

**Collectif de travail et bientraitance, entre pouvoir et limites**

Le discours de professionnels de l'Action en Milieu Ouvert dans l'Aide à la Jeunesse en  
Communauté française de Belgique

*Ah ! que la vie est quotidienne ...*

Jules Laforgue

L'Action en Milieu Ouvert (AMO) dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse en Communauté française de Belgique est chargée de la prévention en matière d'aide à la jeunesse et plus particulièrement de maltraitance. Les actions des services AMO s'inscrivent dans une logique de projet. Ces organismes sont l'objet de faibles contraintes méthodologiques et administratives alors que les pouvoirs subsidiants en attendent des résultats importants.

Jusqu'à présent les recherches (Chopart, 2000) visant la compréhension et l'analyse du champ socio-éducatif, y compris les services AMO, ont appréhendé sa complexité et sa singularité en se référant exclusivement à un recueil ponctuel du discours des intervenants socio-éducatifs, voire des représentants des pouvoirs subsidiants ou des directeurs d'organismes sociaux. Cette approche survalorise la sémantique naturelle de l'action (Quéré, 1993) et l'intentionnalité de l'acteur (de Fornel, 1993). Elle ne prend pas suffisamment en compte les pratiques quotidiennes des intervenants socio-éducatifs. Afin de comprendre et d'analyser l'action concrète développée par les organismes d'action sociale, il nous paraît donc utile d'investiguer la quotidienneté des pratiques professionnelles. Cette connaissance nous donne également des informations sur les modalités de mise en œuvre des politiques sociales.

Plusieurs auteurs dont, entre autres, Enriquez (1997) et Kaës (1998) signalent l'existence d'une relation homothétique entre les modalités relationnelles actives au sein d'un collectif de travail et le type de relation que les professionnels entretiennent avec leur public. L'analyse des relations et des modes de coordination de l'action au sein d'un collectif de professionnels de l'action sociale nous fournit donc des indications, d'une part, sur les formes de bientraitance en vigueur au sein de ce groupe et, d'autre part, sur la qualité de la relation professionnel/public. Sur base de l'analyse du discours recueilli auprès des membres d'une AMO sur leurs pratiques quotidiennes, deux thématiques ont émergé, à savoir : le pouvoir et

les limites. Nous les avons confrontées aux modélisations suivantes : les formes de la différence (Kaës, 1998) et les relations de reconnaissance (Honneth, 2000).

Notre recherche ne vise pas de manière explicite la compréhension du phénomène de bienveillance au sein des collectifs de travail mais elle met, néanmoins, en évidence deux dimensions essentielles dans l'exercice d'une activité professionnelle du champ de l'action sociale. Les résultats obtenus nous fournissent des indications utiles pour la formation continue des intervenants socio-éducatifs du secteur et, de manière générale, pour l'amélioration de la qualité des services offerts au public.

### 1. Le dispositif de recherche

Nous avons investigué durant 12 mois, selon la démarche ethnométhodologique, un service d'Action en Milieu Ouvert composé de cinq travailleurs sociaux. Toutes les données naturelles, sous forme de supports écrits, disponibles et en rapport avec les objectifs de la recherche ont été récoltées et des séances d'interviews collectives et individuelles ont été organisées. De cette façon, nous avons analysé des informations de chaque niveau de l'écosystème, à savoir : institutionnel (lois et décrets), organisationnel (rapports d'activités et projet pédagogique), collectif (rapports de réunions et deux interviews collectives en début et fin de procédure) et individuel (interviews mensuelles individuelles). En raison, entre autres, de la quantité des données à traiter, le logiciel informatique Prospéro (Programme de sociologie pragmatique, expérimentale et réflexive sur Ordinateur ; Chateauraynaud, 2003) est utilisé. Ce logiciel organise le traitement des données sur base des arguments développés par une pluralité d'acteurs centrés autour d'une thématique ou situation commune. Le traitement des données ne vise pas une généralisation mais une recherche de déterminations (Vermersch, 2000). Ce type de recherche vise à identifier les composantes intrinsèques de l'objet d'analyse. Il s'agit donc, avant toute généralisation, de décrire, de spécifier et de caractériser la singularité de l'objet d'étude, à savoir : la quotidienneté de l'action sociale.

### 2. Les grilles d'analyse

Afin d'analyser les conditions de mise en œuvre de l'action sociale et de manière plus particulière les modalités relationnelles en vigueur au sein d'un collectif de travail, nous

avons choisi les deux grilles d'analyse suivantes : les formes de la différence (Kaës, 1998) et la modélisation de reconnaissance intersubjective (Honneth, 2000).

### 2.1. Les formes de la différence

La différence est essentielle à la constitution du groupe social (organisation, collectif de travail) et de l'individu. Tous deux se construisent en s'appuyant sur la dialectique dedans/dehors. Pour le groupe social, le dedans prend la forme de règles, de valeurs et de représentations partagées au sein de cette collectivité. Pour l'individu, la différenciation du pôle interne (le Moi) du pôle externe (l'Objet) est à la base de la constitution de l'identité du sujet. Différentes valeurs négatives sont associées à la différence. Il s'agit, entre autres, du déplaisir, de la séparation et de l'altérité. La différence concerne l'opposition entre la réalité interne, source de plaisir, de confort et la réalité externe associée au non-plaisir, à l'inconfort et à l'inconnu. Elle s'inscrit également dans l'éloignement et la distance en opposition au proche. Ces différentes valeurs négatives ont néanmoins une fonction indispensable et structurante dans la formation de l'identité du sujet. Celle-ci se constitue par la confrontation aux autres et par l'expérience d'une reconnaissance intersubjective.

Kaës (ibidem) distingue trois formes de différence, la première différencie l'humain du non-humain c'est-à-dire des animaux et des choses. La transgression de cette opposition humain/non-humain est de l'ordre du monstrueux ou du contre-nature. Il arrive que certains groupes sociaux ou collectifs de travail considèrent les personnes dotées de certaines formes de différence (handicap, délinquance,...) comme des objets à manipuler ou à traiter et ne se réfèrent donc plus à la catégorie de l'humain.

La deuxième différence concerne la distinction des sexes et des générations. L'opposition des sexes organise le rapport du sujet au manque, à l'absence de l'autre sexe. A lui seul, l'individu ne sait pas représenter la nature humaine, il n'est pas tout. La différence entre les générations renvoie le sujet aux rapports de précession et de succession dans l'ordre du temps. Elle confronte à l'impossible retour à l'origine et à la nécessité de prendre en compte la temporalité. La transgression de ces différences est de "l'ordre de l'incestueux" (op. cit. p.11), de la toute-puissance et du déni de l'autre. Dans les collectifs de travail, cette différence se caractérise par l'affirmation des sensibilités personnelles (sexuées) et des expériences professionnelles individuelles.

La troisième différence concerne les appartenances culturelles et sociales. Elle introduit le sujet à "ses repères identificatoires, aux identités partagées, aux alliances psychiques, narcissiques et défensives nécessaires à la vie en commun" (op. cit., p.11). Pour les collectifs de travail, il s'agit de reconnaître les valeurs et les représentations singulières qui trouvent leur origine dans les appartenances sociales et culturelles de chaque professionnel. La transgression de cette opposition produit la catégorie de la "subversion et de l'ennemi" (op. cit. p.11). La non acceptation de la différence culturelle entraîne au sein des collectifs de travail des luttes fratricides afin, par exemple, d'imposer une méthodologie d'intervention spécifique ou d'exclure le professionnel se distinguant par une sensibilité et une approche sociales différentes.

## 2.2. Les modèles de reconnaissance intersubjective

Honneth (2000) subdivise la vie sociale en trois sphères hiérarchiques d'interaction : liens primaires, échange social et communauté matérielle. Elles renvoient à trois formes d'intégration sociale qui reposent sur des liens affectifs (amour), sur des relations juridiques (droit) et sur des valeurs communes (solidarité). Cette typologie permet donc de mettre en évidence les différentes formes de reconnaissance présentes au sein du collectif de travail. Elle donne des indications quant à la qualité de la bienveillance en vigueur dans celui-ci. L'auteur signale que le déni de reconnaissance dans l'une des trois sphères (amour, droit et solidarité) renvoie à une forme spécifique de mépris (violence physique, privation de droits et humiliation sociale)

## 2.3. Le logiciel Prospéro

Sur base de ces deux grilles, nous avons réalisé une analyse clinique du discours (Guist-Desprairies et Lévy, 2002) des travailleurs sociaux rencontrés. Dans le cadre de la présente recherche, il s'agit d'obtenir des informations sur l'action professionnelle quotidienne déployée au sein de l'organisme. Cette analyse ne vise pas à faire surgir des significations nouvelles mais d'observer au plus près ce qui a été dit par les travailleurs de l'AMO. Il s'agit de "respecter à la lettre le dire de l'autre sans se laisser fasciner par le sens qu'il souhaite d'abord faire entendre et par rapport à quoi il organise son discours" (op. cit., p.292). Il y a donc lieu pour l'analyste de pouvoir se déplacer dans le discours en adoptant une autre place

que celle à laquelle le discours l'invite. Une des caractéristiques du logiciel Prospéro est précisément de permettre, en permanence, un retour aux données du discours afin de vérifier les différentes hypothèses successives de l'analyste. Pour rappel, la problématique de notre recherche consiste à investiguer la quotidienneté des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.

### 3. Les résultats

Deux thématiques émergent de l'analyse de ce corpus, à savoir : le pouvoir et les limites.

#### 3.1. Le pouvoir

Les modes de régulation des rapports de pouvoir sur l'autre et sur l'acte sont présents de manière récurrente chez tous les travailleurs sociaux interviewés. Les descriptions des activités quotidiennes visant les usagers et les réflexions par rapport aux autres acteurs (intervenants extérieurs, pouvoirs subsidiaires, collègues, ...) avec lesquels ils sont confrontés abordent systématiquement cette problématique. Cette dernière renvoie de manière implicite à un questionnement permanent sur l'identité professionnelle mais le concept n'est jamais abordé explicitement. Les modes de régulation des rapports de pouvoir sont envisagés essentiellement sur une base d'amour (Honneth, 2000). Les situations décrites s'inscrivent dans une relation interpersonnelle et duale qui implique des liens affectifs. Les espaces de négociation et de régulation dotés d'un enjeu aux yeux des professionnels sont exclusivement identifiés dans le cadre de rencontres de face à face, par exemple, entre le professionnel et le directeur et celles-ci sont essentiellement à tonalité affective.

*"Je peux lui (directeur) demander ça, on s'entend bien, nous deux"*

*"Il (directeur) m'apprécie"*

Honneth (2000) précise que ce mode de relation suppose un équilibre précaire entre autonomie et dépendance. Il s'agit donc ici d'une situation "d'intersubjectivité indifférenciée" (Winnicott, 1975). Pour cet auteur, cette position relève d'une "dépendance absolue" car les deux partenaires sont totalement dépendants l'un de l'autre dans la satisfaction de leurs besoins et leurs individualités respectives ne sont pas reconnues.

Aucun intervenant ne se réfère dans son discours à des règles ou à des procédures collectives qui lui garantiraient la reconnaissance de sa singularité ou de sa trajectoire professionnelle. De même, l'affirmation d'une quelconque appartenance socio-culturelle n'est jamais présente. Par contre, lorsque le manque de reconnaissance, c'est-à-dire le mépris dont ils considèrent

être l'objet, est évoqué, il est envisagé comme une offense et une humiliation sociales qui renvoient au mode de reconnaissance propre à l'estime sociale. La source du mépris est sociale et non collective.

*"On (la communauté) ne reconnaît pas notre travail à sa juste valeur"*

La dignité déniée est donc liée à l'absence d'une communauté de valeurs partagée.

### 3.2. Les limites

La seconde thématique qui émerge renvoie à la notion de limites. Celle-ci concerne la différence et la formation de la culture (sociale, organisationnelle) qui se construit à la fois du dedans et du dehors. L'opposition humain /non-humain n'est jamais abordée. L'ensemble des acteurs cités sont considérés comme faisant partie de la communauté humaine. Dans le cadre de la deuxième opposition (Kaës, 1998), les discours ne font état, à une exception près, d'aucune différenciation sexuée ou de générations entre les différents intervenants. La seule différenciation présente au sein du collectif concerne le rapport hiérarchique entre le directeur et les autres intervenants socio-éducatifs. En dehors de celle-ci, ils se présentent comme interchangeables à souhait c'est-à-dire asexués et atemporels. En fonction du discours recueilli, on peut affirmer que les sensibilités liées à des appartenances sexuées et à des trajectoires singulières ne sont pas abordées. La troisième différence qui permet de construire et de consolider des appartenances sociales et culturelles est totalement absente. Aucune référence à une éventuelle culture collective et/ou organisationnelle n'est présente dans le discours des membres de ce collectif de travail.

### 4. Conclusions

Nous constatons que les travailleurs sociaux ne font état d'aucun espace social ou collectif qui favoriserait l'espace mental individuel ou qui soutiendrait la "capacité de penser" (Lebrun, 1997) la pratique professionnelle. Leur reconnaissance trouve sa source dans le cadre d'une relation affective interpersonnelle. La sphère collective est totalement absente, elle n'est pas un espace d'enjeu pour leur identité professionnelle et elle n'est pas donc pas investie. La non reconnaissance est attribuée à la sphère sociale et elle est liée à un manque d'estime sociale dont ils considèrent être l'objet.

Quant à l'affirmation d'une différence, nous constatons qu'au-delà de l'appartenance à la communauté humaine, on ne rencontre que l'indifférenciation. Une singularité du

professionnel qui se fonderait sur une différenciation sociale ou culturelle est absente de leur discours.

Le discours recueilli est donc essentiellement issu de la sphère psychofamiliale c'est-à-dire du registre de la psychologie privée et non de la sphère psychosociale qui favorise la socialisation du sujet (Mendel, 1992).

En fonction des résultats de notre recherche, il apparaît que la bienveillance au sein de ce collectif de travail concerne exclusivement la dimension affective et interpersonnelle. Ceux-ci mettent en évidence la nécessité d'organiser explicitement et collectivement les modes de reconnaissance et de gestion de la différence au sein des collectifs de travail dans le champ de l'action sociale. A défaut, il n'est pas exclu que les modes relationnels que les professionnels entretiennent avec leur public ressortent davantage du registre de la sphère psychofamiliale (privée) que psychosociale (socialisation) à l'image des rapports qu'ils entretiennent au sein de leur collectif de travail.

### Bibliographie

- CHATEAURAYNAUD F. (2003), *Prospéro, Une technologie littéraire pour les sciences humaines*, Paris, CNRS Editions.
- CHOPART J.-N. (sous la direction de) (2000), *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod.
- DE FORNEL M. (1993), *Intention, plans et action située* dans Ladrière P, Pharo P. et Quéré L. (coordonné par), *La théorie de l'action*, Paris, CNRS Editions, pp. 85-99.
- ENRIQUEZ E. (1997), *Les jeux du pouvoir et du désir dans l'entreprise*, Paris, Desclée de Brouwer.
- GIUST-DESPRAIRIES F. et LÉVY A. (2002), *Analyse de discours* dans Vocabulaire de psychosociologie, dans Barus-Michel J., Enriquez E. et Lévy A. (sous la direction de), *Vocabulaire de psychosociologie*, Ramonville Saint-Agne, Erès, pp. 289-301.
- HONNETH A. (2000), *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Les Editions du Cerf.
- KAES R. et al. (1998), *Différence culturelle et souffrances de l'identité*, Paris, Dunod.
- LEBRUN J.-P. (1997), *Un monde sans limite, Essai pour une clinique psychanalytique du social*, Ramonville Saint-Agne, Erès.

- MENDEL G. (1992), *La société n'est pas une famille*, La Découverte, Paris
- QUÉRÉ L. (1993), *Langage de l'action et questionnement sociologique* dans Ladrière P, Pharo P. et Quéré L. (coordonné par), *La théorie de l'action*, Paris, CNRS Editions, pp. 53-83.
- VERMERSCH P. (2000), *Approche du singulier* dans Barbier J.-M. et al., *L'analyse de la singularité de l'action*, Paris, PUF, pp.239-256.
- WINNICOTT D.W. (1975), *Jeu et réalité. L'espace potentiel*, Paris, Editions Gallimard.