

Le sens social

Sous la direction de
JEAN-PAUL PAYET
FRÉDÉRIQUE GIULIANI
ET DENIS LAFORGUE

•

La voix
des
acteurs faibles

•

*de l'indignité
à la reconnaissance*

Le sens social

Nathalie ZACCAI-REYNERS

QUELQUES TONALITÉS DE LA RELATION D'AIDE INSTITUTIONNELLE

Plusieurs études rassemblées dans ce volume font état de la multiplication des contextes institutionnels où l'expression des administrés est sollicitée. La mise en place de ces « scènes de parole » s'inscrit dans un ensemble plus vaste de transformations des relations institutionnelles visant à améliorer la qualité de l'aide publique. Ainsi, dans le domaine du travail social, recueillir la parole des usagers c'est, dans un souci d'efficacité, tenter de se tenir au plus près de leur situation réelle; et c'est, d'un point de vue moral, encourager la participation et l'autonomie, blâmer la résignation, la dépendance, le clientélisme... Renvoyant à un mélange de valeurs démocratiques et chrétiennes, la lisibilité des desseins institutionnels est cependant loin d'être aisée et univoque sur le terrain. Les pratiques observées renvoient à des objectifs émancipatoires autant qu'à des mesures sécuritaires. Elles semblent démultiplier les outils au gré des publics et selon les contextes, parmi lesquels figurent ces nouvelles scènes de parole.

Depuis les analyses ici présentées, on peut s'interroger sur la signification de ces demandes d'expression. Les études rassemblées semblent témoigner de profonds malaises à cet égard. Du côté d'administrés, de clients ou d'usagers dont la parole, alors même qu'elle est sollicitée, peut sembler dénuée de tout effet, voire instrumentalisée. Du côté de prestataires dont les missions aux contours largement flous sont dans le même temps enserrées dans un cadre réglementaire en pleine expansion. Pourtant, les analyses ne dressent pas un constat univoque. Elles montrent aussi comment certains prestataires poursuivent leurs missions au sein de cet environnement confus, comment ce qui est dit et ce qui est fait ne coïncide pas nécessairement et combien il importe d'observer les pratiques et les discours réellement mis en œuvre dans ces lieux semi-publics. Ainsi, elles font état de la façon dont des travailleurs sociaux ouvrent des espaces d'interaction et proposent des modalités relationnelles qui, tout en allant dans le sens attendu par les autorités, mobilisent des compé-

tences et des dispositifs parallèles aux modalités explicitement prévues. Ce qui n'est pas sans conséquence, car, si les objectifs institutionnels sont poursuivis, les moyens parfois atypiques mis en œuvre pour y parvenir ne peuvent pas aisément faire l'objet de comptes-rendus et remonter les filières hiérarchiques de responsabilités. Un décalage qui participe probablement de la confusion dans l'usage et la circulation de la parole. On peut également supposer que le confinement de ces stratégies d'aide au niveau de leur application engendre des effets de lourdeur pour le personnel appelé à mobiliser des aptitudes non éprouvées et associées à un engagement dont les limites demeurent indéfinies. Les compétences requises pour orienter l'activité d'accueil, de soutien ou d'aide ne sont dès lors plus forgées au cours d'une formation préalable ou en phase avec une formalisation contractuelle.

Ces premières considérations montrent déjà combien la prise de parole n'est pas monocorde dans le cadre de ces relations d'aide institutionnelle. En quoi ces relations sociales appellent-elles des prises de parole caractéristiques? Le fait d'entrer dans une relation d'aide réclame-t-il un rapport spécifique à la parole? Comment interpréter la prégnance de l'expression émotionnelle rapportée dans plusieurs études? Pourquoi une telle place semble accordée à ce registre expressif? D'une façon générale, il apparaît que la multiplication de scènes de parole ne masque pas mais révèle plutôt la carence des médiations à même de soutenir l'échange entre prestataires et bénéficiaires d'aides publiques. Comme si l'articulation des exigences et des attentes manquait d'un langage situé à l'interface entre une sphère privée marquée par une large pluralité de styles de vie, d'une part, et une sphère publique orientée par des règles générales indistinctes. Ce langage n'est pas celui de l'expression émotionnelle d'un vécu singulier. Ce n'est probablement pas avant tout celui, absent et regretté, dans lequel se forment les demandes collectives de justice. Avant même la formulation de telles réclamations, c'est comme s'il fallait constater le déficit de significations intersubjectives susceptibles de soutenir la rencontre de mondes parfois radicalement étrangers. Mais avant d'examiner cette question, commençons par envisager la relation d'aide et son rapport à l'usage de la parole.

LA RELATION D'AIDE : JUSTIFIER L'INTRUSION ET ÉVITER LA CONTAMINATION

Pourquoi la question de la parole a-t-elle émergé au cœur de l'aide institutionnelle? Les études rassemblées dans ce volume rappellent que le travail institutionnel a connu de profondes modifications ces dernières décennies. Les références humanistes et les idéaux démocratiques valorisent le fait que chacun soit en mesure de disposer des facultés requises à l'exercice de sa citoyenneté. L'aide publique souscrit à ces visées lorsqu'elle contribue à restau-

rer des capacités, à allouer des ressources, à accompagner dans des épreuves en vue de garantir la pleine participation des citoyens à la vie collective.

Pour envisager le lien entre l'expression attendue et l'aide institutionnelle, il est utile de s'arrêter un instant sur la relation d'aide qui, en elle-même, n'est pas univoque. Pour aider quiconque, il est opportun de connaître la nature de ses épreuves. Mais l'accès à une telle connaissance introduit de facto une certaine proximité avec les affres d'autrui. Elle peut dans le même temps engendrer la crainte de subir le même sort et la volonté d'éviter une éventuelle « contamination ». Les travaux d'Erving Goffman décrivent la présence de cette tension au cœur de l'accueil asilaire (Goffman, 1968). L'une des défenses adoptées par les personnels de ces institutions consiste à marquer l'écart, à jouer la distinction au-delà de ce qu'elle n'est¹.

Déjà au niveau cognitif, la relation d'aide associe des dispositions dont les visées sont susceptibles d'entrer en contradiction. On retrouve cette ambivalence lorsque la position de l'aidant par rapport à l'aidé est décrite comme un subtil mélange de distance et de proximité. Ces réquisits renvoient notamment à l'association délicate entre la nécessaire intrusion et la crainte de la contamination. Comment soutenir cette intrusion dans le cadre d'un accueil qui n'est pas médiatisé par une familiarité ou une proximité de vie, mais dicté par le souci professionnel ? Des réponses peuvent être apportées au niveau des discours qui légitiment l'intrusion en la rapportant à une visée supérieure ; mais également au niveau des pratiques où l'intrusion peut être accompagnée de gestes de bienveillance et d'apaisement.

Légitimer l'intrusion par la visée

Dans le contexte institutionnel, la démarche intrusive qui accompagne la relation d'aide est moralement justifiée par la finalité qui la sous-tend. Ces visées – thérapeutique, pédagogique, voire émancipatoire – sont elles-mêmes éclairées par des valeurs (égalité, justice, solidarité, autonomie, droit à la santé, dignité) ou des modèles phares (le travailleur compétent, le citoyen éclairé, le père de famille responsable). Sur ce point, les études commentées ici² montrent les tensions et recompositions à l'œuvre dans le domaine du

1. On peut se demander si le gain supposé en proximité qui motive l'engagement de personnels issus des milieux accueillis comme le soulignent diverses études ici, notamment les « grands frères » dans le cadre des politiques de proximité dans les banlieues, si ce gain n'est pas assorti d'effets de distanciations nécessaires et plus délicats en raison de la crainte de la contamination.
2. Nous nous référerons à quelques contributions de cet ouvrage qu'il nous avait été proposé de commenter à l'occasion des journées d'études « Institutions : la voix des acteurs faibles » organisées à l'université de Genève, les 12 et 13 octobre 2006, et dont cet ouvrage est directement issu.

travail social. Ainsi, Nicolas Duvoux observe les effets de l'usage de la notion de contrat dans les politiques sociales françaises d'accès aux revenus de base. Cette référence a été introduite dans l'intention explicite de modifier l'aide publique en s'appuyant sur la relation institutionnelle. Considérer les destinataires de prestations financières comme des co-contractants, c'est à la fois faire preuve de respect à leur égard et susciter une spirale vertueuse, dont l'issue heureuse serait le recouvrement de l'autonomie matérielle et l'exercice d'une participation active aux décisions portant sur leurs destinées. Les entretiens et observations de Duvoux montrent toutefois que la référence au contrat ne va pas sans un principe de réciprocité qui est loin d'être apparent dans ce contexte. D'un côté, associer l'offre d'aide à la reconnaissance de la dignité du bénéficiaire engage la relation sur le registre de l'interaction entre adultes responsables; d'un autre côté, la situation qui motive la demande d'aide est en elle-même l'expression d'un déséquilibre. Comment dans le même temps soutenir celui qui est dans le besoin et le considérer comme un interlocuteur compétent, comme une personne majeure et responsable?

Différentes analyses du présent volume soulignent l'empêchement moral des dispositifs d'aide articulés de la sorte. Elles montrent également la prégnance d'autres horizons normatifs dans le cadre de l'aide sociale. Ainsi, le geste pédagogique légitime l'idée de déficits à compenser, de capacités à restaurer, objectifs qui justifient les efforts engagés dans les processus d'accompagnement et qui s'accordent avec une distribution asymétrique des positions. Le souci thérapeutique s'affirme également dans la volonté d'écarter la déchéance, de rétablir les conditions d'un fonctionnement « normal », de soigner, voire de redresser.

Mais la référence au contrat traduit aussi la volonté de considérer la personne dans son unicité, et d'engager le travail social à épouser les spécificités de chacun des bénéficiaires. En contrepoint, l'horizon qui semble le plus effacé dans les politiques sociales actuelles est celui de l'émancipation collective. La mise en avant de l'unicité de chaque cas aurait notamment pour effet ce recul de l'élaboration de catégories plus générales en vue de collectifs. À l'opposé, la question demeure de savoir s'il est concevable d'envisager une relation d'aide détachée de toute visée émancipatoire.

Indépendamment de l'explicitation de ces finalités qui accompagne l'aide au niveau des discours, une autre façon d'apprivoiser ou de compenser l'intrusion de l'aide se manifeste du côté des pratiques et des compétences mises en œuvre par les personnels aidants.

Accompagner l'intrusion par le tact

Qu'observe-t-on du côté des pratiques, indépendamment des discours? S'il est vrai que la relation d'aide professionnelle s'accompagne d'une intrusion

dans la vie d'autrui et de la peur de la contagion des états rencontrés, comment mimer la rencontre entre deux semblables, rencontre qui s'attesterait dans la figure du contrat? L'exercice est largement improbable si l'on considère qu'il met en présence non pas deux personnes privées mais une personne privée et une personne mandatée par une institution. Du fait que l'un y est engagé au titre de sa vie et de ses intérêts propres tandis que l'autre y représente les intérêts d'un collectif de loin plus étendu, l'asymétrie est inscrite dans la structure même des relations institutionnelles comme l'a notamment souligné le sociologue américain James Coleman (Coleman, 1982). La composition d'un dialogue entre pairs est donc difficilement transposable dans le cadre de l'aide institutionnelle, quels que soient par ailleurs les dispositifs mis en place pour favoriser l'expression de soi par les nouvelles politiques publiques. L'aide professionnelle met en présence des acteurs invités à coopérer dans des conditions de dévoilement qui ne souscrivent pas aux convenances présidant à la rencontre habituelle entre des inconnus appelés à collaborer sur un même pied.

Pourtant, par un étrange retournement, les scènes institutionnelles de parole supposées consacrer des compétences et raviver des savoir-faire en mimant la relation de confiance et le dialogue entre pairs, alors même qu'elles semblent vouées à l'échec compte tenu des contradictions que je viens de rappeler, semblent néanmoins aboutir à quelques résultats. Sur ce point, les situations décrites par Marc Breviglieri sont éclairantes. Devant l'injonction institutionnelle d'aller vers les publics cibles, certains travailleurs sociaux se voient contraints d'obtenir la coopération de personnes qui n'ont pas même formulé de demande. Dans ces conditions, l'intrusion semble encore davantage explicite : il s'agit déjà de s'imposer concrètement, physiquement, dans un espace privé. Lorsque l'ingérence s'effectue au guichet, elle est probablement plus abstraite, relativement médiatisée par des procédures formelles. Dans ces circonstances, Breviglieri souligne la mobilisation d'habiletés et de savoir-faire susceptibles de soutenir l'ingérence qu'il associe à des formes du tact.

À travers l'observation de ces interactions, on constate que l'immixtion peut également se négocier au niveau même des pratiques. Il ne s'agit plus ici de justifier l'intrusion en invoquant des horizons surplombants dans des discours. Ce sont les gestes mêmes, les paroles et l'approche qui suscitent l'articulation de demandes, qui encadrent l'interprétation de plaintes, qui infléchissent la formulation d'attentes. Ce faisant, en particulier lorsqu'ils sont confrontés à l'altérité radicale, obligés de renoncer à l'interaction cadrée et à ses codes préfigurés, Breviglieri note que les travailleurs sociaux se mettent à l'écoute d'autres registres expressifs. Ils déploient des aptitudes qui, alors même qu'elles sont éminemment professionnelles, s'appuient sur des compétences qui échappent à la formalisation et requièrent probablement des modes de transmission spécifiques.

Les registres expressifs rencontrés dans la relation d'aide semblent donc en partie sortir des cadres thématiques par l'institution. C'est là un point qui transparaît dans plusieurs études de ce volume. On peut se demander de quelle formation au tact bénéficient les travailleurs sociaux. De quelle emprise le dispositif institutionnel dispose sur ce moment de la relation ? Qu'en est-il d'un éventuel retour sur les compétences mobilisées par les professionnels dans ces approches ? N'échappent-elles pas à une mise en forme conventionnelle, susceptible d'une transmission régulée, d'une évaluation claire ?

Nous reviendrons sur ces questions. À ce stade, on retiendra que le moment nécessairement intrusif de la relation d'aide est pris en charge selon deux modalités distinctes qui ne sont pas reconnues et thématiques de la même façon. L'une s'articule dans des discours et indique des valeurs phares auxquelles rattacher les pratiques – contrat, citoyenneté, autonomie, capacités, relation – quand, dans le même temps, elle semble parfois passer à côté de son objet. L'autre demeure ancrée dans des pratiques, fait appel à des compétences plus personnelles, et demeure largement à l'appréciation des prestataires, se dérochant au regard de l'institution. Décalage donc entre visées explicites et pratiques implicites.

Y aurait-il un lien entre ce décalage et la place que semble occuper toujours plus largement l'expression émotionnelle dans le domaine de l'aide institutionnelle ? Les évolutions de l'accompagnement institutionnel où la parole est explicitement sollicitée iraient-elles de pair avec une demande accrue envers ce registre préférentiel d'expression ?

MANQUE DE LISIBILITÉ DES NORMES ET ÉVALUATION ÉMOTIONNELLE

Les dispositifs d'accompagnements analysés par Frédérique Giuliani permettent d'observer une telle évolution. Ils ont été mis en place pour réagir à l'usure des approches classiques de l'aide institutionnelle. Autant les prestataires que les usagers « ont éprouvé les limites du protocole de la relation de service tel qu'il était organisé jusqu'ici ». Ce travail d'accompagnement prend en particulier tout son sens pour des publics « affaiblis par le désordre institutionnel ». La mise en place de tels dispositifs traduit une réflexivité accrue des institutions. Elle manifeste en tout cas une prise en compte des limites de la généralisation des situations, de la nécessité d'accorder au mieux le suivi à chacun des cas rencontrés. Pour ce faire, l'outil institutionnel tente d'innover, de s'ouvrir à la complexité de l'environnement et de proposer un suivi individualisé des personnes. Ces nouveaux dispositifs laissent une large place au dialogue. Ils s'articulent autour de séances d'entretiens individualisés au cours desquelles s'élaborent les réponses à chaque fois singulières à apporter à des situations issues de parcours difficilement comparables.

Parmi les éléments soulignés par Giuliani, deux points retiennent en particulier l'attention. Il s'agit tout d'abord de la difficulté d'articuler les visées traditionnelles de l'action institutionnelle avec le recueil de la parole des intéressés. Il s'agit ensuite du rôle majeur que l'expression émotionnelle semble jouer dans ces nouveaux dispositifs.

Visées institutionnelles et recueil de la parole des intéressés

Parmi les séances observées, Giuliani rend compte de la rencontre avec une personne surendettée suivie par un de ces dispositifs d'accompagnement. Celle-ci souhaite émarger à un fonds d'aide destiné aux jeunes. À première vue, la personne n'entre pas dans les critères. Toutefois, le dispositif ne s'arrête pas là et propose de soutenir Robert dans sa tentative de s'en sortir financièrement. Du côté des deux interlocutrices représentant l'institution, poursuivre cet objectif requiert l'élaboration d'une projection budgétaire réaliste. Pour ce faire, le moment intrusif consiste à mettre sur la table l'ensemble des dépenses et rentrées de Robert. Le cas décrit est particulièrement parlant car certaines des dépenses mentionnées satisfont à des pratiques légalement réprouvées. Toutefois Giuliani constate que, « contre toute attente », les intervenantes « intègrent dans la part des frais fixes du budget la somme correspondant à l'approvisionnement quotidien moyen en marijuana ». L'objectif d'efficacité prendrait donc le pas sur la visée pédagogique de l'entretien. Mais la confession de Robert aurait pu engendrer un conflit de valeurs dans le chef des travailleuses sociales, conflit entre visée pédagogique et efficacité pratique.

Cet exemple permet de souligner la difficulté qu'il peut y avoir à concilier dans le même registre la poursuite d'objectifs distincts : d'une part, la « moralisation » du comportement financier de l'intéressé et, d'autre part, l'accès aux confidences de la personne concernée. Il peut être éclairant de faire un parallèle avec le cadre thérapeutique qui connaît cette même tension. Ainsi, l'entretien avec une équipe médicale doit permettre de composer un bilan de l'état de la personne et non un portrait correspondant à la façon dont il conviendrait que celle-ci se présente. Accéder aux informations pertinentes sur la situation effective des personnes considérées en s'autorisant de questions plus délicates telles celles portant sur d'éventuelles consommations illicites, ce sont des gestes qui sont possibles alors même que des garanties de confidentialité sont clairement posées. Dans le cadre de l'aide sociale, cette protection semble beaucoup moins établie.

Sous cet angle, les silences ne trahissent pas un défaut d'expression, ou la nature indicible des maux encourus, comme si les mots manquaient pour traduire l'expérience dans le contexte de l'entretien. Les silences peuvent tout aussi bien être attribués au manque de confidentialité qui n'est pas estimé à la

hauteur du dévoilement des usagers dont le dénuement est requis pour le bien fondé de leur suivi.

Pourtant, dans le cas de Robert, on constate que les professionnels gardent les informations dévoilées. Mais la situation est-elle comparable à celle d'un colloque singulier protégé par le secret professionnel ? On peut se demander si la confidentialité observée vise à protéger l'intimité de l'usager ou à taire le contenu de certaines pratiques de soutien. Ces dernières seraient-elles déconnectées des attentes de la hiérarchie ou contraires à certaines recommandations ?

On retiendra de ces observations que l'articulation d'une pluralité d'objectifs peut se révéler problématique dans le cadre d'un même entretien. Pour le personnel, les attentes institutionnelles elles-mêmes semblent difficiles à accorder aux situations toujours singulières qui se présentent. Comment justifier et valider les décisions ? La déconnexion entre ce qui se fait dans le cadre des nouveaux dispositifs, et puis ce qui remonte vers la hiérarchie, cette déconnexion pourrait aussi indiquer que les règles présidant à la validité des décisions et des actes sont insuffisantes pour garantir la pertinence des décisions à prendre et des actes à réaliser en situation. Si le silence est effectivement observé sur ce qui se dit en entretien, probablement qu'il y a là davantage une réponse au malaise des travailleurs sociaux qu'une prise en compte de la vulnérabilité des usagers.

Comment « montrer patte blanche » ?

Revenons un instant à la relation d'aide. D'un côté, on conçoit que la gestion pragmatique du budget de Robert, pour garder cet exemple, requiert la disposition d'une information relativement fiable sur le montant et la nature de ses dépenses. Toutefois, Giuliani montre que les attentes de l'institution ne portent pas uniquement sur un contenu informationnel. Pour accéder à certains services, l'usager doit « montrer patte blanche », c'est-à-dire se présenter d'une certaine façon qui réponde à certaines attentes. Il s'agit dans le cas présent de « jouer la carte de la transparence », de faire état de sa « compétence relationnelle », mixte de capacités d'attachement et d'insertion sociale. Giuliani remarque que, pour satisfaire les attentes des professionnels, les usagers se doivent d'exposer leur vie privée, et ce préférentiellement sur un mode narratif. Les registres interprétatifs ou argumentatifs n'ont pas leur faveur, les intellections étant autant de rationalisations susceptibles de masquer la situation réelle de l'intéressé. L'examen approfondi de l'intimité de la personne serait donc seul susceptible de lever le voile des apparences et de porter l'évaluation de la légitimité d'une demande derrière de probables stratégies communicationnelles.

Duvoux rapporte des observations analogues dans les démarches d'accès au RMI. Là aussi la mise en scène de l'intimité de l'allocataire semble requise.

Duvoux souligne les contradictions que ces attentes engendrent au regard de la référence explicite au « contrat ». Car les partenaires de l'interaction ne sont pas exposés de la même façon. Ils sont engagés dans des rapports non réciproques où « le professionnel est conforté dans sa position asymétrique », et où « l'exigence d'authenticité ne s'applique qu'à l'allocataire ». Duvoux parle de la nécessité de « jouer le jeu de la confession pour accéder aux prestations ». Une forme de mise en scène qui n'a que peu à voir avec l'entretien confidentiel. Comme le souligne l'un des interviewés : « L'allocataire ne joue pas forcément le jeu de la sincérité. »

Giuliani et Duvoux s'accordent pour souligner les effets pervers que cette « tyrannie des affects » peut engendrer dans le cadre de l'aide sociale, avec comme corollaire l'invalidation d'autres formes d'expression, en particulier la critique et l'exigence de justice. Mais on peut également se demander pourquoi le critère de l'authenticité expressive et le registre émotionnel sont à tel point dominants.

L'authenticité expressive comme critère d'évaluation ?

Si la prévalence de l'expression émotionnelle coïncide avec un effacement des registres critiques et contestataires, j'aimerais attirer l'attention sur une autre lecture possible de ces observations. L'importance des critères de l'authenticité expressive trahit en effet peut-être aussi le malaise dans lequel se trouve le personnel appelé à formuler des jugements à partir d'outils peu ajustés et dans le cadre de dispositifs dont les rouages sont mal élucidés.

Pour aller dans ce sens, on peut se référer aux difficultés que connaissent les protagonistes impliqués dans d'autres formes d'accueil institutionnel, les procédures d'octroi du droit d'asile en l'occurrence. L'analyse de Jérôme Valluy (2004) est sur ce point extrêmement précieuse, car elle est ancrée dans la pratique même du jugement, fonction qu'il a assumée quelques années avant d'en faire son objet d'étude. Avec recul, il se demande sur quels principes et sur quelles données s'étaient les décisions quotidiennement prononcées dans le cadre de l'application du droit d'asile en France. Valluy souligne la difficulté de forger un jugement objectif. L'évaluation est problématique à deux niveaux. D'un côté, les principes et les catégories juridiques que les juges sont supposés appliquer demeurent extrêmement flous lorsqu'il s'agit de les traduire concrètement. D'un autre côté, Valluy montre qu'il serait illusoire de vouloir compenser ce flou en s'appuyant sur l'objectivité de la connaissance des cas considérés. En effet, l'instruction portant sur le parcours de la personne et le contexte dans lequel il prend son sens donne lieu à des informations relativement pauvres et partielles au regard des décisions à prendre. Dans ces conditions, le flou des normes comme l'insuffisance des connaissances disponibles déplacent l'ancrage du jugement vers l'intime conviction du juge. Valluy écrit :

« Cette carence de fondements objectifs mais aussi les caractéristiques du droit dans ce domaine donnent à l'intime conviction du juge (comme à celle du fonctionnaire en premier examen), un rôle exceptionnel, et largement exorbitant du droit commun, dans la décision finale : loin d'être l'ultime arbitrage d'une instruction approfondie et d'un raisonnement juridique, tous deux étroitement dépendants du droit, l'intime conviction se substitue purement et simplement à l'une et à l'autre. Une simple somme d'opinions subjectives et intuitives remplace la recherche d'informations et le syllogisme juridique supposés guider le juge vers sa conclusion. Sont ainsi masqués l'absence de moyens et la rareté d'un fondement raisonné dans la prise de décision. » (Valluy, 2004, p. 3.)

Peut-on faire un parallèle avec le travail social ? Comme le soulignent plusieurs contributions, les prises en charge sont de plus en plus appelées à épouser les spécificités des bénéficiaires. L'effritement du caractère général des normes pourrait-il être compensé par un recueil toujours plus étendu d'informations sur la personne, son parcours de vie, ses motivations ? Si, comme pour la procédure d'asile une telle soif de renseignements est observée, elle sera pourtant toujours en défaut au regard de ce qui est attendu : fonder l'objectivité des jugements. C'est probablement la raison pour laquelle le critère de l'authenticité expressive acquiert une telle prépondérance. Comment minimiser l'erreur dès lors que les normes générales ne s'appliquent pas clairement aux cas rencontrés, dès lors que l'information disponible ne permet pas de s'assurer de l'adéquation des critères d'application ? Comment se prémunir du risque de l'arbitraire ? Probablement que l'exigence de sincérité est l'une des voies permettant, sinon d'assurer, du moins de rassurer sur la pertinence de l'évaluation dans ces contextes.

La communication sollicitée sur ces scènes de parole institutionnelles apparaît comme complexe et ambivalente. Comment attendre la confiance dans un contexte où la parole doit dans le même temps convaincre et susciter l'obtention d'une aide dont l'enjeu est parfois considérable pour la vie des personnes concernées ? Comment s'assurer que l'on dispense l'aide publique aux personnes qui y ont réellement droit ? Comment évaluer ces besoins, apprécier le bien fondé des confessions recueillies, et estimer la légitimité des demandes ? Sur tous ces points, la conviction s'étaye pour une large part sur la capacité à convaincre de la justesse des demandes. Mais celle-ci s'articule avant tout dans le registre émotionnel de l'authenticité expressive qui reste difficile à interroger.

L'absence d'un langage commun

J'aimerais revenir sur l'incomplétude des informations recueillies. Le registre émotionnel est-il sollicité pour compenser le manque de renseignements

susceptibles d'éclairer le jugement ? Y aurait-il là comme l'idée qu'une proximité avec l'usager serait à même d'étendre la connaissance disponible susceptible d'étayer des jugements fondés ? Il convient toutefois de distinguer la connaissance d'autrui forgée dans la proximité de celle construite dans le partage de l'intimité. Et de ce point de vue, les études rapportées dans ce volume font état de la pauvreté des ressources disponibles. Comme s'il manquait d'un langage susceptible de soutenir une proximité entre inconnus.

Ainsi, Giuliani souligne les difficultés que connaissent les acteurs impliqués dans les nouveaux dispositifs d'accompagnement à expliciter leurs missions et à rendre compte de leur pratique. Elle nous dit qu'il semble manquer d'une parole, d'un vocabulaire, d'un langage pour appréhender ces nouvelles expériences et pour les réfléchir. Seuls sont disponibles, observe-t-elle, les « maîtres mots » de « relation » et « d'accompagnement ». Et, dans le déroulement de son enquête, la sociologue se voit elle aussi limitée par la pauvreté des comptes-rendus des acteurs, au point de devoir se tourner vers l'observation directe des pratiques.

Duvoux observe une rareté similaire. Alors même qu'ils tentent d'appréhender les cahots de leurs parcours en se référant à des causes externes, les personnes qu'il rencontre se heurtent à la fragilité des représentations disponibles. Duvoux souligne qu'« il est révélateur d'entendre des allocataires construire des catégories par simple hypostase de leur expérience personnelle ».

Absence de vocabulaire, édification de catégories singulières, ces observations croisées tendent à souligner la carence de ressources collectives disponibles pour saisir ces expériences dans l'ordre du discours. Les mises en forme ne semblent pas pouvoir décoller de l'idiosyncrasique. Lorsqu'une ébauche de généralisation est proposée, elle s'organise préférentiellement autour de scénarios victimaires associés à des caractères individuels. Giuliani souligne ce lien entre l'absence de ressources symboliques et la restriction du discours des usagers à ce répertoire de victimes. Une pénurie qui corrobore le constat d'impuissance auquel se voit contraint celui qui comprend son monde à partir des seules ressources de la singularité d'une vie, de ses échecs et de ses insuffisances psychiques. Duvoux dénonce la congruence entre une telle compréhension des individus avec la politique institutionnelle : la personnalisation de l'aide fait alors alliance avec une stratégie de décollectivisation des revendications des usagers.

Cette carence d'un langage collectif entre en écho avec les analyses de la théorie critique dénonçant la colonisation du monde vécu par le système. Celle-ci s'accompagne d'une instrumentalisation des ressources de sens qui aurait notamment pour effet d'éroder progressivement la signification des usages langagiers qu'elle s'approprie (Habermas, 1978). Cette lecture peut être posée sur la mobilisation des vocabulaires du projet, du contrat, de l'écoute³ que sollicitent les institutions. On dénonce ce faisant l'effet de reproduction des inégali-

3. Voir sur ce point Fassin, 2004.

tés de ces nouvelles politiques qui, sous couvert d'octroyer des capacités aux acteurs, les privent dans le même temps des moyens de penser leur situation, de se l'appropriier collectivement et d'en réclamer les transformations souhaitables. Contraints de raisonner dans les termes convenus, de se conformer à des modèles d'acteurs préfigurés, ceux-ci peuvent tout aussi bien s'enfoncer davantage dans leurs statuts de personnes socialement diminuées et humiliées.

QUELLES PRISES DE PAROLES POUR QUELLES SIGNIFICATIONS ?

On peut toutefois se demander si une certaine créativité est possible sur la scène institutionnelle. Ces espaces devraient en effet, de façon privilégiée, autoriser l'articulation des attentes privées et des perspectives publiques. Mais il est probable qu'une telle rencontre ne puisse se constituer d'emblée, et que les registres préférentiels de l'accueil ne facilitent pas l'édification de ce langage commun qui semble faire défaut. La difficulté consiste notamment à articuler la rencontre entre réquisits publics et attentes privées. On l'a constaté, il manque précisément d'un langage à l'interface entre les normes générales et les données subjectives, il manque de significations que l'on peut qualifier d'intersubjectives à la suite de Charles Taylor. Dans notre rapport à autrui comme à nous-mêmes, nous nous orientons constamment sur fond d'un horizon de sens qui est constitutif pour notre pratique elle-même. De ce point de vue, les individus ne comprennent le sens d'une bonne part de leurs comportements que parce qu'ils sont socialisés dans un monde de significations communes. C'est en appui sur cette strate que peuvent s'articuler nos accords comme nos différents. Il ne faut pas confondre cet horizon commun avec l'idée d'un consensus social ou d'une convergence collective sur les mêmes croyances ou valeurs. Il s'agit bien plutôt du médium dans lequel peuvent se dérouler l'intercompréhension comme le conflit⁴. Dans le contexte de l'action institutionnelle, l'absence de vocabulaire qui semble caractériser la relation d'aide professionnelle pourrait être interprétée comme le signe d'une pluralité des mondes en présence. Comment articuler ces expériences, comment les faire se rencontrer, à travers quelles médiations ? Tel semblerait être le défi qu'auraient à relever les nouvelles scènes de parole.

4. « En fait, des significations intersubjectives sont une condition d'un certain type de clivages très profonds, comme c'est patent dans le cas de la Réforme, de la guerre civile américaine ou des scissions dans les partis de gauche. Le conflit est à son comble, précisément parce que chaque camp peut comprendre parfaitement l'autre. En d'autres termes, la convergence de croyances ou d'attitudes, ou son absence, présupposent un langage commun, dans lequel formuler ces croyances et leur conflit. Dans toute société, l'essentiel de ce langage est inscrit dans ses institutions et dans ses pratiques, il est constitutif de ces institutions et pratiques, il fait partie des significations intersubjectives. » (Taylor, 1997, p. 166.)

Manifestement les expériences dont nous avons pu prendre connaissance n'ont pas encore suffisamment innové sur ce plan. Quel serait le travail d'expression qui permettrait de considérer l'hétérogénéité des situations, des expériences, des horizons et des ancrages? Quels dispositifs seraient susceptibles de favoriser un équilibre entre la nécessité de l'intrusion et la peur de la contamination? Comment donner une chance à la rencontre, c'est-à-dire à l'édification de ressources de sens qui ne sont pas déjà là, telles les réglementations générales ou les traces émotionnelles du vécu antérieur? On retiendra des analyses présentées ici qu'il conviendrait au minimum de proposer un espace de parole protégé, une professionnalisation de l'accueil qui tienne compte de la pratique du tact et des compétences requises pour ce faire, une latitude pour innover dans les dispositifs. Dans son livre *Respect*, Richard Sennett (2003) soutient que l'une des erreurs des bureaucraties modernes fut de nier que les administrés puissent être compétents pour prendre part aux conditions de leur propre dépendance... Il y a là une expérience à méditer si la voix des acteurs faibles, professionnels comme usagers, doit pouvoir résonner et acquiescer un timbre publiquement audible.

BIBLIOGRAPHIE

- COLEMAN J. S., *The Asymmetric Society*, Syracuse/New York, Syracuse University Press, 1982.
- FASSIN D. (éd.), *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*, Paris, Éd. La Découverte, 2004.
- GOFFMAN E., *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Éd. de Minuit, 1968.
- HABERMAS J., *Raison et légitimité. Problèmes de légitimation dans le capitalisme avancé*, Paris, Éd. Payot, 1978.
- SENNETT R., *Respect. De la dignité de l'homme dans un monde d'inégalité*, Paris, Albin Michel, 2003.
- TAYLOR C., *La liberté des modernes*, Paris, PUF, 1997.
- VALLUY J., « La fiction juridique de l'asile », *Plein Droit*, 63 (décembre), 2004.

Le sens social

Face aux institutions, les individus socialement disqualifiés sont habituellement perçus dans une vision schizophrénique, comme des « dominés » disposant tout au plus de tactiques de résistance ou comme des « sujets » d'une modernité pourtant bien peu incarnée. Leur voix est illusoire ou prophétique. Or, les institutions de nos sociétés post-modernes brouillent les pistes : elles affirment s'adapter aux nouveaux credo de l'individu, de la subjectivité et de l'éthique. Mais que signifie une relation de reconnaissance d'individus qui n'ont pas de légitimité à prendre la parole ? De quelles voies ceux-ci disposent-ils pour prendre voix ?

En proposant le concept d'« acteur faible », cet ouvrage entend ouvrir une réflexion nouvelle permettant de penser les conditions d'autonomie des individus pris dans des relations asymétriques. Constituer des causes, délier les langues, rendre les voix audibles : trois processus sont ainsi examinés, à la lumière d'études de terrain (travail social, école, logement, centres sociaux, prison...) qui éclairent le jeu complexe des luttes de reconnaissance, des politiques institutionnelles et des dispositifs de prise de parole.

Comprendre la voix des acteurs faibles, c'est faire le pari de la réversibilité des situations de faiblesse et élaborer les conditions de l'empêchement comme du renforcement de ces acteurs. C'est aussi prendre la mesure du tournant compréhensif des institutions et penser la porosité de la frontière entre professionnels du front et usagers disqualifiés sous l'angle d'une expérience commune.

Jean-Paul PAYET, sociologue, est professeur à l'université de Genève, responsable de l'équipe SATIE et membre associé du laboratoire MoDyS-CNRS.

Frédérique GIULIANI, sociologue, est maître-assistante à l'université de Genève et membre de l'équipe de recherche SATIE.

Denis LAFORGUE, sociologue, est maître de conférences à l'université de Savoie et membre du laboratoire LLS.

Le sens social 27