



**HAL**  
open science

## Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide

Michel Boutanquoi

► **To cite this version:**

Michel Boutanquoi. Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide. Nouvelle revue de psychosociologie, 2008, n°6, pp.57 - 68. 10.3917/nrp.006.0057 . hal-03608279

**HAL Id: hal-03608279**

**<https://hal.science/hal-03608279v1>**

Submitted on 14 Mar 2022

**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.

## ENTRE CLINIQUE, PROCÉDURES ET CONTRÔLE : LES TENSIONS DE LA RELATION D'AIDE

**Michel Boutanquoi**

**ères** | *Nouvelle revue de psychosociologie*

**2008/2 - n° 6**  
**pages 57 à 68**

**ISSN 1951-9532**

Article disponible en ligne à l'adresse:

-----  
<http://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2008-2-page-57.htm>  
-----

Pour citer cet article :

-----  
Boutanquoi Michel , « Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide » ,  
*Nouvelle revue de psychosociologie*, 2008/2 n° 6, p. 57-68. DOI : 10.3917/nrp.006.0057  
-----

Distribution électronique Cairn.info pour ères.

© ères. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

# Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide



Michel BOUTANQUOI

La relation d'aide, dans le cadre du travail social, peut être analysée comme un espace de rencontre avec l'altérité et avec la déviance « considérée d'un point de vue sociologique comme toute manifestation qui traduit une différence gênante pour la société » (Selosse, 1997, p. 173). Il s'agit d'un espace de définition d'autrui et en même temps de définition identitaire pour le travailleur social. Il s'agit d'un lieu où, au-delà même d'une rencontre singulière, se trouve travaillé le rapport entre norme et déviance.

## TRAVAIL SOCIAL ET RAPPORT À LA DÉVIANCE

Sans chercher à donner du travail social une image univoque, on peut définir celui-ci comme une institution en charge d'une partie du contrôle social au travers de la nomination et de la prise en charge de certaines formes de déviance : des formes d'écarts à la norme, de comportements problématiques qu'ils relèvent de l'inadaptation, de la délinquance juvénile ou des carences éducatives (Boutanquoi, 2001). Deux processus sont à l'œuvre : un processus de renvoi « lorsque les relations sociales sont jugées insupportables, dangereuses par le groupe primaire »



*Michel Boutanquoi, université de Franche-Comté, laboratoire de psychologie (EA 3188), chercheur associé au CREF (université Paris X EA 1589).  
michel.boutanquoi@univ-fcomte.fr*

(Faugeron, 1975, p. 48), qu'il s'agisse de la famille, de l'école, du voisinage ; un processus secondaire qui confirme la pertinence du renvoi au travers de la nomination de cette déviance (le diagnostic par exemple) et de la prise en charge. Ce deuxième temps s'appuie donc sur un discours performatif prononcé par une personne ayant autorité pour le faire (Bourdieu, 1982) et sur une pratique (la mise en place d'une mesure éducative, d'un placement...). Il s'agit bien ici d'un acte de séparation qui rend visibles les écarts, les met en scène, en mots et, par là même, tend à rendre perceptible la frontière mouvante entre normes et déviance.

Toutefois, le travail social ne saurait se contenter de la séparation par les mots et la prise en charge ; il ne peut se satisfaire d'un travail de gestion des marges au risque d'accueillir de plus en plus de déviants. La prise en charge n'est pas relégation, elle se doit d'être un temps de travail sur la réintégration : il s'agit d'inscrire l'action non pas dans une simple police des comportements, comme une sociologie des années 1970 s'est évertuée à le penser, mais dans une dynamique qui, en même temps qu'elle désigne l'autre comme fauteur de trouble, le considère dans son besoin d'aide, d'accompagnement ; une dynamique qui tend à ne pas réduire l'autre aux actes qui lui valent l'opprobre mais à dévoiler derrière ceux-ci le sujet, un sujet en devenir, un sujet qui doit pouvoir retrouver une place. Et, de fait, le travail social met en scène quelque chose du lien social, de l'humanité d'une société. Le travail social apparaît comme un territoire de rencontre entre la norme et la déviance, un territoire de l'entre-deux.

La relation d'aide, au travers de la rencontre et de l'accompagnement d'autrui, est l'un des espaces où s'élabore, se construit un dialogue, un travail entre normes et déviance. On peut parler ici de travail institutionnel (Dubet, 2002). Mais, si le sens de la relation d'aide se trouve fortement référé au sens de l'institution « travail social » entendue ici comme formation sociale, comme visant à « établir un mode de régulation » (Enriquez, 1992, p. 77) indépendamment des organisations qui la rendent concrète, il ne se limite pas pour autant à celui-ci.

En même temps qu'elle contraint, l'institution rend possible (Barus-Michel, 1986). Les acteurs, sinon les partenaires de la relation, donnent au quotidien, individuellement, collectivement, du sens à leur rencontre en mettant en mouvement un imaginaire, des représentations, des projections et ce sens plus immédiat participe du sens même de l'institution. Si naturellement le travailleur social perçoit sa relation avec autrui dans une dimension d'aide, d'accompagnement d'une souffrance, si l'aidé peut interroger le sens de l'aide (Fustier, 2000), la relation d'aide n'en participe pas moins à un travail fondamental de définition des limites, des différences : « Pour qu'un groupe humain puisse acquérir une identité, il lui faut se confronter à autre chose, à une altérité au besoin en la fabriquant », souligne Barel (1982, p. 29). C'est au travers de la rencontre à laquelle il accorde une signification particulière que le travailleur social

participe du travail institutionnel de définition de la frontière mouvante entre normes et déviance. Mais cela n'est possible qu'à condition que soit reconnue et préservée l'autonomie des travailleurs sociaux, que soit reconnu et préservé le travail clinique au fondement même de la relation d'aide. Nous allons y revenir.

Il apparaît essentiel de saisir la relation d'aide au sein du travail social dans son caractère paradoxal : elle n'est ni un fard de bons sentiments qui masquerait une entreprise généralisée de contrôle des déviances ni l'expression exemplaire du don ou de la sollicitude à l'égard des réprouvés. Elle est tout cela en même temps. Elle lie sens individuel et sens social.

#### RAPPORT À LA DÉVIANCE ET CONSTRUCTION DE LA REPRÉSENTATION D'AUTRUI

On peut toutefois s'étonner de l'importance donnée à la question de la déviance, et ce d'autant plus que dans les discours des travailleurs sociaux la référence à cette thématique peut sembler lointaine, peu explicite, comme si elle ne participait nullement à l'univers de travail. Elle est située rapidement dans le rapport à la norme et à la loi ; elle se concrétise principalement dans les comportements addictifs ; elle se trouve parfois renvoyée à des questions de pathologies, de troubles psychiques. D'une certaine manière, la question de la déviance est perçue comme une incongruité, loin des préoccupations et des réalités quotidiennes de l'exercice professionnel. Pourtant, l'approche des pratiques, de leurs fondements, que ce soit dans le cadre de recherches ou dans le cadre de groupes d'analyse des pratiques, permet d'appréhender combien elle s'inscrit au cœur de la relation, combien elle participe de la définition d'autrui et de l'évolution même de cette relation.

Toute relation avec autrui implique la construction d'une représentation de celui-ci qui va prendre appui sur un système de représentations sociales, défini rapidement ici comme un ensemble de significations attachées à différents objets qui ne sont pas indépendants les uns des autres : se mêlent donc des représentations du métier, de l'action, des publics concernés (enfants, adolescents, handicapés...) et justement de la déviance.

Nous voudrions prendre deux exemples dans le champ de la protection de l'enfance pour en rendre compte. Le premier relève du travail avec des adolescents et s'appuie sur le récit produit par un éducateur à propos des deux prises en charge, l'une vécue comme positive, l'autre comme problématique. Vingt-huit autres récits avaient été recueillis dans le cadre d'une recherche et tous présentaient des structures comparables. Le deuxième évoque le travail avec des parents. Le matériel est celui d'une séance d'analyse des pratiques. Précisons que, lorsque nous évoquons les discours des travailleurs sociaux, nous faisons référence à des

données recueillies au cours de deux recherches (Boutanquoi, 2001 et 2007) sous la forme d'un ensemble d'exercices d'association de mots.

### *Au détour des récits*

Pour les éducateurs ou les assistants de service social travaillant auprès de mineurs, l'adolescence est avant tout un moment de passage, de changement, de mouvement vers l'autonomie, vers l'avenir. Mais derrière l'élan se profile la fragilité, le malaise, la crise, la rupture. Les représentations à l'œuvre apparaissent profondément marquées par des lectures psychologiques. Dans ce cadre, les actes de déviance ne sont pas analysés comme tels : l'absentéisme, les actes de délinquance, tout ce qui concourt au repérage et au renvoi même de l'adolescent vers une instance de prise en charge est lu comme autant de symptômes des difficultés sociales et/ou familiales que peut rencontrer un jeune en devenir. De fait, ils sont ce qui justifie la mise en œuvre d'une aide, d'un accompagnement dans le cadre d'une relation.

Dans la reconstruction que suppose la mise en récit de situations concrètes de travail éducatif, une forme de dichotomie émerge. Que l'évolution soit favorable, positive, et les actes posés n'auront été que des instants dans un parcours. Que l'évolution soit plus problématique, sinon négative, que les actes perdurent voire s'accumulent et l'adolescent est soumis à un nouveau renvoi qui marque l'impossibilité du travail éducatif. Dans un cas, la déviance peut être comprise et acceptée comme passagère, partie intégrante d'un processus de socialisation. Dans l'autre, elle devient un état, une fixité.

Ainsi, à partir de deux situations d'intervention auprès d'adolescents, l'un présentant « des problèmes d'absentéisme scolaire, problèmes de violence vis-à-vis d'autres jeunes », l'autre signalé « pour des problèmes de déscolarisation importants et des problèmes de vols », un éducateur va décrire ces deux évolutions très contrastées.

Avec le premier jeune, « d'abord sur la défensive » dans la relation et dont les comportements sont considérés comme réactionnels, un lien se noue peu à peu, une confiance s'instaure. Un travail se met en place qui passe par un accompagnement dans des démarches, des moments de négociation et de médiation avec des parents vécus comme démunis et inquiets quant au devenir professionnel de leur fils et qui ne parvenaient « qu'à donner une réponse coercitive ». Quelque chose se met en mouvement pour transformer une situation conflictuelle : l'adolescent « a su utiliser notre présence », il « s'est mobilisé » ainsi que sa famille. La fin du suivi apparaît alors comme l'aboutissement d'une évolution qui a vu la disparition des comportements problématiques.

Le deuxième jeune est décrit dès le début dans une position de refus. Avec lui, cela « n'a jamais vraiment fonctionné ». L'éducateur dépeint un univers familial inscrit dans la marginalité « comme si la société et le

regard que pouvait porter éventuellement la société étaient quelque chose dont on n'avait rien à faire ». Il décrit un jeune qui « fonctionnait un peu sur le principe de plaisir », installé « dans un système de vie quand même assez marginal qui lui convenait tout à fait ». « Je voyais difficilement qu'est-ce qu'il pouvait y avoir comme évolution à attendre de cette situation », dira-t-il. Après le signalement d'un service hospitalier réagissant « à une situation de coma éthylique avec un stade, quand même, un stade bien avancé », devant « l'impossibilité d'exercer notre mesure », un renvoi se fera sur le juge des enfants.

Les deux situations sont bien marquées par un rapport à la déviance. L'une met finalement en scène et en mots l'idée d'une certaine tolérance, y compris vis-à-vis d'actes pouvant relever d'un traitement pénal comme la violence ; elle met en avant la nécessité de comprendre et de donner du sens à des comportements ; elle souligne la possibilité d'un travail qui commence avec une déviance repérée et s'achève par un retour à une certaine normalité. L'autre met en scène et en mots une manière de percevoir le caractère parfois irréductible de la déviance ; elle souligne les limites mêmes de l'intervention pour un jeune qui ne s'inscrit pas dans la relation, plus précisément qui ne s'inscrit pas dans la relation proposée.

L'éducateur brosse ainsi le tableau de deux univers dont l'aspect très contrasté ne doit pas être rapporté à une vision schématique. Le récit, la reconstruction qu'elle impose, tend à figer les présentations sinon à les cliver. En d'autres termes, le récit est un point d'arrivée qui ne rend qu'imparfaitement compte des dynamiques en jeu, de la manière dont se construit, dans le cadre de la relation et de sa temporalité, la perception d'autrui. On remarquera combien celle-ci prend appui sur un jugement à propos de la famille, des parents, sur les capacités de mobilisation du jeune. Mais, si ces éléments orientent fortement l'évolution d'une perception du caractère temporaire ou ancré de la déviance, l'essentiel se joue dans l'espace même de la relation. Ce qui fait donc en partie la différence entre le possible et le figé, avec les conséquences que cela peut avoir en matière d'accompagnement ou de renvoi, relève de la nature même de la relation nouée, de la manière dont l'adolescent accepte ou non le don, reconnaît ou non la professionnalité, confirme ou non un sentiment d'identité professionnelle. C'est moins l'acte inaugural de la prise en charge qui se trouve pris en compte que la manière dont l'adolescent travaille ou non celui-ci dans le cadre de la relation d'aide.

On suit ici sans difficulté l'analyse de Fustier (2000, p. 63) lorsqu'il souligne que la relation d'aide s'inscrit non seulement dans l'échange contractuel (lié au salariat) mais également dans l'échange par le don. Pour le travailleur social, le don s'inscrit dans le temps consacré qui implique le sacrifice d'une part de l'espace privé, dans les émotions partagées. Pour le sujet de l'intervention, cela emprunte les chemins du contre-don pouvant se manifester par le changement offert, par la satisfaction narcissique qu'il procure et que nous aurions tendance à situer en partie

du côté du renforcement de l'identité professionnelle. Sans la part du contre-don qui passe par la reconnaissance du travailleur social non seulement comme professionnel mais aussi dans sa sollicitude, la relation d'aide tend à se déchirer.

« J'ai besoin des autres qui ont besoin de moi et de chacun », écrit Camus. Comment mieux décrire les affres d'une relation inscrite dans un ensemble de transactions identitaires (Autès, 1998) ? Le renvoi vers une autre instance de contrôle signe une forme de déception sinon de blessure face à celui qui, apparemment, n'a pas su saisir l'aide offerte avec, bien sûr, le risque de le figer dans la déviance lorsque les renvois se multiplient, avec le risque, comme le souligne bien Selosse, « d'enfermer un individu dans un symptôme partiel de sa conduite et de l'y engluer » (1997, p. 177).

### *Du côté de l'enfant en danger*

Si, face à des adolescents en difficulté, les travailleurs sociaux ne perçoivent pas d'emblée une déviance irréductible ou pour le moins résistante au travail mis en œuvre, dans les situations d'enfant en danger, la déviance apparaît l'élément sur lequel le travail vient buter dès l'origine. De l'analyse des discours émerge une image forte de l'enfant en danger, particulièrement dans le cas des maltraitances : celle d'une victime de la déviance. Et, de fait, sa condition appelle la sollicitude, le don du travailleur social et la mise en place d'une protection. La notion de protection s'inscrit d'ailleurs au cœur des représentations du métier chez les travailleurs sociaux œuvrant dans le champ de la protection de l'enfance. De leur côté, les parents sont, eux, identifiés comme les auteurs de la déviance que subit l'enfant. Toute violence à l'enfant, qu'elle soit psychologique ou physique, ébranle les travailleurs sociaux en les confrontant aux frontières de l'inconcevable jusqu'à la sidération.

Prenons pour exemple la situation présentée par deux éducatrices dans le cadre d'un groupe d'analyse des pratiques, situation qui ouvre sur cet envers. Après l'accueil en urgence de leurs quatre enfants, un couple ne peut rencontrer ceux-ci que dans le cadre de visites dites médiatisées. Après la première visite, les deux éducatrices vont estimer que les parents ont du mal à faire face à l'ensemble de la fratrie, à gérer les relations et, de fait, elles vont mettre en place des visites pour deux enfants à la fois, ce qui revient à séparer la fratrie. Parallèlement, elles perçoivent les parents, principalement le père, uniquement dans la revendication. Les difficultés rencontrées pour aborder les raisons du placement qu'ils contestent, les demandes réitérées de retour de leurs enfants sont analysées comme autant de signes d'un travail impossible avec eux. Elles décrivent par ailleurs des enfants qui comprennent mal leur situation. À l'un des enfants qui reprend à son compte le discours du père sur le retour, une des éducatrices dira : « Ce n'est pas ton père qui décide ! »



L'analyse collective de la situation va permettre de mettre au jour des éléments déterminants de la pratique. La décision de placement par un magistrat est intervenue à la suite de différents signalements sur les difficultés de la famille, la faiblesse des relations sociales (les enfants sont peu ou pas scolarisés), du refus des interventions des services sociaux par les parents : elle met au jour une situation de dénuement, de carences extrêmes dont l'insalubrité du logement reste l'image la plus forte. Parce que la situation confine aux limites de l'impensable, les parents sont perçus non seulement comme responsables mais également comme coupables, coupables d'une déviance, d'une mise en danger incompréhensible de leurs enfants. L'opposition à la décision judiciaire et l'opposition au cadre de travail renforcent cette appréhension et signent alors l'impossibilité de la rencontre. Les visites deviennent alors non plus l'espace d'une approche de la famille mais un lieu de surveillance et de sanction : la décision judiciaire de séparation des enfants va se doubler d'une séparation de la fratrie dans les visites. Ce qui ne peut qu'amplifier le sentiment de disqualification vécu par les parents déjà confrontés à un discours de défi à l'égard de l'autorité parentale. La protection des enfants au regard de la déviance des parents, perçue à ce moment-là comme une déviance d'état, ne peut s'organiser que par une sorte de mise à l'écart de ceux-ci.

La déviance, qui n'est jamais nommée ainsi mais qui transparait sous le terme de carences éducatives graves, sous la description d'une situation sociale à peine croyable, apparaît bien au centre de l'appréhension des travailleurs sociaux qui font face à la différence, à la limite, à l'insensé. Elle rend, dans un premier temps, toute idée d'aide quasiment improbable : celle-ci ne peut advenir que par un travail de mise en mots de l'insupportable, d'analyse et de compréhension des logiques de défense des parents, de mise en sens d'une déviance, ne serait-ce qu'en l'inscrivant dans une histoire.

Dans les deux exemples, rien ne se trouve figé à l'avance. Il faut plutôt évoquer un mouvement continu entre aide et renvoi, un mouvement qui emprunte les chemins complexes des logiques affectives, identitaires, un mouvement qui dépend aussi en grande partie des espaces d'élaboration dont bénéficient ou non les travailleurs sociaux. C'est au travers de ces logiques, entre autres, que se travaille le possible et se trouve désigné l'impossible.

La pratique de la relation d'aide peut bien être alors appréhendée comme un espace de travail sur la norme et la déviance, et les travailleurs sociaux peuvent être alors situés comme des passeurs qui ont choisi d'être à cheval sur une frontière incertaine où l'autre peut s'éloigner jusqu'à prendre figure d'étranger, ou inversement se rapprocher pour à nouveau s'inscrire dans un horizon familial.

On comprend alors aisément la nécessité de la mise en mots des maux et des tensions, la nécessité d'une approche clinique pour que puisse exister un mouvement vers cet autre si proche et si lointain.

#### LA CLINIQUE CONTRE LA RATIONALITÉ ET LE CONTRÔLE

Comme le rappelle Chauvière (2004, p. 114) le travail social repose sur une approche clinique « qui mobilise une forte capacité d'interprétation des événements et des comportements, non plus dans leur régularité mais dans leur singularité ». On peut discuter des fragilités d'une posture qui emprunte parfois les chemins d'une psychologisation entendue ici comme enfermement dans des déterminations individuelles au détriment des inscriptions familiales, sociales et historiques du sujet ; on peut souligner qu'elle n'est pas toujours indemne de tout désir d'emprise, sinon d'exercice du pouvoir ; on peut également réfléchir aux enjeux du don dans la relation, ce don dont Godelier rappelle qu'il est « une pratique ambivalente », qu'il « peut être, à la fois ou successivement, acte de générosité ou acte de violence » (1996, p. 21). Toutefois, quelles que soient les incertitudes, les interrogations qui pèsent sur sa pratique, sur les cadres de travail qui autorisent ou freinent, voire annihilent sa possibilité, l'approche clinique est au cœur de la rencontre avec l'altérité. En tant que discours sur et adressé à l'autre, elle est marquée par les contextes de travail, par les mouvements projectifs entre aide et renvoi, par les aléas du quotidien, mais elle demeure le cadre à partir duquel un sujet peut advenir : « Le clinicien suppose des sujets vivants, désirants et pensants, parlants également » (Lévy, 1997, p. 15). Elle repose sur une autonomie reconnue aux travailleurs sociaux dans la conduite du travail, autonomie que sous-tend une certaine indétermination du sens de la rencontre.

Différentes évolutions paraissent de nature à mettre à mal cette autonomie et semblent ouvrir la possibilité de remiser la clinique au rang de vulgate dépassée, à faire du rapport à la déviance non plus un objet de travail sans cesse renouvelé mais un horizon clos sur lui-même.

Le développement des pratiques du contrat depuis l'instauration du RMI qui, sous couvert de transformer les bénéficiaires en acteurs, limite leurs capacités de choix et tend à transformer le rapport forcément incertain inscrit au cœur de la relation d'aide. Comme le note Godelier : « Notre société ne vit et ne prospère donc qu'au prix d'un déficit permanent de solidarité. Et elle n' imagine de nouvelles solidarités que négociées sous la forme de contrat » (*op. cit.*, p. 294). Dès lors, la part du don s'amenuise ou, plus exactement, s'inverse : il ne s'agit plus d'aider dans l'attente de ce qui pourra faire retour sur le plan d'une satisfaction professionnelle de par l'évolution personnelle et sociale de l'aidé ; il s'agit pour le bénéficiaire de prouver qu'il peut mériter une aide, de rendre avant d'avoir reçu. Exiger de personnes, dans la plus noire des détresses, la

formulation d'un projet, leur enjoindre de se projeter dans l'avenir quand l'horizon se limite au présent immédiat ne revient-il pas à demander l'impossible, à ajouter à la violence de la situation la violence de l'institution ?

Du côté des travailleurs sociaux, la question posée de l'efficacité, évangile du management comme le souligne Legendre (2007), conduit non seulement à insister sur la notion de productivité qui « sacrifie une autre productivité, sociale celle-ci », celle des « moments perdus » qui « empruntent les caractéristiques d'un échange par le don » (Fustier, 2000, p. 63) mais également à entrer dans l'ère des procédures, des référentiels de compétence, d'une mise en ordre de la relation. Il s'agit désormais de penser « l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface usager-entreprise associative en vue de réaliser une prestation de service de qualité optimale », écrit avec conviction Batifoulier (2003, p. 88). Il s'agit de penser en termes de procédures.

La loi de 2002 sur les institutions sociales et médico-sociales représente l'un des ancrages les plus manifestes de cette évolution. Elle tend, entre autres aspects, à faire de l'évaluation non plus une nécessité pour s'efforcer d'apprécier la portée, le sens et les enjeux de telle ou telle pratique, une composante même de l'interrogation sur les pratiques, mais une mesure de la pertinence des réponses au regard d'un cahier des charges, une mesure des écarts au regard de normes, normes d'accueil, normes de fonctionnement, normes des manières de faire nommées en l'occurrence « bonnes pratiques » qu'une Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux est chargée de diffuser. Il s'agit donc d'évacuer la complexité au profit de l'illusion de la transparence des relations humaines ; il s'agit en quelque sorte d'abolir l'idée même de subjectivité telle qu'elle se déploie dans l'espace des équipes, des institutions, dans l'espace de la relation d'aide au profit de procédures rationnelles.

Par ailleurs, l'importation de logiques d'entreprise s'est accompagnée d'une disqualification des professionnels : avec la montée de l'usager consommateur, le travail social semble entrer dans une forme de marchandisation, une discrète chalandisation, comme le dit Chauvière (2007), que traduit la mise en avant de la notion de prestation. Ce glissement de l'aide à la prestation est tout sauf anodin. Si le contrat s'adresse à celui qui veut s'en sortir, qui est prêt à se lever le matin, à ne plus tenir les murs, la prestation s'adresse à celui qui est à même de préciser une demande, de négocier les contenus, voire à la financer, comme cela s'observe dans le cadre de l'aide à domicile pour les personnes âgées.

Se dessine ainsi un double glissement quant à la nature de la relation, quant à la figure du déviant.

Si la rencontre avec autrui n'est plus que la mise en œuvre de protocoles, de procédures dûment estampillées aux fins d'un résultat prédéterminé, quelle place reste-t-il pour une approche qui fait de cet autre non l'objet d'un traitement standardisé mais cherche à le considérer comme sujet singulier ? Si cette rencontre s'installe sur l'horizon de la prestation, donc d'un rapport entre un sujet réduit à son statut de consommateur et un professionnel réduit à un savoir-faire technique, que reste-t-il d'une approche qui fait de la relation un espace central à la fois orienté et indéterminé, un espace social où quelque chose peut advenir ? Il n'est plus besoin de clinique là où il ne s'agit plus de penser le rapport fragile et incertain à l'autre.

Dans ce cadre, le déviant lui aussi change d'essence. Celui qui n'est ni en mesure de signer un contrat, ni solvable dans tous les sens du terme, est renvoyé à sa condition de déviant, de réprouvé. Il n'est plus celui de l'autre côté d'une frontière mouvante vers qui des passerelles peuvent encore être lancées, il devient figure étrangère, incompréhensible, condamnable irrémédiablement. Qu'on songe aux discours stigmatisants à l'égard des jeunes des cités ou des chômeurs pour percevoir les relents d'une solidarité conditionnelle qui change la nature même du travail social et de la relation d'aide.

Et, pour tous ceux qui ne peuvent s'adapter, se dessinent les contours de la tentation répressive.

Pour ne citer qu'elle, la loi 2007-295 sur la prévention de la délinquance, non seulement poursuit le travail de remise en cause de l'ordonnance de 1945 par une volonté renouvelée de renforcer l'arsenal répressif au détriment de l'approche éducative inscrite au cœur du texte fondateur, mais contribue parallèlement au développement des possibilités d'approche coercitive de parents perçus comme démissionnaires au travers de mesures imposées par le président du conseil général ou le maire, et ce, en dehors de tout cadre judiciaire, de tout cadre contradictoire au nom de troubles à la tranquillité ou à la sécurité publique. Dans le même temps, la loi prévoit l'information du maire par les travailleurs sociaux des difficultés des personnes dont ils ont la charge, mesure qui apparaît pour ce qu'elle est : la remise en cause du secret professionnel en tant que protection non pas des professionnels mais de la vie privée des personnes suivies.

La tentation répressive revient alors à imposer une normalisation ou un enfermement qui s'appuie sur des logiques de contrôle dans son sens le plus étroit.

Contre une tradition sociologique initiée par Durkheim (qui a inscrit la norme et la déviance dans un rapport dialectique où l'une ne peut être définie sans l'autre, qui situe la déviance parmi les phénomènes normaux qui concourent à la définition d'une société), n'assistons-nous pas à une résurgence d'un modèle fonctionnaliste qui fait de la déviance un échec individuel de l'adaptation à la société ? Une certaine biologisation du

social par la centration sur l'inné, par la recherche des signes précoces de la dangerosité, n'en sont-ils pas des symptômes ?

Face aux processus de normalisation où il s'agit pour le déviant de s'amender ; face aux tentations du bannissement de ceux perçus comme irrécupérables ; face à la logique de prestation, face à la mise en œuvre de l'évaluation normative au nom des bonnes pratiques, c'est bien la possibilité même de poser la question de l'autre en tant que sujet qui se trouve compromise. Dès lors, c'est la possibilité même d'une clinique qui se trouve en cause et, de fait, la possibilité même de la relation d'aide dans le travail social.

## CONCLUSION

L'évolution au sein du travail social n'est pas séparable de l'évolution libérale dans sa prétention à la rationalité. La nécessité de travailler le rapport à la déviance, malgré les écueils que nous avons essayé de pointer, s'avère cruciale car elle demeure une fenêtre ouverte sur la question de l'altérité, sur le mouvement qui éloigne et qui rapproche l'autre, semblable et différent, et dont il faut entendre le discours sur lui-même et sur le monde. Et tout l'enjeu, tant pour les travailleurs sociaux que pour les chercheurs, est de continuer à penser l'incertain, l'imprévu, le possible et l'impossible au cœur de la relation d'aide qui confronte des sujets incertains à des sujets sans certitudes. Il s'agit de résister aux lumières de ce que Legendre (2007, p. 29) nomme de la techno-science économie car elle « met fin aux savoirs sauvages, elle abolit les mythes, elle promeut la gestion. Elle accomplit l'incroyable, la grande idée de la Raison rationnelle et omnipotente. »

## BIBLIOGRAPHIE

- AUTÈS, M. 1998. « La relation de service identitaire ou la relation de service sans service », *Lien social et politiques – RIAC*, 40, p. 47-54.
- BAREL, Y. 1982. *La marginalité sociale*, Paris, PUF.
- BARUS-MICHEL, J. 1986. *Le sujet social*, Paris, Dunod.
- BATIFOULIER, F. 2003. « L'organisation associative au nouage du politique et de l'entrepreneurial », dans C. Humbert (sous la direction de), *Institutions et organisations de l'action sociale*, Paris, L'Harmattan.
- BOURDIEU, P. 1982. *Ce que parler veut dire*, Paris Fayard.
- BOUTANQUOI, M. 2001. *Travail social et pratique de la relation d'aide*, Paris, L'Harmattan.
- BOUTANQUOI, M. 2007. « Pratiques et systèmes de représentations : les éducateurs dans le champ de la protection de l'enfance », *Connexions*, n° 87, p. 163-180.
- CHAUVIÈRE, M. 2004. *Le travail social dans l'action publique*, Paris, Dunod.
- CHAUVIÈRE, M. 2007. *Trop de gestion tue le social, essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La Découverte.
- DUBET, F. 2002. *Le déclin de l'institution*, Paris, Fayard.

- ENRIQUEZ, E. 1992. *L'organisation en analyse*, Paris, PUF.
- FAUGERON, C. ; FICHELET, M. ; FICHELET, R. et coll. 1975. *De la déviance et du contrôle social*, Paris, DGRST.
- FUSTIER, P. 2000. *Le lien d'accompagnement*, Paris, Dunod.
- GODELIER, M. 1996. *L'énigme du don*, Paris, Fayard, collection « Champs », Flammarion, 2002.
- LEGENDRE, P. 2007. *Dominium mundi, l'empire du management*, Paris, Mille et une nuits.
- LÉVY, A. 1997. *Sciences cliniques et organisations sociales*, Paris, PUF.
- SELOSSE, J. 1997. « Discours et pratiques dans le champ de la déviance », dans J. Selosse, *Adolescence, violences et déviance, 1952-1995*, Vigneux-sur-Seine, Matrice, p. 172-179.

### **MICHEL BOUTANQUOI, ENTRE CLINIQUE, PROCÉDURES ET CONTRÔLE : LES TENSIONS DE LA RELATION D'AIDE**

#### **RÉSUMÉ**

La relation d'aide peut être définie, dans le cadre du travail social, comme un espace de rencontre avec l'altérité et la déviance. Dans une première partie, l'article cherche à montrer comment la déviance, bien qu'elle ne soit pas une référence reconnue dans le discours des travailleurs sociaux, travaille le sens de la relation. Deux situations sont présentées : l'une est issue d'un travail de recherche, l'autre d'un moment de travail en analyse des pratiques. Considérant l'importance de la démarche clinique pour les travailleurs sociaux, dans une deuxième partie l'article tente de montrer comment certaines évolutions sociales, qu'elles relèvent de l'introduction des logiques managériales ou de modifications législatives, viennent changer le sens du rapport à la déviance et mettre en cause la possibilité d'une démarche clinique.

#### **MOTS-CLÉS**

Travail social, relation d'aide, déviance, approche clinique.

### **MICHEL BOUTANQUOI, BETWEEN CLINICAL APPROACH, PROCEDURES AND CONTROL : THE TENSIONS OF THE HELPING RELATIONSHIP**

#### **ABSTRACT**

In the context of social work, the helping relationship can be defined as a meeting point between otherness and deviance. First, this paper aimed to show how deviance, although it is not a known reference in the language of social workers, shapes the meaning of the relationship. Two situations are presented : one has its origin in a research study, the other in a group of analysing social practices. Considering the importance of the clinical approach for social workers, we then attempt to show how certain social evolutions, which depend on either the introduction of managerial logic or legal modifications, change the meaning of the conception of deviance and put into question the possibility of a clinical approach.

#### **KEYWORDS**

Social work, helping relation, deviance, clinical approach.