



HAL
open science

L'art du travail social, entre logique du don et logique de service

François Gauthier

► **To cite this version:**

François Gauthier. L'art du travail social, entre logique du don et logique de service : Discussion. Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Jun 2009, Nice, France. hal-03424215

HAL Id: hal-03424215

<https://hal.science/hal-03424215>

Submitted on 10 Nov 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

François Gauthier

François Gauthier est professeur au département de Sciences des religions à l'Université du Québec à Montréal, membre du Mouvement anti-utilitariste en sciences sociales (MAUSS) et travaille régulièrement avec le domaine de l'intervention en milieu précarisé ou éducatif. Ses recherches interrogent les dynamiques de sens religieux, éthique et politique du lien social des sociétés contemporaines fortement marquées par l'influence néolibérale et l'ethos de la consommation. Il a notamment publié des travaux sur les jeunes et les marginalités, dont *Jeunes et religion au Québec* en co-direction avec Jean-Philippe Perreault (Presses de l'Université Laval, 2008).

Discussion

« L'art du travail social, entre logique du don et logique de service »

Textes discutés :

Éric Pilote, « Les enjeux éthiques et psychosociaux de la réception de l'aide dans le mouvement associatif des Alcooliques anonymes »

David Alves, « La régulation collective des conduites de l'intervenant social dans un centre social associatif »

Marie Carcassonne et Laurence Servel, « Analyse de discours et trajectoire d'apprentissage : l'enseignement de la conduite routière dans une auto-école d'insertion »

Dans un texte synthétique qui pourrait constituer la base de la formation de l'intervenant social et intitulé « Du travail social : la part du don »¹, Paul Fustier écrit que le travail social opère à la frontière des deux types de socialités antagonistes, la socialité primaire et la socialité secondaire. C'est à cette constitution mixte que l'on devrait toute la difficulté de la praxis de l'intervention sociale, comme la complexité qu'il y a à la penser.

En référant aux socialités primaires et secondaires, Fustier emprunte au sociologue et philosophe politique Alain Caillé qui a proposé de reprendre à nouveaux frais une distinction classique en sciences sociales entre *Gemeinschaft* et *Gesellschaft* (socialités de type communautaire d'une part et, d'autre part, d'un type que l'on pourrait dire sociétale-fonctionnelle) à partir du concept de don tel que développé par Marcel Mauss dans son célèbre mais obscur *Essai sur le don*². La socialité primaire correspond au lien social traditionnel, celui de la famille, du clan et de l'honneur. C'est une socialité régie par des rapports de dons structurés par ce que Mauss appelle la triple obligation et liberté de donner, recevoir et rendre. C'est, comme y a insisté Éric Pilote, un régime d'endettement mutuel potentiellement positif ou négatif, c'est-à-dire pouvant être créateur de sens, de lien social et d'alliance comme pouvant se retourner en déclaration de guerre, en blessure, en rupture. La socialité secondaire, pour sa part, est contractuelle et rationnelle. Elle est le produit de la modernité et est le propre des bureaucraties, de la « gouvernance », de la justice, des échanges économiques et du marché. Dans la socialité primaire, c'est le lien social qui est en jeu, tandis que la socialité secondaire neutralise le lien social au profit d'un échange de bien ou de service qui n'implique pas les partis personnellement. Si la socialité primaire régie par des rapports de dons met en scène des subjectivités, des *personnes* humaines singulières, la socialité secondaire, elle, met en rapport des *individus* interchangeable

1 Texte que cite d'ailleurs Éric Pilote dans son article.

2 Voir Alain Caillé, 2000, *Anthropologie du don. Le tiers paradigme*, Paris, Desclée de Brouwer.

occupant des positions fonctionnelles. Puisque le travail social mobilise ces deux types de socialités, les deux partis ont conséquemment deux faces : il y a l'intervenant pourvoyeur de services (socialité secondaire) et l'intervenant-personne (socialité primaire) comme il y a l'utilisateur ou le consommateur de service (socialité secondaire) et le sujet humain en rupture sociale plus ou moins aiguë (socialité primaire).

Sans doute faut-il insister : le véritable objectif de l'intervention sociale est la régénération du lien social³. L'efficacité des mesures d'aide aux plus précarisés passe toujours par la création d'un lien social, aussi ténu soit-il. Cela devient évident lorsqu'on s'intéresse au cas des plus marginalisés, par exemple les personnes à la rue et/ou profondément toxicomanes. Les services d'aide organisés par les rondes nocturnes du SAMU social dans les villes de France ne visent pas tant à apporter soupe et café aux gens qui se trouvent à la rue que de leur assurer un minimum de rapport social avec les institutions sociales, milieux sanitaires et autres. Organisé par l'État ou issu des initiatives associatives de la société civile financées ou réglementées en dernière instance par l'État, le travail social a donc pour fonction de nourrir le lien social à partir de la socialité secondaire. C'est au nom de principes tels que l'égalité, la justice et la dignité que se déploient et se justifient ces interventions auprès de gens qui sont de prime abord des inconnus, des individus, des statistiques. Voilà donc bien le paradoxe du travail social : nourrir le lien social, essentiellement une affaire de socialité primaire, à partir d'une socialité secondaire par nature insensible aux subjectivités. Ce n'est d'ailleurs pas le seul domaine à devoir concilier ces deux logiques sociales contradictoires : c'est le cas également de l'éducation et de la santé.

Trois exemples de cette articulation

Paul Fustier décrit comment la relation entre l'intervenant et le bénéficiaire oscille entre ces deux socialités. L'hypothèse de l'auteur est qu'afin de répondre à l'objectif de développement du lien social, l'intervenant doit maintenir une position qui ne sacrifie aucune des deux socialités et préserve une ambiguïté en réponse à la question du receveur : « Que me veut-il ? Est-ce qu'il ne fait que son travail ou s'adresse-t-il à moi ? Suis-je une statistique ou une personne ? »

Les trois textes qui précèdent illustrent cette dynamique en focalisant chacun sur un moment différent sur le spectre des possibles. L'article d'Éric Pilote sur les Alcooliques anonymes aborde le sujet par le biais du requérant de soins au moment clé où la décision de demande d'aide s'effectue. Le public dont il est question est le plus précarisé des trois textes, les alcooliques ayant généralement touché le fond de leur détresse au moment où ils recherchent de l'aide. C'est donc sur ces personnes en difficulté, les demandeurs et receveurs d'aide, que se penche le texte. L'article de Marie Carcassonne et de Laurence Serval saisit les acteurs précaires en pleine démarche d'insertion, et ce sont les dynamiques entre l'intervenant et le public précaire qui nous sont donnés à voir. Enfin, les publics fréquentant le centre social dont nous parle David Alves sont les moins précaires. Ils apparaissent dans un environnement bien structuré offrant notamment des services d'éducation, ce qui suppose un degré assez élevé d'intégration sociale. Ce cas nous permet de passer plus nettement du côté des intervenants.

³ Cela bien sûr, suivant une normativité particulière, comme l'a bien démontré Michel Foucault à partir des institutions connexes que sont les prisons et les asiles. Nous renvoyons également à la discussion au sein même de ce colloque sur une perspective non ou post foucauldienne des dispositifs et équipements de l'action pour comprendre les enjeux contemporains des missions éducatives et soignantes. Cf Catherine Felix, Julien Tardif: Introduction générale.

L'autonomie comme interdépendance

Dans le texte d'Éric Pilote, l'emphase est mise sur le pôle du recevoir. Parce que recevoir de l'aide, c'est recevoir un don, et que recevoir un don, c'est s'endetter (nous connaissons tous ce sentiment ambivalent sur réception d'un présent de la part de quelqu'un que l'on connaît peu ou dont les motifs n'apparaissent pas clairs), on conçoit la difficulté qu'il y a à se laisser aider lorsqu'on vacille sur les bords de l'abîme. La peur de perte d'autonomie est forte ; plane alors une menace sur l'identité. Puisque le don lie et endette, la peur est d'être abaissé au rang de faire-valoir d'une institution cherchant à « sauver » et à « faire du chiffre » plutôt que d'être accueilli dans la singularité de son vécu, c'est-à-dire d'être reconnu dans sa personne, sa vulnérabilité et sa douleur. Puisque recevoir, c'est s'endetter et ressentir l'obligation de rendre, c'est-à-dire de donner à son tour, la perspective d'une relation d'aide peut être effrayante pour celui ou celle qui est au bout du rouleau et ne se sent, au-delà de la simple survie, aucune ressource ou énergie pour donner. Et donc de s'endetter encore plus auprès des Alcooliques anonymes et ainsi de s'y *aliéner*.

On le voit, dans cette situation de rupture et de vulnérabilité qui se rapproche des phénomènes de vie à la rue et d'addiction toxicomaniaque, la logique comptable et fonctionnelle de la socialité secondaire pourvoyeuse de services et cherchant à répondre à des impératifs de plus en plus quantitatifs doit, pour être efficace, s'effacer de manière plus marquée devant la part revenant à la socialité primaire et la reconnaissance du sujet souffrant. Indépendante des pouvoirs publics, fruit du travail bénévole de gens qui ont eux-mêmes eu recours à ses services, l'association des Alcooliques anonymes est particulièrement bien placée pour savoir répondre aux exigences de ses actions. Ainsi les intervenants sont appelés à occuper alternativement la place du donateur et du receveur, à être tantôt sujet de parole et tantôt sujet d'écoute. De l'autre côté, ceux qui décident enfin de faire appel aux services des AA doivent accepter un certain deuil de leur autonomie. Leur parcours les emmène à faire cette difficile réalisation qu'ils ne peuvent s'en sortir seuls, qu'ils ont besoin du support des autres. Tandis que nos sociétés pétries de l'idéologie libérale pousse toujours plus loin la responsabilisation de l'individu autonome suivant la logique de l'*empowerment*, surmonter l'addiction alcoolique passe au contraire par l'acceptation du rapport nécessaire à l'altérité, seule à même de transformer l'indépendance en interdépendance. La socialité secondaire est ici réduite, tandis que la socialité primaire est fortement ritualisée et intelligente quant aux logiques du don qu'elle mobilise.

De l'insertion à l'intégration

L'article de Marie Carcassonne et de Laurence Servel offre une autre perspective sur les dynamiques entre socialités secondaire et primaire propres à l'intervention sociale en prenant pour objet les démarches d'insertion. Visant des publics précarisés, le processus d'apprentissage de la conduite automobile (l'automobile étant le symbole social par excellence de la mobilité, de la puissance, de la réussite et de l'autonomie) ayant pour objectif l'obtention du permis devient plus qu'un simple apprentissage technique : il s'agit d'un processus de socialisation. L'efficacité de cette approche tient au fait que l'aide apportée tient compte, de manière personnalisée, des trajectoires d'apprentissage de chacun. Plutôt que de catégoriser les personnes en processus d'intégration selon une parfois longue liste de « manques » (déficits de socialisation, d'attention, de compétence, de mobilisation, de motivation, etc.), l'emphase est mise sur le potentiel à développer : c'est-à-dire, dans le langage du don, sur la capacité à contribuer, à *donner* à la société, à trouver *sa* place. Plutôt que d'être au service d'une seule insertion au marché du travail comme le veulent les prérogatives socio-administratives, c'est

d'une véritable *intégration* sociale dont il est question et sans quoi la démarche ne saurait être entièrement réussie.

On voit bien à nouveau comment ce processus met à nouveau en jeu les questions d'identité et de reconnaissance. Il s'agit bien de reconnaître la singularité, la personne derrière l'utilisateur. Le travail d'analyse des auteures montre bien que les techniques qui fonctionnent durant les cours de conduite sur route consistent à souligner les progrès réalisés et à illustrer l'ensemble du travail accompli tout en définissant les défis encore à relever. L'obtention du permis arrive au terme du processus comme une reconnaissance par le « système » du chemin accompli, de l'effort déployé, de la technique acquise et du coup de la *valeur sociale* de la personne. Cet article fait bien apparaître la manière dont s'entremêlent les socialités primaire et secondaire pour une intervention efficace. La reconnaissance de la subjectivité est le fait à la fois de la constitution du service et de sa mise en œuvre sur le registre personnel par l'intervenant. Au final, la distribution du permis de conduire devient le symbole d'une place dans la société et d'une reconnaissance allant au-delà des capacités techniques. Ce cas fait ainsi voir l'importance de ne pas sacrifier la socialité secondaire au seul profit de la socialité primaire et des rapports interpersonnels. Car ce n'est qu'en vertu de cette part de socialité secondaire que l'intervention peut représenter plus qu'elle-même et parler au nom de l'ensemble de la société.

Les complexités réelles de l'ambiguïté

L'article de David Alves, enfin, sur la vie d'un centre social, jette de la lumière sur le rôle et le vécu des intervenants, dans ce cas-ci dans un centre social dispensant de l'aide aux familles et de l'éducation à plus de trois cent usagers. Les difficultés auxquelles font face la dizaine d'intervenants salariés sont décomposées par Alves suivant six logiques qui illustrent de manière très explicite les exigences opposées des socialités primaire et secondaire. En tant qu'unité administrative dispensant des services aux publics, les ressources limitées et le respect des règles de fonctionnement interdisent une trop grande proximité avec l'utilisateur (principe de mesure) afin de ne pas compromettre l'objectivité fonctionnelle nécessaire au principe de gestion. Ce frein à la socialité primaire et aux liens interpersonnels est par ailleurs régi par le principe d'égalité propre aux impératifs de justice sociale des sociétés modernes étatisées. À ces logiques contractualistes visant l'encadrement des rapports personnels s'opposent celles exigeant à l'inverse l'établissement de relations interpersonnelles avec le public essentielles à la réalisation des missions éducatives, d'aide et de défense. Voilà à quoi répondent les trois autres principes énoncés, l'empathie, la mise en confiance et la protection, qui doivent guider l'intervenant dans son action.

Le centre social ne saurait être qu'un guichet anonyme dispensant des services à des usagers interchangeables puisque sa fonction, on le rappelle, est la régénération du lien social. Il faut donc, comme l'écrit l'auteur, que le centre « vive », ce qui ne peut se faire sans qu'il y ait une part de socialité primaire qui lie intervenants et usagers. « En pratique, écrit Alves, l'exercice du rôle d'intervenant s'avère donc délicat, puisqu'il s'agit d'arbitrer sans cesse entre les injonctions contradictoires de la distanciation et du rapprochement », c'est-à-dire des socialités secondaire et primaire. Délicat et difficile, ce travail de juste mesure entre deux socialités opposées peut facilement basculer soit dans une perte de respect envers les usagers « qui en demandent trop », soit dans un sentiment d'amertume envers l'administration qui elle aussi « en exige trop » mais dans un sens diamétralement opposé. Devant distribuer les reconnaissances tout en respectant les logiques gestionnaires, il arrive souvent que les intervenants se sentent eux-mêmes pas assez reconnus. Certains lecteurs de ces lignes reconnaîtront certainement des situations vécues.

Il est intéressant que les intervenants salariés partagent leur tâche avec une cinquantaine de bénévoles. Ces derniers, du fait de ne pas être salariés, ressentent de facto moins les impératifs fonctionnels du centre social et tendent donc à être plus du côté de la socialité primaire, c'est-à-dire de favoriser le lien social au détriment de l'égalité du service. Voilà pourquoi ils sont plus permissifs et généreux, ce que leur reprochent les salariés sans se rendre compte que c'est précisément cet espace de jeu et d'indétermination dans l'application des règles, cette ambiguïté entre les exigences des socialités primaire et secondaire qu'institutionnalisent les deux statuts, salariés et bénévoles, qui permet au centre social de remplir son mandat et d'être effectif, au-delà de ses missions explicites, dans la régénération du lien social.

Le cas du centre social permet également de voir comment l'équilibre et l'ambiguïté entre les deux socialités doivent aussi être maintenues du côté des receveurs de services, à défaut de quoi la mission du centre social serait tout autant mise en échec. Pour que le centre social soit efficace dans la réalisation de sa mission, le public doit s'abstenir de n'être qu'un usager percevant le centre social comme un guichet et adoptant une attitude du « cela m'est du ». Plus qu'un consommateur de services, le public doit aussi contribuer de sa personne, être de bonne volonté, être *reconnaisant* pour que le centre puisse aborder les problèmes à gérer. Il doit en d'autres termes participer à la socialité du centre en acceptant d'être l'objet et le sujet de relations sociales. Or il doit aussi comprendre qu'il est aussi un usager, un parmi d'autres, et que le rapport qu'il entretient avec les intervenants du centre n'est pas seulement le fait de relations sociales de proximité mais qu'il obéit également à des impératifs fonctionnels.

Le tiers de l'association

Cet alliage de la socialité secondaire avec la socialité primaire fait en sorte que le centre social, tout comme le centre de formation et les Alcooliques anonymes, deviennent un tiers qui ne se réduit pas à l'ensemble de ses parties. Lorsque ce tiers prend consistance, il préside à l'ensemble des relations, il agit comme cadre éthique, il garantit le respect de l'utilisateur contre l'abus de pouvoir et garantit également le pouvoir d'autorité de l'intervenant. En somme, il permet au don et donc au lien social et à la reconnaissance de circuler. Cette constitution d'un tiers, qui naît des interactions sociales d'intervention, est fondamentale pour l'efficacité des différentes interventions.

Ainsi, peut-on faire l'hypothèse que si une association ou une organisation d'aide parvient avec succès à réaliser les exigences opposées des socialités primaires et secondaires, à maintenir l'ambiguïté entre elles, et donc à être un véhicule de reconnaissance créateur de lien social, alors cette consistance sociale du tiers se donne à voir dans une « vie » palpable.