

TRAVAIL SOCIAL
ET
PRATIQUES DE LA RELATION D'AIDE

Collection Savoir et formation
dirigée par Jacky Beillerot et Michel Gault

A la croisée de l'économique, du social et du culturel, des acquis du passé et des investissements qui engagent l'avenir, la formation s'impose désormais comme passage obligé, tant pour la survie et le développement des sociétés, que pour l'accomplissement des individus.

La formation articule savoir et savoir-faire, elle conjugue l'appropriation des connaissances et des pratiques à des fins professionnelles, sociales, personnelles et l'exploration des thèses et des valeurs qui les sous-tendent, du sens à leur assigner.

La collection *Savoir et Formation* veut contribuer à l'information et à la réflexion sur ces aspects majeurs.

Dernières parutions

Yves GUERRE, *Le théâtre-Forum.*

Jacky BEILLEROT, *L'éducation en débat : la fin des certitudes.*

Françoise F. LAOT, *La formation des adultes.*

Georges SNYDERS, *Des élèves heureux...*

Bernard BONNET, *La formation professionnelle des adultes.*

Christophe WULF, *L'anthropologie de l'éducation.*

Claudine BLANCHARD-LAVILLE et Dominique FABLET, *L'analyse des pratiques professionnelles* (édition revue et corrigée), 2000.

Jacky BEILLEROT, *Formes et formations du rapport au savoir.*

Chantal HUMBERT (coordonné par) *Les usagers de l'action sociale. Sujets, clients ou bénéficiaires ?*

Claudine BLANCHARD-LAVILLE et Dominique FABLET (coord.), *Pratiques d'intervention dans les institutions sociales et éducatives.*

Gérard BARNIER, *Le tutorat dans l'enseignement et la formation*, 2001.

Collectif de Chasseneuil, *Accompagner des formations ouvertes*, 2001.

Michel BOUTANQUOI

TRAVAIL SOCIAL
ET
PRATIQUES DE LA RELATION D'AIDE

L'Harmattan
5-7, rue de l'École-Polytechnique
75005 Paris
France

L'Harmattan Inc.
55, rue Saint-Jacques
Montréal (Qc) CANADA
H2Y 1K9

L'Harmattan Hongrie
Hargita u. 3
1026 Budapest
HONGRIE

L'Harmattan Italia
Via Bava, 37
10214 Torino
Italie

*« J'ai besoin des autres qui ont
besoin de moi et de chacun »*

Albert Camus

Sommaire

Préface par M. Corbillon 9

INTRODUCTION 13

Première partie 21

Chapitre 1 : Le travail social comme institution 23

1-1 Travail social et reproduction idéologique 24

1-1-1 Travail social et contrôle social 24

1-1-2 Processus socio-cognitifs et contrôle social 28

1-1-3 Critiques et nouveaux développements 31

1-2 La fin du travail social 34

1-2-1 Le travail social en crise 35

1-2-2 L'intervention sociale ou la fin des travailleurs sociaux. 37

1-3 un objet qui échappe. 40

1-3-1 Différents niveaux d'analyse 41

1-3-2 Le rapport à l'objet 43

1-4 Travail social et déviance 46

1-4-1 Déviance et contrôle social. 47

1-4-2 Nommer pour agir 50

Chapitre 2 : Le travail social comme regard sur autrui 55

2-1 Du social et de la subjectivité 55

2-1-1- La perception d'autrui 57

2-1-2 Des effets de représentation 59

2-2 Une approche par les représentations sociales. 62

2-2-1 Éléments théoriques 62

2-2-2 Travail social et représentations sociales 64

2-3 Travail social et relation d'aide 70

2-3-1 Postulats et hypothèses 71

2-3-2 Un choix d'objet : l'adolescence 73

2-3-3 Une approche comparative 76

Deuxième partie 81

Chapitre 1 : Eléments de Méthodologie 83

1-1 Quelles données ? 83

1-1-1 Les associations de mots 84

1-1-2 Les récits 87

1-2 La population de la recherche 90

1-2-1- L'impossible échantillon 90

1-2-2 Les caractéristiques des répondants 91

Chapitre 2 : Approche d'un univers de représentations sociales 93

2-1 Analyse ascendante hiérarchique 93

2-2 Les associations de mots 97

2-2-1 Le métier : identité, savoir être et savoir-faire 97

2-2-2 La relation d'aide : comprendre 102

2-2-3 Travailleurs sociaux : un champ indéterminé 105

2-2-4 Le travail social : un objet indéfinissable 107

2-2-5 Politique sociale : une réalité économique et financière 109

2-2-6 L'adolescence : une vision dynamique 112

2-2-7 L'adolescent : la contradiction 116

2-2-8 L'adolescente : un entre deux 119

2-2-9 Juvénile 122

2-2-10 L'enfant : l'innocence en danger 123

2-2-11 Le danger : une opposition entre enfant et adolescent. 125

2-2-12 La déviance : une interrogation 128

2-3 Synthèse 130

2-3-1 Deux enseignements 130

2-3-2 La représentation du métier 133

2-3-3 la représentation du contexte 134

2-3-4 La représentation de l'objet 136

2-3-5 Les références de terrain 137

Chapitre 3 : Pratiques de la relation d'aide 143

3-1 Traitements des données 143

3-2 Analyse thématique 145

3-2-1 Le poids des thèmes 145

3-2-2 Une logique du possible 149

3-2-3 Comparaison des deux types de situations 159

3-2-4 synthèse : un univers cohérent 167

3-3 Cinq entretiens 176

3-3-1 Assistante sociale scolaire 176

3-3-2 Assistante sociale en placement familial 189

3-3-3 éducatrice spécialisée en internat 208

3-3-4 Educateur spécialisé en prévention 224

3-3-5 Educateur spécialisé en milieu ouvert 242

3-3-6 Synthèse des entretiens 260

Conclusion : les chemins du possible 267

Bibliographie 277

Index des auteurs 286

Préface

L'ouvrage de Michel Boutanquoi se distingue par l'originalité de l'approche qu'il propose au lecteur. Certes, l'objet général étudié, le travail social, bénéficie de discours et d'analyses variées et multiples. Mais, les repères théoriques et les modalités pratiques du travail présenté entraînent des développements inédits et un renouvellement de la connaissance dans le domaine. Les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux sont ici appréhendées dans leur articulation avec les représentations : comme le signale Michel Boutanquoi, « représentations et pratiques s'engendrent mutuellement ».

Le travail social se révèle être un phénomène multiforme, les questions qui le traversent sont complexes. Pour Michel Boutanquoi, le travail social se met en scène à travers une relation d'aide. Cette position n'est pas propre à l'auteur mais la perspective qui est adoptée est originale. En effet, le lecteur n'est pas convié à une réflexion sur le contexte social et socio-institutionnel de l'aide ou à une description des modalités concrètes de cette aide, ou encore à une analyse des aspects psychologiques de la relation. La présente recherche examine la façon dont se construit une représentation d'autrui à travers la relation d'aide. Plus

précisément, c'est un effort pour tenter de comprendre comment le travail social se développe à travers les représentations de l'autre, « l'inadapté », et l'adhésion ou non de ce dernier aux représentations qui lui sont soumises.

L'élaboration théorique est étayée par une analyse critique très complète de la littérature. La problématique remet en cause les visées déterministes des travaux des années 70/80, notamment autour de la thèse du contrôle social, et se situe dans une approche qui s'appuie sur les théories de l'acteur, l'interactionnisme et le constructivisme. Cependant, l'auteur ne néglige pas pour autant les conditions sociales, le contexte dans lequel les acteurs s'expriment, il adopte une position très inspirée d'Alain Touraine, à savoir « une certaine idée de l'homme tout à la fois produit et producteur de la société ».

Travail de recherche avant tout, la théorie est mise à l'épreuve du terrain. L'approche empirique s'appuie sur un dispositif de recueil des données tout à fait important et productif : 175 travailleurs sociaux, issus de 40 équipes différentes, ont été rencontrés pour l'exercice des associations de mots et 29 dans le cadre d'entretiens. La sélection des populations et des terrains étudiés n'est pas fortuite. Les choix effectués sont au cœur du travail social français, ainsi ont été retenus :

- le champ de la protection de l'enfance,
- les deux professions "historiques" du travail social, les éducateurs et les assistantes sociales,
- cinq terrains d'exercice qui recouvrent l'essentiel des pratiques, le service social scolaire, l'action éducative en milieu ouvert, la prévention spécialisée, l'internat et l'accueil familial spécialisé.

Après une introduction dense qui situe le modèle théorique de l'auteur, la première partie permet de préciser et d'explicitier les références et la problématique. Elle enracine le modèle dans l'analyse de la littérature et dans un travail conceptuel très fouillé notamment autour du concept de représentation. La place centrale occupée par ce dernier n'est pas usurpée puisqu'il donne cohérence à l'ensemble de l'ouvrage. Le travail théorique réalisé s'avère productif et permet de développer la problématique

personnelle de l'auteur, d'y trouver un point d'appui. Beaucoup d'aspects pourraient ici être cités, notons la mise en évidence des différentes composantes de la représentation des inadaptés par les travailleurs sociaux : représentations de soi et du métier, du contexte social, de l'objet de l'action (la déviance), de l'objet de l'intervention (la population concernée).

Nous souhaitons souligner le plaisir que nous avons pris à la lecture du premier chapitre exposant de façon claire et synthétique les discours et les analyses qui ont été produits sur le travail social depuis une trentaine d'années (notre propre inscription sociale, au cours de ces années, n'y est sans doute pas étrangère). Les principaux débats qui ont traversé et parfois ébranlé le travail social, sont relatés et commentés. La lecture proposée par Michel Boutanquoi est très pertinente et la mise en perspectives éclairante.

Le cœur de l'ouvrage est constitué par le développement des propres recherches de l'auteur. Après un exposé des aspects méthodologiques et techniques, les principaux résultats sont analysés et discutés. Ces derniers sont organisés autour des deux aspects dont l'articulation a été évoquée ci-dessus : les représentations sociales des travailleurs sociaux et leurs pratiques de la relation d'aide. Les synthèses réalisées à la fin de chaque chapitre permettent au lecteur de retenir les résultats principaux de l'analyse. Il n'est pas question ici de reprendre ces conclusions partielles mais nous souhaitons cependant relever quelques résultats importants. Les sujets de l'enquête ne perçoivent pas les métiers de l'aide comme des métiers de transformation sociale. Mais, ils insistent sur la rencontre avec autrui, sur la relation qui s'instaure, même si la réalité sociale qui en est le cadre n'est pas ignorée. Par ailleurs, s'il existe un fond commun de représentations parmi les différents travailleurs sociaux, l'influence des terrains d'exercice et des pratiques est mise en avant pour expliquer la diversité des représentations. Enfin, on relève l'existence d'une représentation de la déviance qui oriente fortement la relation d'aide.

Les choix méthodologiques et techniques effectués pour l'investigation empirique apparaissent pertinents. On appréciera la

maîtrise des différents aspects techniques mis en oeuvre : échantillonnage, constitution des catégories d'analyse, choix des variables, traitements statistiques, etc. Michel Boutanquoi sait interroger ses propres choix, il conduit avec minutie et prudence sa démarche. Par exemple, devant l'impossibilité de pouvoir saisir les pratiques des travailleurs sociaux par une observation directe, le chercheur a recours à des entretiens. Mais, des modalités spécifiques sont élaborées afin de tenter d'éviter les biais dus à la situation d'entretien et de favoriser une implication des interviewés : ainsi, ceux-ci sont invités à parler de situations concrètes dans lesquelles ils sont impliqués.

Comme le souligne lui-même l'auteur, les deux types de recueil des données (association de mots et entretiens) et les différentes modalités d'analyse donnent de la consistance aux résultats, par les convergences et les articulations qui sont repérées. En tout état de cause, l'importance du corpus de données et les choix du chercheur autorisent une double approche clinique et quantitative qui s'avère judicieuse.

Avant de conclure, notons que face à un propos qui aurait pu devenir obscur par la complexité de l'approche, la clarté de pensée et d'écriture de l'auteur est précieuse pour le lecteur.

En fermant le présent ouvrage, le lecteur aurait envie de poursuivre la réflexion engagée par Michel Boutanquoi. L'écrit fourmille de remarques qui peuvent engager des réflexions, des pistes pour l'analyse du travail social. Ce sentiment dynamique qui nous anime, cet appel à la réflexion qui souligne la richesse de la recherche réalisée, n'est sans doute pas le moindre mérite de ce travail.

Michel Corbillon
Professeur de sciences de l'éducation
Université Paris X-Nanterre

INTRODUCTION

Prendre pour objet de recherche le travail social conduit à se confronter à un champ complexe et peu délimité, à une multitude de pratiques et de discours. S'y côtoient ou s'y affrontent de multiples vérités les unes scientifiques ou désignées comme telles qui tireraient leurs légitimités des procédures d'élucidation qu'elles empruntent, les autres du terrain qui exhaleraient les leurs de la puissance du vécu et de la proximité. Ajoutons les vérités politiques accoudées à la légitimité démocratique, les vérités économiques d'un Etat-providence en crise et, à coup sûr, on se retrouve sur un domaine fertile en controverses de toutes sortes : instance de reproduction idéologique pour les uns, inadapté aux défis actuels pour les

autres ; il manque de moyens ou il coûte trop cher ; ses professionnels prônent une éthique quand d'autres leur renvoient leurs insuffisances ; il est partout et nulle part, un alibi et une illusion ; et quand le social se délite tout le monde revendique de faire du travail social, sans que l'on soit bien sûr qu'il s'agisse à chaque fois exactement de la même chose.

« Le travail social est mort, vive le travail social » serait-on tenté de s'écrier. Enseveli sous tant de dissertations, promis à une fin certaine soit sous les coups de boutoir d'une crise interne qui n'en finit pas d'alimenter ses contradictions, selon la version scientifique, soit au nom d'un idéalisme prophétique qui s'attache à l'avènement d'une société nouvelle qui se passerait de ses services, selon la version professionnelle, on est parfois étonné de sa capacité à endurer et à perdurer.

Tout se passe comme si l'objet résistait aux tentatives pour le cerner définitivement, comme s'il parvenait toujours à se soustraire quelque peu, à laisser une part d'ombre pour nourrir sans cesse le désir d'en savoir un peu plus. « Célèbre et inconnu » selon la formule de M. Autès (1999 p.1).

C'est dire ainsi combien nous n'échappons pas à la tentation de remettre sur le métier l'ouvrage dans l'espoir d'atteindre ce qui recèle encore d'inconnu.

Sous un autre angle, le travail social, dans son caractère relativement insaisissable, irréductible, semble comme faire l'objet d'un trop plein de discours dont chacun s'épuise à vouloir épuiser la totalité, en particulier dans le cadre d'une production théorique.

De fait, certaines analyses du travail social nous ont paru parfois trop parcellaires, d'autres n'ont pas toujours su se garder d'une prétention à énoncer ce qu'il devrait être ; en d'autres termes, certaines analyses n'ont guère dépassé le stade de la dénonciation soit à partir d'un concept idéologisé, le contrôle social, soit à partir de l'observation d'une pratique partielle censée subsumer l'ensemble des pratiques et par là-même des significations, d'autres ou les mêmes ont, à différentes reprises, fait basculer le travail de recherche d'une visée de compréhension et de connaissance à une visée prescriptive à l'égard des travailleurs sociaux.

Il se dégage ainsi deux caractéristiques de l'objet : l'indétermination qui s'illustre dans un débat toujours ouvert sur les définitions, les contenus que défendent différents acteurs du champ ; une manière ou des manières de le déconstruire qui n'évitent pas toujours un côté péremptoire.

Dès lors, l'adopter comme objet de recherche impose de naviguer entre au moins deux écueils : prendre parti dans un débat social en défendant telle ou telle vérité par l'affirmation de telle ou telle appartenance, s'ingénier à une énième tentative d'encerclement dont on ne saurait douter par avance du caractère définitivement définitif.

Nous avons donc eu pour souci tout au long de ce travail à la fois de nous dégager d'emprises quelles qu'elles soient et en particulier de celles liées à une expérience de terrain, et de proposer une lecture possible de l'objet.

Notre approche s'est élaborée au fil du temps, des réflexions, des discussions, des confrontations. Elle s'ancre dans une façon d'appréhender les réalités et les conduites sociales non pas comme totalement soumises ou déterminées par les structures via l'idéologie mais comme des constructions où s'expriment à la fois des sujets sociaux en tant qu'acteurs et les conditions sociales de cette expression. Elle s'appuie sur l'idée que toute pratique sociale en tant qu'interprétation et organisation du réel contient des effets de sens qui ne se réduisent pas à des rationalisations imposées par les structures économiques. Elle repose sur une certaine idée de l'homme tout à la fois produit et producteur de la société.

Le regard que nous avons essayé de porter sur le travail social a cherché alors à se défaire en partie de l'idée de sa détermination dans une intimité soumise aux logiques capitalistes telle qu'ont pu la défendre nombre d'auteurs. Nous avons cherché à poser la question d'un sens possible du travail social, d'un sens non directement perceptible ou lisible dans le quotidien des pratiques mais qui pourtant les pénètre, s'y love et s'y recrée à chaque rencontre. Nous avons donc pensé nécessaire d'aborder le travail social en tant qu'institution qui remplit une fonction au sens où il participe de la construction du social.

Au cœur du travail social se dessinent les contours de l'altérité au travers d'une mise en perspective du rapport entre norme et déviance, plus exactement d'une mise en scène et d'une mise en mots de celui-ci. « Il semble bien qu'existent des processus sociaux de mise en altérité par lesquels ce qui n'est pas moi est construit en une négativité concrète » écrit D. Jodelet (1989a, p. 33). Le travail social, au-delà de ses organisations, nous paraît participer de ces mécanismes qui énoncent l'autre pour s'énoncer soi, qui tracent la frontière plus ou moins nette, plus ou moins stable au-delà de laquelle se situe la marge. Il n'est sans doute pas d'objet du travail social qui n'exprime une part de cette altérité rendue visible y compris en la cachant ou en cherchant à la dissimuler aux regards : que l'on songe au rapport à la folie, à la maladie mentale ou tout simplement à ces enfants et adolescents pris en charge pour des troubles de la conduite ou du comportement ; que l'on s'attache aux personnes atteintes par le sida ou aux vieillards de l'hospice ; que l'on prenne pour cible les jeunes de certaines banlieues ou la banlieue elle-même ; que l'on s'interroge sur la pauvreté ou sur les "bénéficiaires" du RMI ; que l'on se soucie des enfants maltraités et des parents maltraitants ; il est toujours question de dissenter sur celui qui se trouve désigné comme différent et qui en même temps contient une part de semblable. Chaque objet du travail social ne renvoie pas à une altérité lointaine mais bien, avec de nombreuses variations, à une certaine proximité. Le déviant, celui qui rappelle nécessairement la normalité de ceux qui l'examinent, n'est pas issu d'une peuplade reculée dont on observerait avec effarement les coutumes au miroir désuet de l'ethnocentrisme, mais prend naissance au cœur même de la société qui le désigne comme tel.

Certes, on ne saurait ignorer ce que les définitions qui servent à ce repérage doivent aux rapports sociaux, aux structures sociales dans lesquelles elles s'actualisent continuellement. On ne saurait passer sous silence la volonté de discipline que M. Foucault (1975) a su lire dans le développement d'institutions de contrôle. Pour autant la manière dont est pensée l'altérité au travers du travail social ne nous paraît pas pouvoir être ramenée à ces deux seules composantes. Penser l'altérité relève d'une activité de connaissance, d'une façon d'ordonner le monde pour le comprendre, dégager du sens, s'y mouvoir, construire une identité.

Penser l'altérité relève d'une activité de représentation, c'est-à-dire d'interprétation et de maîtrise de la réalité.

Il a semblé possible de saisir cette activité de représentation dans un moment précis de mise en mots de certaines formes d'altérité, celui de la prise en charge du déviant par une organisation professionnalisée du travail social autrement dit par des professionnels du travail social. Il nous est apparu que ce qui constituait le cœur des pratiques classiques de nombre de travailleurs sociaux, à savoir la relation d'aide, pouvait être un des espaces où s'élabore le rapport de la norme et de la déviance, le rapport à l'altérité. Nous avons ensuite fait le choix de nous intéresser au champ des interventions sociales en direction des familles, plus précisément le champ de la protection de l'enfance, en prenant pour objet principal l'adolescence.

Notre démarche a tenté de s'inscrire dans une logique qui part d'un plan général pour s'approcher du particulier ; en l'occurrence, parti de l'institution nous avons eu pour souci d'atteindre les acteurs au niveau de la pratique en tant que lieu où les représentations, qui sont toujours représentations de quelque chose et de quelqu'un, peuvent être saisies.

Nous avons également cherché à rendre compte d'une pratique qui rencontre le déjà là pensé de l'institution et qui en même temps se révèle une manière de la penser. Nous employons donc à dessein le terme d'acteur non pour signifier la puissance du sujet, la puissance de la subjectivité au regard de la force des rapports sociaux ou institutionnels, mais pour dire que sans cette position de sujet pensant et pensé, sans cette subjectivité, l'institution ne pourrait pas être pensée. Nous l'employons pour affirmer que les travailleurs sociaux, en tant que groupe charnière, à cheval sur la frontière qui sépare la normalité de la marge, en tant que gestionnaires parmi d'autres du passage d'une rive à l'autre que la relation d'aide fait fonctionner dans les deux sens en nommant la déviance et en étant l'instrument de la réintégration, participent de la définition de l'altérité au travers d'une pratique qui ne se trouve pas seulement enchâssée dans des déterminations sociales mais prend également appui sur des logiques affectives, cognitives, identitaires. Nous l'employons enfin en estimant qu'en retour la compréhension de la pratique des acteurs éclaire une partie du sens de l'institution.

La première partie du travail est d'abord consacrée à une réflexion sur l'objet au travers d'un tour d'horizon de la littérature, sociologique principalement, et d'une tentative pour le définir dans son rapport à la déviance. Quittant l'aspect institutionnel, nous nous sommes ensuite intéressé au regard que le travailleur social porte sur autrui, en ayant recours au concept de représentation sociale. La seconde partie est consacrée à l'univers des représentations en jeu puis à leur articulation et à leur actualisation dans une pratique de la relation d'aide.

Nous nous étions, au commencement du processus de mise en question pour parvenir à élaborer une problématique de recherche, appuyé sur une interrogation concernant la pratique à l'égard des adolescents déclarés en danger : la tentation de recourir plus facilement aux mesures de placement que pour la population enfantine. Au cours de cette première réflexion, de cette première construction d'un travail de recherche, il est apparu que la compréhension d'une pratique passait par un détour, la compréhension de la pensée qui l'accompagne, en l'occurrence une pensée sur l'adolescence inscrite dans des représentations sociales, et par la mise en perspective de l'énergie affective au cœur de ces représentations.

La poursuite du travail d'élaboration nous a conduit au fur et à mesure à ne plus seulement nous concentrer sur un fait repéré dans une pratique, sur un terrain d'exercice, à partir d'une position professionnelle mais à chercher à comprendre des enjeux au-delà de la pratique observée pour finalement revenir à l'observation de cette pratique avec une autre visée et un autre regard. Il ne fut pas simplement question d'une prise de distance mais d'un cheminement normal et nécessaire à toute construction d'un projet de recherche. Si nous avons eu pour point de départ un quotidien dans lequel nous étions impliqué et sur lequel nous nous posions nombre de questions, nous avons eu pour point, non d'arrivée mais d'ancrage, ce même quotidien avec des questions à la fois semblables et différentes, en un mot renouvelées. Parti d'un questionnement sur les pratiques à l'égard des adolescents dans le cadre d'une organisation de prise en charge, nous sommes revenu à l'adolescence comme moyen de tenter de saisir au travers des

méandres d'une relation d'aide, quelque chose du sens de l'institution.

Cette construction de l'objet de recherche relève tout à la fois d'une rupture et d'une continuité ; rupture au sens d'un passage d'une pensée de l'immédiat à une pensée de la perspective ; continuité au sens où la pensée de la perspective prend inévitablement origine dans la pensée de l'immédiat. De l'ici et du maintenant nous avons obliqué vers un horizon plus large en essayant de ne pas éluder la part toujours présente de ce qui a conduit à passer de l'un à l'autre.

Ce ne fut pas d'ailleurs sans générer quelques difficultés lors des rencontres avec les travailleurs sociaux qui avaient accepté de nous livrer une part d'eux-mêmes au travers du récit de leurs pratiques. Etre perçu comme familier pouvait entraîner une plus grande liberté de parole mais également conduire à une recherche de complicité. Etre perçu en extériorité pouvait susciter une certaine méfiance mais également le désir d'expliquer, de faire comprendre. De même, la familiarité avec le discours a sans doute été un point d'appui précieux sur le plan de l'écoute mais renfermait le risque de ne pas porter suffisamment attention à certaines logiques. Illustrant sans doute notre position intermédiaire assez nette au moment du recueil des données, au gré des circonstances, des questions qui pouvaient surgir, nous nous sommes situés soit dans une référence uniquement universitaire soit dans une double référence pratique et universitaire.

Insister sur ces aspects tient au fait qu'il n'est pas rare que soit plus ou moins déconsidérée la prétention à la recherche qu'exprime un certain nombre de praticiens. Prisonniers de la subjectivité de leur place, ils ne sauraient produire d'autres résultats que des fruits gâtés, des illusions de connaissance. Ils ne sauraient fabriquer autre chose que la justification de leur existence et de leurs pratiques.

Le procès d'intention représente, sans aucun doute, l'un des multiples avatars des luttes que le champ du travail social génère pour savoir qui détiendrait la vérité sur l'objet. On pourrait facilement arguer que certaines recherches universitaires ont parfois tendance elles-mêmes à se réduire à l'exposition d'un point

de vue à partir des faits qui le conforte, mais on imagine assez facilement la stérilité de ces oppositions.

Ce n'est pas le lieu où le discours prend sa source qui importe en dernière instance pour valider ou invalider un travail de recherche sauf à vouloir dénoncer à l'avance le propos. C'est la manière dont ce lieu est réintroduit dans le discours, c'est-à-dire la manière dont le discours à la fois le dévoile et s'en éloigne. Nous nous sommes efforcé tout au long de ce travail de garder à l'esprit ce que notre façon d'aborder l'objet devait à l'itinéraire emprunté sans pour autant verser dans une interrogation sourde et paralysante. Nous nous sommes ingénié non pas de prétendre à la vérité mais de proposer une vérité possible à ajouter aux autres vérités et à discuter en tant que telle.

Au-delà de quelques polémiques sans grand intérêt demeure une question essentielle, celle du dialogue, de la rencontre, de la confrontation entre chercheurs et praticiens, afin de valoriser et de questionner tant les connaissances et les savoirs de la pensée de l'immédiat, du quotidien, que les résultats de la recherche issue de la pensée de la perspective. Il s'agit vraisemblablement d'un enjeu majeur pour le travail social qui suppose, comme le souligne P. Durning (1996, p. 59), «l'instauration de partenariats organisés à long terme entre les services chargés d'apporter des services à la population et les centres de recherches et de formation».

PREMIERE PARTIE

Chapitre 1 : Le travail social comme institution

En explorant la littérature sur le travail social notre ambition n'est pas de nous atteler à une analyse exhaustive d'une production relativement foisonnante ni d'en faire l'histoire. En nous attachant à quelques textes, plus ou moins connus, nous cherchons à poser des jalons, à situer différentes approches, à proposer une certaine critique avant de tenter de dégager notre propre perspective.

Nous distinguons trois moments dans ce parcours : le premier correspond essentiellement à une mise en cause radicale du travail social, le second s'interroge en partie sur le premier, le troisième s'efforce de préciser les contours d'une mutation ou d'une disparition.

1-1 Travail social et reproduction idéologique

1-1-1 Travail social et contrôle social

La publication en 1972 par la revue *Esprit* d'un numéro intitulé : « Pourquoi le travail social ? » semble marquer le point d'émergence de toute une série de travaux et d'études critiques sur le travail social. D'ailleurs, il serait plus pertinent d'évoquer à leurs propos une entreprise de dénonciation qui emprunte assez souvent les accents d'un réquisitoire implacable.

Il est avant tout question de mettre en accusation un outil qui sous l'habillage de la philanthropie et du dévouement apparaît alors comme une machine impitoyable au service des classes dominantes. Le procès, car c'est bien de cela dont il s'agit, se développe autour de la question du contrôle social en tant qu'il participe à la reproduction des rapports sociaux, des rapports de domination.

Pour des auteurs comme J. Donzelot (1972, 1977) ou P. Meyer (1977), le travail social vise à l'encadrement et à la normalisation des populations marginales. Il s'agit au travers d'interventions auprès de l'enfant et de sa famille, cette famille qui n'existe « qu'autant qu'elle répercute en son sein les normes répressives » (J. Donzelot, 1972, p. 670), de concourir au maintien de l'ordre social. « Plus on est pauvre, plus on est surveillé, épié. La pratique de la surveillance est sélective, s'adressant surtout à ceux qui sont désignés par leurs conditions de vie à cette méfiance systématique » (*idem* p. 670).

Parce qu'ils insistent sur les notions de discipline et de normalisation, ces travaux peuvent être inscrits dans un courant d'analyse inauguré par M. Foucault qui considérait l'extension du pouvoir normalisateur comme une des caractéristiques profondes de notre société : « Les juges de normalité sont présents partout. Nous sommes dans la société du professeur-juge, du médecin-juge, de l'éducateur-juge, du travailleur social-juge, tous font régner l'universalité du normatif ; et chacun au point où il se trouve y soumet le corps, les gestes, les comportements, les conduites, les aptitudes, les performances » (1975, p. 311). R. Castel (1981) prolongera ce type d'approche par la notion d'ordre post-disciplinaire dans lequel il s'agit moins de contraindre que de prévenir le risque, l'inadaptation, pour une meilleure efficacité sociale.

D'autres auteurs (P. Lascoumes 1977, J. Verdès-Leroux 1978) insistent sur la liaison entre le travail social et l'appareil d'Etat et dès lors celui-ci apparaît comme un moyen privilégié de reproduction sociale. « L'action sociale telle que nous la connaissons actuellement est inséparable du mode de production capitaliste » écrit P. Lascoumes (p. 203). Dans ce contexte, le travail social en tant que modalité de contrôle social de la classe ouvrière n'a d'autre but que la récupération des déperditions de forces de travail et la soumission à l'ordre bourgeois par une imposition de nature idéologique masquant l'aliénation des rapports sociaux, et ce au prix d'une violence symbolique (J. Verdès-Leroux p. 269).

Que ce soit au travers de l'évolution de la politique familiale ou au travers d'un regard sur l'enfance irrégulière et la prise en charge judiciaire dans le cadre de l'action éducative en milieu ouvert (AEMO) définie par P. Meyer comme « une action permanente pour exterminer la pluralité des modes de vie » (p. 78), chacun s'aventure à rechercher dans l'histoire les traces et les strates de cette création. Mais en tout état de cause que l'attention se porte sur le renouvellement des pratiques disciplinaires ou sur la nécessité de la reproduction sociale, la montée en puissance du travail social est lue dans une sorte d'intimité soumise aux logiques du capitalisme. Prenons deux exemples.

C. Lagarde (1982), en posant que « la véritable raison d'être du travail social ne se situe pas tant du côté des mécanismes qui produisent des cas sociaux que du côté de l'absence de processus visant à les résoudre » (p. 41), tente de démontrer l'existence d'un lien entre développement du capitalisme et apathie de la société civile, entre destruction du lien social et nécessité d'une solidarité mise en place par l'Etat.

A une solidarité sociale immédiate, inhérente au travail en commun, à l'existence d'une communauté où « il n'y a pas de dissociation des individus entre eux », où « le destin d'un individu est directement un destin social » qui « concerne tous les autres comme le destin de chacun des autres le concerne », où chacun est relié à l'autre « par des liens sociaux directs et permanents » (p. 44), le rapport de production induit par l'économie marchande (division du travail, production de biens qui ne servent pas

directement le besoin des hommes) a provoqué la réification du lien social, le matérialisant par de la valeur (l'argent) et entraînant ainsi l'atomisation des individus.

Il s'ensuit l'apparition d'une indifférence entre les individus dont l'inscription dans la société n'est plus assurée socialement. Là où s'exprimait une solidarité directe, il devient nécessaire de créer un appareil d'Etat « pour développer une pseudo-solidarité ». Et l'auteur de conclure sur une contradiction fondamentale : « tout en visant à réduire les cas sociaux le travail social doit œuvrer dans le sens de la reproduction des rapports de production ; or ce sont ceux-ci qui, précisément, sont la cause de l'absence de solidarité au sein de la société civile, absence qui rend le travail social nécessaire ». D'une certaine manière ce qui pouvait apparaître comme des difficultés personnelles regardant la solidarité immédiate devient dans un système capitaliste une situation de crise génératrice de cas sociaux.

J.L. Dupond (1981) ne s'attarde pas sur un Eldorado perdu et ne cherche pas à revisiter la question de la différence entre solidarité organique et solidarité mécanique chère à Durkheim; il ne voit pas tant dans le travail social le produit du passage d'une économie à une autre qu'un instrument d'imposition de l'idéologie dominante.

Cela le conduit à tenter de décortiquer un processus dans lequel les travailleurs sociaux, qui n'appartiennent pas à la classe dominante, apparaissent comme « une catégorie sociale d'appui », dominée par l'illusion idéologique, « la croyance en un Etat et un système politique au-dessus de la lutte des classes » ; illusion que M. Autès (1977) résume ainsi : « l'humanisme naïf, le volontarisme de bonne foi qui se donne souvent sous les apparences du dévouement et de la vocation, l'attachement à une notion imaginaire de la liberté fondé sur une méconnaissance totale des déterminismes du sujet et de l'action humaine ».

De fait, les travailleurs sociaux reproduisent avec leurs clients des rapports de classe ; ils s'adressent à « la masse des prolétaires dans son ensemble et plus particulièrement à la frange la plus insécurisée et la plus exploitée de celle-ci » (p. 8) et en donnant la priorité à l'explication individuelle, ils la maintiennent dans une conscience marginale de sa situation et favorisent ainsi la reproduction de l'ordre social (p. 10). Nous croisons ici une des

constantes de l'analyse du travail social : la psychologisation en tant que masque et moteur de l'idéologie.

En cette période, les travailleurs sociaux ne sont plus que les suppôts de l'ordre bourgeois. J. Donzelot (1972) n'hésite pas à parler d'eux comme « d'une maréchaussée grossière, un clergé sans charge », à assimiler les assistantes sociales à « des sergents recruteurs » pour les lieux d'enfermement, à évoquer le numéro d'équilibriste des éducateurs en écrivant : « il y a ceux qui disent la messe comme il convient et font la police quand elle n'est pas là. Il y a ceux qui font des casses avec les jeunes », à renvoyer les psychologues à un rôle « d'égoutier de la misère humaine ». P. Meyer, nous l'avons vu, assimile leur travail de contrôleur à un travail d'extermination et J.L. Dupond conclut en les accusant d'être les complices de l'exploitation des travailleurs « puisqu'en tout état de cause [il vit] sur la part de plus value que [leur] accorde la classe dominante » (p. 7).

Pourtant, on espère d'eux un alignement sur leur position de classe (J.L. Dupont), une dénonciation de leur travail puis une alliance et une collaboration pour que se créent des formes nouvelles de luttes populaires (J. Donzelot) tout en s'interrogeant sur la capacité des groupes marginaux ou de la « plèbe prolétaire » à devenir le centre d'une véritable action politique¹.

Pour résumer, on peut s'appuyer sur J.A. Grimault (1987) qui a cherché à ordonner les différentes lectures sociologiques du travail social de ce moment. Reprenant ces différents auteurs et quelques autres, il distingue les approches centrées sur les questions de pouvoir qui en fait un « ensemble de technologies permettant la domination de la société civile par un Etat », des approches centrées sur les rapports de classes qui en fait « une forme historique singulière de la gestion des rapports sociaux dans le champ de la reproduction de la force de travail par l'Etat ».

¹ Cf table ronde dans la revue *Esprit* n°4/5, « Pourquoi le travail social ? », pp. 678-703.

1-1-2 Processus socio-cognitifs et contrôle social

Si la sociologie a occupé une place prépondérante dans la mise en cause des logiques cachées du travail social, on ne saurait pour autant ignorer un courant de recherche en psychologie sociale qui a tenté d'apporter une contribution à la compréhension de son fonctionnement.

« Il est admis maintenant que le travail social participe à la reproduction de quelques idéologies dominantes relatives à la famille, à l'école, au travail » écrivent J.L. Beauvois et F. Le Poutier (1985, p. 74) mais ils affirment que si ce type d'analyse a connu un certain succès, « leur intérêt a notablement diminué en raison de (son) inefficacité à rendre compte du travail social quotidien ». Dès lors le recours à des concepts psychosociologiques pouvait s'avérer fructueux pour véritablement rendre compte de la réalité de la psychologisation à l'œuvre dans les pratiques des travailleurs sociaux.

Parce que la rencontre entre un travailleur social et un usager mobilise la question de l'évaluation, il était tentant de recourir à une problématique de la perception d'autrui sur laquelle la psychologie sociale s'est longtemps penchée pour buter finalement sur une interrogation quant à l'exactitude des jugements, quant aux critères de justesse perceptive et s'orienter vers l'étude des facteurs de variations de ces perceptions et de ces jugements (S. Moscovici, 1970, p. 47-48). Mais il ne pouvait être question de s'arrêter à une simple étude des processus cognitifs en jeu (attribution, catégorisation, théories implicites de la personnalité) qui amène à concevoir la connaissance « comme un procès indépendant des actions effectivement menées (J.L. Beauvois, 1984a, p. 388) et semble ignorer que « les conduites aussitôt qu'elles nous engagent comme acteur social subissent d'autres déterminations que celles de nos constructions cognitives et sans doute de nos énergies motivationnelles » (p. 393), que toute recherche de significations « dépend dans une large mesure d'engagements antérieurs envers un système conceptuel, une idéologie, une ontologie, un point de vue » (S. Moscovici et M. Hewstone, 1984, p. 550). Il est apparu nécessaire de penser en termes de processus socio-cognitifs que J.L. Beauvois et J.C. Deschamps définissent comme des processus

« par lesquels se produit et se reproduit cette forme de connaissance indissociable des conduites sociales » (1990, p. 109).

Il ne s'agit plus, dès lors, d'étudier comment on perçoit autrui hors de toute réalité sociale mais de s'intéresser à la logique de cette perception et en quoi elle contribue à la reproduction idéologique pour ensuite l'appliquer au travail social. La question de l'internalité apparaît à ce moment-là comme un outil précieux.

« Attribution des conduites aux personnes et exacerbation d'un contrôle interne constituent donc les deux pivots d'une norme d'internalité qui sature les analyses quotidiennes » écrit J.L. Beauvois (1984a, p. 104).

Recourir au terme de norme revient pour l'auteur à insister sur le fait que, loin d'analyser cette propension à recourir aux explications internes comme erreur, distorsion ou illusion comme a pu le professer une partie de la psychologie sociale², il considère l'internalité comme « une représentation privilégiée des classes favorisées, un type de rapport au monde qu'ont les gens bien » (p. 109), alors que les classes défavorisées « limitées par les barrières sociales doivent développer des attentes en un contrôle externe » (p. 108). En tant que norme, elle fait l'objet d'un apprentissage. On peut alors parler d'imposition d'une représentation légitime, au sens où l'entend P. Bourdieu (1982), qui a d'autant plus de chance d'être reconnue qu'est méconnu l'arbitraire de ses fondements.

« Parce qu'elle caractérise ceux qui décident, gèrent, organisent pour les autres, la pression vers l'internalité est une modalité d'exercice du pouvoir » nous dit F. Le Poutier (1986, p. 33). Elle permet de juger de la responsabilité individuelle en éludant ce qui tient aux structures sociales, elle autorise ainsi la naturalisation d'un univers en attribuant « des causes stables, individuelles, naturelles aux comportements déviants ou inadaptés » (J.L. Beauvois et F. Le Poutier, p. 79).

« L'internalité peut être considérée comme l'élément cognitif qui sous-tend un procès essentiel de la reproduction idéologique : la naturalisation de l'environnement social ». (J.L. Beauvois, 1984b, p. 132).

² On peut se reporter à ce sujet à Leyens J.P. (1983), *Sommes-nous tous des psychologues ?*, Bruxelles, Mardaga éditeur.