérialise le cadre dans lequel l'accompagnement individuel se met en œuvre et permet de projeter l'action dans l'ensemble sociétal.

Le travail en équipe pluridisciplinaire, souvent dense avec de nouveaux et nombreux métiers, garantit une diversité d'actions spécialisées fondées sur la qualification offrant la lisibilité des compétences professionnelles. Il permet une approche plus globale de la personne par une présence sur un même site ou rapprochée et des liens quotidiens ou réguliers, évitant ainsi une prise en charge morcelée. Alors au sein de la même institution une première étape de formulation des principes et d'une éthique de travail se met en œuvre. Le travailleur social apporte dans un premier temps un éclairage sur sa fonction, son mode de réponse, ses approches théoriques fondatrices, dans les réunions auxquelles il participe.

Pour trouver un langage commun, dans les regroupements de métiers, il fait le lien entre le vécu exprimé par le sujet et sa situation sociale légitimant l'action du collectif.

Cette position l'amène à utiliser d'autres termes plus universels que ceux du registre du travail social.

Le travailleur social doit par exemple savoir élaborer des propositions éducatives qui se calent sur les principes éthiques de travail partagés par tous en choisissant des termes entrant dans cette logique, et des termes précis que ce soit dans le descriptif des événements ou dans les pistes d'accompagnement.

Il choisit également les données utiles pour la compréhension et l'arbitrage de la situation.

Une compréhension partagée de la situation du sujet est inhérente à la pertinence de l'intervention sociale, ce qui n'enlève rien à la posture spécifique du professionnel et à son champ d'analyse. C'est entre autre par la visibilité de l'acte professionnel symbolisé par un langage propre au métier que les espaces de différences et de complémentarité génèrent la richesse d'un travail d'équipe. Ce sont les échanges qui se nouent au quotidien entre les membres de l'équipe qui permettent de spécifier ces singularités et de les rendre constructives

pour tous. Dans cette dynamique, l'oralité est un vecteur de communication essentiel, et où l'écrit met en forme ce qui est préalablement partagé dans les échanges formels ou informels entre les membres de l'équipe.

Mais une traçabilité est fondamentale; elle va permettre la capitalisation des axes de travail, des décisions, des avancées et changements, des actions de l'équipe à travers chacun de ses membres et dans une perspective historique.

Dans le cas de services dissociés, amenés à travailler ensemble, les projets conçus pour l'utilisateur à partir des fondements des missions de l'ensemble institutionnel entraînent le travailleur social à intégrer sa vision du sujet dans un mouvement faits de diverses actions et de collaborations possibles. Dans cette dynamique transversale, les supports institutionnels sont indispensables pour garder un cap et c'est ce cadre qui favorise l'ouverture vers d'autres pratiques. Le travail de reformulation et d'écriture est d'un volume sans précédent pour le travailleur social dans ce cas de figure, et il est souvent préalable à l'oralité qui l'accompagne dans un deuxième temps.

Il rédige les projets collectifs dans lesquels sont intégrés les autres professionnels, en amont et durant la rédaction, et explique ces projets à chaque intervenant à partir des objectifs institutionnels et des besoins des usagers recueillis. Ces divers projets sont inconditionnellement reliés à une action à long terme et interrogent le sens de la pratique de chacun.

Concernant les liens aux professionnels extérieurs à l'institution, ils nécessitent un temps de discours consacré aux spécificités de la pratique et à la recherche de complémentarité, d'objectifs partagés avant d'entrer dans l'approche plus particulière d'une construction professionnelle autour d'un suivi individuel ou d'un projet.

Ces dynamiques de communication ont des enjeux différents en fonction de l'institution, mais chacune vise un travail d'équipe cohérent, un sens commun pour l'utilisateur, une mise en perspective de l'intervention spécialisée dans une latitude compréhensible par chacun des autres acteurs, et des complémentarités à énoncer.

Concrètement cela plonge le travailleur social dans une préoccupation de la symbolisation plus importante au quotidien. Il symbolise sa place aux côtés du sujet et il symbolise sa place au sein

d'une équipe, et plus largement dans l'ensemble du système de cohésion sociale.

Si le sujet est toujours une fin en soi dans sa mobilisation, la mise en perspective de l'action n'est plus liée à la seule déontologie professionnelle fondamentale en travail social. Du temps doit être prévu pour la prise de distance, la lecture de repères d'intervention, la mise à l'écrit des situations dans une logique d'approche globale et pour un travail en partenariat car la mise en perspective devient stratégique.

PORTER LA VOIX DU SUJET

L'action démocratique incarnée par sa présence pour redonner ou porter la voix du sujet fait maintenant écho aux systèmes de mobilisation citoyenne où tous les actes du quotidien peuvent devenir générateurs de contribution pour le vivre ensemble. Tous les membres de l'équipe sont là concernés par la transmission des repères et de valeurs définis en société. La valorisation des forces dans une situation sociale et non pas le seul pointage des manques, des faiblesses est aussi une posture encouragée dans les écrits du travailleur social, dans cet esprit de valorisation, de contribution et de responsabilisation du sujet.

De manière inconditionnelle, pour traduire le message individuel, le travailleur social distingue les écrits professionnels liés à une compréhension de la situation et aux étapes de son propre suivi (écrits éducatifs de suivi, d'accompagnement qui n'ont pas vocation principale à être partagés) des écrits relatant les enjeux que recouvrent une situation pour un arbitrage et une portée décisionnelle à plus long terme.

Dans ce deuxième cas de figure, le sujet peut également être positionné davantage à une place d'acteur parmi l'ensemble des autres intervenants. Intellectuellement les deux formes de transmissions sont dissociées car il est fondamental que la portée plus universelle du témoignage se fasse selon une mise en perspective globale, avec un langage plus neutre et ouvrant sur un champ de possibles. L'exercice est difficile, mais essentiel pour que chaque acteur projette son action dans le récit de la situation, en visualisant la place des leviers dans les phénomènes énoncés et non pas en fermant la situation sur la seule perspective socio éducative.

Une place pour ces écrits est à considérer dans les transmissions au sein de l'équipe pluridisciplinaire, inter services ou à l'extérieur de l'institution.

Oralement, cet exercice de communication est aussi porteur lorsqu'il s'agit de mettre en valeur des faits marquants concernant le sujet. Si les faits sont mis en perspective et analysés en lien avec la mission, le travailleur social ouvre son approche éducative à un registre pluridisciplinaire. Des positions éventuellement plus subjectives sont d'emblées canalisées par l'approche pluridisciplinaire. Cette démarche de travail invite à une plus forte responsabilisation du sujet par la distanciation qu'elle favorise.

L'approche globale et stratégique peut également permettre de rassembler des temps jusqu'alors séparés. Pourquoi ne pas associer les professionnels de l'encadrement garants de la mission à certains temps d'échanges et de réflexion des équipes éducatives, pédagogiques et de leur permettre de formuler leurs constats et de mettre à jour les faits nécessitant un échange pour générer des décisions durables.

Si l'institution est préparée à la participation de l'équipe à une conception d'outils de travail comme le projet d'établissement, le travailleur social peut aussi être invité à contribuer à la formalisation et à l'écriture du sens de ses actes éducatifs en lien avec un projet global regroupant de multiples intervenants et ouvert sur l'extérieur. C'est un espace de plus où son langage éducatif est susceptible d'être soumis à l'épreuve de la compréhension collective et de la recherche de signifiants partagés, sans pour autant que sa spécificité professionnelle ne soit annihilée. Si le projet du collectif est rédigé de manière concertée, des ponts réguliers se font aussi plus naturellement entre le cadre et les réalités sociales, permettant d'évoluer avec plus de réactivité et de souplesse.

CONCLUSION

Le travailleur social sait individualiser les réponses et garantir une éthique par un accueil, une écoute et un accompagnement du sujet. Il peut être garant de ce respect des étapes et des attentes du sujet dans ses participations à l'action sociale. Il concourt à ne pas systématiser la réponse sociale, mais dans une logique de construction complexe, à adapter les réponses dans une palette de solutions admises.

Les temps de partage réguliers avec les décideurs et les partenaires à partir des situations rencontrées, permettent la compréhension de la mission globale et des orientations plus fluides et cohérentes. Le travailleur social reste également plus autonome par la saisie d'une visée.

Intégrer ces actions aide également à expliquer et à traduire des attentes et des moyens à l'usager; dans l'accès aux droits par exemple où les possibilités et les limites offertes par le cadre d'intervention sont à expliquer.

Tant que la communication se passe dans cette visée de construction collective, d'une direction à prendre, elle s'avère porteuse pour le développement de la pratique du travailleur social. Communiquer avec une diversité d'interlocuteurs est un état d'esprit et nécessite d'adapter son langage en comprenant l'intérêt d'une mise en commun sans prendre forcément plus de temps. Cela suppose d'aller vers l'autre régulièrement.

Pour intégrer cette logique, il est intéressant de croiser des temps de travail thématiques reliés aux objectifs de travail dans des temps décisionnels multithématiques. Le travailleur social incarne la disponibilité et l'engagement de toute une société aux côtés de la personne aidée. Dans cet espace de travail c'est cet appui à la personne dans sa capacité à agir qui peut être attendu.

GÉRALDINE GIOVANNIELLO

- Cabinet Globale Communication / Educatrice Spécialisée
durant 10 ans dans le champ de la protection de l'enfance -

«On ne peut pas ne pas communiquer», cette célèbre phrase de Paul Watzlawick affirme que tout est communication délibérée ou non, tout a valeur de message.

C'est pourquoi, je retiens ce postulat fondateur de l'École de Palo Alto, pour développer (au-delà de la communication inter-personnelle), les vertus qui consistent à intégrer dans la gestion managériale des établissements médico-sociaux la dimension stratégique de la communication externe et interne.

Professionnelle de la communication et du marketing, j'entends encore dire qu'il est impossible d'allier marketing et éthique, cela semble être même un oxymore pour les plus sceptiques.

CLARIFIER LES VALEURS

J'en conviens cela peut heurter, mais cette opinion repose souvent sur une perception commerciale alors que le marketing est une méthode d'analyse faite à partir de critères qualifiés, tels que les facteurs environnementaux, sociaux, économiques... De plus, cette réflexion en amont permet de se situer, de définir et de donner du sens à une communication fondée sur la clarification des valeurs, favorisant l'émergence d'une identité singulière et reconnue positionnant ainsi les établissements médico-sociaux dans le champ de l'économie sociale et solidaire. De manière générale, la pertinence à intégrer une pensée marketing dans un projet d'établissement révèle aussi la capacité de s'affirmer comme une "entreprise sociale" rendant lisibles des pratiques qui en finalité seront un facilitateur à la communication aussi bien interne qu'externe.

Il ne s'agit pas pour autant d'en perdre son âme. Bien au contraire, cette réflexion permet de révéler tout un pan d'histoire de vie associative, de mouvements parentaux, de statut coopératif s'appuyant sur des valeurs fondatrices d'utilité sociale.

C'est aussi, un bon déclic pour rester dans une dynamique de projet et d'éloigner la tendance de toute organisation de rentrer dans un sillon d'habitudes et de routines alors qu'aujourd'hui, il est nécessaire de

pouvoir se confronter à l'incertitude d'un monde en changement.

UNE COMMUNICATION STRUCTURANTE

Posée en ces termes, l'approche marketing n'est autre qu'une méthode stratégique et de veille qui s'inclut dans un cadre managérial ou de gouvernance, afin d'activer une communication structurée et structurante.

Elle viendra ainsi affirmer une identité, des valeurs, des engagements, des objectifs et des moyens, au bénéfice des usagers, des familles, des partenaires et des financeurs, tout en créant les conditions d'un engagement pertinent et référentiel à l'usage des professionnels.

Cette vision globale partagée, activée par la gouvernance, aura besoin de cette communication pour ne plus agir par une nécessité d'actions pour l'action mais en déployant des « outils » au gré des besoins tels qu'un logo, une plaquette, un site internet, une création de nom de marque, des relations presse et publiques... La communication sera l'aboutissement d'une décision stratégique mettant en lumière le projet d'établissement et permettant de construire un plan de communication sur mesure.

DES MESSAGES JUSTES

Cette démarche favorise un processus de réflexion qui a le mérite de clarifier les besoins, de positionner son identité, d'élaborer des messages justes et pertinents pour se rendre lisible et visible auprès des publics dédiés. En somme, elle permet d'affirmer les enjeux et de garantir la cohérence entre les objectifs poursuivis et les « outils » des actions.

Si tout est inter-agissant, la définition d'une stratégie de communication externe permet, également, de structurer la communication interne et son système d'informations. Cette dynamique englobe aussi bien la circulation de l'information que son appropriation pour être partagé au mieux par chacun.

La communication interne et externe trouve leur lieu d'existence aussi bien dans les relations internes, entre salariés et entre salariés et direction que dans les relations externes vers et entre les

publics dédiés (familles, partenaires, financeurs,...). La communication interne diffuse l'esprit maison alors que la communication externe, l'image de la maison, un tout complémentaire.

Rester ouvert et à l'écoute de l'interne comme du monde extérieur permet également de combattre une tendance naturelle, celle de l'introversion, piège d'un système fermé, réducteur.

En cela le travail social, comme toute organisation, est un système vivant en rééquilibrage constant face à l'impermanence de la vie en société.

Veiller à créer une perspective plus ample, tournée vers l'avenir, c'est intégrer des valeurs « innovantes », c'est accompagner le changement par une communication, certes stratégique, mais qui se doit, d'être juste, cohérente et efficiente.

STÉPHANE MORLAMAS

- Etudiant Educateur Spécialisé -

Les mots, sujet vaste et passionnant à mon goût, sujet à controverses et à débats, à la fois délicieux et délicat, représentant un rien et un tout, les mots. Les mots parlent, les mots chantent, les mots racontent, les mots rencontrent, les mots résonnent et raisonnent, les mots pensent, les mots pansent, les mots rêvent, les mots nous rappellent et nous font oublier, les mots dansent, les mots denses, les mots rangent et dérangent, les gros mots, les petits mots, les mots croisés, les mots fléchés, les mots d'amour, les mots cœur et les moqueurs, les mots bleus, les mots roses et les moroses, les mots vivent, les mots meurent, les mots changent, les mots grandissent, les mots s'envolent, les mots en l'air, les mots voyagent avec les mots valises, les mots tôt ou les mots tard, les mots dits et les maudits, les mots d'alités et les modalités, l'émotion...

DES MOTS POUR DES MAUX

Tant de mots que nous retrouvons dans la langue, qui nous servent à parler, écrire, échanger, partager, raconter, décrire, expliquer, comprendre, transmettre, réfléchir, penser,...

Pour un éducateur, c'est une pratique quotidienne que de rechercher du sens à ce qu'il fait ou dit; et la parole est un des principaux outils à l'exercice de son métier. D'ailleurs, comme le rappelle Hannah Arendt: « Les mots justes trouvés au bon moment sont de l'acte ». Pour ma part les mots ont un grand pouvoir; ils ont la possibilité de détruire, de construire, de rassembler, de diviser, de libérer, d'assujettir, de faire sombrer dans le désespoir, de redonner espoir, de rendre triste, heureux, de faire peur, de rassurer, ... Il ne faut pas prendre à la légère l'impact et la puissance qu'ils peuvent avoir.

Les mots sont bien souvent polysémiques et leur sens dépendra de leur contexte immédiat, de leur association avec tel ou tel autre mot. Il résultera aussi de l'intonation, des sentiments que nous y mettons, de la personne qui les prononce. Le contexte politique, historique ou culturel peut aussi avoir un impact sur le sens des mots. Il me semble important de prendre en compte l'histoire des mots, leurs provenances, car ils transportent avec eux des bagages qui nous disent beaucoup. Nous ne

devons pas nous arrêter au sens premier d'un mot, mais s'intéresser aux images qui l'accompagnent et aux différentes significations qu'il véhicule. « Si l'on ne donne pas d'épaisseur aux mots, ils deviennent fétiches ».

Dans certaines situations, dans certains contextes, les mots peuvent venir s'implanter dans l'inconscient et germer en une idée que nous pensons venir de nous. Les mots deviennent alors force de contrôle d'une personne ou d'un groupe. Ils peuvent imposer une façon d'être ou de faire. A travers la propagande, les images subliminales, des idées peuvent finir par être partagées par tout un peuple. D'ailleurs si nous nous retournons vers un passé pas si lointain que ça, nous nous apercevons qu'Hitler, à travers un nouveau langage (et un certain charisme), a réussi à rallier tout un peuple dans un patriotisme extrême contre les minorités juives, tsiganes, ... « le nazisme s'insinua dans la chair et le sang du plus grand nombre à travers des expressions isolées, des tournures, des formes syntaxiques qui s'imposaient à des millions d'exemplaires et qui furent adoptées de façon mécanique et inconsciente ». Ce passage de la seconde guerre mondiale doit nous rappeler à quel point le pouvoir des mots peut être considérable. S'ils sont bien maniés ils sont susceptibles de devenir de redoutables conquérants comme de merveilleux alliés.

Actuellement, dans le travail social, nous pouvons noter qu'il y a un changement de vocabulaire utilisé par les travailleurs sociaux. Il me semble que ce nouveau vocabulaire entraîne un changement de pensée des travailleurs sociaux: de penser sa pratique, de penser la relation éducative, de penser l'Autre.

Il trouve sa source dans les lois et les politiques sociales et est rentré dans le langage courant, utilisé au quotidien dans nos pratiques. Nous pouvons désormais retrouver, dans un langage d'éducateur spécialisé, des mots empruntés aux logiques économiques et marchandes. Privilégiant ainsi le quantitatif au qualitatif, l'avoir à l'être, la rapidité à la prise de temps pourtant nécessaire à la construction de chacun, ou encore l'efficacité à la possibilité de faire des erreurs pour apprendre et trouver son chemin. Et comme nous pensons avec les mots que nous utilisons pour nous exprimer, ne finissons-nous pas par penser notre travail avec ces logiques économiques et marchandes? Sont-elles compatibles avec la vision humaniste que nous défendons? J'aimerais partager ici une citation de Jean-Paul SARTRE: « Les mots

boivent notre pensée avant que nous ayons eu le temps de la reconnaître ». C'est pour cela qu'il me semble primordial de nous arrêter un moment et de réfléchir aux termes que nous employons. Il ne faut pas simplement suivre la tendance en se disant que comme c'est dans la loi c'est forcément juste. De plus, il est dans le devoir des éducateurs de remettre en question leurs pratiques, pour moi cela passe avant tout par la remise en question du vocabulaire que nous utilisons. J'ai aussi l'impression que nous employons de plus en plus de novlangues, de mots qui n'ont pas ou peu de sens, sous couvert de la professionnalisation du métier. Et comme l'a dit Confucius: « Lorsque les mots perdent leur sens, les gens perdent leur liberté ».

NOUVEAU LANGAGE

Pourquoi les travailleurs sociaux emploient ce nouveau langage? Pour être « dans le coup », par humour, parce que c'est « fun », pour être bien vu, pour paraître professionnel, pour être pris au sérieux, pour se donner un style, pour créer un supposé savoir, ou parce que tout le monde le fait? Il y a certainement autant de raisons que de travailleurs sociaux. Mais même si nous utilisons un néologisme par humour, nous avons de grande chance de nous y habituer et de l'utiliser au quotidien. Une fois que l'utilisation d'un mot est ancrée dans un langage quotidien, il devient alors très difficile de s'en détacher, de l'abandonner, ou même de s'y arrêter pour le questionner. Et quand bien même nous nous servons de mots « juste comme ça », parce que tout le monde les dits, parce que ça fait bien et qu'au fond nous y mettons un autre sens; les mots ont tout de même un sens qui leur est propre et les personnes qui nous entendent n'entendent pas (forcément) le sens que nous donnons aux mots, mais le sens qui leur est propre.

Alors devons-nous apprendre à jongler et utiliser certains mots en fonction de la (les) personne(s) avec qui nous sommes (financeurs, directeurs, collègues, personnes accompagnées)? Cette jonglerie ne finit-elle pas par nous perdre, nous changer?

Et si le langage de certains est irrespectueux ou déshumanisant n'est-il pas de notre responsabilité de le leur montrer, de leur expliquer? Et d'assumer nos propres choix, nos positions, nos réflexions en prenant le risque de ne pas nous faire apprécier? Cela pourrait-il éviter de nous sentir mal ou d'avoir

l'impression de nous auto-trahir en jouant un rôle qui n'est pas le nôtre ? Ou devons-nous apprendre à jouer ce rôle dans le but de soutenir des personnes qui en ont besoin ? Pour ma part il n'y a pas de réponse unique. C'est à chacun de se positionner et de savoir ce qu'il veut ou est prêt à faire, à dire. Mais l'absence de réponse toute faite ne veut pas dire qu'il ne faut pas se poser la question. Bien au contraire je pense que les questions sont tout autant (voir plus) pertinentes et importantes que les réponses. Car elles permettent de faire avancer sa réflexion, d'ouvrir son esprit, et de ne pas s'enfermer dans un système de pensée unique et réducteur. Et comme l'a imaginé Joseph Rouzel en jouant sur les mots : « On ne peut pas penser sa pratique sans pratiquer sa pensée ».

PRENDRE LE TEMPS

Les éducateurs sont désormais ballottés entre les « nouvelles » valeurs de la société marchande (obtenions de résultats, conformes aux objectifs fixés, dans les meilleurs délais possible) et les « vieilles » valeurs humanistes (sens de l'honneur et du droit, le respect, la solidarité, la justice). Ils sont « prisonniers d'une contradiction entre la nécessité et la solidarité ». Nous évoluons dans « un monde où la « lisibilité » et la « traçabilité » se substituent peu à peu à cet « invisible » dont « le Petit Prince » disait qu'il était essentiel ». Cet invisible émanant de la relation entre personnes, cet invisible présent dans des moments de vie, des moments magiques, des moments de partage. A mon sens, cet invisible, qui nous porte et nous transporte, nous tiens et nous soutiens, nous ne pouvons pas le « quantifier » ou « l'évaluer » ni même le « contrôler » « et surtout [il] ne saurait faire l'objet d'un projet rationnel ». J'associerai cet invisible au vent. Un vent que nous ne pouvons pas voir directement, mais que nous avons la possibilité de sentir et de voir indirectement à travers les effets sur ce qui nous entoure. A condition, bien sûr de ne pas nous enfermer dans une bâtisse rigide et isolée. Selon moi, cet invisible fait partie du quotidien des éducateurs, il est là, et nous pouvons le sentir, à condition de ne pas nous enfermer dans des pratiques figées et réductrices.

Freud nous rappelle que le métier d'éducateur « fait partie des métiers impossibles » car il a une part « d'imprévisible, d'irrationnel, d'imperfection ». Ce qui est en opposition à la définition du capitalisme donnée par Max Weber : le capitalisme est une « machine rationnelle prévisible ». Alors

comment est-il possible de continuer à exercer un métier basé sur des fondements opposés aux fondements du « système » dans lequel il évolue ? Il me semble que l'un a besoin de l'autre et qu'une « cohabitation » est possible, sous couvert d'un respect mutuel, et tant que l'un n'essaie pas de changer les fondements de l'autre.

Un de ces fondements des métiers du social est le temps : allié de l'éducateur, socle de son intervention, il peut aussi être son ennemi. Quand le temps manque, l'éducateur se voit contraint de travailler dans l'urgence. Il me semble que nous (travailleurs sociaux) travaillons de plus en plus dans l'urgence. Nous n'avons plus le temps de la construction, plus le temps de la prévention, plus le temps de prendre notre temps. Dans cette société pressée, oppressante d'oppressés, nous devons aller plus vite toujours plus vite. A mon sens, il est de plus en plus difficile d'offrir aux personnes que nous accompagnons un temps où ils pensent à autre chose qu'à leurs difficultés, un temps de répit, de pause dans un quotidien pas toujours évident. Il devient compliqué de pouvoir se donner à soi et à l'autre le temps de la relation.

Dans cette course au profit, cette course folle, beaucoup de personnes s'essouffent et finissent avec un point de côté. Apposons-nous alors un point à leur vie en les mettant de côté ? A cette vive allure portés par la compétition, poursuivant le rendement et les bénéfices, quand prenons-nous le temps d'être nous-mêmes ? Quand prenons-nous le temps de vivre ?

Pour ma part les lois du marchés (comme tout système) ont créé des laissés pour compte, des personnes en marges, des personnes qui se font exclure ou qui choisissent d'être exclues. Les métiers des travailleurs sociaux consistent à accompagner ces personnes-là, à « récupérer les pots cassés ». Si notre métier se transforme à l'image du système même qui les rejette ou qu'eux rejettent, n'allons nous pas aussi finir par rejeter ces personnes, ou ne vont-elles pas finir par nous rejeter ? Et dans cette situation qui va accompagner ces personnes ? Devons-nous alors créer un nouveau corps de métier pour les accompagner ?

A mon sens les travailleurs sociaux sont censés pouvoir proposer autre chose que le système en place et non le reproduire. N'est-il pas de notre devoir de créer une soupape de sécurité, une bulle de protection et de résistance où les personnes puissent venir s'y reposer, se reconstruire, éviter la pression et le stress dans le but qu'elles soient mieux armées pour affronter les difficultés de la

vie et pouvoir s'insérer et participer, en y trouvant un sens, à la société dans laquelle elles vivent ?

De plus, à force d'accepter des petites choses, de « lâcher un peu de lest », nous (travailleurs sociaux) finissons par accepter des choses que nous n'aurions jamais acceptées le mois, l'année, la décennie d'avant. Petit à petit nous perdons de plus en plus de liberté, de marges de manœuvres. L'acceptation est souvent justifiée par un focus sur les accompagnements, en se disant que ce qui compte le plus c'est le travail sur le terrain et que les personnes n'ont pas à « subir » les mésententes avec une hiérarchie, une politique ; mais au fil du temps les personnes accompagnées ne finissent-elles pas par être touchées ? Lorsque les libertés des travailleurs sociaux sont restreintes, les libertés des personnes accompagnées ne sont-elles pas aussi restreintes ?

CHOISIR LES MOTS

Les mots ont un pouvoir et un impact qui n'est plus à prouver. Reste à savoir leurs portées et leurs sens. Nous ne pouvons bien sûr pas condamner ou empêcher l'utilisation d'un certain vocabulaire. Sinon que ferions-nous de la liberté d'expression ? C'est à chacun de choisir ses paroles, ses mots. Mais pour cela, il faut déjà être en capacité de comprendre leurs impacts et d'avoir le vocabulaire nécessaire pour faire un choix entre différents mots.

C'est pourquoi il me semble primordial de rester attentif à leurs évolutions. De continuer à les questionner, à les interroger et tenter de les comprendre. Cette compréhension passe en premier lieu par l'écoute. Écouter ce qu'ils nous disent mais aussi écouter ce qu'ils ne nous disent pas. Écouter les histoires qu'ils nous racontent, les voyages qu'ils ont fait, les musiques qu'ils fredonnent. Pour cela nous devons prendre le temps de nous arrêter un instant à leurs côtés.

Écouter et prendre le temps, prendre le temps d'écouter cela est devenu un exercice pas facile dans une société basée sur les lois du marché, prônant la rapidité, la rentabilité, la communication claire, nette et précise. De quelle manière est-il encore possible de défendre les valeurs humanistes, faisant partie des fondements des métiers du travail social, contre les valeurs économiques qui gagnent de plus en plus de terrain ? Ces valeurs étant véhiculées par des mots, il me paraît judicieux d'utiliser des mots, nos mots, pour intervenir dans ces changements. En effet, si des mots nous

attaquent, quelle meilleure idée que d'utiliser des mots pour nous défendre ?

DÉLIER SA LANGUE

La langue, des signes, signifiés et signifiants, dessine le dessein de son utilisateur. Les mots peuvent devenir de puissants puits sans fond qui prennent forme et déforment la réalité. C'est pourquoi je ne ferai pas l'économie de mes mots, ni leur marché. Je préfère jouer avec les mots pour les apprivoiser. Le jeu, et le je, pour rentrer en relation, réelle assimilation de l'existence de l'Autre, autrement dit. Nous devons délier nos langues, évitant les novlangues, pour que le langage nous engage dans une voie de partage, en gage de notre volonté de tendre une main à l'humain. Cet humain qui fait l'essentiel et l'essence même de notre boulot, avec au bout l'eau. L'eau qui coule et découle, l'eau qui abreuve permettant d'affronter les épreuves, l'eau qui arrose un quotidien qui n'est pas toujours rose. La course au profit, la course au « pro » fit et fera des essoufflés, coupés de leur souffle, ne pouvant plus dire mots. N'est-ce pas notre rôle d'insuffler la parole ? Celle qui permet de mettre en mots des maux, d'apprendre le soi à soi, donnant les clés, l'éclairage pour passer du survivre au vivre, et du vivre à l'exister. L'éducateur est du côté de la vie, mais de l'avis de qui ?

N'étant pas écrivain, j'espère ne pas avoir fait un écrit vain, ni pousser des cris vains.

J'espère avoir trouvé les mots justes pour exprimer ma pensée. J'espère que certains mots résonneront dans le tête de ceux qui me liront, que d'autres mots leur feront écho. J'espère ne pas avoir dit de mots de travers et qu'ils pourront se dire : « tu m'enlèves les mots de la bouche ». J'ai décidé d'éviter d'énoncer des idées désuètes et de dénoncer des idées dénaturées.

Je n'ai certes pas la plume de Molière, mais mes mots, mes mémos m'ont motivé sur le moment à mobiliser toutes les molécules, les morceaux de mon esprit, avec comme moteur et mot d'ordre d'échapper à la monotonie et le ton monocorde en modulant mes propos. Peut-être mollasson, peut-être moribond, j'espère avoir évité votre émoi et la momification de mes pensées, ne souhaitant faire ni la morale ni assujettir à une élucubration monarchique.

Et je laisserai le MOT de la fin pour cet article.

BIBLIOGRAPHIE

Boutet Josiane, *Le pouvoir des mots*, éd. La dispute, Paris, 2010.

Chauchard Paul, *Le langage et la pensée*, éd. Presses Universitaires de France, Paris, nov. 1983.

Chauvière Michel, *L'intelligence sociale en danger*, éd. La découverte, Paris, 2011

Dictionnaire pratique du travail social sous la direction de Stéphane RULLAC et Laurent OTT, paru aux éditions DUNOD, à Paris, en 2010.

Faye Jean-Pierre, *La critique du langage et son économie*, éd. Galilée, Auvers-sur-oise, 1973

Histoire(s) de l'Étage, recueillie(s) par Toledano Laetie, éd. L'intranquille.

L'Appel des appels, sous la direction de Gori Roland, Cassin Barbara et Laval Christian, éd. Mille et une nuits, nov. 2009.

La langue: enjeu de pouvoir ou désir de création?, Revue Empan n°88, coordonné par Ponet Blandine, Pagès Martine et Gaberan Philippe, déc. 2012.

L'attaque de la dimension symbolique de la culture et la fabrique d'une langue meur-trière, Thèse de doctorat soutenue par Nicole Blanc-Birry, avril 2012.

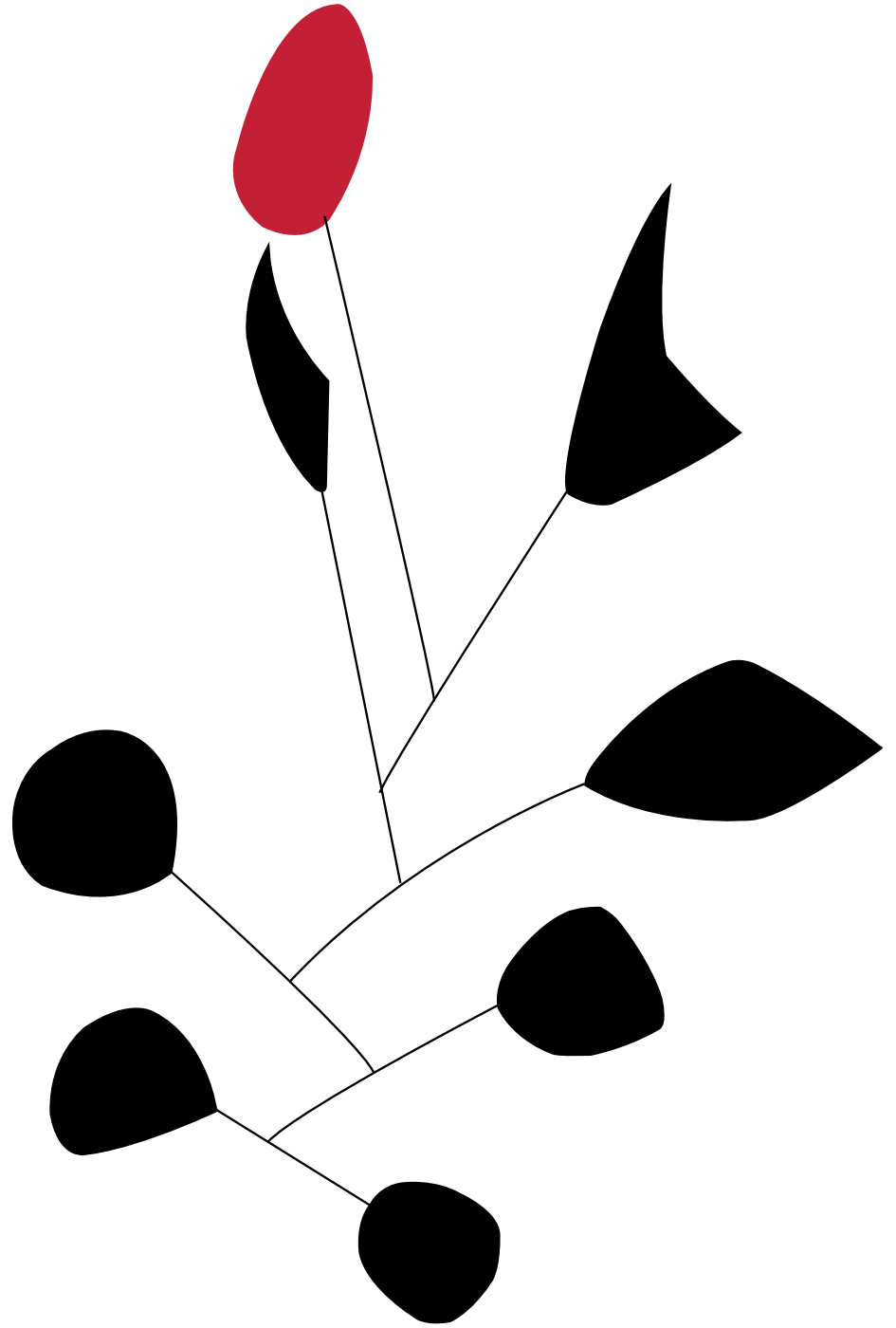
Le rire du travailleur social, Le Sociographe n°33, éd. Présence graphique, Montpellier, sept. 2010.

Porot Didier, *Les troubles du langage*, éd. Presses Universitaires de France, Paris, avril 1985.

Rouzel Joseph, *Le travail d'éducateur spécialisé, Éthique et pratique*, éd. Dunod, Paris, 2000.

Savignat Pierre, *L'action sociale a-t-elle encore un avenir?*, éd. Dunod, Paris, 2012.

HORS CHAMP



L'APPROCHE BIOGRAPHIQUE OU L'INTÉGRATION DU DISCOURS DANS L'ASPECT TRI-DIMENSIONNEL D'UN FAIT SOCIAL

LIONEL SAVORITI

- Educateur spécialisé, doctorant en sociologie
Laboratoire « Cultures et sociétés en Europe »
UMR 7236 CNRS Strasbourg -

Toute histoire est-elle bonne à entendre pour le sociologue ? En d'autres termes, l'approche biographique est-elle entendable d'un point de vue scientifique, ou n'est-elle qu'un artefact qui, comme le soulignait Pierre Bourdieu, ne sert qu'à une « création artificielle de sens¹ » pour une vie qui peut se laisser conter sans se soucier de sa cohérence événementielle, temporelle et des champs dans lesquels celle-ci se déroule ?

Ces questions soulèvent dans leur contenu toute une dimension axiologique et méthodologique à prendre en compte (conte) lors du choix de ce type d'approche, pour ne pas tomber dans des travers et des illusions nous permettant de penser que la vie reste un long fleuve, plus ou moins tranquille en fonction des situations sociales, dans son déroulement et avec ses obstacles ; une suite logique d'événements quasi prédéterminés ou même l'impondérable devient avec du recul et à travers le récit, ce qui devait arriver... ce qui était prévisible et donc entendable pour le producteur du récit... et le chercheur ?

Nous souhaitons plus globalement et par le biais de cette contribution, discuter des enjeux pratiques et éthiques que l'approche biographique induit pour le chercheur en sciences sociales œuvrant sur le terrain, en proximité avec son « objet social étudié² » et dans une perspective ethnologique.

Ainsi dans un premier temps, il sera question de développer les enjeux heuristique de cette technique à travers l'enquête in situ, pour ensuite et dans un second temps, traiter de son aspect moral pour une pratique se voulant avant tout la plus objective possible dans la manière qu'elle a de traiter de son objet social, dans une certaine forme de « neutralité axiologique³ » passant, il nous semble, par l'intégration du « fait social total⁴ » comme principe clé de l'approche ethnosociologique.

LE RÉCIT DE VIE: FICTION OU ANALYSE DE " VÉCUS DE SITUATIONS " ?

C'est par le biais de cette question posée en ouverture à cette discussion que nous abordons maintenant, et pour ce qui concerne notre

discipline, la sociologie⁵ l'aspect heuristique de la méthode d'enquêtes nommée académiquement "approche biographique". Celle-ci, outre qu'elle soit utilisée par d'autres disciplines scientifiques, se décline sous plusieurs techniques - récits de vie, autobiographies, correspondances, journal...-. Pour les besoins de cette argumentation, nous nous attarderons uniquement sur la première, celle du récit de vie pour des raisons non pas pratiques mais de pratiques vis-à-vis de notre terrain de recherche actuel.

Ceci dit et par souci de clarté, nous ne pourrions au vu de cette discussion nous passer de nous référer constamment à deux écrits restés majeurs sur ce sujet que sont: «l'illusion biographique» de Pierre Bourdieu et «l'enquête et ses méthodes, le récit de vie» de Daniel Bertaux.

Le premier de ces écrits représente certes, une critique sévère sur l'approche biographique jugée comme son titre l'indique, illusoire car productrice de "contresens" pour une analyse fine des phénomènes sociaux, ce qui constitue de ce fait un "non-sens" d'un point de vue scientifique; tout est ici en fait question de sens.

Ceci ne nous empêchera cependant pas de nous y référer fréquemment comme support pour l'argumentation de notre réflexion; tout comme nous nous tournerons vers le second écrit qui lui, prend le parti de cette méthodologie de terrain dont la finalité ultime est de «comprendre le fonctionnement interne - tensions comprises- de l'objet social étudié (...)»⁶ c'est-à-dire au final, de l'influence des structures sur les individus en envisageant dans son analyse la manière dont ils les vivent, s'en accommodent, ou luttent contre celles-ci, en qualité d'acteurs.

La distinction entre ces deux visions de la pratique scientifique n'implique cependant pas une réactivation de discussions autour du débat "méthodo-mythologique"; celui opposant les défenseurs d'une sociologie structuralo fonctionnaliste aux défenseurs d'une sociologie compréhensive; lutte dont le but est l'acquisition de la légitimité, au sens wébérien, à pouvoir décrire, expliquer et prévoir les phénomènes sociaux.

Cette opposition quasi idéologique dans la compréhension du social concerne clairement le terrain d'étude, et la méthodologie que le sociologue cherche/doit (?) appliquer pour ses hypothèses. Elle propose un dilemme certain et incontournable pour le chercheur: Doit-il les construire au préalable de son terrain et ainsi utiliser ce dernier comme moyen de vérifications, ou doit-il aller sur

le terrain et construire les hypothèses en fonction des observations et découvertes in situ?... Sommes toute des questions de sociologie.

«La démarche hypothético-déductive développe d'abord des hypothèses en fonction des théories existantes, puis conçoit une enquête empirique (quantitative) destinée à les vérifier. La démarche ethnosociologique consiste au contraire à enquêter par une démarche de terrain sur un segment de réalité sociale-historique, sans hypothèse construites à l'avance⁷», déclare Daniel Bertaux lorsqu'il pose les principes de l'enquête ethnosociologique dans son ouvrage. La place des hypothèses dans le travail du chercheur est ainsi centrale d'un point de vue épistémologique. De cette place dépendra en effet in fine le moment où celles-ci doivent intervenir dans l'appréhension de l'«objet social étudié» et par là même, dans l'élaboration de connaissances à son endroit. C'est à ce moment de la réflexion que la manière de pratiquer le terrain prend toute son importance, puisque c'est par le biais des postulats et du moment où ils interviennent dans la réflexion, qu'une bonne partie des choses se joue.

LE TERRAIN COMME SOURCE DE DÉCOUVERTES SOCIOLOGIQUES

Le choix de pratiquer une forme de terrain plus qu'une autre révèle ainsi en filigrane, bien d'autres éléments que ceux se rapportant aux commodités qui pourraient être inhérentes à chaque recherche. Celles par exemple vis-à-vis du temps imparti pour mener les enquêtes et où le terrain par nécessité se veut souvent de courte durée. Ou encore celles vis-à-vis des facilités d'accès plus ou moins relatives au sujet d'étude, où l'autorisation de la part d'une institution reste pour une bonne part primordiale.

C'est une vérité de dire que le sociologue n'entre pas sur son terrain de manière très naturelle et du fait de son statut de chercheur, d'"expert" en la matière; Il a besoin du consentement d'autrui - institutionnel ou non - pour produire ses enquêtes, et ce, en suscitant le moins de défiance possible. Même si ces contingences restent pour le moins non négligeables dans sa pratique, elles ne sont pas essentielles dans le choix de ses orientations empiriques.

Plus déterminante dans sa praxis est selon nous la manière dont le sociologue se représente et veut

se représenter la société au sein de laquelle il a partie prenante, et fréquemment en fonction de deux grandes écoles théoriques. La considère-t-elle comme un ensemble de structures (systèmes) ayant une emprise sur les individus et les impliquant corps et âmes dans leur destin ?

Ou décide-t-il de considérer la société de manière plus constructiviste, c'est-à-dire à l'image de « mondes sociaux⁸ » avec ses formes d'interactions, de rapports sociaux mettant en exergue les capacités de chaque acteur à pouvoir évoluer selon les contextes sociaux, ses « ressources subjectives⁹ » et malgré le poids des structures ?

Le sociologue Daniel Bertaux affirme ceci au sujet de l'objet social: « la sociologie cherche à identifier des processus sociaux. A la belle époque du structuralisme on aurait compris ce terme comme désignant des enchaînements récurrents de mécanismes sociaux saisissant le vif des « agents » et leur imposant leurs conduites. Plus constructiviste, plus consciente du caractère construit-par-l'action des « structures » et contextes sociaux, la sociologie contemporaine conçoit les processus sociaux comme des enchaînements d'actions et d'interactions d'acteurs placés en situation¹⁰ ».

Cette manière d'envisager la sociologie et la manière de la pratiquer par le biais du terrain, incite le chercheur à davantage utiliser ce même terrain comme moyen d'élaborer « un modèle de fonctionnement sous la forme d'un corps d'hypothèses plausibles¹¹ », et ceci dans une perspective ethnosociologique où l'observation et les échanges in situ permettent la découverte de l'autre dans son lieu; en prenant nécessairement en compte le poids des structures pour expliquer ce qu'il est ou dans quelle catégorie de situation il se trouve placé, mais avec toutefois des variantes dans ses manières d'agir et ses finalités, toutes autres que celles que pourrait dégager une prévision de comportements structurellement situés à travers l'« habitus », ce que Daniel Bertaux nomme auparavant des enchaînements récurrents de mécanismes sociaux.

Sans manichéisme exagéré nous pensons que le positionnement du sociologue sur son terrain - qui n'est autre que la société - est induit par la vision objective qu'il se fait de celui-ci et de sa capacité ou non dans la vérification de ses prénotions; celles, si elles existent, laissant souvent peu de places pour la conscientisation et la réflexivité des individus impliqués dans des situations sociales.

La partie méthodologique de la recherche concernant les hypothèses, tant dans leur élaboration que dans leurs confirmations, est ainsi central dans son épistémologie et pour le sujet qui nous intéresse ici, puisqu'il détermine par quel biais aborder le terrain d'enquête et par conséquent, quelle(s) méthode(s) y appliquer.

Selon Daniel Bertaux, le récit de vie permet au chercheur d'analyser les « rapports et processus socio structurels et des pratiques et cours d'action située qui en découlent¹² »; en lien avec la variété et la spécificité des « mondes sociaux » qui entourent et englobent l'individu. Les hypothèses permettant la compréhension d'un phénomène social sont ainsi dans cette méthodologie, construites a posteriori, et en fonction des éléments récoltés sur le terrain.

Cela implique le fait, et non des moindres, que ce soit les personnes interviewées qui guident le chercheur sur son terrain passant ainsi, du statut d'opinion à celui d'« informateur¹³ », celui qui justement informe le sociologue sur la manière dont il perçoit, sent, se représente les « choses¹⁴ », et de fait agit bien souvent à « contre-courant ».

Cette perspective reconnaît ainsi la légitimité d'une variété des positions, non uniquement dans l'espace social et en fonction de « positions hiérarchiques et fonctionnelles différentes¹⁵ », mais aussi selon « ce que les acteurs/agents soient porteurs non seulement d'expériences différentes des rapports sociaux selon leur position structurelle, mais aussi de visions différentes des mêmes réalités sociales¹⁶ ». C'est-à-dire des manières de prendre conscience, de penser et d'agir différemment en fonction de l'individu pourtant pris dans une « catégorie de situation¹⁷ ».

Ces éléments primordiaux dans l'étude sociologique peuvent-ils être révélés par une méthode hypothético-déductive qui prend difficilement pour « argent comptant », le discours d'autrui sur sa condition, soupçonné avec la complicité infra consciente du chercheur, de produire de l'illusion dans la construction de son récit de vie ?

Sans répondre de manière univoque à cette question, il est peut-être plus pertinent de voir dans cette technique, la possibilité de prise en compte pour le chercheur des différentes formes d'« effets de champs¹⁸ », pour reprendre un terme de Pierre Bourdieu, agissant sur les individus; effets qui se manifestent dans un discours historiquement situé et donne la possibilité d'analyser des expériences de situations sociales, des « séquences » de vie et le processus de réflexivité individuelle

à la base de « cours d'action partant de situations précises, répondant à des motivations, des raisons d'agir (...) s'inscrivant dans des contextes sociaux (...) »¹⁹.

Permettre et valoriser le témoignage d'individus ayant partie prenante dans des situations sociales n'est-elle pas aussi l'une des fonctions d'une science qui se veut être au contact du réel, au contact des populations qu'elle étudie, la sociologie ? Dans cette optique le rôle du chercheur n'est-il pas celui de prendre en compte ces discours, pour ensuite et par le biais d'un travail d'objectivation, les mettre en perspectives par rapport à des théories préexistantes pour une meilleure approche de situations ; que celles-ci soient confirmatoires par rapport aux corpus théoriques auquel le chercheur se réfère ou non ?

Dans ce cas, le travail de conscientisation et de réflexivité est alors pris dans les deux sens. Celui des individus interrogés et leur facultés à prendre conscience de leur situation avec toute la réflexivité que cette prise de conscience enjoint. Comme celui du sociologue qui par le biais du « fait social total » engage sa vision analytique vers une totalisation de plusieurs phénomènes ayant trait à l'existence des individus, afin de produire de la théorie à leur endroit.

Mais face à cette conception plutôt ethnosociologique, comment ne pas attribuer aux récits de vie et aux méthodes biographiques dans son ensemble, la tentation d'élever le particulier - l'individu -, au rang du général - le social - au sein duquel il évolue et a partie prenante ?

LA TENTATION D'ÉLEVER LE PARTICULIER AU RANG DU GÉNÉRAL

L'étude des phénomènes sociaux que constitue la sociologie est selon l'un de ses pères fondateurs Emile Durkheim, ni plus ni moins que l'étude des manifestations dérivant « de causes sociales et non de causes psychologiques : que le type collectif n'est pas la simple généralisation d'un type individuel, mais qu'au contraire celui-ci est né de celui-là »²⁰.

L'élément principal que dégage dans l'enquête de terrain, le processus individuel d'énumération chronologique d'évènements constitutifs d'un récit de vie, fait par le sujet - qui par la même occasion devient sujet de son existence et de ses interprétations -, pourrait en effet faire croire à une

étude qui se focalise sur l'individu, sur le sujet, à travers une analyse de son intériorité, ce que l'on nommerait une psychologie du sujet.

Raisonnement en ces termes reviendrait à passer à côté de ce qui fait l'essence même de l'approche biographique, à savoir qu'elle n'étudie pas la psychologie des sujets, mais « le social qui leur est extérieur : les contextes sociaux dont ils ont acquis par l'expérience une connaissance pratique »²¹.

Se joint donc à cette méthode et c'est là toute sa pertinence, un travail de réflexivité de la part des producteurs du récit, envisagée non pas comme une création artificielle de sens et par le biais d'un parcours de vie fantasmé - dans le bon comme dans le mauvais sens du terme -, qui constitue le moyen pour le sociologue « de voir d'où viennent les « acteurs » dont on observe les interactions, et ce qu'ils cherchent à obtenir dans le moyen terme (les objectifs de leur cours d'action stratégique) ; et ils fournissent, sous formes d'indices, des éléments de description des (multiples) contextes sociaux qu'ils ont traversés, et "agis" »²².

A cela il reste possible d'ajouter que c'est justement parce que le type individuel est né du type collectif que l'analyse à travers les récits de vie permet d'envisager la société à travers l'individu, mais non uniquement en termes de dispositions durables inscrites et incorporées, mais aussi en termes d'assimilation d'une situation sociale et de ses effets, et du travail de conscientisation présent chez l'individu régulant ses « cours d'action situés ».

Le récit de vie se veut alors une approche permettant de parler du général en fonction du particulier en prenant en compte toutes les transformations, toutes les productions de sens et d'actions de la part des individus soumis aux effets de structures. Il ne s'agit ainsi pas de traiter du particulier et uniquement du particulier pour en faire une théorie du général ; mais bel et bien de considérer ce général, la société, à l'aide de ce que l'anthropologue Marcel Mauss nomme le « fait social total » et son « caractère tri-dimensionnel »²³ faisant « coïncider la dimension proprement sociologique avec ses multiples aspects synchroniques ; la dimension historique, ou diachronique ; et enfin la dimension physio-psychologique »²⁴.

Cette approche tri-dimensionnelle du social et de ses conduites individuelles qui peut se condenser dans la biographie et que le sociologue s'attachera à mettre en évidence, entre en collision avec cette idée de « totalisation et d'unification du moi »²⁵ posée par Pierre Bourdieu sur l'approche biographique et sa difficulté à ne pouvoir prendre

en compte dans son analyse l'individu « concrètement, dans des états différents du même champ social (constance diachronique) ou dans des champs différents au même moment (unité synchronique par-delà la multiplicité des positions occupées)²⁶ ».

Dans cet argumentaire l'individu est effectivement mis au centre des débats, et par le biais de cette entité biologique indéfectible permettant à ce dernier de se déplacer d'un champ à un autre et sans constance à soi, si ce n'est ce « désignateur rigide²⁷ » institutionnellement sanctionnée par le nom propre, qui permet à Monsieur X d'être Monsieur X dans un autre lieu et dans d'autres circonstances; sans évaluer pour autant la compétition en vigueur dans ses divers « champs » faisant qu'en fonction de la possession de certaines formes de capitaux, l'individu sera dans une position différentielle dans un champ par rapport à un autre, où ses capitaux seront moins valorisés et donc moins valorisants.

Nous pouvons encore ajouter à cela le phénomène de « différentialité²⁸ » où « des personnes se trouvant exactement dans le même statut institutionnel peuvent remplir leur rôle, exercer leur activité de façon différente parce qu'elles n'ont pas la même structure de personnalité ou, pour reprendre Bourdieu, pas le même habitus (...) leurs logiques d'action sont tendanciellement différentes²⁹ ».

Le souhait (la conviction) épistémologique de réunir l'ensemble des actions de l'individu dans tous les champs possibles où il intervient, en fonction de ses « ressources subjectives » et dans une temporalité qui lui est propre, n'est pas une chimère si le chercheur envisage l'analyse de cours d'action qui sera située dans le temps, dans un champ, ou contexte social, par rapport à une « catégorie de situation » et, au regard de cette dernière typologie sociale, en fonction de cette « différentialité » pour l'individu, c'est-à-dire de son « habitus », ou plutôt ces « ressources subjectives » qui « ne concerne pas seulement la différenciation des conduites, à position égale: à moyen terme, elle réagit sur la répartition des personnes dans les positions³⁰ ».

La finalité est ainsi tournée vers la compréhension de ce qui, comme le déclare Daniel Bertaux: « a rendu les individus porteurs de schèmes de conduite différents (...) »³¹, et que l'on peut analyser par le biais de récit de vie. Ce point de vue rejoint la déclaration de Lévi-Strauss au sujet du

« fait social total » qui selon lui « est en relation directe avec le double souci, (...) de relier le social et l'individuel d'une part, le physique et le psychique de l'autre³² ».

Le principe de totalisation subjective et spécifique à un parcours de vie n'est donc pas incompatible avec une analyse sociologique fine de phénomènes sociaux au contraire; car comme le déclarait Lévi-Strauss: « tout cela est bien, en un sens, social, puisque c'est seulement sous forme de fait social que ces éléments de nature si diverse peuvent acquérir une signification globale et devenir une totalité³³ ».

Cependant la totalisation d'une expérience de vie à elle seule ne peut venir justifier un travail souhaitant poser des hypothèses de compréhension sur des phénomènes sociaux. Comprendre une situation sociale par le biais de l'expérience subjective d'une personne ne signifie pas que cette situation soit identique pour un autre individu et donc transposable pour le chercheur, et ce, malgré les conditions similaires d'existence d'une « catégorie de situation ». Ceci raccourcirait considérablement et de manière heureuse la tâche du sociologue qui, d'un cas singulier pourrait constituer une généralité, une loi sociale.

Il y a aussi dans l'approche biographique que constitue le récit de vie une exigence de la variation, comme le souligne Daniel Bertaux pour confronter sa vision, notamment par le biais du « cas négatif³⁴ » permettant de réajuster ses hypothèses sur l'objet. Mais outre le « cas négatif » ce qu'il importe c'est de constituer une validité de modèle apportée par la variété des témoignages sur un « segment de réalité sociale-historique³⁵ », pour qu'une fois mis en rapport, le chercheur puisse dépasser le singulier et construire en lien avec les récurrences observées, un corps d'hypothèses, une « représentation sociologique des composantes de la situation³⁶ », pouvant relever du général pour un type de situation sociale.

Cette « saturation du modèle³⁷ », que nous pourrions encore appeler « idéal type » pour reprendre la terminologie de Max Weber, est donc ce qui donne la possibilité au chercheur de partir du singulier pour parvenir au général. Elle donne la possibilité de récolter et de traiter les expériences singulières des individus en situation sociale, d'analyser les cours d'action situés qu'ils mettent en place, pour pouvoir prétendre à une exhaustivité des comportements dans un contexte social bien précis (même si cette optique reste une illusion).

La tentation d'élever le particulier au rang du général est ainsi annihilée par une méthode fonctionnant sur l'observation et l'analyse de la multiplicité des conduites individuelles pour au final, former une théorie sur cette multiplicité à partir de caractéristiques communes et donc sociales. A cette idée nous ne pouvons-nous empêcher de faire référence à l'anthropologue Marcel Mauss lorsque celui déclare au sujet du débat entre la psychologie et la sociologie ceci: «La part des représentations collectives: idées, concepts, catégories, mobiles d'actes et de pratiques traditionnels, sentiments collectifs et expression figées des consciences individuelles que, par instants, nous semblons vouloir nous réserver, à nous, toutes recherches dans ces couches de la conscience individuelle. Sentiments supérieurs, pour la plupart sociaux: raison, personnalité, volonté de choix ou liberté, habitude pratique, habitude mentale et caractère, variation de ces habitudes; tout cela nous disons que c'est de notre ressort avec bien d'autres choses encore³⁸».

Cette première partie a donc tenté de mettre en perspectives toute la rigueur méthodologique qu'engendre la pratique de récits de vie à l'instar de certaines critiques, rigides il nous semble quant à la manière de faire de la sociologie. Par ce fait, l'approche biographique à travers l'une de ses techniques, le récit de vie, peut prétendre au statut d'une épistémologie. Elle en possède du moins toute les qualités, contrairement peut-être à d'autres méthodes, davantage sur un terrain, celui de la "théorie appliquée".

Gaston Bachelard prétendait que: «C'est donc bien à la croisée des chemins que doit se placer l'épistémologue, entre le réalisme et le rationalisme³⁹», une place qui convient tout à fait à ce type d'approche mêlant le réalisme, à travers le témoignages d'individus concernées par des réalités sociales, et le rationalisme par la manière dont le chercheur une fois le terrain quitté, élabore ses connaissances sur l'objet social étudié par la prise en compte de nombreux paramètres, facteurs.

Mais au-delà de ces faits épistémologiques et pratiques, il ne faudrait pas oublier qu'avant d'être une méthode de terrain, l'approche biographique constitue avant tout une rencontre entre deux protagonistes, qui ne peut laisser indifférent les deux parties une fois l'entretien achevé, et non pendant comme le stipulait Pierre Bourdieu dans son écrit. Par expérience au vue de notre terrain de recherche, nous avons et continuons à peser tout le poids que peuvent représenter ces rencontres entre deux «objets sociaux», et dont toute une

dimension axiologique peut en être tirée et analysée a posteriori de l'«intervention» sociologique auprès d'autrui.

LA PRISE EN COMPTE DE LA DIMENSION SOCIALE DE L'INDIVIDU ET SON PRINCIPE AXIOLOGIQUE

Précédemment nous traitions dans l'analyse de situations sociales du «fait social total» comme moyen de conceptualisation capable de venir décrire de la manière la plus complète une réalité sociale, et dont la méthode du récit de vie semble se prêter sans difficulté.

En effet par la prise en compte d'éléments diachroniques et synchroniques touchant aux événements des divers domaines de l'existence d'un individu (famille, relations interpersonnelles, l'école, le travail...) jusqu'aux significations subjectives sur sa situation à travers un travail de réflexivité, nous pouvons affirmer que le récit de vie embrasse ainsi et comme le nomme Daniel Bertaux, une conception réaliste.

Cette conception réaliste est à mettre en parallèle avec la notion de «neutralité axiologique» développée par le sociologue Max Weber, dans la construction de l'objet social.

Une construction de l'objet social qui dépendra en partie du rapport aux valeurs du chercheur, celles qui sous-tendent l'élaboration de ses hypothèses de recherche et donc sa vision du réel; sans pour autant tomber dans cette illusion prétentieuse de la neutralité dans la découverte et la description de faits sociaux.

Ce n'est donc pas la neutralité au sujet des valeurs engagées dans la recherche qui doit être atteint, cela reste impossible, mais plutôt la neutralité dans le rapport aux valeurs, c'est-à-dire, la conscience pour le sociologue des limites de ses hypothèses dans leur capacité à décrire de manière objective la réalité sociale observée et, chose qui peut paraître futile, le fait que cette réalité implique des individus qui eux aussi ont leur propre vision de la réalité qu'ils vivent.

A ce sujet il est intéressant de reprendre les termes de Daniel Bertaux sur la recherche ethno-sociologique lorsqu'il déclare que le chercheur «dispose de toute une série de témoignages sur le même objet ou phénomène social. La mise en rapport de ces témoignages les uns avec les autres permet d'écarter ce qui relève de colorations

rétrospectives, et d'isoler un noyau commun aux expériences, celui qui correspond à leur dimension sociale, celle que l'on cherche précisément à saisir⁴⁰», et dans le but de produire un « idéal type » comme catégorisation du réel en capacité de définir une dimension sociale, plutôt qu'une « totalisation du moi⁴¹ » comme le déclarait Pierre Bourdieu au sujet des travers de la méthode biographique.

Envisager l'individu dans toute sa dimension sociale ne signifie donc pas annihiler toutes caractéristiques qui pourraient lui être communes avec d'autres personnes placées dans la même « catégorie de situation » que lui. Au contraire, c'est en analysant les trajectoires singulières de chacun avec ses cours d'action située, dans une « catégorie de situation » que les hypothèses sur cette dernière peuvent s'élaborer de manière plus objective, c'est-à-dire en tenant compte de la subjectivité des expériences d'une « catégorie de situation » débouchant de fait sur une situation sociale. Par conséquent, les enjeux éthiques qui peuvent se dégager d'une telle posture scientifique, celle du recueil de récit de vie et de son analyse, témoignent d'une volonté de la part du sociologue de construire des hypothèses de réflexions les plus proches du terrain, c'est-à-dire en intégrant les expériences subjectives de chaque individu pris dans une « catégorie de situation ».

Par ce principe la construction d'un « idéal type » permettra non pas de totaliser l'ensemble des conduites sous la forme d'une stéréotypie réduisant l'individu à sa « catégorie de situation » dans un mouvement d'essentialisation - celle qui fait qu'être sans domicile fixe par exemple, induit des comportements similaires de la part des individus pris dans cette catégorie-, mais bien de dégager du particulier, par le biais d'une analyse comparative⁴², une certaine forme de généralité par l'intégration de pratiques, de manières d'agir, de penser subjectives qui constituent une manière d'être dans le social commune. Ce que Daniel Bertaux exprime en d'autres termes: « C'est par la comparaison entre parcours biographiques que l'on voit apparaître des récurrences des mêmes situations, des logiques d'action semblables; que l'on repère, à travers ses effets, un même mécanisme social générateur de pratiques, un même processus⁴³ ».

La neutralité du sociologue dans son rapport aux valeurs s'entamerait ainsi et tout d'abord par la récolte sur le terrain, d'expériences vécues avec ses significations subjectives amenant à se détacher

des représentations liées à une « catégorie de situation ». C'est en cela que cette méthode, par la faculté qu'elle a de dégager du subjectif de l'objectivité, peut représenter ce pas vers la « neutralité axiologique », où le sociologue construit des catégories issues de ses hypothèses de terrain, qui elles-mêmes se sont échafaudées sur des expériences subjectives.

Il travaille ainsi sur ce qui fait lien et crée du sens entre une pluralité de vécus de situations pour mettre en lumière un même processus; toute différente là est son intervention sociologique, celle de produire de la théorie dite « ancrée⁴⁴ » au terrain et dans un souci d'objectivité.

Mais cette intervention du sociologue auprès d'un public que l'on pourrait qualifier d'intellectuelle puisqu'elle a trait à la production de connaissances, peut-elle également se décliner sous un autre aspect, mettant davantage ce même public dans une posture participative ?

LES ENJEUX ÉTHIQUES D'UNE FORME D'INTERVENTION SOCIOLOGIQUE

Le terme d'« intervention sociologique » auprès de populations impliquées dans des situations sociales pour in fine produire de la théorie sociale, est souvent usité et reste très polémique car il met en exergue comme son nom l'indique et de manière faussée, le mode interventionniste du chercheur auprès du public envisagé. Un genre de pratiques qui ne laisse pas indifférent et peut amener des questions: quel est le sens de ses interventions, et est-ce bien là sa fonction ?

Il est vrai que ce domaine d'interventions auprès de populations souvent dans des difficultés sociales est l'apanage des métiers du social qui justement ont fonction d'aller au-devant des publics les plus défavorisés et par souci de cohésion sociale.

L'intervention sociologique dans la recherche s'entend ici plutôt comme celle issue de Kurt Lewin et son principe de « recherche-action⁴⁵ » permettant également et dans certaines mesures, l'émancipation de la population étudiée par le sociologue; ce qui évidemment peut créer un hiatus avec les métiers du social chargés eux aussi d'évaluer pour mieux répondre à l'autonomie des personnes.

Néanmoins sur ce sujet, nous penserons de manière catégoriquement différente puisqu'étant à la fois éducateur spécialisé de profession et chercheur en sociologie, nous pourrions ainsi et de manière courte, essayer de faire la distinction

entre ce que nous appelons « intervention », et ce, en fonction des différents champs où celle-ci se produit.

L'intervention du travailleur social auprès de public en difficultés n'est pas par essence la même que celle d'un chercheur, quand bien même elle se placerait (mais ce n'est pas toujours le cas) sur le même terrain, celui de l'autre (institutions, domicile, la rue...).

Il reste une dimension à intégrer qui peut éviter bien des confusions. Cette dimension est de l'ordre de la perception de cet autre justement, celui qui est pris dans les rouages de l'aide sociale. Celui qui sait à qui il a à faire et ce qu'il doit faire pour respecter ce pacte moral qui en retour vient justifier de l'aide accordée.

Il y a ainsi dans cette relation d'aide qu'elle soit souhaitée ou non, toute une dimension factice qui, pour le coup ici, pourrait séduire Pierre Bourdieu, dans le sens où la personne aidée a tout à fait intégré les rôles sociaux inhérents à son statut d'« assisté⁴⁶ » et les moyens de les ajuster pour que cette aide puisse se poursuivre en évitant la rupture du contrat.

Il y a donc dans ce champ d'intervention, et comme le déclarait Pierre Bourdieu au sujet de l'approche biographique, entre le sujet de l'aide et l'objet de cette aide « le même intérêt à accepter le postulat du sens (...) »⁴⁷ de l'aide octroyée.

Tout autre est le mode d'intervention sociologique s'opérant auprès d'individus, qu'ils soient d'ailleurs en difficultés ou non - nous rappelons en effet que les recherches sociologiques ne se produisent pas uniquement auprès de publics présentant des difficultés sociales; elles peuvent se faire auprès de publics sans difficulté sociale comme celles effectuées par Charles Wright Mills auprès des « cols blancs⁴⁸ ».

L'enquête sociologique de terrain n'implique pas la même vision que celle pouvant s'opérer de la part des personnes observées et interviewées vis-à-vis du travail social. Elles savent généralement que le sociologue n'est pas assimilable au travailleur social et qu'il n'est pas auprès d'elles pour les évaluer, voire les juger, via un diagnostic de situation, mais bel et bien pour étudier leur situation sociale et apprendre parmi elles, les manières de faire, de penser en fonction de cette situation. Toute autre est donc ici la démarche qui se veut avant tout scientifique par la manière qu'elle a de poser le cadre d'une rencontre pouvant se faire sur la durée et dans une perspective pour le chercheur, de neutralité du rapport aux valeurs, ce

que ne possède pas le travailleur social par essence, puisque fonctionnant selon un diagnostic (un jugement) fondé sur ses valeurs afin de ramener l'individu à la norme.

Cette distinction majeure opérée, il nous reste maintenant à établir la teneur de ces interventions sociologiques, en rebondissant sur le dernier argument que nous venons de poser celui de la justification par l'individu de sa situation pour une présentation de soi, qui dans la relation socio-éducative a tendance à être interprétée par les travailleurs sociaux comme un artefact généralement monté de toute pièce et souvent pour se décupabiliser aux yeux de leurs interlocuteurs ou pour justement obtenir une aide.

Ceci étant, cela ne sous-entend pas pour autant que le sociologue est à l'abri de ces artefacts, bien au contraire, mais différente est l'attitude, la posture vis à vis de ceux-ci.

Comme le déclare la sociologue Claudia Girola dans ses études auprès de personnes sans abri et au sujet de leur présentation de soi : « Cette histoire de la présentation est donc soupçonnée de n'être qu'une justification pour conforter l'autre; un signe traumatique, effet d'une violence irréparable, une tactique adaptative pour supporter la dureté de la vie ou la preuve de l'absence d'une conscience historique (...). Elle finit par être interprétée comme le signe de l'incapacité de la personne à pouvoir investir sa propre histoire de vie que comme un obstacle épistémologique pour l'observateur extérieur, à dépasser sans s'y attarder⁴⁹ ».

Ce que la sociologue souligne ici c'est bien justement cette faculté que devrait posséder le chercheur à pouvoir passer outre cette présentation pour commencer à creuser son objet social étudié. De manière simple cette pratique tacticienne adoptée par l'individu est souvent envisagée par le chercheur, en tout cas en ce qui nous concerne vis-à-vis du même public que celui étudié par la sociologue, comme salvateur face aux effets du stigmatisme qu'il porte et en fonction de son « itinéraire moral⁵⁰ », celui qui traduit la conscientisation de sa différence sociale et du sentiment celle-ci dégage aux yeux des « normaux⁵¹ » pour reprendre les termes du sociologue Erving Goffman.

Intégrer ce fait est donc un des moyens pour le sociologue de passer outre ces illusions biographiques produites par l'individu en question, pour toucher de près à la vérité de son vécu et dans un climat de confiance, celui qui se construit

par le biais de ce que Claudia Girola nomme les « identités négociées⁵² ».

RACONTER SON HISTOIRE, UNE MANIÈRE DE S'ÉMANCIPER DE SON STATUT

Ce titre ne doit pas porter à confusion au sujet de la discipline convoquée ici. Il ne s'agit pas en effet de traiter dans cette partie de psychologie, voire de psychanalyse avec son principe de transfert dont le but est la libération de l'inconscient à travers la parole. Nous restons bien dans le domaine de la sociologie et de l'étude des phénomènes sociaux se réalisant par le biais des individus avec, comme le déclare Daniel Bertaux, une intention analytique.

Accorder de l'importance au discours de l'individu à travers la méthode du récit de vie reste en tout point un domaine sociologique, puisqu'il met en avant les récits d'expériences sociales qui, pour reprendre le concept de Marcel Mauss, concernent trois plans que sont la dimension sociologique, la dimension historique et la dimension psychologique des individus.

La dernière dimension, la dimension psychologique est entendue comme celle ayant trait en quelque sorte à l'empreinte laissée par les structures sur chaque individu, ce que Pierre Bourdieu nomme « habitus ».

Néanmoins et face à ce dernier concept, le récit de vie ne prend pas en compte, ou du moins ne se focalise pas sur cette dimension d'« habitus », pour la simple et bonne raison qu'il ne s'agit pas d'étudier les répercussions des structures sur les individus, mais justement la manière dont ceux-ci tentent de s'en extirper par la mise en évidence de « schèmes de conduite différents (...) »⁵³ marquant cette « différentialité » de l'action de chaque individu à position égale; et c'est d'ailleurs cela qui fait toute la richesse de cette méthode par la mise en perspectives d'une multiplicité d'actions pour des personnes pourtant placées dans une même « catégorie de situation », qu'il conviendra ensuite d'analyser.

Si nous nous accordons à envisager le récit de vie comme une méthode capable de produire du savoir, est-ce uniquement au niveau heuristique que tout se joue, ou y a-t-il d'autres "effets" à lui imputer ?

Prendre en compte cette question, c'est accorder de la crédibilité à la capacité de réflexivité de chaque individu rencontré dans le cadre d'une enquête de terrain. Une enquête où il ne s'agit pas

uniquement pour la personne de se raconter avec plus ou moins de véracité et comme dans le cadre d'une autobiographie. La production du discours dépend de « l'intention de connaissance du chercheur qui le recueille⁵⁴ », c'est-à-dire qu'il fonctionne comme « un filtre implicite à travers lequel il sélectionne subconsciemment, dans l'univers sémantique de la totalisation intérieure de ses expériences, ce qui serait susceptible de répondre aux attentes du chercheur⁵⁵ ».

Toutefois cet argument est à mettre en perspectives avec celui développé par Pierre Bourdieu dans son article. Ce dernier déclarant que le « récit de vie variera, tant dans sa forme que dans son contenu selon la qualité sociale du marché sur lequel il sera offert - la situation d'enquête elle-même contribuant inévitablement à déterminer le discours recueilli⁵⁶ ».

Creuser son « objet social étudié » comme nous l'avons précisé auparavant, c'est aussi prendre conscience du fait que la personne enquêtée répond également en fonction des attentes du sociologue. Mais pour autant l'entretien est-il biaisé ? Négocier son identité pour le chercheur s'est révéler les finalités de sa recherche auprès des individus; quoi du plus normal alors que ces derniers s'expriment en fonction de thématiques posées par l'enquêteur ?

Mais cette constatation n'est pas un des effets à imputer au récit de vie. Plus important est ce qu'il procure aux individus questionnés en terme de crédibilisation d'une parole souvent discréditée du fait de l'appartenance à une « catégorie de situation » souvent dépréciative.

Reconstruire le fil de son existence en face à face avec un interlocuteur permet à la personne une émancipation de cet « effet d'assignation statuaire⁵⁷ », par la place laissée à son discours sur soi: parler de soi, de sa trajectoire de vie donne cette possibilité de reprendre possession de son existence, par tout un travail de réflexivité et de distance par rapport aux événements, où l'individu dans un souci de clarté et de sens explicite au maximum les tenants et les aboutissants de son parcours.

Nous prendrons ici comme illustration à nos propos celle émanant de nos investigations dans la rue parmi des personnes sans abri, en mettant en avant les signes les plus visibles de cette émancipation. Après plusieurs entretiens en effet, nous avons pu constater auprès de deux individus, un réel changement de l'apparence physique qu'il soit

de l'ordre de la façon de se vêtir, ou celle ayant trait à l'hygiène à proprement parlé. Est-ce là un signe d'émancipation dus aux récits de vie menés sur la durée auprès de ces personnes? Nous le pensons, mais nous n'osons pour autant établir de généralité à ce sujet. Nous croyons davantage que ces signes sont beaucoup plus flagrants chez ce type de population dont l'apparence reste très évocatrice de la condition sociale; le moindre changement (sans être des moindres) se remarque immédiatement. Mais là est toute l'importance de ce fait qui admet de penser que le récit de vie permet à l'individu de s'extirper, le temps des entretiens et de manière symbolique, de sa situation sociale souvent porteuse de stigmat(e)s. Il redevient cet individu normal⁵⁸, car perçu différemment par le chercheur qui souhaite entendre ce qu'il a à dire, à expliquer. Le récit de vie peut-être ainsi vecteur de reconnaissance sociale donnant la possibilité à l'individu de s'émanciper de son statut.

Bien plus qu'un simple moyen d'expression, il constitue cet espace de parole symbolique où le temps semble s'arrêter pour laisser place à l'émergence de la mémoire et à l'individu dans ce qu'il est, c'est-à-dire dans toute sa dimension et avec toute sa singularité. Le récit de vie institue symboliquement une nouvelle place à l'autre, portée par son discours.

Dans ce cas il relève comme le précise Michel De Certeau, d'un «art de dire⁵⁹» véritable révélateur de pratiques: c'est «un dire sur ce que l'autre dit de son art, et non un dire de cet art⁶⁰». En d'autres termes le récit de vie, outre le fait de mettre en avant les manières de chacun d'évoluer dans sa situation, ce que De Certeau nomme «art de faire⁶¹», représente justement ce qui rend cet «art de faire», ce cours d'action située, personnel et singulier avec ses raisons propres, ses finalités escomptées faisant de ce dernier, un signe particulier et unique, une empreinte de soi dans l'existence malgré le poids des structures tentant d'homogénéiser chaque conduites. En cela cette méthode se veut émancipatrice dans la manière qu'elle a de mettre en perspectives cette touche personnelle, cette faculté de chaque personne à faire avec sa condition, malgré tout, et dont l'intervention du sociologue à travers les récits de vie, contribue à reconnaître la parole d'autrui comme unique et révélatrice de bien plus qu'un simple témoignage de l'ignorance de l'effet des structures, à travers un discours fantasmé et illusoire.

Nous ne souhaitons pas à travers cette contribution opposer une pratique quantitative et sa méthode hypothético déductive à une approche plus constructiviste avec un de ses procédés que constitue l'approche biographique, et plus particulièrement ici le récit de vie.

Le débat était davantage centré sur les fonctionnalités de cette pratique dans sa faculté à pouvoir produire des connaissances sur les populations étudiées. Des connaissances non illusoire, car issues de données qui ne font pas illusions, prenant en compte les témoignages sur ce que nous avons choisi de nommer des «vécus de situations». Cependant il ne s'agit pas non plus de procéder à une interprétation première, brute du discours d'autrui sur sa situation pour l'élaboration de savoirs sociologiques.

Le récit de vie ne serait être un procédé relevant d'une herméneutique pure. Tout le travail du sociologue est celui de récolter les données de terrain pour ensuite les confronter à des théories déjà existantes afin d'en produire de nouvelles à travers la construction d'un «idéal type» permettant d'inclure le singulier dans une forme de généralité. Les discours sur les situations sociales ne sont qu'une dimension de l'«objet social étudié» que le chercheur doit rattacher à d'autres dimensions afin d'approcher de plus près une certaine forme de «vérité».

¹ P. Bourdieu, *L'illusion biographique*, Paris, actes de recherche en sciences sociales, n°62-63, 1986.

² D. Bertaux, *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie*, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010.

³ M. Weber, *Le savant et le politique*

⁴ M. Mauss, *Anthropologie et sociologie*, Paris, PUF, Huitième édition, 2008.

⁵ Nous n'envisageons pas dans cet écrit en effet cette méthode utilisée dans d'autres disciplines des sciences humaines telles que la psychologie par exemple.

⁶ D. Bertaux, *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie*, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

⁹ Nous préférons ce terme emprunté à la sociologue Catherine Delcroix dans ses recherches C. Delcroix, *Ressources subjectives et construction d'un capital d'expérience biographique, l'exemple des médiatrices socio-culturelles*, in Claudine Dardy et Cédric Frégné, Paris, l'Harmattan, coll. «Logiques sociales», plutôt que celui d'habitus qui lui laisse peu d'initiatives à l'individu considéré.

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid

¹² Ibid

¹³ Ibid

¹⁴ Au sens d'Emile Durkheim

¹⁵ D. Bertaux, *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie*, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010.

¹⁶ Ibid

¹⁷ Ibid

¹⁸ P. Bourdieu, *effet de champs et effet de corps*, actes de recherche en sciences sociales, Volume 59, n°59, 1985

¹⁹ D. Bertaux, *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie*, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010

²⁰ E. Durkheim, *De la division du travail social*, PUF, Paris, septième édition, 2007.

²¹ D. Bertaux, *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie*, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010

²² Ibid

²³ L. Strauss, *Introduction à l'œuvre de Marcel Mauss* in Marcel Mauss, *Anthropologie et sociologie*, PUF, Paris, huitième édition, 2008.

²⁴ Ibid

²⁵ P. Bourdieu, *L'illusion biographique*, Paris, actes de recherche en sciences sociales, n°62-63, 1986

- ²⁶ Ibid
- ²⁷ Kripke in P. Bourdieu, L'illusion biographique, Paris, actes de recherche en sciences sociales, n°62-63, 1986
- ²⁸ D. Bertaux, L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010
- ²⁹ Ibid
- ³⁰ D. Bertaux, L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010
- ³¹ Ibid
- ³² L. Strauss, Introduction à l'œuvre de Marcel Mauss in Marcel Mauss, Anthropologie et sociologie, PUF, Paris, huitième édition, 2008
- ³³ Ibid
- ³⁴ D. Bertaux, L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010
- ³⁵ Ibid
- ³⁶ Ibid
- ³⁷ Ibid
- ³⁸ M. Mauss, Anthropologie et sociologie, PUF, Paris huitième édition, 2008.
- ³⁹ G. Bachelard, Le nouvel esprit scientifique, PUF, Paris, 1941.
- ⁴⁰ D. Bertaux, L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010
- ⁴¹ P. Bourdieu, L'illusion biographique, Paris, actes de recherche en sciences sociales, n°62-63, 1986
- ⁴² D. Bertaux, L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010
- ⁴³ Ibid
- ⁴⁴ B.G.Glaser, A.A.Strauss, La découverte de la théorie ancrée, Paris, Armand Colin, 2012.
- ⁴⁵ P. Kaufmann, Kurt Lewin, Une théorie du champ dans les sciences sociales, Paris, VIN, 1968.
- ⁴⁶ S. Paugam, La disqualification sociale, PUF, Paris, 1990
- ⁴⁷ P. Bourdieu, L'illusion biographique, Paris, actes de recherche en sciences sociales, n°62-63, 1986
- ⁴⁸ C. Wright Mills, White Collar, The American Middle Classes, (les cols blancs), 1951
- ⁴⁹ C. Girola, De la vie au présent, les logiques d'affirmation de soi des personnes sans abri, 2012.
- ⁵⁰ E. Goffman, Stigmate, les usages sociaux des handicaps, Edition de minuit, Paris, 1975
- ⁵¹ Ibid.
- ⁵² C. Girola, Rencontrer des personnes sans abri. Une anthropologie réflexive, Politix, Numéro 34, 1996.
- ⁵³ D. Bertaux, L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie, Paris, Armand Colin, troisième édition, 2010
- ⁵⁴ Ibid
- ⁵⁵ Ibid
- ⁵⁶ P. Bourdieu, L'illusion biographique, Paris, actes de recherche en sciences sociales, n°62-63, 1986
- ⁵⁷ P. Bourdieu Questions de sociologie, Paris Editions de minuit, 1984
- ⁵⁸ Dans le sens d'Erving Goffman
- ⁵⁹ M. De Certeau, L'invention du quotidien, 1. Arts de faire, Paris Gallimard, 1990.
- ⁶⁰ Ibid
- ⁶¹ Ibid.

