



HAL
open science

Le travail relationnel pensé à travers ses dispositifs : entre expertise et “ feeling ”

Isabelle Lacourt

► **To cite this version:**

Isabelle Lacourt. Le travail relationnel pensé à travers ses dispositifs : entre expertise et “ feeling ” : Discussion. Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Jun 2009, Nice, France. hal-03424438

HAL Id: hal-03424438

<https://hal.science/hal-03424438>

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.

Discussion

Le travail relationnel pensé à travers ses dispositifs : entre expertise et « *feeling* »

Isabelle Lacourt

Assistante au Facultés Universitaires Saint-Louis attachée au Centre de Recherche en Science politique (CReSPo)/ Doctorante à l'Université Libre de Bruxelles attachée au Groupe de Recherche sur l'Action Publique (GRAP)

Articles discutés : Nathalie Pantaléon et Lionel Faccenda, « Intervention Sociale et Protection de l'Enfance au Maroc : quelles réalités ? » ; Cyril Farnarier, « Segmentation professionnelle et prévention en acte dans les consultations de protection infantile » ; Eve Gardien, « Soins et rééducation au péril de l'intimité partagée par nécessité »

Appréhender le travail relationnel dans toute sa complexité, à travers ses multiples tensions mais surtout, dans ses imbrications avec des dispositifs organisationnels, voilà selon moi, les objectifs que visent les trois contributions discutées.

Des institutions de Protection de la Jeunesse au Maroc (Nathalie Pantaléon et Lionel Faccenda), un service de soins de suite (Eve Gardien) et des centres de consultation de Protection Infantile (Cyril Farnarier) ont été finement étudiés par le biais d'enquêtes de type ethnographique. Le qualificatif d'« ethnographique » est fréquemment mobilisé par les chercheurs qui s'intéressent au travail relationnel et il ne s'agit pas simplement d'un effet de mode. Ce type de recherche a en effet quelques particularités qui s'accommodent bien de ce travail en interaction. « Aller sur le terrain » permet de se confronter à des modes de fonctionnement « indigènes » qui ne ressemblent que très peu au fonctionnement prescrit et officiel. C'est le propos principal du texte de Cyril Farnarier qui s'attache à montrer comment les rôles tenus par les professionnels des consultations PMI et en ce sens, les tâches qu'ils effectuent sont négociés. La négociation des rôles, des pratiques, de l'ordre des dispositifs semble d'ailleurs être un dénominateur commun aux trois contributions. Tout n'est pas négociation, un ordre existe bel et bien, mais celui-ci n'est pas figé et s'il s'impose aux acteurs il constitue tout autant un levier pour de multiples ajustements en situation.

Au qualificatif d'« ethnographique », on peut selon moi rajouter celui de « pragmatique »¹. Les quatre auteurs adoptent en effet une posture particulière. Celle-ci peut se définir par trois traits principaux : le refus des *a priori*, l'importance accordée à l'« ordinaire » et le fait de s'attacher à l'action « en train de se faire ». En d'autres mots, il s'agit d'appréhender l'action *en situation*, dans le cours de sa réalisation. Les situations de travail et, dans les cas qui nous occupent ici, les situations de travail relationnel constituent l'unité de base de l'analyse. Encore une fois, il ne s'agit pas d'un simple effet de mode. Etudier les situations se justifie dès lors que les pratiques et les dispositifs étudiés ne sont pas considérés comme définis *a priori* et qu'ils ne prennent sens que dans le contexte dans lequel ils ont émergé. Autre trait caractéristique de cette posture, mais surtout illustré par le texte d'Eve Gardien : l'attention à la dimension morale de l'action. Ce que les acteurs considèrent comme juste de faire dans telle ou telle situation est pris au sérieux par le chercheur.

J'ai relevé un deuxième dénominateur commun, plus en filigrane : les trois contributions illustrent la place de ce qu'on peut qualifier de « *feeling* » dans le travail relationnel². Plus précisément, les auteurs abordent la tension entre ce *feeling* et des savoir-faire formalisés et routinisés. Le *feeling* peut être défini comme un ressenti, une action qui s'adapte en fonction de la situation et qui est difficilement objectivable. Le texte de Cyril Farnarier montre ainsi que pour un même dispositif (les consultations PMI) deux discours peuvent être tenus par les professionnels.

1 A propos de cette posture dans l'étude de l'action publique, voir le récent ouvrage collectif coordonné par Fabrizio Cantelli, Luca Pattaroni, Marta Roca, Joan Stavo-Debaugé, *Sensibilités pragmatiques*, Bruxelles, PIE/Peter Lang, 2009.

2 Je reprends ici le terme utilisé par un interviewé de Cyril Farnarier mais aussi mobilisé par Ellen Hertz, Marcello Valli, Hélène Martin, « Le "feeling" des agents de l'Etat providence. Analyse des logiques sous-jacentes aux régimes de l'assurance chômage et de l'aide sociale », *Ethnologie française*, XXXII, 2002, 2, pp. 221-231.

D'un côté, les discours qu'il a recueillis indiquent que dans ces dispositifs tout le monde fait en quelque sorte le même travail : un travail d'écoute, d'observation où tout est dans le *feeling*. De l'autre, les professionnels font référence à des qualifications qui organisent la répartition du travail (les puéricultrices effectuent telles et telles tâches, les psychologues s'en voient assigner d'autres). Le travail relationnel semble ainsi tout à la fois reposer sur une expertise solide qui ne s'« improvise pas » et se dessiner dans le cours des interactions, les professionnels réalisant ainsi une forme de « sur-mesure » par rapport à des situations singulières.

Il nous semble que cette notion du « *feeling* » qualifiant le travail relationnel renvoie à la question de la reconnaissance de ce travail. La notion de reconnaissance est mobilisée par Cyril Farnarier³ qui, comme déjà souligné, distingue les compétences formellement reconnues par l'institution (généralement techniques et d'ordre médical ou paramédical) et des activités plus immatérielles, fluides et sensibles qui reposent sur des compétences acquises, pour une grande part, en dehors de formations professionnelles.

Mais ce *feeling* renvoie surtout au champ des émotions qu'Eve Gardien aborde plus frontalement. Elle étudie en effet un travail relationnel au sein duquel la variable de l'intimité corporelle du patient intervient. Plus précisément, elle montre comment cette intimité est mise à mal par la relation de soin, parlant à ce titre de « gestion partagée de l'intimité corporelle ». Ce partage de l'intimité fait surgir chez le patient comme chez le professionnel des émotions qui fragilisent cet équilibre relationnel, soit qu'elles mettent à mal un projet thérapeutique, soit que leur surgissement dans cette relation doit être pris en compte par le soignant. Eve Gardien montre également qu'au contact de ces émotions, patients et professionnels peuvent s'engager dans différentes stratégies telles que l'évitement, la modification du sens donné aux soins et l'éducation du patient à certaines techniques de soins.

Un troisième dénominateur commun, plus central selon moi, est le fait qu'ils montrent que le travail relationnel peut difficilement se penser sans prendre en compte les dispositifs organisationnels dans lesquels il se déploie. Erving Goffman avait déjà souligné que la « relation de service » doit se penser comme une relation qui certes met en contact un prestataire et un bénéficiaire mais qui ne se résume pas à une simple rencontre⁴. Une première raison est qu'au delà de cette rencontre il y a toujours un « objet à réparer », une demande à traiter. Une deuxième raison est que cette rencontre s'inscrit toujours dans un cadre organisationnel. Ainsi, pour reprendre les propos d'Anni Borzeix, « la relation de service met en contact, physique ou non, des personnes, mais celles-ci sont prises dans la gangue des agencements organisationnels [...] si cette relation est première du point de vue du service produit, elle ne se limite pas à une rencontre interpersonnelle »⁵.

Ainsi, dans leur analyse du travail relationnel, Cyril Farnarier, Nathalie Pantaléon et Lionel Faccenda repèrent des écarts entre les ressources fournies par les dispositifs et les missions demandées aux professionnels. Cyril Farnarier indique par exemple que « les consultations de protection infantile voient leur domaine d'action s'étendre et se complexifier » alors qu'elles « demeurent des structures limitées, avec un nombre fini de personnel, et un nombre de demi-journée de consultation bien déterminé ». Nathalie Pantaléon et Lionel Faccenda abordent des détails organisationnels qui matérialisent le flou qui entoure la mission des professionnels, comme des indications erronées sur les portes de bureau (il est indiqué « directrice » sur la porte du bureau de l'assistante sociale) et le fait que les professionnels assument des tâches qui ne correspondent pas à leurs missions (garder la clé des toilettes pour une assistante sociale et réaliser des travaux de plomberie pour une psychologue). Ils montrent combien cette confusion au niveau organisationnel

3 Elle est également mobilisée par E. Gardien mais dans une autre optique. Elle montre à l'aide de ce concept, en quoi une gestion partagée de l'intimité corporelle peut fragiliser l'équilibre d'une interaction. Le concept de reconnaissance ne touche ainsi pas, dans ce texte, au statut des métiers relationnels.

4 Erving Goffman, *Asiles. Etude sur la condition des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968 (trad. fr.).

5 Anni Borzeix, « Relation de service et sociologie du travail. L'utilisateur ; une figure qui nous dérange ? », in *Relation de service : regards croisés*, Dominique Fougeyrollas-Schwebel (dir.), Paris, L'harmattan, 2000, p. 45.

renforce, voir même est à l'origine, de flou et de confusion entourant les interactions entre les jeunes et les professionnels.

Plus généralement et comme déjà souligné plus haut, les trois contributions mettent l'accent sur le fait que les dispositifs organisationnels ne vont pas de soi, qu'ils n'existent pas *a priori*. Cela ne signifie pas qu'il n'y a pas d'ordre dans ces dispositifs, mais que celui-ci reste incertain, qu'il se dessine dans le cours des interactions et, comme le montre bien le texte de Cyril Farnarier, qu'il n'est certainement pas réductible à un organigramme. Les rôles tenus par les professionnels de la PMI sont intimement liés aux agencements des dispositifs. Par exemple la présence d'un secrétariat en salle de pesée va influencer le partage des tâches entre deux professionnels. Détail apparemment anodin donc, mais qui a toute son importance dans la compréhension de la manière dont le travail relationnel se déroule concrètement.

Au final, on retiendra de ces trois contributions des analyses de dispositifs qui laissent une place aux « bougés » continuels qui interviennent nécessairement quand on observe ceux-ci à travers la loupe pragmatique, attentive à « l'action en train de se faire ». Les rôles et les identités des professionnels ainsi que le contenu de leur travail apparaissent comme non figés. Eve Gardien parle de « danger interactionnel », Cyril Farnarier de « désordre psycho-social des consultations », deux phrases qui illustrent et résument bien ce qui est mis en lumière et questionné lorsqu'on s'intéresse au travail relationnel en actes.

BORZEIX Anni, « Relation de service et sociologie du travail. L'utilisateur ; une figure qui nous dérange ? », in *Relation de service : regards croisés*, Fougeyrollas-Schwebel Dominique (dir.), Paris, L'Harmattan, 2000.

CANTELLI Fabrizio, PATTARONI Luca, ROCA Marta, STAVO-DEBAUGE Joan, *Sensibilités pragmatiques*, Bruxelles, PIE/Peter Lang, 2009.

GOFFMAN Erving, *Asiles. Etude sur la condition des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968 (trad. fr.).

HERTZ Ellen, VALLI Marcello, MARTIN Hélène, « Le “feeling” des agents de l'Etat providence. Analyse des logiques sous-jacentes aux régimes de l'assurance chômage et de l'aide sociale », *Ethnologie française*, XXXII, 2002, 2, pp. 221-231.