

David PUAUD

Doctorant en anthropologie à l'EHESS-CEAF de Paris,
éducateur en prévention spécialisée

(2012)

LE TRAVAIL SOCIAL OU *L'«ART DE L'ORDINAIRE»*

Un document produit en version numérique par Jean-Marie Tremblay, bénévole,
Professeur associé, Université du Québec à Chicoutimi

[Page web](#). Courriel: jean-marie_tremblay@uqac.ca
Site web pédagogique : <http://jmt-sociologue.uqac.ca/>

Dans le cadre de: "Les classiques des sciences sociales"
Une bibliothèque numérique fondée et dirigée par Jean-Marie Tremblay,
professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi

Site web: <http://classiques.uqac.ca/>

Une collection développée en collaboration avec la Bibliothèque
Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec à Chicoutimi

Site web: <http://bibliotheque.uqac.ca/>

Politique d'utilisation de la bibliothèque des Classiques

Toute reproduction et rediffusion de nos fichiers est interdite, même avec la mention de leur provenance, sans l'autorisation formelle, écrite, du fondateur des Classiques des sciences sociales, Jean-Marie Tremblay, sociologue.

Les fichiers des Classiques des sciences sociales ne peuvent sans autorisation formelle:

- être hébergés (en fichier ou page web, en totalité ou en partie) sur un serveur autre que celui des Classiques.
- servir de base de travail à un autre fichier modifié ensuite par tout autre moyen (couleur, police, mise en page, extraits, support, etc...),

Les fichiers (.html, .doc, .pdf, .rtf, .jpg, .gif) disponibles sur le site Les Classiques des sciences sociales sont la propriété des **Classiques des sciences sociales**, un organisme à but non lucratif composé exclusivement de bénévoles.

Ils sont disponibles pour une utilisation intellectuelle et personnelle et, en aucun cas, commerciale. Toute utilisation à des fins commerciales des fichiers sur ce site est strictement interdite et toute rediffusion est également strictement interdite.

L'accès à notre travail est libre et gratuit à tous les utilisateurs. C'est notre mission.

Jean-Marie Tremblay, sociologue
Fondateur et Président-directeur général,
[LES CLASSIQUES DES SCIENCES SOCIALES.](#)

Cette édition électronique a été réalisée par Jean-Marie Tremblay, sociologue, bénévole, professeur associé, Université du Québec à Chicoutimi, à partir de :

David Puaud

Le travail social ou l'« art de l'ordinaire ».

Éditeur responsable : Frédéric Delcor, La Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique, juin 2012, 64 pages. Collection : Temps d'arrêt / Lectures, no 58. yapaka.be.

Le 20 février 2015, YAPAKA, la Coordination de l'aide aux victimes de maltraitances | Fédération Wallonie-Bruxelles, accordait aux Classiques des sciences sociales son autorisation de diffuser ce livre, en accès libre et gratuit à tous, en version numérique.



Courriel : Yapaka : yapaka@yapaka.be

Polices de caractères utilisée :

Pour le texte: Times New Roman, 14 points.

Pour les notes de bas de page : Times New Roman, 12 points.

Édition électronique réalisée avec le traitement de textes Microsoft Word 2008 pour Macintosh.

Mise en page sur papier format : LETTRE US, 8.5'' x 11''.

Édition numérique réalisée le 17 mars 2015 à Chicoutimi, Ville de Saguenay, Québec.



David PUAUD

Doctorant en anthropologie à l'EHESS-CEAF de Paris,
éducateur en prévention spécialisée

**LE TRAVAIL SOCIAL OU
L'« ART DE L'ORDINAIRE »**



Éditeur responsable : Frédéric Delcor, La Fédération Wallonie-
Bruxelles de Belgique, juin 2012, 64 pages. Collection : Temps
d'arrêt / Lectures, no 58. yapaka.be.

Le travail social ou l'« art de l'ordinaire ».
QUATRIÈME DE COUVERTURE

[Retour au sommaire](#)

Depuis quelques années, les travailleurs sociaux sont confrontés à des transformations de leurs missions notamment liées aux développements de logiques d'expertises sociales. Les mots changent, les pratiques se transforment sous la pression de discours prescriptifs et normatifs sous tendus par des logiques comportementalistes.

Or, la vivacité du travail social repose sur des formes multiples de microtraces d'hospitalité, d'attitudes verbales et/ou non verbales, de gestes diffus...

Ce livre développe en quoi l'« art de l'ordinaire » participe à une conception alternative de faire société en prônant une politique du « Bien Vivre ». À l'heure du mythe de la croissance, des flux d'Informations, du haut débit, le paradigme du « Bien vivre » prône le ralentissement, l'attention aux banalités, l'hospitalité envers autrui, l'attention à l'environnement, à l'écologie des personnes dites « autres ».

David Puaud exerce depuis 2005 comme éducateur en prévention spécialisée. Il est éducateur-spécialisé et moniteur-éducateur. Actuellement en troisième année de doctorat en anthropologie à l'École des Hautes Études en Science Sociales (EHESS-CEAF) de Paris II enseigne également à Sciences-Po Poitiers, et réalise des vacances dans un Institut régional du Travail social. Il est également rédacteur sur le site « Délinquance, justice et autres question de société » du sociologue Laurent Mucchielli.

yapaka.be

Coordination de l'aide
aux victimes de maltraitance
Secrétariat général
Fédération Wallonie-Bruxelles
de Belgique
Bd Léopold II, 44 - 1080 Bruxelles
yapaka@yapaka.be



[2]

Temps d'Arrêt/Lectures

Une collection de textes courts destinés aux professionnels en lien direct avec les familles. Une invitation à marquer une pause dans la course du quotidien, à partager des lectures en équipe, à prolonger la réflexion par d'autres textes. - 8 parutions par an.

Directeur de collection : Vincent Magos assisté de Diane Huppert ainsi que de Meggy Allo, Delphine Cordier, Sandrine Hennebert, Philippe Jadin, Christine Lhermitte et Claire-Anne Sevrin.

Le programme yapaka

Fruit de la collaboration entre plusieurs administrations de la Communauté française de Belgique (Administration générale de l'enseignement et de la recherche scientifique, Direction générale de l'aide à la jeunesse, Direction générale de la santé et ONE), la collection « Temps d'Arrêt/Lectures » est un élément du programme de prévention de la maltraitance yapaka.be

Comité de pilotage : Nicole Bruhwylér, Deborah Dewulf, Nathalie Ferrard, Ingrid Godeau, Louis Grippa, Françoise Guillaume, Gérard Hansen, Françoise Hoornaert, Perrine Humblet, Céline Morel, Marie Thonon, Christelle Trifaux.

Une initiative de la Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique.

Éditeur responsable : Frédéric Delcor - Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique - 44, boulevard Léopold II - 1080 Bruxelles.
Juin 2012

[3]

SOMMAIRE

Quatrième de couverture

Le travail social : une activité ordinaire [5]

Malaise chez les travailleurs sociaux [11]

Les impasses de la logique managériale [12]

Les mots ont un sens [19]

Qu'est-ce qu'un éducateur ? [20]

Les limites de la logique comportementaliste [25]

Le travail quotidien auprès des autres : l'« Art de l'ordinaire »
[30]

Le socle de l'« Art de l'ordinaire » : des micro-traces d'hospitalité
[32]

La notion de passeur [40]

La prise en compte [42]

L'« Art de l'ordinaire » comme outil de la politique du « Bien vivre » [46]

La politique du « Bien vivre » [47]

Conclusion [51]

« Le vif » [51]

L'empathie méthodologique [54]

[4]

[5]

Le travail social ou l'« art de l'ordinaire ».

LE TRAVAIL SOCIAL : UNE ACTIVITÉ ORDINAIRE

« *La confiance (silence) ça la confiance cela ne s'achète pas !* », Abdel Yasmin Sellou (2011) ¹.

[Retour au sommaire](#)

On dit de nous qu'on a la fibre, une vocation, une éthique, des croyances, des valeurs, ou autres convictions. Nous serions également humanistes, empathiques, bienveillants, ou bien proches des gens. D'ailleurs certains dans notre entourage nous prédestinaient à exercer ce métier : « il a toujours eu le sens de l'écoute, déjà tout petit. » Ces mots, expressions en tant qu'entraidants ² que l'on soit travailleur social, bénévole associatif, membre d'un collectif de soutien à des sans-

¹ Ancien aide à domicile dont s'est inspiré l'acteur Omar Sy pour jouer dans le film « Intouchables » (2011).

² J'utiliserai dans ce livret le terme travailleur social lorsque je me rapporterai aux professionnels de l'action sociale. Quant au terme *entraidant*, il regroupe de manière beaucoup plus large selon moi toutes les personnes bénévoles et/ou professionnelles qui par conscience d'une solidarité humaine inhérente à l'homme consacre une partie de leur temps à développer des pratiques d'entraides au sens d'une coopération mutuelle diffusée au sein de collectifs formels ou informels. Au-delà de la « charité », les *entraidants* par les dispositions sociales qu'ils diffusent s'opposent à un monde régi par la seule concurrence, et postule pour le développement d'une politique du « Bien vivre » ensemble. (Je réinterprète les réflexions développées par P. Kropotkine dans son ouvrage : « L'Entraide : un facteur de l'évolution » (1902).

papiers, nous les avons tous entendus maintes fois exprimés par nos proches. Ils nous valorisent mais paradoxalement nous mettent souvent mal à l'aise. De manière générale, nos interlocuteurs ne perçoivent pas véritablement la teneur de nos activités quotidiennes. On nous demande régulièrement : « mais tu fais quoi au juste avec ces personnes ? Mais vous avez des résultats ? » Nous avons la plupart du temps des difficultés à décrire les raisons de notre pratique. Au final, la conversation se termine sempiternellement de manière identique : « Je ne sais pas [6] comment tu fais ! Moi je ne pourrais pas ! Vraiment vous avez du courage, il en faut des gens comme toi ! » Ce type de remarques et/ou d'échanges s'avère souvent frustrant. Mais pourquoi est-t-il si complexe de décrire ce qui est communément appelé le travail social ? Comment peut-on définir une relation humaine, décrire un lien de confiance développé avec une personne ?

On peut percevoir le secteur social en termes de contrôle social. Les travailleurs sociaux sont assimilés à la « main gauche de l'État » (Bourdieu, 1998), des agents de l'État qui doivent « réadapter » des populations en voie de marginalisation sociale. Certes, ceci est une réalité, mais au-delà de tout déterminisme, le travail social n'est pas que cela. Il existe une profusion d'ouvrages sur le thème des métiers du social et de l'éducation, des manuels théoriques descriptifs du métier de l'éducateur, de l'enseignant ou de l'aide-soignante. Cependant, excepté quelques récits autobiographiques, il n'existe que très peu d'ouvrages sur ce qui constitue, selon moi, le cœur de ces métiers. À travers les relations éducatives que les travailleurs sociaux entretiennent quotidiennement, ils développent un véritable « Art de l'ordinaire ». Toutes ces interactions sont composées à partir de petits riens de l'existence (Piette, 2004) partagés avec les personnes prises en compte par nos services. Ces choses de riens peuvent contribuer à favoriser l'hospitalité d'individus qui sont, la plupart du temps, perçus comme des indésirables.

Le témoignage-réflexif qui va suivre est avant tout subjectif. Il se rapporte à une expérience de travailleur social développée depuis une quinzaine d'année notamment en tant qu'éducateur de rue. Durant toutes ces années, j'ai butiné, essaimé, mais surtout observé, perçu, réalisé des milliers de ces petits gestes quotidiens, anodins non structurés. Ces dons du rien (Duvignaud, 2007) bricolés sur un instant lors de mes rencontres avec Ivan en Institut-Médico-éducatif, Nelly en

Maison d'accueil spécialisé, Paul en Maison de [7] retraite, Igor en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, Brian en maternelle, Franck en Institut de rééducation, Jason en Prévention spécialisée, Iulian dans un Centre d'hébergement d'Emmaüs en Roumanie, Pierre dans un Centre d'adaptation et de redynamisation par le travail.

L'objectif est de mettre ici en exergue ces micro-traces d'hospitalité développées par tous les entrainants dans leurs actions éducatives auprès d'un public pris en compte. Ces micro-traces sont bien souvent qualifiées de presque rien au quotidien. Et pourtant, les entrainants en font un véritable « Art de l'ordinaire ». L'art est entendu comme une activité humaine qui tend à un partage du sensible, il s'adresse directement au sens, à la perception singulière, aux émotions, à l'intellect des personnes prises en compte³. L'art est compris comme transformation de la pensée en expérience sensible de la communauté (Rancière, 2000). Il est composé d'une matière ordinaire liée au travail quotidien, à des activités conformes à l'ordre normal, habituel des choses ; sans condition particulière (Le Petit Robert, 2012). C'est à dire qu'il n'est pas formalisé, caractérisé voire défini. Cet « Art de l'ordinaire » reste donc difficile à circonscrire, quantifier et donc au final, à évaluer.

À l'image de la trace dans le sable que Robinson Crusoé découvre sur la plage dans le roman de Daniel Defoe (1719) : Robinson se demande d'où provient cette trace récente, puisqu'il est seul abandonné à son sort sur cette île. Robinson se demande de quoi [8] cette trace est-elle le signe. Et surtout par qui cette empreinte a-t-elle été réalisée ? Éphémère, elle disparaîtra à la prochaine marée, mais pourtant, à l'instant, elle est là, elle produit un effet sur Robinson.

³ Je me réfère en partie à la définition de l'art de M. Duchamp qui le définissait ainsi : « On vit par son goût. On choisit son chapeau, on choisit son tableau. Le mot "art" d'ailleurs étymologiquement veut dire faire, simplement faire. "Faire avec" si vous voulez. Et presque faire avec les mains. Donc art, c'est tout ce qui est fait avec la main et généralement par un individu. Ce qui donc rend la chose bien différente de ce qu'on appelle le goût et l'acquiescement de toute une époque envers certains tableaux, certaines choses, n'est-ce pas. Et ça gêne énormément parce que le goût est une source de plaisir. Et l'art n'est pas une source de plaisir. C'est une source qui n'a pas de couleur, qui n'a pas de goût. » Lien : www.larousse.fr/

Ces dispositions, attitudes verbales et/ou non verbales composées d'une multitude de gestes, regards, paroles, adressés à des personnes, nous paraissent tellement banales, que l'on ne les perçoit plus. Ces dons du rien restent souvent bien incertains, mais démultipliés par des centaines de gestes, ils créent des résonances, deviennent un pari sur l'avenir de l'individu.

Bien entendu, il n'est pas question ici d'oublier qu'il existe également des professionnels plus ou moins mal traitants dans leurs rapports avec les usagers. Mais ce phénomène s'avère être bien souvent plutôt la conséquence de leurs découragements et fatigues qui émanent de la manière dont se déroulent leurs activités quotidiennes. Par contre la maltraitance institutionnelle symbolique est une réalité bien présente dans de nombreux services sociaux. Elle est relayée par des cadres, éducateurs zélés qui appliquent les règlements, lois spécifiques sans réflexion préalable sur les conséquences de ces dispositifs.

À l'heure où le management social fragmente nos pratiques, induit des souffrances chez les professionnels de la relation et les individus bénéficiant d'une aide sociale, il redevient nécessaire de réfléchir aux aspects informels de notre métier, à tous ces petits riens qui atténuent ces malaises et constituent l'essence de nos fonctions d'entraînant.

Mais avant de développer plus longuement mon propos sur l'« Art de l'ordinaire », il est nécessaire de se demander : qu'est-ce que le travail social d'une manière globale ? Et d'ailleurs qu'est-ce qu'être travailleur social au juste ? Est-ce être un salarié du secteur de l'action sociale ? Est-ce travailler auprès de personnes déficientes mentalement, physiquement, [9] en situation d'exclusion ? Ou bien avant tout est-ce une activité somme toute ordinaire ? Le terme travailleur se définit par : « une personne qui fait un travail physique ou intellectuel » (Le Petit Robert, *idem*). Quant au terme social, il se rapporte soit à un groupe humain, aux rapports de classe, ou aux relations aux personnes. De manière générale, on désigne par l'expression travail social, un ensemble de métiers liés à des activités professionnelles multiples en direction des populations dites en difficultés. Les éducateurs, assistantes sociales et autres fonctions assimilées interviennent pour des missions, des services très divers : de la protection de l'enfance aux prestations sociales et familiales à l'accompagnement éducatif des personnes handicapées, des sans domicile fixe. Ces professionnels dépendent la plupart du temps des pouvoirs publics, ils travaillent

dans des établissements associatifs, des collectivités territoriales. Cependant, il est restrictif de lier uniquement le travail social à ce secteur d'activité professionnelle.

Le travail social est avant tout une activité ordinaire, réalisée quotidiennement par l'ensemble de la population, la plupart du temps de manière informelle, non rémunérée. Par exemple, à l'échelle d'un village, d'un quartier, les associations diverses, cafetiers et autres coiffeurs, gérants de magasins d'alimentation générale, occupent une fonction prépondérante dans la création du lien social. Pour certains, ils recueillent les confidences, peurs, espoirs des habitants, et à l'occasion désamorcent des conflits, créent des passerelles. Le travail social est avant tout un travail sur le corps social. Il désigne l'ensemble des activités de liaisons, médiations que l'on peut créer entre des individus, des groupes, des milieux dans notre vie quotidienne. Le social regroupe l'ensemble de ces relations multiples, diffuses, éparses, formées d'humains mais également d'objets, êtres non-humains. Cependant depuis quelques décennies, dans de nombreux quartiers populaires, villages, ces corporations relationnelles de proximité disparaissent petit à petit, laissant place à des banques, assurances, et autres magasins de [10] téléphonies. Ces transformations ont remanié, de manière dense, les relations qu'entretiennent les individus dans leurs rapports aux autres mais également envers eux-mêmes. Le développement d'un ensemble de métiers spécifiques au travail social dénote peut-être en partie une crise de cette activité ordinaire qu'est le lien social dans nos sociétés contemporaines ⁴.

L'individu autonome, rationnel, auto-entrepreneur de lui-même est devenu une figure majeure de notre monde occidental. Les fibres nationalistes et identitaires y sont exacerbées, la recherche du même, une tendance très actuelle. En conséquence, faire du social, s'occuper des autres, de personnes dépendantes, dites en difficultés et/ou vulnérables, devient une activité à contre-courant. Les travailleurs sociaux sont quasiment absents de l'univers médiatique, même lorsque les événements pourraient s'y prêter. En 2005, lors des émeutes urbaines dans les banlieues françaises, on pouvait rechercher désespérément le

⁴ Cette remarque faite, j'utilise ici le terme travailleur social entendu comme les personnes qui font de cette activité ordinaire un métier dans le souci de clarifier mon propos.

moindre témoignage d'un travailleur social qui était pourtant surinvesti sur le terrain un peu partout en France. Dans la représentation populaire, les métiers des services aux personnes ne sont pas valorisés. D'ailleurs le souci des autres (Papperman, Laugier, 2011) est perçu comme une activité complémentaire, féminisée, reléguée à la sphère du privé et/ou caritative. Travailler auprès d'individus vulnérables relève du don de soi, de la vocation. Un déni de reconnaissance qui s'exprime également à travers les coupes financières drastiques dont fait l'objet l'ensemble du secteur médico-social depuis quelques années.

Le travail social est donc assimilé à des fonctions perçues comme ingrates de réparation, d'adaptation, de contrôle des individus considérés comme anormaux. Pourtant le travail social est une activité éminemment anthropologique, c'est-à-dire relevant d'une étude des [11] hommes en société. La figure de l'individu indépendant est un simulacre. Nous sommes tous interdépendants. Nous dépendons tous d'un milieu écologique, de relations humaines qu'elles soient familiales ou amicales. Nous cultivons ces ensembles au quotidien. Pourtant, ces évidences paraissent tellement futiles, qu'elles sont mises à l'écart. La dénégation de ce travail social comme une activité ordinaire dans nos sociétés contemporaines entraîne des conséquences de plus en plus désastreuses sur le terrain.

Malaise chez les travailleurs sociaux

*« Il faut organiser le pessimisme »,
Walter Benjamin (1971).*

Ces dernières années ont été marquées par des vagues de suicides notamment liés aux modes de management développés dans les entreprises telles que la Poste, Orange, Renault. Les professionnels des secteurs de l'enseignement, du sanitaire et du social se plaignent également de plus en plus de la modification de leurs conditions de travail. Mi-novembre 2011, Fabrice Hricak, un éducateur de l'Association d'Action éducative et sociale de Dunkerque a mis fin à ses jours. Le délégué CGT de l'AAE, Philippe Toulouse rapporte : « il s'est pendu

sur la voie publique : il n'a pas voulu que sa mort passe inaperçue ». Selon la revue *Actualités Sociales Hebdomadaires* (Simonot, septembre 2011), Fabrice Hricak faisait l'objet d'une procédure disciplinaire (une mutation sanction) après avoir été blessé au cours d'une rixe avec un jeune de son foyer. Fait rarissime dans le travail social, 150 salariés sur les 350 que compte l'association avaient exercé leurs droits de retrait pendant plus de dix jours. Ils liaient le suicide de leur collègue à la dégradation de leurs conditions de travail. Comme le souligne Philippe Toulouse : « les incidents de ce genre se sont multipliés depuis un an, à la suite de la restructuration de l'AAE. Au fil du temps, les salariés ont perdu le sens de leur activité d'éducateur » (*idem*).

[12]

Mais de manière plus générale, au quotidien le malaise chez les travailleurs sociaux s'exprime de différentes manières : arrêts maladies réguliers, conduites à risque, usure professionnelle précoce, pessimisme, distanciation morale avec les personnes accompagnées par le service. Les individus se réfugient dans leur vie familiale et/ou amicale le week-end pour se régénérer avant d'affronter à nouveau la semaine de travail à venir. On privilégie son bien être personnel, familial. La souffrance du professionnel peut également trouver comme palliatif le recours à des conduites addictives diverses : alcool, cannabis, médicaments. Elles peuvent conduire le professionnel, d'un mi-temps thérapeutique au « *burn out* » jusqu'à des passages à l'acte heureusement beaucoup plus rares comme en témoigne le suicide du collègue éducateur de l'association AAE.

La souffrance des travailleurs sociaux est un phénomène tabou dans l'action sociale du fait même que les professionnels se doivent au quotidien d'être dynamiques, d'être des personnes ressources auprès des usagers des services. Parler de son mal-être, c'est remettre en cause sa fonction relationnelle et donc de nombreux travailleurs sociaux relativisent au quotidien leur malaise. De plus, comment peut-on se plaindre alors que les usagers sont, dans une autre mesure, plus souffrants que nous ? Une des clés de ce malaise latent est la transformation du travail social en logiques d'expertises sociales (Curie, 2010). La marchandisation des services sociaux induit que ces derniers justifient de leurs pratiques, valorisent leurs objectifs, projets, produisent des résultats. Ce processus tend à reléguer au second plan,

l'aspect relationnel de nos métiers, l'« Art de l'ordinaire » développé quotidiennement par les travailleurs sociaux.

Les impasses de la logique managériale

L'intervention sociale par projet, tend peu à peu à transformer la fonction du travailleur social. Le professionnel [13] de l'intervention sociale est un expert désigné par les pouvoirs publics pour remplir une mission temporaire. L'intervention c'est le recours à un traitement énergique (Le Petit Robert, *idem*). L'idéologie du projet ⁵, de la compétence est privilégiée au détriment de la qualité des relations humaines. La logique du travail social défend la qualification des professionnels, la relation d'aide éducative avec un travail articulant l'individuel et le collectif, en recherchant les causes du problème. Il ne s'effectue pas dans l'urgence sociale, mais dans l'accompagnement social dans la durée. Le travail social est une activité laborieuse, continue, progressive. Il demande donc du temps, de l'énergie, comporte des désagréments, peu de reconnaissance concrète. Il induit d'accepter l'inertie, l'attente. Il n'est pas question ici d'imaginer un âge d'or d'un travail social historique. De tout temps, celui-ci a fait l'objet de dérives, abus, controverses. Cependant, selon de nombreux professionnels consultés sur le terrain, celui-ci subit des remaniements importants à l'instar du secteur sanitaire, liés à des logiques gestionnaires, comptables sans précédent, transformant en profondeur la prise en compte des personnes suivies par les services sociaux.

Depuis plusieurs années, on constate sur le terrain une intensification significative du phénomène de rationalisation économique de l'action sociale. La logique de la performance sociale se diffuse parcimonieusement dans les services d'aides à la personne. Les procédures de démarche qualité, l'évaluation des activités, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles deviennent des outils stratégiques à développer dans un objectif d'expansion associatif et territorial. On demande aux professionnels de participer, de s'impliquer à l'élabora-

⁵ « Le projet ça tue le désir » selon Franck Lepage, un membre de la SCOP d'éducation populaire dans « Le pavé ». Voir le site : <http://www.scoplepave.org/>.

tion de ces dispositifs. Des formations sur l'évolution du travail social sont mises en place dans les institutions. Cependant, la plupart du temps, elles ne sont qu'un leurre permettant [14] de mieux fabriquer le consentement collectif à ces nouvelles méthodes de management. Dans ce type de formation, on nous signale qu'il faut grossir ou mourir sachant que le service peut-être soumis à tout moment à la logique d'un appel d'offre d'une association lointaine. Bien entendu, il n'est pas inintéressant d'interroger des activités institutionnalisées (voire sclérosées) depuis des années qui ne font même plus l'objet de débats d'équipes. L'évaluation des activités des services sociaux en ce sens n'est pas inintéressante. Elle permet aux professionnels d'échanger autour de leurs pratiques, fonctionnements, problématiques rencontrés sur le terrain. L'analyse des pratiques est à encourager dans les structures ! Cependant ce qui est à déplorer, c'est bien l'objectif principal de l'évaluation des services aux personnes : comparer les activités des structures selon leurs coûts dans un contexte de « crise économique » où des réductions drastiques des budgets sociaux sont en cours. Malheureusement la circulation de la parole, les échanges entre professionnels ne restent qu'un processus secondaire, un complément d'« âme » des procédures de démarche qualité. Ces évaluations permettent de regrouper des services en pôle d'activité (enfance, insertion). Ils favorisent la mise en place de Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale. Les salariés sont formés aux nouveaux logiciels de gestion informatique, à la maîtrise de bases de données numérisées. L'avenir pour les gestionnaires de l'économie sociale, c'est le tiers-secteur alliant financements publics, et recours aux mécénats d'entreprises.

Nous constatons que ces logiques managériales ont pour principale conséquence de fragmenter les services, de diviser les travailleurs sociaux entre eux. Chaque établissement défend ses subventions. Chaque éducateur développe son projet, évalue ses activités, répertorie les sorties positives, les résultats de son action. Vous devenez référent qualité, insertion, travail, menuiserie. Ces changements induisent une individualisation des parcours professionnels. Les salariés comparent leurs activités. On privilégie [15] l'aspect quantitatif, l'action qui favorisera des résultats, au détriment du qualitatif.

Des postes se précarisent, ils sont soumis à des appels à projet temporaire, des professionnels sont recrutés pour des interventions

spécifiques sur des enveloppes budgétaires non pérennes. Des salariés à la retraite ne sont pas remplacés. On peut également observer une déqualification de certains postes. Des éducateurs spécialisés sont remplacés par des animateurs, aide médico-psychologique, une aide soignante par un agent de service hospitalier, pour des raisons budgétaires. On crée de la concurrence entre des services sociaux aux activités proches. Les intervenants sociaux doivent répondre à une mission spécifique, un cahier des charges bien précis, rendre des comptes de manière régulière aux financeurs. Le projet de service doit être régulièrement réévalué. Les professionnels sont soumis aux logiques gestionnaires de la direction, et aux aléas de la politique locale voire nationale. La direction de l'établissement peut interchanger des professionnels selon les restructurations internes du service ou de l'association : une baisse de subvention ne permet plus d'employer Paul dans ce service à plein temps, il sera donc mis à disposition à mi-temps sur l'aile A et D de l'institution. Au gré des subventions et des réductions des coûts des financeurs. Les éducateurs spécialisés deviennent, dans ces nouveaux organigrammes, bien souvent des coordonnateurs d'équipes et des gestionnaires de plannings. Le professionnel décrété spécialisé ne s'occupe plus de l'ordinaire. Ces futilités sont pour les autres professionnels moins qualifiés. Le spécialiste rédige les diagnostics territoriaux, gère les plannings du service, met en place le dispositif d'évaluation des activités, réalise le protocole de la démarche qualité, améliore les process des actions éducatives. La surqualification ou la spécialisation éloigne l'éducateur du relationnel, on laisse aux aides soignantes, aux aides à domicile, aux aides médico-psychologiques, la gestion de ce que l'on nomme communément : le quotidien.

[16]

Ces transformations de l'action sociale par des mesurette successives produisent un sentiment de malaise chez les salariés. Certains postes se précarisent, on doute que l'on soit reconduit l'année suivante faute d'enveloppe budgétaire pérenne. Le salarié ne peut ainsi se projeter dans le temps de sa vie professionnelle et personnelle. Au final, c'est toujours le public qui pâtit de ces situations paradoxales, le salarié fatigué peut s'investir juste ce qu'il faut auprès des personnes ne sachant à quelle sauce, il va être mangé l'année suivante.

L'urgence sociale devient également une norme, le travailleur social qui ne travaille pas à flux tendu est suspecté de paresse ! Cette accélération de l'activité au quotidien du travail social ne laisse que peu de temps à l'analyse des pratiques, à la réflexion sur le sens de l'action. Sur le terrain, des travailleurs sociaux se plaignent également des contraintes administratives de plus en plus prégnantes dans leurs activités.

Le temps de relation avec l'utilisateur est décompté, le nombre de mesures en expansion se fait au détriment de la qualité de l'intervention. Comment peut-on exercer correctement son métier lorsqu'un travailleur social a plus de trente mesures éducatives à lui tout seul ? Une éducatrice travaillant dans un service d'Aide éducative en milieu ouvert indiquait récemment : « nous avons trop d'évaluations, de démarches, de commissions, de procédures, etc. » Les visites dans les familles s'espacent au fur et à mesure du temps et de l'énergie du travailleur social. Cependant, il faut bien rendre des comptes aux juges des enfants. D'où des frustrations, angoisses chez les professionnels, qui se transmettent auprès des jeunes, des familles. La déshumanisation des rapports sociaux dans les services publics est une réalité de terrain (Rapport Delevoye, 2011). La prolifération des interfaces téléphoniques, informatiques au pôle-emploi, les logiciels de gestion des usagers à la Mission locale ou des prestations à la Caisse des Allocations familiales renforce la distance sociale entre l'utilisateur et les professionnels. [17] Les discours entrepreneuriaux prolifèrent. Sur le terrain de nouveaux mots font leur apparition, au pôle-emploi par exemple des conseillers usent de termes comme co-traitance, employabilité, jeunes sortis du système, plus-values de parcours.

Dans l'ensemble du système de l'économie sociale et solidaire, la personne devient un client, un usager et/ou un être vulnérable pris en charge par la société. D'ailleurs, ce qui est flagrant, c'est que ce dernier est quasi absent des discours des managers, consultants en économie sociale. Il n'est plus une réalité, mais une donnée quantitative voire illustrative. L'objectif n'est pas sa prise en compte mais bien d'évaluer sa charge financière, le « prix de la journée » pour l'institution. Les néo-gestionnaires du social ne sont même plus issus du terrain, ils sortent des écoles de commerces, où de masters divers en management du travail et du développement social. Par exemple un professionnel d'un groupe électroménager vient d'être recruté comme res-

ponsable des ressources humaines au sein d'une association représentant des associations familiales.

Ces parcours professionnels induisent tout un raisonnement, des logiques d'actions, le déploiement d'une terminologie spécifique. Les usagers du service deviennent des flux, des profils-type, une activité institutionnelle, des entrées-sorties positives. Il s'agit-là d'un signifiant moral puissant, la dimension humaine est ici superflue. De même, l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux devient un élément secondaire. La plupart des travailleurs sociaux sont réticents à ces logiques managériales. Ces transformations viennent heurter la fameuse vocation des travailleurs sociaux. Leurs valeurs professionnelles qui les ont conduits à s'orienter vers les métiers de l'aide à la personne sont niées. Cependant, il faut également relativiser cette question de la souffrance des travailleurs sociaux. Tous ne sont pas mal en point. Certains s'investissent dans des collectifs, syndicats, associations. La plupart d'entre eux mettent également un [18] maximum de leurs énergies pour atténuer les effets des politiques économiques et sociales auprès des usagers. Enfin, ils trouvent un sens à leurs pratiques de par la mise en place de stratégies de contournements et/ou en diffusant quotidiennement, inlassablement des micro-traces d'hospitalité.

Ces changements évoqués témoignent de manière plus générale du refus de percevoir le travail social comme une activité centrale dans les sociétés humaines. À travers ces mutations, on s'aperçoit que la relation humaine dans nos sociétés contemporaines devient une variable aléatoire secondaire. Ces transformations se diffusent de manière dense, subtile au cœur de nos vies quotidiennes, dans nos rapports aux autres, nos attitudes, nos discours, nos modèles de pensées. On assiste donc à une véritable déstructuration du tissu social influencé de manière dense par des concepts opérationnels. On acquiert un pouvoir considérable par les mots. La linguistique nous apprend que l'on pense les situations avec les mots. Il devient donc primordial de réfléchir sur les termes basiques, les néologismes que nous employons machinalement dans notre quotidien de travailleur social. Ces termes que nous incorporons à force de répétitions, produisent des résonances chez les personnes auprès desquelles nous intervenons. Mais, ils influencent également au fur et à mesure du temps notre comportement d'entraînant, atténuant nos gestes d'hospitalité.

[19]

Le travail social ou l'« art de l'ordinaire ».

LES MOTS ONT UN SENS

« Nous ne pourrons bientôt plus critiquer efficacement le capitalisme, parce que nous n'aurons bientôt plus de mots pour le désigner négativement », Herbert Marcuse (1968).

[Retour au sommaire](#)

À l'image des médecins, les travailleurs sociaux se complaisent parfois à évoquer des abréviations, termes génériques incompréhensibles pour le citoyen lambda. Par exemple, que dire des sigles MJAGBF : Mesures judiciaires d'Aides à la Gestion du Budget familial appelées auparavant en France, Tutelles à la Prestation familiale, ou des nouvelles DRJSCS : Directions régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale consécutives à la réorganisation des services publics liée aux politiques de Révision générale des Politiques publiques. Ce sont des terminologies habituelles, discours pratiques ou formules stéréotypées qui ne sont plus ou peu questionnés. Le jargon des travailleurs sociaux mérite d'être interrogé. Les mots ont un pouvoir performatif. Ils fabriquent les pratiques éducatives, produisent des effets de sens distillés sur le terrain auprès des personnes accueillies au sein des institutions spécialisées ou suivies en milieu ouvert. Il est extrêmement complexe de lutter contre ce système tentaculaire. Cependant, il est possible d'en atténuer les effets les plus néfastes en prenant nous-mêmes consciences du pouvoir des mots et de ces logiques idéologiques. Les catégories de pensées évoluent, les mots, les protocoles d'actions ont migré du secteur marchand, au sani-

taire, puis aux métiers du travail social. Que dire des tensions entre l'offre et la demande des services, de la logique du projet à tout va, de naissance, de vie, d'autonomie, individualisée, personnalisée, de demandeur d'emploi, associatif, etc. ? Qu'est-ce qu'une personne prise en charge ? L'utilisateur d'un service ? Un jeune cotraité [20] par le pôle emploi et la Mission locale ? Et tout simplement un éducateur ?

Qu'est-ce qu'un éducateur ?

[Retour au sommaire](#)

Le terme éducateur nous renvoie « aux personnes qui s'occupent d'éducation, qui donnent l'éducation » (Le Petit Robert, *idem*). L'éducation quant à elle se définit par : « la mise en œuvre des moyens propres à assurer la formation et le développement d'un être humain, ces moyens eux-mêmes » (*idem*). L'étymologie du terme éducateur nous mène vers deux modèles distincts qui peuvent expliciter en partie les tensions en cours dans le domaine de l'action sociale.

La première origine du terme éducateur proviendrait du verbe latin *educare* signifiant : « apporter, informer, instruire » (Goguel d'Allondans, 2003). Cette première conception induit de fait, un rapport dissymétrique entre l'éduquant et l'éduqué. Elle induit un manque fondamental chez le second qui doit être comblé par l'instruction, l'information détenue par l'éducateur. L'anthropologue et éducateur Thierry Goguel d'Allondans voit sous cette origine, une vision élitiste de l'éducation qui donnerait naissance au mythe de l'orthopédie sociale (*idem*). Ce modèle est également lié à l'intervention, expertise sociale. De fait ce mode de pensée induit des personnes qui seront capables d'apprendre, douées pour recevoir les instructions laissant à la marge toutes les personnes ayant des comportements déviants à rééduquer. Cette définition représente le modèle dominant de l'éducation dans le monde occidental de l'enseignement à l'éducation spécialisée.

La seconde étymologie du terme éducateur provient du verbe latin *educere* signifiant : « conduire hors de soi, faire éclore » (*idem*). Cette conception de l'éducation nous amène à prendre en considération la relation nouée avec la personne. L'éducateur prend en compte les désirs, projets personnels et/ou professionnels de [21] la personne ac-

compagnée. Dans cette logique, on privilégie le travail social basé à partir de rapports de confiance construits dans la durée.

On peut également percevoir à travers ces origines étymologiques du terme éducateur deux conceptions pratiques de l'action sociale : celui de la prise en charge d'usager relatif au terme *educare* et celui de la prise en compte d'individus lié au mot *educere*. Au quotidien, les pratiques restent majoritairement influencées par le modèle propre au terme *educare*. La diffusion de la raison pratique de la prise en charge est à appréhender dès les formations initiales des travailleurs sociaux. Et force est de constater qu'il tend actuellement à se renforcer notamment à travers les différentes formations et leurs réformes. À travers celles-ci, il se distille un remaniement linguistique qui induit des néologismes d'actions sociales. Les mots changent et ont pour conséquence la modification notamment des pratiques sensibles. Par exemple, depuis la réforme en 2007 du diplôme des éducateurs spécialisés en France, dans les Instituts régionaux des Travailleurs sociaux, les unités de formation sont devenues des domaines de compétences. Comme l'indiquait F. Lepage lors d'une de ses conférences gesticulées : « la compétence ça tue le métier, on préconise des savoirs être et non des savoirs faire, des compétences à obéir à une autorité » (2012). L'ingénierie sociale est invoquée comme méthodologie d'action visant à révéler les compétences des étudiants, développer la professionnalisation et l'expertise des futurs travailleurs sociaux. Dans les institutions, on préconise aux professionnels de se référer aux recommandations pratiques de l'Agence nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services sociaux et médico-sociaux. La bien-traitance y est définie, déclinée en techniques, protocoles d'actions. La réflexion sur les enjeux du travail social, son rôle dans la société deviennent secondaire. La créativité, l'imagination, l'empathie deviennent des compétences annexes voire relevant du non professionnel, du bénévolat. En effet, ces dispositions restent [22] instables, indéfinies relevant de l'aléatoire. Il faut privilégier du concret, des modes d'actions visibles pouvant faire l'objet d'une évaluation.

Comment puis-je souligner à mes responsables que la relation de confiance que j'ai développée avec la famille Bois, issue de la communauté des gens du voyage, habitant sur un terrain d'accueil, est le fruit d'une écoute attentive et d'une présence régulière développées depuis sept ans ? Je conserve dans un coin de ma mémoire, les clin

d'œil de ce père de famille tzigane qui partage avec moi, depuis plusieurs années, le fait d'être supporter du Football Club de Nantes. Il me montre régulièrement des photos qu'il a prises avec les joueurs, j'ai pu échanger sur cette passion avec son fils de douze ans, qui au fur et à mesure du temps, s'est inscrit dans un club en ville, puis a été rescolarisé en cours d'année.

Comment puis-je évaluer l'influence de ces dix chaises appartenant à mes grands-parents que j'ai fait rempailler chez M. Bois. Pourtant, elles sont la base de la relation de confiance que j'ai développée avec cette famille, qui m'a permis ensuite de mener un travail éducatif. Ces chaises m'ont permis d'évoquer avec eux mon histoire personnelle, le rapport qu'entretient la communauté manouche avec leurs morts. Des moments comme celui-là, je pourrais en citer des dizaines : de la vente de ma Renault 21 au partage d'un verre dans la caravane à l'abri des regards indiscrets pour signer le contrat de vente. Durant la transaction, M. Bois m'a avoué sa honte d'être illettré, je lui ai parlé d'une association de lutte contre l'illettrisme. Comment puis-je chiffrer, dans mon bilan de fin d'année, le partage d'un sandwich, l'acceptation d'avoir des réponses allusives à mes interrogations de Gadgé (non Tzigane) comme ce jour où je demandais à Noé : « Mais pourquoi brûlez-vous la caravane de votre grand-mère décédée ? » Noé me répondit : « C'est comme ça ! Nous on n'en parle pas ». Ou ce jour où je restais pendant une heure assis par [23] terre alors que certains enfants de l'aire d'accueil avaient dévalisé ma voiture. J'indiquai que je ne partirais pas tant que ces objets ne me seraient pas rendus. Je me mis un peu à l'écart sans stigmatiser personne. Les pères de familles se concertèrent, je retrouvai vingt minutes plus tard, la plupart de mes affaires auprès de ma voiture. Je ne peux également calculer le silence, des regards attentifs, les moments d'attentions fugaces. S'il s'agissait d'avoir des résultats au niveau de l'insertion par le travail, notre bilan s'avérerait plus que négatif. Par contre avec mon collègue, nous réinventons notre métier à chaque déplacement sur l'aire. Nous avons essayé de recréer des nouvelles conditions de notre intervention : servir d'intermédiaire avec les instances administratives, servir de traducteur avec le juge des enfants, de médiateur avec l'éducation nationale, organiser un repas manouche dans le centre social et tout simplement, participer à un mariage, à une partie de pêche.

Sur le terrain en tant qu'éducateur de prévention dans les quartiers populaires, notre mission professionnelle globale est de réinsérer, redynamiser, remotiver, remobiliser un public en difficultés sociales, transformer les représentations de ces jeunes ayant des problématiques et/ou qui sont vulnérables. Le jeune devient ici une catégorie politique, il désigne non pas l'ensemble de la jeunesse d'un territoire mais l'adolescent ou le jeune adulte ayant la figure et les attitudes de la racaille. Les termes « problématiques, et ou en difficultés sociales » sous-tendent que l'utilisateur du service n'est pas perçu, à première vue, comme un sujet ayant des potentialités à faire éclore. Il faut donc lui donner un coup de main, l'orienter. Puis, il devra se responsabiliser. Il doit se soumettre à des projets professionnels, dispositifs d'insertion malgré le stigmate de « jeunes en difficultés sociales » qui le poursuit. La personne caractérisée comme vulnérable est également niée dans ses capacités d'émancipation, ses désirs de réussite sociale. On disqualifie ses stratégies de débrouilles mises en place au quotidien [24] comme des actes de déviance voire de délinquance. Dès lors ces représentations légitiment toutes sortes de violences symboliques réalisées par les travailleurs sociaux. L'éducateur, l'assistante sociale savent ce qui est bon pour la personne d'entreprendre, et l'orientent vers les dispositifs auxquels doit se soumettre l'utilisateur sous peine de ne pas recevoir l'aide financière, accéder à un service et/ou à une formation.

Afin de faciliter sa réinsertion, la personne vulnérable doit également adopter toute une gamme de comportements adéquats scrutés par les travailleurs sociaux. La politesse, la ponctualité, l'hygiène, l'habillement, la tenue vestimentaire, la posture sont des critères radicaux sélectionnant les personnes insérables et d'autres restants incassables. Ces dispositions ne sont pas universelles mais bien propres à nos sociétés contemporaines. La plupart de ces jeunes ou adultes dits « en difficultés », aux comportements déviants, auraient pu être intégrés il y a quelques années dans une usine automobile à la chaîne, dans une ferme agricole. Cependant, ces secteurs d'activités ont subi de sérieuses déstructurations ces dernières décennies, entre délocalisations et autres fermetures d'entreprises. *A contrario*, le secteur tertiaire : téléphonie, assurances, banques et autres services clientèles s'est développé de manière exponentielle. Ces métiers, dits de services requièrent des qualifications précises, des comportements spécifiques : prise d'initiative, de responsabilité et attitudes adéquates :

maîtrise de ses émotions, mise en place de stratégies d'adaptations. Ces dispositions liées à des emplois mettent au ban de ces activités toutes ces personnes dites vulnérables. En effet, la personne doit, dans cette logique, s'auto-entreprendre en permanence, ses difficultés sociales, économiques relevant de sa propre responsabilité.

Les mots et expressions aseptisent les pratiques ordinaires des travailleurs sociaux. Toutes les subtilités des interactions quotidiennes vécues avec les individus telles que la confiance, le respect, l'empathie, [25] restent secondaires. De plus, ces néologismes ont la propriété d'être rassurants, ils simplifient la réalité, ils la nomment, circonscrivent l'ordinaire dans un cadre défini, balisent les limites.

Ces représentations prescriptives et normatives reconfigurent les pratiques des travailleurs sociaux. Ils se diffusent notamment une approche cognitivo-comportementaliste envers des usagers et/ou des clients pris en charge par les travailleurs sociaux.

Les limites de la logique comportementaliste

[Retour au sommaire](#)

Les thérapeutes comportementalistes considèrent ainsi : « que le symptôme est la maladie. Il faut donc travailler à substituer d'autres symptômes plus opérants que celui-ci, ou moins handicapants. Prenant appui sur des méthodes d'apprentissage et de conditionnement, le traitement va consister à modifier le comportement inadapté de la personne. Celui-ci va disparaître de lui-même grâce à un processus d'extinction ⁶ ». Ces modes de prise en charge ont un certain succès dans l'action sociale. Le jeune (ou l'adulte) est alors perçu en fonction de ses traits de caractères saillants, qui posent des problèmes pour son insertion sociale dans la société. Les stratégies éducatives s'individualisent, on travaille sur les attitudes des jeunes, leurs bienséances, on revoit leurs manières de se comporter en public. Dans ce cadre de pensée, l'identité de la personne, sa culture d'origine sont souvent perçues comme des données relatives voire problématiques. Certains pro-

⁶ Définition extraite du site : « Psychiatrie Infirmière ».

professionnels suggèrent de manière discrète dans un couloir : « c'est dans les gènes, la famille Kalir, ils sont connus depuis vingt ans de tous les services sociaux », « lorsque l'on veut, on peut, ils ne sont pas courageux ». Ils évoquent les gènes socio-biologiques qui expliqueraient la reproduction sociale des inégalités. Les gènes expliqueraient les passages à l'acte délinquant, les comportements déviants. Ces [26] analyses font écho aux propos de Nicolas Sarkozy qui indiquait en 2007 dans une interview à la revue Philosophie magazine : « Il y a 1 200 ou 1 300 jeunes qui se suicident en France chaque année, ce n'est pas parce que leurs parents s'en sont mal occupés ! Mais parce que, génétiquement, ils avaient une fragilité, une douleur préalable. Prenez les fumeurs : certains développent un cancer, d'autres non. Les premiers ont une faiblesse physiologique héréditaire. Les circonstances ne font pas tout, la part de l'inné est immense. » Ce type de discours permet quelques années après à un ministre d'évoquer le cancer de l'assistantat en France, l'assisté étant sous-entendu comme une métastase d'une société en crise.

Certains employés administratifs, travailleurs sociaux, pourtant à même de résister à ces préjugés, intègrent ces approches cognitivo-comportementalistes qui induisent un traitement privilégiant bien souvent une approche psychologique. Certains professionnels traitent des familles pathogènes, stigmatisent des parents démissionnaires, évoquent ces élèves ingérables, désignent les racailles ⁷ du quartier.

Ces individus doivent donc être moralisés par des travailleurs sociaux et/ou font l'objet de projets de remobilisation sociale. Par exemple, bien souvent les jeunes en situation de marginalité avancée, restent inemployables, ballottés d'ateliers CV à la Mission locale en

⁷ Ce terme « racaille » est significatif, il induit l'essentialisation de toutes une partie de la population. Il aurait pour origine étymologique le terme « raka » qui, dans la langue syriaque, signifiait : « être sans esprit, un homme de rien ». Il désignait également chez les Hébreux la plus grande marque de mépris (il était prononcé en crachant et en détournant la tête). Globalement, le terme « racaille » désigne aujourd'hui une partie du peuple considérée comme méprisable, la plus vile en opposition à un groupe dominant. Cependant, depuis sa réactivation, en 2005 suite aux propos de Nicolas Sarkozy alors ministre de l'intérieur, celui-ci s'est chargé d'un sens plus spécifique. Il désigne également un « ensemble d'individus peu recommandables, délinquants en puissance d'une communauté (banlieues, cités) » (Le Petit Robert, *op. cit.*).

réunions d'information à Pôle Emploi. De manière régulière, il leur est proposé de rencontrer un psychologue afin de résoudre leurs différentes problématiques. [27] On évoque les différents cas, lors d'une synthèse annuelle où le diagnostic du psychiatre est bien souvent prépondérant, influençant l'orientation institutionnelle de l'individu.

Bien souvent, les personnes en situation de marginalité avancée auprès desquelles tous les dispositifs ont échoués (et/ou sont réticents aux techniques comportementales) sont désignées comme des cas sociaux auxquels, on associe des traits comportementaux : une propension à avoir des comportements asociaux et/ou déviants, une tendance à l'oisiveté, à la vulgarité voire à la violence, à être dépendant de l'assistance sociale, à avoir des consommations toxicomaniaques. Cette catégorie d'individus diffère des normes dominantes de par leurs attitudes gestuelles, vestimentaires, leurs comportements, leurs moyens d'existence et coutumes inhabituelles.

La logique comportementaliste relègue au second plan le contexte de vie de la personne qui a pourtant souvent un rôle prépondérant à l'origine de la demande de l'aide sociale. Toute personne est immergée dans un contexte social, environnemental, culturel, médiatique, politique. Cependant, dans nos sociétés contemporaines, on assimile souvent l'individu moderne, inséré socialement, à un type de personnalité, à des traits de caractères notamment liés à la figure de l'*homo economicus*. Celui-ci est un individu mobile, dynamique, autonome, qui se projette dans l'avenir. Les personnes s'écartant massivement de ces normes sont perçues comme déviantes. Elles doivent se réadapter, se réinsérer ou se redynamiser. Elles peuvent faire l'objet d'un traitement social pour faciliter leur intégration sociale, leur adhésion aux normes dominantes.

Cependant, on peut également appréhender l'individu comme un élément central d'un système dynamique dit écosophique (Guattari, 1989). Cette notion regroupe les écologies environnementales, sociales et mentales de l'individu. En tant qu'éducateur de rue, je constate l'imbrication de ces différentes dimensions écologiques, [28] qui ont une influence majeure sur la personnalité du jeune. Prenons par exemple, la situation d'un mineur qui comparait il y a peu pour violences avec récidive auprès du tribunal des enfants. J'ai été amené à témoigner du parcours éducatif mené avec celui-ci par notre équipe depuis 2005. Pierre a été qualifié durant l'audience d'adolescent oisif,

mutique, violent, capable du pire. Mais le travail éducatif mené en immersion dans le quartier, au plus près du contexte de vie de cet adolescent, dans la durée, m'ont permis de révéler d'autres traits écologiques de la vie de ce jeune, ce qui montre combien il est complexe d'établir un rapport de personnalité sur ce jeune. Rappelons brièvement le contexte. Le quartier où réside Pierre est un ancien faubourg ouvrier. La manufacture d'armes de cette ville a fermé ses portes en 1968, laissant sans activité une bonne partie des habitants. Depuis cinq ans, de nombreuses usines ont fermé ou ont été délocalisées. L'emploi est un problème majeur pour l'ensemble des jeunes sans qualification, de plus cumulant des problématiques administratives et/ou judiciaires. Dans le quartier, plus de 40 % des moins de 25 ans sont au chômage : « Ces jeunes de moins de 25 ans sans qualification n'ont droit à aucun revenu. Effectivement, ils ont recours à une économie parallèle. Cependant, Pierre a participé à un Service civique durant six mois dans un centre social. Il avait une petite indemnisation, il ne consommait plus de stupéfiants, avait retrouvé un rythme de vie plus stable. », ai-je indiqué au juge. Pierre est un descendant direct d'une famille ouvrière de cette cité. Il est déscolarisé depuis la quatrième, il a écumé une bonne partie des services sociaux de la région. J'ai poursuivi mon argumentation auprès du juge de la façon suivante : « J'ai entendu qu'il était 'impatience', 'violent', 'oisif', 'mutique'. Durant le service civique, il a fallu quelques semaines pour qu'il puisse donner sa confiance aux adultes. Il y a eu quelques heurts, des absences, mais rien de grave. Pierre a fait preuve d'initiative, de volonté. Il échangeait avec l'ensemble du groupe. Par la suite, il a repris des contacts avec nous. Il s'est inscrit au Pôle Emploi, à la Mission locale, puis il a participé avec nous à un déménagement, durant lequel [29] il a fait preuve d'organisation et de méthode.. C'est lui qui rangeait et organisait le chargement du camion ! Ces actions sont pour nous un support à l'action éducative : durant la journée, il m'a parlé de son désir de prendre contact avec un centre de désintoxication. Je lui ai parlé de ses capacités d'organisation dans le déménagement. Nous devons nous voir la semaine prochaine pour qu'il aille postuler auprès d'un déménageur. Il a également postulé pour un petit travail saisonnier de nettoyage du toit d'un lycée. » Le juge m'a interpellé : « Et comment faites-vous pour faire émerger ces désirs chez ce jeune qui aujourd'hui est peu bavard ? » Réponse : « Notre force, en prévention spécialisée, c'est de prendre en compte l'environnement de vie du jeune, la relation

de confiance construite avec lui. Nous n'avons pas de mandat judiciaire, administratif, ce qui nous permet de nous décentrer par rapport aux autres éducateurs. Et puis il y a la libre adhésion du jeune au projet. Cela favorise la confiance qui nous permet ensuite de travailler. » L'audience se termine, Pierre écopera de dix-huit mois de prison, dont neuf mois avec sursis et neuf mois aménageables avec l'obligation d'un suivi socio-judiciaire.

Les dossiers individuels dits de personnalité des jeunes, rapports éducatifs institutionnels ne doivent pas porter uniquement autour d'analyses comportementales, les incompatibilités d'humeur sociétale du jeune. Dans les années 60, Félix Guattari avait ouvert dans le Loir et Cher, une clinique expérimentale, « La Borde », où il préconisait une prise en charge par une écologie généralisée des patients. Celle-ci demande un travail de co-construction active avec l'individu pour qu'il puisse se créer « de nouveaux systèmes de valorisation ; un nouveau goût de la vie ; une nouvelle douceur entre les sexes, les classes, les ethnies, les races » (Mozère dans Tronto, 2009). Ce principe écosophique reste, en partie, impensé dans le secteur social.

Les suivis sociaux, rapports judiciaires devraient être évolutifs, contextualisés par l'environnement de vie du jeune, l'écologie sociale et politique de sa ville, de son pays d'origine. La justice doit prendre en compte [30] que tout individu se construit autour de relations. Sa personnalité se forme au contact de ces différentes liaisons en perpétuelle redéfinition dans un temps long. Cependant l'institution d'un dossier de personnalité induit tout un raisonnement logique de traitement éducatif et judiciaire. La logique comportementaliste induit des réponses éducatives basées à l'analyse symptomatique du problème du jeune, son traitement par des thérapies spécifiques. On prône une morale universaliste à appliquer à tout le monde, alors que toute morale est contextuelle. Tout individu, si jeune soit-il, est imbriqué au sein de collectifs formels ou informels : une culture familiale, amicale, institutionnelle, sportive, musicale, numérique, etc. Ces ensembles agissent sur la personnalité du jeune, qui en saisit (ou non) des traits, des idées, des comportements. De plus, ces analyses comportementales ne prennent pas en compte les effets des discours politiques et médiatiques, ignorent la condition matérielle et les violences institutionnelles qu'a pu subir ce jeune. La personnalité de chacun est dyna-

mique, virtuelle, aléatoire en fonction des individus et des institutions qu'il a en face de lui.

La diffusion de la logique cognitivo-comportementaliste est à relier aux différentes transformations du champ du travail social décrites ci-dessous : l'expertise sociale, la marchandisation des services sociaux. Ces remaniements internes et externes contribuent à renier une dimension essentielle propre à ces métiers de la relation qu'est l'« Art de l'ordinaire ».

Le travail quotidien auprès des autres l'« Art de l'ordinaire »

« Des choses arrivent qui sont comme des questions. Une minute se passe, ou bien des années, puis la vie répond », Alessandro Baricco (2003).

[Retour au sommaire](#)

Il existe des dispositions essentielles à l'activité éducative et pédagogique qui sont difficilement quantifiables. Ces gestes, ces attitudes, ces regards, ces [31] attentions, ces ambiances n'entrent pas dans les grilles d'évaluation, les protocoles d'actions liés aux démarches qualifiées. Omniprésents, ils survolent en permanence les bonnes pratiques professionnelles. Ces dispositions, sont tellement simples, qu'elles se font oublier, pourtant elles constituent le cœur de nos métiers. Elles en sont, selon moi, la substantifique moelle, l'épicentre de nos activités. Cet « Art de l'ordinaire », on le dispense, perçoit, reçoit, ressent presque tous dans notre quotidien, et pourtant on n'en parle pas. Enfin la plupart du temps ! Pourquoi ? Parce que cet art est flou, incertain, non calculable ni rationalisable. Il n'existe pas de méthodes, de procédures, de protocoles le circonscrivant. Il est quasi impossible de le définir, il n'est pas même susceptible d'être recensé dans un rapport d'activité. Il tend à reconnaître en l'autre ce qu'il y a de commun en nous. Cet « Art de l'ordinaire » est aussi diversifié qu'il y a de travailleurs sociaux. Aussitôt qu'il est détecté, il s'enfuit, se dissémine, se transforme. Cet « Art de l'ordinaire » nous amène vers l'imparfait de nos fonctions, la création permanente : l'illusion d'un geste, d'un regard

perçu en perpétuelle redéfinition. La plupart du temps cette main furtive sur l'épaule, ce clin d'œil d'encouragement, cette ambiance collective particulière, cette inclination de la tête témoignant d'une attention particulière ne vise aucun résultat spécifique, n'a aucun objectif pédagogique a priori. Cependant, ces actes ne se réalisent jamais hors contexte, le professionnel étant immergé dans un cadre légal administratif ou judiciaire, des règlements intérieurs. Ces institutions influencent l'éducateur le contraignant ou le dynamisant dans ses actions éducatives. Mais, au-delà des structures, la trace d'hospitalité peut être (ou pas) un événement pour l'éducateur, pour la personne prise en compte dans cet espace-temps furtif, un moment fondateur, une matrice existentielle qui aura des effets des années suivant le geste (ou pas !). Cet « Art de l'ordinaire » peut s'apparenter dans certaines de ces formes à un don du rien : « concernant les activités délirantes qui révèlent l'excès de dynamisme ou de vitalité par lequel l'homme se distingue de la bête : le [32] symbolisme, le jeu, la transe, le rire - et surtout le don. Le don qui, dépouillé de nos idées de négoce, est bien le 'sacrifice inutile', le don du rien - la meilleure part de l'homme » (Duvignaud, 2004). Cet « Art de l'ordinaire » est donc composé de milliers de micro-traces d'hospitalité à peine visible. Elles sont pourtant perceptibles à travers notre attention aux sensibles dans le quotidien de la pratique des travailleurs sociaux.

Le socle de l'« Art de l'ordinaire » : des micro-traces d'hospitalité

*« Je ne sais rien de celui que j'accueille, seule la rencontre est ce qui accomplit l'hospitalité, la fait exister »,
Jacques Derrida (1997).*

[Retour au sommaire](#)

Le terme trace se définit par une « empreinte, ou suites d'empreintes, de marques que laisse le passage d'un être ou d'un objet » (Le Petit Robert, *op.cit.*). Quant à l'hospitalité, c'est avant tout : « une culture, une pratique sensible et immédiate, des manières de faire, d'être et de penser son rapport avec les autres, c'est une condition de la vie »

(Agier, 2011). Les micro-traces d'hospitalité sont donc des pratiques moléculaires, sensibles, ordinaires, liées à l'accueil de l'autre, qui peuvent former des empreintes, créer des résonances particulières chez une personne. Indélébiles ou temporaires, elles influencent, activent ou désamorcent mais peuvent également se diffuser sans que personne ne les perçoive, ne les détecte, ne s'en saisisse. Ces pratiques moléculaires d'hospitalité créent des traces en l'autre, mais également en nous-mêmes. L'enjeu de ces actes furtifs, quotidiens, répétés n'est pas le résultat, mais un pari aléatoire en l'avenir. L'action éducative est bien souvent un processus du « un pas en avant, un pas en arrière ». Cependant de la rencontre, des traces peuvent subsister. L'éducateur n'apercevra peut-être jamais les effets de son geste, mais s'il sait être attentif aux signes divers et éparpillés, il pourra peut-être détecter des signes. Le travail social sème aussi pour le futur, les générations futures, [33] le jeune quand il sera parent. Ces traces d'hospitalité se disséminent à l'image de lignes de fuites à travers les relations, l'espace, le temps.

La perception du sensible au quotidien

Comment définir un moment d'échanges intenses partagé avec une personne ? Un regard attentif, un sourire marqué, une attention particulière ? Les mots manquent, cependant au quotidien les travailleurs sociaux perçoivent cette matière instable, sableuse, indistincte. Nos métiers sont difficiles à décrire du fait même qu'ils sont composés de l'ordinaire au sens le plus trivial du terme. En effet comment décrire un lien de confiance tissé dans le temps, le partage du quotidien des résidents d'un foyer occupationnel. Ces relations sont pourtant fondamentales, elles sont composées de milliers de mots, attitudes, gestes, attentions développées au fur et à mesure du temps avec les personnes.

C'est ce savoir-faire construit à partir de coups d'intuitions, d'improvisations et de bricolages qui crée de la compétence (Olivier de Sardan, 1995). Il ne s'apprend pas dans les manuels, il nécessite d'avoir vécu des désillusions sur le terrain, tenté des expériences relationnelles, d'avoir été enduré. En tant que travailleur social, il devient

indispensable de narrer au sein de récits, ces sources de connaissances éparses, ces passions joyeuses singulières (Gori, 2011).

Préparer un repas, refaire un lit, aider une personne en situation de handicap à réaliser sa toilette, écouter une personne âgée nous parler de son enfance, classer les photos de familles d'un jeune. Tout ceci c'est le quotidien, le commun de nombreux entraidants. Une trace d'hospitalité subsistera peut-être par la valorisation des capacités relationnelles de ce jeune homme, reconnu handicapé mental, découragé suite à des démarches de recherches d'un emploi adapté qui n'aboutissent pas. L'« Art de l'ordinaire », c'est encourager d'un regard sincère cette adolescente qui [34] se retrouve paniquée à l'idée de demander un formulaire à la mairie de la ville. C'est un clin d'œil discret du fond de la salle à ce jeune qui va monter sur scène pour son spectacle de hip-hop. Mais l'« Art de l'ordinaire » c'est également de percevoir des mimiques, des formes de communications non-verbales au-delà du dicible. Je me souviens d'Aude, une jeune femme tétraplégique de trente ans en Maison d'Accueil spécialisée. Mutique, au physique disgracieux selon moi, bavant, elle restait la plupart du temps, seule le regard perdu dans un coin du salon de l'unité de vie. Il me fallut des mois pour entrer en relation avec Aude. Je n'arrivais pas, tout comme la plupart de mes collègues, à communiquer avec elle. Elle devenait violente envers les autres résidents, et s'automutilait. Pourtant au fur et à mesure du temps, lors de mon embauche, elle m'accueillait chaleureusement avec des « fafafafafa ! » stridents accompagnés de mouvements saccadés. Je lui répondais par un sourire, un geste sur l'épaule. Cet échange est devenu dans le temps un véritable langage codé entre nous. Selon la tonalité des « fafafa ! » : aiguë, grave, appuyée, longue, je percevais ses humeurs, ses moments de joies, de peines. Mais Aude me rappelait également mes comportements : par exemple lorsque j'étais distant, perdu dans mes pensées ou que je lui avais fait une remarque désobligeante, elle se repliait sur elle-même, détournait le regard, la tête à chaque fois que je l'interpellais, et cela pouvait durer des semaines ! Pourtant certains de mes collègues n'ont jamais perçu le moindre de ces signes (ils entendaient des cris dénués de sens), malgré les tentatives d'Aude d'élargir le nombre de ses interlocuteurs.

Au-delà d'un contrat éducatif et/ou relationnel temporaire avec les usagers d'un service social, le travailleur social s'appuie avant tout sur l'établissement d'une relation de confiance. Pour cela, l'entraidant tend

à développer une posture empathique. Cependant, il ne faut pas confondre l'empathie avec la sympathie : « l'empathie consiste à se mettre à la place de l'autre sans forcément éprouver ses émotions, comme [35] lorsque nous anticipons les réactions de quelqu'un ; la sympathie consiste inversement à éprouver les émotions de l'autre sans se mettre nécessairement à sa place, c'est une contagion des émotions », (Jorland, 2004).

Par exemple, en tant qu'éducateur de rue dans un quartier dit sensible j'ai développé une relation de confiance au fil des années, avec Serge. Cette construction ne se donne pas à voir, elle est incertaine, elle reste fragile. Dans un premier temps, nous avons été pendant une ou deux années en approche, nous nous saluions dans le quartier, prenions un café de temps à autre. Puis au fil des interactions, nous avons noué des accroches, je croisais régulièrement Serge dans la grande surface lisant les journaux, nous échangeons sur l'actualité locale nationale, les échanges autour du café devenaient plus longs, nous partageons des éléments de son quotidien, je l'écoutais ressasser des récits similaires. Je m'invitais également à une partie de pêche où Serge m'expliqua longuement les rudiments de base de la pêche au carnassier. Malgré nos différences de culture, de mœurs, je recherchais ce que nous avons de commun, à partager. Je n'hésitais également pas à échanger quelques anecdotes liées à ma vie privée. Au fur et à mesure du temps, je n'avais plus besoin de créer ou de susciter des supports relationnels (pêche-café) avec Serge, la relation de confiance s'affirmait entre nous. Il s'agit donc véritablement de tendre à un « vivre avec » selon l'expression de L. Piasere (1999) en se focalisant non pas sur des attentes mais bien sur le moment.

Dernièrement, je me retrouvais également interpellé par un groupe de jeunes du quartier particulièrement remonté. Cependant, l'un des caïds du quartier, Walid me reconnaît, il me rappelle comment quatre ans auparavant, constatant qu'il faisait du *slam*, je lui avais donné un cahier à spirale que j'avais dans mon sac pour qu'il puisse rédiger ses textes ! Je ne me souvenais plus du tout à vrai dire de ce cahier à spirale [36] mais ses yeux pétillants me rappelèrent que ce petit geste avait été important pour lui. Hichèm, le sourire aux lèvres me parla également d'une après-midi d'élagage que nous avons réalisée pour une association. Pourtant je ne conservais pas un excellent souvenir de cette journée où Hichèm était réticent au moindre effort.

Je suis toujours surpris des souvenirs extrêmement précis que m'indiquent les jeunes du quartier, quelques années après un séjour, un loisir. Ces transferts nous paraissent tellement banals que l'on en oublie parfois la substance : « tu te souviens lorsque l'on a décortiqué les poissons suite à la pêche ! Cette pizza mangée dans un restaurant ! Lorsqu'on a mangé du 'niglo' (hérisson) sur l'aire des gens du voyage ! » Ces souvenirs restent la plupart du temps pour nous anecdotiques mais ils ont eu pourtant un rôle prépondérant pour certaines personnes. Comme ce couple de personnes handicapées qui m'envoie chaque été depuis maintenant presque dix ans une carte postale du fait que lors d'un séjour adapté, suite à une dispute entre eux, j'avais pris le temps d'échanger longuement avec eux sur la vie quotidienne en couple en m'impliquant dans cet échange.

Les conditions de l'« Art de l'ordinaire » sont donc étroitement liées à la capacité de « résonance » créée avec nos interlocuteurs, la permanence de la relation, un « engagement raisonné », mais également entre autres la non attente d'un changement à tout prix.

Mais, ces micro-traces d'hospitalité sont bien souvent également réciproques. Je me souviens de Medhi en Institut médico-éducatif qui me fit un dessin pour mon dernier jour de stage. De ma surprise face à un barman qui m'indiquait que mon café était payé par un homme sorti quelques minutes plus tôt du bar. Celui-ci était l'ami de la mère d'un jeune que j'accompagnais, à qui je n'avais adressé que des salutations depuis des années. De cette maman réfugiée Guinéenne qui me donna à Noël un petit carton décoré avec une [37] inscription « merci pour tout » rédigé en français. D'une autre personne qui en Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale lors de son départ, prit mes mains dans les siennes pour me remercier. De ce père de famille me ramenant une *djellaba* de son voyage à Oran en Algérie. De Manuela en Institut éducatif thérapeutique et pédagogique, une jeune fille hospitalisée, atteinte de leucémie qui me souriait pleine de vie, la veille de son décès. De ce M. Miramon, en Foyer médicalisé qui, un matin, me laissa pendant cinq minutes chercher sa seconde chaussure puis à un moment m'indiqua : « hey petit regarde ma jambe ! » Cet homme avait été amputé de sa jambe droite pendant la seconde guerre mondiale. Durant les semaines suivantes, je pris régulièrement du temps avec lui. Il me raconta sa guerre, me montra des photos, me parla de sa famille. Je me souviens également d'Igor un sans domicile fixe qui

m'avait appris à faire un couscous dans un Centre d'Hébergement. Je perçois encore également le regard plein de reconnaissance de Jean menotte dans son box en verre lors de son jugement pour un homicide en Cour d'Assise, alors que je témoignais de son parcours de vie à la barre du tribunal.

Perceptions indicibles, personnelles, émotionnelles l'« Art de l'ordinaire » ne se raconte pratiquement pas. Parfois, il s'agit simplement d'être présent, là à un moment stratégique, en silence, écouter la personne en face de nous. Un enterrement, un mariage, une hospitalisation, une fête religieuse, de quartier. Comme par exemple lorsqu'il y a quelques mois, nous nous mobilisions suite à la tentative de suicide d'un jeune du quartier. Durant une semaine, les éducateurs, animateurs du quartier s'organisèrent pour permettre aux jeunes les plus à la marge d'aller voir leur ami hospitalisé à quarante kilomètres du quartier. Des navettes, des cafés échangés dans le hall de l'hôpital, des pleurs suite aux décès de Benoît, la trace humaine au-delà de toutes fonctions professionnelles. Parfois, il s'agit bien seulement d'être là comme ce jour où un caïd du quartier, le regard paniqué m'indiqua à la porte [38] du bureau du Juge d'Application des Peines, qu'il souhaitait que je vienne avec lui à l'audience en cabinet malgré que je n'interviendrais pas, il me dit : « je ne sais pas, je suis plus à l'aise, je parle mieux quand tu es là ! » Au quotidien, nous réalisons ces petites choses qui nous semblent rien, mais qui favorisent (ou non en leurs absences) des événements, des décisions, des souvenirs possibles pour la personne. L'« Art de l'ordinaire » est composé de tous ces petits dons de riens qui ne s'apprennent pas dans les manuels. Il est formé de centaines de dispositions qui ne s'acquièrent que par l'attention têtue à autrui, la capacité à pouvoir, vouloir rencontrer autrui, le désir d'offrir des bribes de soi tout en ayant conscience de notre rôle, fonction professionnelle.

La rencontre

Un des gages de notre professionnalisation est de savoir conserver une bonne distance professionnelle avec les usagers de nos services. Ce principe est répété en formation puis de manière régulière sur le terrain. Cette distanciation permettrait de se différencier du secteur de

l'aide bénévole, religieuse. Pourtant ces dernières années j'ai bien souvent aperçu des professionnels de l'action sociale pour qui cette bonne distance professionnelle empêchait défaire la moindre rencontre possible avec les personnes accueillies.

La posture empathique permet également de relativiser son rôle institué et ainsi de réellement prendre en considération le vécu de son interlocuteur. Il mobilise le travailleur social, qui sait pertinemment que la rencontre avec toutes personnes produit des effets réciproques. Ce dernier comme décrit ci-dessous peut partager des éléments de sa vie personnelle, comment par exemple, on s'est soi-même sorti d'un événement traumatisant. Ces expériences partagées permettent de relier le vécu singulier de la personne à un sentiment humain plus général, à une communauté plus large.

[39]

Il n'existe vraisemblablement pas de bonne distance. Les barrières personnelles se construisent à partir de l'expérience de terrain, au gré des rencontres et des personnalités, selon les contextes sociaux.

La rencontre c'est en partie rechercher ce qu'il y a de commun en l'autre avec moi afin de pouvoir partager un temps, un espace. Une passion autour d'un groupe de musique ? Un goût pour une activité sportive ? Un jeu vidéo ? Une sensibilité commune ? C'est également par exemple expliciter à ce jeune qui culpabilise suite à des déboires familiaux que moi également il m'arrive de douter, de vivre des tensions familiales. La rencontre éducative n'est pas la fusion avec l'autre. Pour cela, le travailleur social développe une « empathie méthodologique » (Agier, 2011) qui lui permet de se questionner dans son rapport à l'individu. La rencontre est une construction aléatoire qui ne peut pas être toujours décrétée par un tutorat, et/ou un suivi éducatif imposé. Elle n'est pas prévisible, elle se réalisera avec telle personne selon sa personnalité, avec une autre la rencontre s'avérera compliquée fautes d'accrochés communes. La capacité de rencontre demande également du temps, de l'énergie, de l'attention. La rencontre est un travail, elle n'est jamais un acquis, mais une construction fragile, aléatoire, à entretenir. Pourquoi tel jeune ne s'entend-t-il pas avec moi, pourquoi cette personne me livre son histoire, ses craintes et reste muette devant mon collègue ? Tout ceci n'est pas de la magie, mais simplement la superposition de micro-éléments de vies com-

munes, cela peut se jouer autour de quelques instants clés : un sourire, un regard, le partage d'une situation, un sentiment de confiance. Tout ceci est de l'alchimie bien étrange, bien singulière. Parfois, il s'agit simplement d'oublier un instant l'objectif éducatif, la morale de l'éducateur pour échanger autour d'un match de football, une partie de baby-foot ou de console. Les rencontres éducatives sont composées de tout cela, et de bien d'autres formes d'« Art de l'ordinaire », des petites choses imprescriptibles.

[40]

La notion de passeur

[Retour au sommaire](#)

L'« Art de l'ordinaire » est au professionnel de l'action sociale ce qu'est la prose à Monsieur De Jourdain. Il tisse des gestes d'hospitalité au quotidien sans s'en rendre compte. Il chemine avec des personnes pour un temps donné, se sépare d'avec elle, mais laisse l'opportunité d'une possible re-rencontre dans l'avenir (Goguel d'Allondans, 2000). Dans cette conception du métier d'éducateur, il n'est pas uniquement un agent social de liaison avec les structures d'emploi et d'insertion, un ré-adaptateur social mais avant tout un passeur entre les mondes. Le travailleur social agit dans la déchirure des sociétés. L'éducateur est le compagnon de route de celui qui décroche et se trouve entre deux rives et qu'il faut ramener au bord, parmi nous, il incarne un lien possible, sans lequel sans doute rien n'était possible, (Goguel d'allondans, *op.cit.*). L'éducateur exerce le plus souvent dans le cadre d'un mandat judiciaire ou administratif, en référence à des missions spécifiques, un cadre légal, des règlements intérieurs. L'éducateur-passeur est conscient de ce cadre administratif, législatif, judiciaire, il en tient compte. Mais il sait également être un stratège, il reconnaît les zones d'incertitudes, il mobilise, développe un réseau formel et informel qui permet d'atténuer les effets des violences symboliques inhérentes aux institutions. L'éducateur-passeur établit des passerelles pour la personne selon ses moyens, en ayant conscience de ses propres limites, de celles des dispositifs, de la société dans laquelle il agit. Comme nous l'avons déjà souligné, l'individu pris en compte n'est pas premier,

il est composé de rapports internes et externes. Ce qui compte alors est l'art d'agencer ses rapports, ses affects, ses rencontres, de composer son milieu à la fois matériel, social, mental, écologique. Au quotidien, il s'agit de relier là où l'on trouve de la séparation, de l'écart, de la différence ayant pour conséquence de la souffrance sociale ressentie par la personne. Le travailleur social peut être considéré comme un gardien du seuil (*idem*). Le seuil est une porte entre deux espaces, deux [41] mondes, un entre-deux qui invite ou non le franchissement, celui-ci demandant une réorganisation des termes même de la vie de l'individu, de ses habitudes. Il y a une négociation qui s'installe entre un avant et un après, ce réaménagement a lieu ou non. Le pédagogue F. Deligny indiquait que l'éducateur est avant tout un créateur de circonstances (1947). La clinique de l'intervention sociale envisage caricaturalement l'éducateur spécialisé avec son savoir érudit au chevet d'un malade allongé. Ce modèle instaure de fait un pouvoir irréductible, normalisant du soignant sur le malade social. Elle délimite la relation caractérisée par l'autre irréductible au soi. Il devient donc nécessaire de revendiquer la différence, (Poché citant Derrida, 2007) de l'autre à inclure dans la praxis de l'éducateur que l'on peut nommer ici alter-égoïste. Le terme *alter-ego* signifie littéralement un autre moi-même, le mot *alter* signifiant autre et *ego* : je, le moi. Ce modèle de l'« éduc-alter-égoïste » inclut dans sa pratique le concept de la différence alliant l'appartenance à une même condition humaine irréductible et pourtant fondamentalement diversifiée : « Ainsi, la différence est-elle le contraire de la substantialisation des identités comme de l'origine » (*idem*). La « différence » introduit du mouvement, du jeu, des liaisons identitaires. Cette fonction peut sembler banale, mais elle caractérise le rôle central de l'éducateur « alter-égoïste », sa principale mission étant d'établir des passerelles, de relier les personnes à leurs réalités, au monde par le biais de multiples traces d'hospitalité. L'« éduc-alter-égo » tend à allier et à agencer différents niveaux de la vie du jeune : l'écologie environnementale, sociale et mentale de l'individu. Ni un corps ni un esprit ne sont jamais isolés ni d'un seul bloc, l'individu n'est pas premier, il est composé de rapports internes et externes. Ce qui compte alors est l'art d'agencer ses rapports, ses affects, ses rencontres, de composer son milieu à la fois matériel, social et mental avec le reste de la société. L'entraînant tend donc à prendre en compte la personne qui à recours à une aide sociale plutôt qu'à le prendre en charge.

[42]

La prise en compte

« [...] *qu'est-ce que le bonheur sinon le simple accord entre un être et l'existence qu'il mène ?* », Albert Camus (1938).

[Retour au sommaire](#)

Les conditions d'une relation de travail social s'inscrivent dans une position asymétrique garante de la capacité de prendre en compte l'autre. À l'image de la relation entre un parent et son enfant, l'asymétrie de la relation d'aide garantit l'intérêt porté à la personne et la gestion des émotions en présence. Un cadre de travail rigoureux et non rigide, guidé par l'attention portée à l'autre, par la prise en compte de ses intérêts, permet la permanence de la relation qui favorise l'individuation et l'autonomisation.

Cette position d'autorité donne au travailleur social la capacité de tenir sa place, d'autant plus s'il est soutenu en ce sens par son cadre institutionnel et offre à la personne un point d'appui solide.

D'un tout autre registre qui relève d'une prise de pouvoir, découlent des dérives telles l'infantilisation, la séduction, les jugements alimentés par des discours normatifs... En effet, les institutions, du fait de leurs fonctionnements, des représentations sociales ambiantes, produisent inconsciemment des violences institutionnelles, (Goffman, 1975). Il s'agit d'une violence indirecte, la plupart du temps involontaire ; elles sont pour la plupart liées aux fonctionnements voire aux dysfonctionnements mêmes de l'institution. E. Goffman parlait notamment de l'infantilisation des personnes : « s'il ne peut conserver cette sorte de libre arbitre propre au statut d'adulte le reclus peut se sentir irrémédiablement rétrogradé dans la hiérarchie des âges » (idem). Pour exemple, je me souviens des paroles de Jean-Pierre résidant de quarante cinq ans occupant un appartement autonome à Marseille sous la tutelle d'un foyer de vie : « J'ai la visite d'une éducatrice une fois par semaine, lorsqu'elle vient et que je n'ai pas fait mon ménage je n'ai

pas le droit de retirer [43] de l'argent pour mon week-end ». L'infantilisation relève d'un système de récompense-punition.

J'ai pu constater ce phénomène à de nombreuses reprises notamment dans la prise en charge quotidienne d'adultes handicapés : le vin à table autorisé pour les éducateurs et refusé à tous les résidents, le rationnement ambiguë des cigarettes, la privation de dessert, les demandes pour des autorisations pour changer de chaînes de télévision. Il arrive également que le tutoiement soit également un système de relation sans distinction, dans une sorte de réduction, infériorité dans un mouvement de négation de l'adultéité.

Ces pratiques peuvent conduire à des formes de stigmatisation morale subtile, cachée. Par exemple, lorsqu'une collègue en Maison d'Accueil spécialisée faisait la toilette intime d'une résidente en ne respectant pas sa pudeur, en parlant dans le même temps à l'aide-soignante qui refaisait le lit de la résidente dans la pièce d'à côté.

Ces violences institutionnelles indirectes sont des dérives plus ou moins occasionnelles, et ne sont pas présentes au même degré dans toutes les structures. Le travailleur social peut s'y laisser enfermer ou au contraire, peut en atténuer les effets, dépasser ce rapport de prise en charge dans l'objectif de tendre à une relation de prise en compte en reconnaissant lui-même ce pouvoir instituant (Caumières citant Castoriadis, 2011) inhérent à sa fonction d'éducateur. Il en prend conscience dans l'objectif de l'appréhender et ainsi de créer les conditions de sa propre émancipation. Ce travail est exigeant, il demande l'attention constante du professionnel sur sa pratique quotidienne. Mais permet de relativiser son rôle institué et ainsi de réellement prendre en considération la demande d'aide de l'individu.

Dans un rapport de prise en compte d'une personne, la relation éducative est envisagée de manière réciproque [44] (Karsz, 2011). Il y a une co-construction relative des sujets. L'objectif est de développer l'autonomie de l'individu au sens de tendre à « la direction consciente des hommes par eux-mêmes de leur vie » (Caumières citant Castoriadis, *idem*). Les micro-traces d'hospitalité de l'aidant sont des propositions faites à la personne demandeuse d'une aide sociale. Le travailleur social prend en compte la réception de l'aide éducative apportée à la personne. Est-elle appropriée, adaptée, liée à l'histoire, aux affects de la personne ? Ce travail sur soi du travailleur social nécessite qu'il

se questionne en permanence autour du comment agir ensemble, et pour quels objectifs. L'éducateur doit également se questionner sur la pertinence du projet individuel mis en place pour le jeune, le résident du service. La libre-adhésion de la personne est un gage de cette relation de réciprocité, celle-ci doit-être suggérée dans les différentes rencontres.

La personne prise en compte doit également pouvoir choisir son référent, tuteur, éducateur. Nous ne développons pas de relations de confiance avec tout le monde dans notre quotidien. Les affinités ne naissent pas du hasard, les histoires personnelles, les personnalités, projets du moment orientent nos relations sociales. Il en est de même pour les personnes que l'on prend en compte. Celles-ci à tout moment peuvent également rompre le projet, le transformer et non pas attendre la synthèse annuelle ou le rendez-vous chez le psychologue. Elles doivent pouvoir choisir le traitement le plus en adéquation avec leurs convictions et leur vie quotidienne. En cas de déficiences mentales aggravées, la famille doit être systématiquement associée au projet éducatif de la personne handicapée. Lorsqu'il y a rupture, nous devons la convoquer, la solliciter, lui envoyer les rapports éducatifs ; même si elle ne se déplace plus aux synthèses annuelles.

La participation de l'usager-client ne doit pas être une illusion d'optique propre aux bonnes consciences du travail sanitaire et social. Ce travail de co-construction [45] sociale avec les personnes questionne, demande une attention soutenue. Il bouge le professionnel, qui sait pertinemment que la rencontre avec toutes personnes produit des effets sur lui-même. Cette relation de prise en compte favorise les contacts moraux, donc les émotions, les affects, c'est au gré des traces reçues, des ressentiments trop accentués, que le professionnel construit pierre après pierre ses propres limites, frontières. Mais il faut également être attentif à ne pas se retrancher dans un bunker relationnel, toutes rencontres n'étant dès lors plus possibles.

Les relations de prise en compte ne sont également pas que l'apanage de professionnels certifiés, qualifiés, diplômés. Le jardinier, l'homme d'entretien du foyer de vie font également partie intégrante du quotidien du jeune accueilli. Je me souviens de ce jeune en Institut éducatif thérapeutique et pédagogique qui se confiait à la cuisinière de la structure. Celui-ci parlait de sa mère, du désir de renouer des liens avec celle-ci qu'il ne voyait plus depuis quelques années. Les éduca-

teurs se saisirent de ces informations et organisèrent une rencontre médiatisée avec la mère du jeune. La cuisinière fut poliment renvoyée à ses fourneaux, ce type de confiance relevant du pôle éducatif. Le rendez-vous médiatisé par un éducateur fut une catastrophe ! Le jeune m'indiqua qu'il aurait souhaité être accompagné par Nora, la cuisinière. Les qualifications sont un gage de professionnalité, mais la relation humaine est inhérente à tout et à chacun. La spécialisation du professionnel n'est pas toujours une garantie de sa capacité d'écoute, de son attention aux autres.

[46]

Le travail social ou l'« art de l'ordinaire ».

**L'« ART DE L'ORDINAIRE »
COMME OUTIL DE LA POLITIQUE
DU « BIEN VIVRE »**

« Le désir est révolutionnaire parce qu'il veut toujours plus de connexions et d'agencements », Gilles Deleuze (1995).

[Retour au sommaire](#)

Selon l'anthropologue M. Agier dans notre monde contemporain : « l'hospitalité est devenue un geste polémique et donc politisable » (*op. c/t.*) mais pour cela il faut créer des liaisons sociales. Les traces d'hospitalité que nous réalisons quotidiennement sont en ce sens des micro-actes de politique. Celle-ci entendue comme une manière de développer un agir ensemble, de revendiquer : la pluralité humaine (Arendt, 1995). La politique se constitue comme une liaison qui prend naissance dans l'espace qui est entre les hommes (*idem*) et donc qui se constitue comme relation. C'est pour cela que les travailleurs sociaux doivent communiquer, être conscients de cet « Art de l'ordinaire » au potentiel subversif. Au quotidien, ils créent, forment, diffusent des centaines d'initiatives, micro-traces d'hospitalité à contre-courant des normes dominantes de nos sociétés de plus en plus individualistes, rationalistes : « dans le timbre de toutes ces voix, il nous semble avoir entendu le cri des solidarités à venir » (Revue Z, 2011). L'objectif est donc de relier les humains entre eux à travers leurs ressemblances plutôt que de pointer systématiquement leurs différences. Nous vivons dans un monde où l'ordinaire n'a pas bonne presse. On préfère l'événement, le sensationnel, l'extraordinaire, le mouvement. L'« Art de l'ordinaire » contient en lui des germes de changements sociaux. Non

pas de mouvements révolutionnaires instantanés ! Mais cet « Art de l'ordinaire » renvoie à une autre manière de travailler les représentations, de faire société dans et par la trace.

[47]

En effet de manière beaucoup plus globale, l'« Art de l'ordinaire » participe d'une conception alternative de faire société en prônant une politique du « Bien vivre ». À l'heure du mythe de la croissance et du développement durable, des flux d'informations, de circulations, du haut débit, le paradigme du « Bien vivre » prône le ralentissement, l'attention aux banalités, l'hospitalité envers autrui, l'attention à l'environnement, à l'écologie des autres.

La politique du « Bien vivre »

« *L'universel c'est le local moins les murs* », Miguel Torgua (1990).

[Retour au sommaire](#)

Le « Bien vivre » ou *Buen vivir* est un paradigme reconnu en Amérique du sud notamment dans la constitution équatorienne. Il est une manière alternative de concevoir notre rapport à l'environnement. Cette conception politique alternative au capitalisme prône l'égalité sociale, le solidarisme, mais surtout une rupture radicale avec nos modes de consommations consuméristes. Le renversement tient notamment du fait que le « Bien vivre » permet le bien être, la joie collective, favorise le bonheur individuel et non pas le contraire. Les liens sont premiers, la conséquence individuelle du bien être en découle. Contrairement à notre appréhension de la réalité qui développe l'idée que le bien être entraînerait un « Bien vivre » illusoire. Le mythe de la croissance, du développement est remis en cause. La nature n'est plus un bien à gérer durablement, mais bien un acteur en soi à considérer comme un être vivant à part entière. Ce rapport induit en conséquence un remaniement de nos liens avec autrui, et donc au final avec nous-mêmes. Au-delà de nos sociétés rationalistes et technicistes, il convient d'appréhender d'autres façons de faire société. Cette vision du monde provient notamment des peuples des Andes. Les

Aymara, peuple andin traduit le « Bien vivre » par le *Sumak Kawsay* (vie pleine). Cette cosmovision différente induit un rapport aux autres [48] différents. Au-delà du règne individualiste du sujet, ce qui est premier, à faire perdurer ce sont les liens qui nous unissent. Dans le paradigme du « Bien vivre », on prend en compte les émotions des personnes, on développe leurs capacités empathiques aux autres. Cette vision de la société s'avère donc être postmatérialiste, la reconnaissance sociale et culturelle, les différences sont considérées comme des dimensions primordiales pour conduire au « Bien vivre » dans la société et donc auprès des individus. La diversité des croyances et des opinions y est pleinement reconnue. Le principe de base de tout ce système de pensée est la solidarité entre les individus. Elles déterminent les rapports des individus entre eux.

De manière concrète, au quotidien, les populations andines au sein de leur communauté locale développent un impératif de réciprocité stricte qui crée et diffuse des obligations, mais surtout induit de la reconnaissance, des dynamiques. Les personnes développent des interrelations donc, un réseau de solidarité qu'ils peuvent mobiliser à tout moment. Les individus doivent également périodiquement rendre des services communs : participer à la construction d'une route, à la restauration d'un bâtiment collectif. Les jeunes acquièrent dès leur plus tendre enfance, cette exigence de la réciprocité. Elle est inhérente au bon fonctionnement de la société. Ils incorporent donc des valeurs fondamentales (non paresse, l'importance du travail collectif, la valorisation de la nature). Mais surtout, ils intègrent que ces valeurs collectives servent à l'intérêt individuel et non pas l'inverse. Le principe d'équilibre est également un élément cardinal de la conception du « Bien vivre ». En effet le « Bien vivre » ne peut perdurer sans l'harmonie intérieure de chaque individu. Celui-ci trouve cet équilibre intérieur par la participation à des activités, celle-ci a une influence primordiale sur la communication avec les autres membres du groupe donc à la société dans son ensemble. L'équilibre permet la fluidité des relations, émotions, il provoque en conséquence de la créativité, de l'innovation qui profitent à l'ensemble du groupe. [49] La personne se réalise à travers des dispositions acquises, un « savoir-être ». L'ensemble favorise la sérénité puisée dans l'« Art de l'ordinaire » du quotidien : l'observation d'un coucher de soleil, l'attention à son voisin qui prend soin de son enfant.

Cependant, on peut se demander si ce modèle est transposable à nos sociétés occidentales. Un autre principe central de cette proposition est le mouvement. La conception du « Bien vivre » n'est pas figée, elle est dynamique. Des formes embryonnaires de ce modèle sont en germe dans nos sociétés, il faut les rendre visibles pour les disséminer. De l'« Art de l'ordinaire » des travailleurs sociaux qui participent déjà par toutes ces traces d'hospitalité au mouvement du « Bien vivre » aux différentes conceptions de l'éducation populaire, des Sociétés coopératives et participatives, aux initiatives des Systèmes d'échanges locaux aux Associations pour le Maintien de l'Agriculture paysanne. Le « Bien vivre » est une politique qui « prend naissance dans l'espace qui est entre les hommes » (Arendt, *idem*), un paradigme dynamique qui s'enrichit de la créativité, des initiatives citoyennes. Le développement de ce modèle dans nos sociétés contemporaines passera par la diffusion et la prise en considération de toutes ces micro-traces d'hospitalité ordinaires.

Cette société civile ne peut donc s'envisager qu'avec un État fort valorisant les initiatives locales, associations, collectifs sur des questions aussi diverses que le logement, la santé, le loisir. Nous ne devons pas croire à l'instar des théoriciens néo-libéraux que les services sociaux publics doivent être transférés à la sphère du privé, et autres initiatives philanthropiques et/ou de mécénat d'entreprises. Il est nécessaire de revendiquer l'existence et le développement de services sociaux publics. En effet, on sait que renvoyer l'action sociale dans le domaine du privé, c'est la caractériser comme non professionnelle, relevant de la sphère de l'intime. Cela contribue donc à décrédibiliser l'« Art de l'ordinaire » comme outil de reconnaissance de la [50] pluralité humaine contribuant au développement d'une politique du « Bien vivre ».

Le modèle du « Bien vivre » n'est pas une recette dogmatique. Celui-ci vise non pas un changement radical, révolutionnaire, mais bien un travail long et précaire sur nos représentations, nos manières d'appréhender communément la vie. Il est un travail d'adaptation, de redéfinition de nos croyances. Une notion flexible en mouvement, précaire qui travaille l'ordinaire dans l'objectif de refaire la société.

[51]

Le travail social ou l'« art de l'ordinaire ».

CONCLUSION

« *Le vif* »

« L'art anticipe le travail parce qu'il en réalise le principe : la transformation de la matière sensible en présentation à soi de la communauté », Jacques Roncière (idem).

[Retour au sommaire](#)

Au final, cet « Art de l'ordinaire » développé par les travailleurs sociaux reste anodin, inoffensif au première abord. Pourtant comme j'ai essayé de le démontrer, il constitue une force subversive qui tend :

- * à contribuer à la mise en place de stratégies de contournement sur le terrain permettant de diminuer les effets néfastes de la rationalisation économique ;
- * à atténuer les effets néfastes de la 'managérialisation' du travail social auprès des publics ;
- * à diffuser l'idée d'une pluralité humaine contre les replis identitaires ;
- * au développement d'une politique du « Bien vivre ».

Nous développons tous quotidiennement en tant qu'entraînant cet « Art de l'ordinaire ». Il repose avant tout sur la capacité de chacun de s'engager, de s'approprier son propre « Vif ». Chacun et chacune d'entre nous est porteur de différentes formes d'un « Vif » singulier. Ce « Vif » s'apparente à de l'élan vital (Bergson, 1907), c'est à dire des impulsions de vie, une énergie positive diffuse construite à partir de notre histoire, liée à notre identité personnelle. Ce « Vif » buissonnant, peut s'exprimer à travers des gestes, attitudes, paroles. Il condense des logiques anthropologiques qui ne peuvent être saisies, circonscrites, une « décence commune » relative à des pratiques d'accueil, d'hospitalité. Ces formes du « Vif » sont porteuses d'un espoir au-delà de tout pessimisme, [52] d'une forme d'espérance têtue en la pluralité humaine. Chacun développe à sa manière, en fonction de ses goûts, intérêts, passions, et tout simplement de sa personnalité ce « Vif » qui se dissémine notamment à travers l'« Art de l'ordinaire » créé dans nos activités quotidiennes. À chacun et à chacune de se saisir de ses vivacités de par ses intuitions, passions joyeuses. Ce « Vif » est une énergie vitale qui s'exprime de manière aléatoire, parcimonieuse à travers des actes, une présence, des attitudes relevant du presque rien des petites choses du quotidien qui peuvent paraître marginales. Cependant, comme le souligne P. Ariès : « En 'permaculture', les marges désignent ces lieux en bordure qui sont toujours les plus féconds, les plus vivants. C'est là que l'on rencontre le maximum de métissage, de biodiversité. Les marges ont donc vocation à devenir autant de lieux de vie, de laboratoire du futur » (2012).

Des parties de ce « Vif » singulier se retrouvent consacrées dans l'« Art de l'ordinaire ». Cependant, pour que cet élan devienne une ligne d'action diffusant implicitement une cosmopolitique de l'hospitalité, il doit être appréhendé comme un outil primordial d'action, une ligne essentielle propre à chacun. Ce mouvement nécessite que l'entraînant se décentre par rapport à sa propre fonction, ses pratiques de terrain. Se décentrer c'est se regarder à côté, tenter de percevoir ses propres modes d'interactions avec les autres, les représentations liées à notre histoire de vie qui influencent nos pratiques. En un sens, se dé-

centrer c'est s'interroger, développer un troisième œil critique ⁸. C'est un travail complexe, qui requiert de l'énergie, il n'est jamais acquis. Récemment encore, je me demandais pour quelles raisons je rendais visite [53] à deux jeunes incarcérés pour des courtes peines. Je n'avais pas d'objectif éducatif précis lié à l'insertion sociale et professionnelle. Pourtant, j'allais régulièrement les rencontrer du fait que j'avais noué avec chacun d'eux une relation de confiance. Je faisais le médiateur entre les familles et les deux jeunes ⁹. Durant ces entretiens, nous parlions de la vie quotidienne en prison, des rapports avec les codétenus, de l'actualité. J'apportai l'extérieur : des nouvelles du quartier, des messages, je transmettais du linge, un numéro de téléphone. Lors d'un parloir j'annonçai à la demande du père d'Hichèm que son grand-père et son oncle étaient décédés la semaine précédente. Il ne pourrait se rendre à l'enterrement. Nous parlâmes longuement de sa famille, je tentai de le rassurer. Il m'indiqua : « merci pour le geste, Je suis content de te voir, en plus avec toi, on parle de tout, tu n'as pas de papiers. J'ai dit à Doris que tu venais régulièrement, il voudrait te voir... Tu reviens dans quinze jours ? Embrasse mon petit-frère. » Pourtant à chaque nouvelle visite, ma raison pratique me turlupinait. Je me retrouvais dans le parloir avocat avec des professionnels ayant des dossiers, un objectif de visite fixé. Moi, les mains vides, je rencontrais Hichèm, puis Laurent mais également Doris qui avait donc demandé à Hichèm que je lui rende visite, à ma surprise du fait que j'entretenais des rapports conflictuels avec lui avant son incarcération. Durant le parloir, je lui demandais la raison de sa demande : « un document administratif ? » Doris me dit simplement : « Comme ça, avec les autres (travailleurs sociaux) je ne parle pas ! Avec vous c'est pas pareil ! » J'en restais sans voix.

⁸ La capacité de se décentrer nous permet également de rester vigilants face aux nouvelles techniques de management. Il favorise notre repérage des nouveaux néologismes gestionnaires, qui proviennent du secteur marchand, de les dénoncer pour en atténuer les effets. Ces mots cachent une réalité sous-jacente beaucoup plus complexe. Du démantèlement de l'État social au redéploiement des finances publiques vers des dispositifs sécuritaires à la gestion des indésirables.

⁹ La prison de Vivord est située en pleine campagne à plus de quatre-vingt kilomètres de la ville de Châteaulare.

J'ai de nouveau appréhendé à travers ces visites en centre pénitentiaire l'importance de ces gestes d'hospitalité en apparence futiles. La vie affective, l'attention à l'autre, la perception de la condition familiale, l'action discrète sans raison préalable et justifiée sont quelques formes éparses de cet « Art de l'ordinaire ». [54] Il est tellement multiple, diffus, qu'il est avant tout singulier propre au « Vif » de chaque entraidant. À chacun de percevoir ses propres lignes de « Vif ».

L'empathie méthodologique

[Retour au sommaire](#)

De manière générale, on oppose émotion et professionnalité, pourtant dans le secteur de l'action sociale, l'apprentissage émotionnel est également une source de l'implication professionnelle. Il s'agit pour l'entraidant « d'assumer sa subjectivité, et donc ses affects et ses émotions, pour les verser dans les dynamiques de transfert et de contre-transfert dont se nourrit la relation éducative » (Dumont, 2011). Dans cette perspective, le partage professionnel des émotions favorise un travail émotionnel autour de nos perceptions collectives, sentiments singuliers (*idem*). Dès lors, le partage du sensible des entraidants n'est plus à percevoir comme une activité limitant la relation éducative. L'« Art de l'ordinaire » est un outil éducatif favorisant le développement d'une empathie méthodologique.

L'empathie méthodologique favorise le développement d'un accordage émotionnel (*idem*), à l'image de la décence ordinaire, elle « exprime une vie affective réellement ancrée dans une pratique sociale quotidienne. Elle ne relève pas tant de sentiments, variables et changeants, que d'une humeur vitale, une et même. C'est pourquoi elle s'apparente à une tonalité affective et éthique fondamentale » (Bégout, 2008). Cette empathie méthodologique n'est pas du sentimentalisme, bien au contraire, elle est une méthode active, un gage d'une professionnalité au sens d'être relié à des actes concrets, pratiques, mis en relation avec des objectifs éducatifs, pédagogiques propres à chaque individu. Elle favorise des mouvements chez les individus pris en compte qui peuvent se manifester par une meilleure estime d'eux-mêmes, un sentiment de reconnaissance, la possibilité de se décentrer,

de modifier leurs points de vue, leurs perceptions des autres et d'eux-mêmes.

[55]

Mais cette empathie méthodologique permet également au professionnel de développer avec l'accord des personnes un discours public sensible témoignant de leurs conditions de vie. Le professionnel peut donc devenir un traducteur, un témoin privilégié de la situation des personnes, par exemple lors d'une audience dans un tribunal.

En ce sens, par l'empathie méthodologique, le chercheur restitue des expériences partagées, une imprégnation singulière composée de fragments d'expérience, de l'« Art de l'ordinaire » vécue sur le terrain. Ces éléments, composés d'émotions, de métaphores, d'analogies, d'humour, de tensions vécues de la culture de l'autre, témoignent de la résonance acquise sur le terrain avec un groupe ou une personne donnée.

G. Orwell, le célèbre auteur du roman « 1984 » (1949) était convaincu que le peuple représente le sens commun, la décence ordinaire (Bégout, *idem*). Ces qualités constitueraient ainsi la matrice des changements politiques majeurs à venir. Elle tend à la constitution d'une société meilleure. Cette décence ordinaire est, pour l'auteur, une forme de résistance à toute forme d'injustice. Dans nos sociétés contemporaines, elle oppose la permanence du modèle de l'individu autoentrepreneur de soi-même à celui de l'individu entraînant, convivial ¹⁰.

En tant qu'entraînant, nous devons nous manifester pour faire exister cet « Art de l'ordinaire » qui contribue au développement du mieux-vivre auprès d'un public pris en compte. Il me semble intéressant de repenser le travail social en lien avec la dimension politique propre à l'éducation populaire. L'éducation populaire dans ses fondamentaux favorisait le déploiement créatif permanent, continu. Nous devons encourager le développement d'un savoir narratif (Gori, *op.cit.*) portant sur ces pratiques moléculaires alternatives (Guattari, 1996) ; encourager les professionnels à [56] prendre la parole, à créer des supports de transmissions de connaissances artistiques alliant la connaissance, l'humour, le rêve.

¹⁰ Voir sur ce thème l'ouvrage d'Alain Caillé : « Pour un manifeste du convivialisme » (2011).

Ces supports pratico-réflexifs doivent être des moyens pour renouer avec le désir de s'émanciper des carcans gestionnaires, managériaux de réinventer les pratiques avec les personnes bénéficiant des services sociaux.

Ces dispositions, gestes diffus resteront difficilement contrôlables. L'évaluation de ces actes informels est quasiment impossible. Notre propre « Vif » est tellement volatile qu'il reste insaisissable. C'est en cela que cet « Art de l'ordinaire » est subversif. Il peut être un outil favorisant la prolifération d'une cosmopolitique du « Bien vivre. » L'« Art de l'ordinaire », la banalité apparente du quotidien et ses innombrables micro-traces d'hospitalité réalisées par des milliers d'entraïdants visent une cosmopolitique au sens qu'elle « engendre une conception et un agir qui ont des effets transformateurs et dissonants à l'échelle du monde autant qu'à l'échelle locale » (Agier, *op.cit.*).

Pour valoriser cet « Art de l'ordinaire » nous devons retrouver une dignité de penser (Gori, *idem*) afin de résister à la rationalisation du secteur social, défendre les financements publics de l'action sociale. Selon R. Gori, « Le but affiché est que le monde retrouve ce qui fait son humanité, le récit et la parole vivante, désormais menacés, niés, au profit du langage 'technicien', numérisé, codifié, homogénéisé. Le problème n'est pas la technique, qui peut être bénéfique, mais l'empire qui lui a été concédé et qui se conjugue à merveille avec la 'religion du marché' qui infecte la scène des langages, des populations 'vulnérables' à 'dépister' et à gérer non par le soin, mais par le classement, la norme, et l'injonction bureaucratique » (Gori, *op.cit.*). Le travail social ne doit pas devenir une entreprise privée financée temporairement pas des mécènes ou bien transférée à la sphère caritative. C'est de notre responsabilité sociale qu'il est question. Il devient nécessaire de procéder à ce travail réflexif [57] pour repolitiser le travail social et permettre d'atténuer le malaise latent de nombreux entraîdants.

L'« Art de l'ordinaire » doit également être reconnu comme un savoir-faire spécifique. Les nouveaux managers du social parle d'une éthique professionnelle comme le religieux témoigne du don de soi du bénévole de la paroisse. L'« Art de l'ordinaire » ne doit pas être enfermé dans des définitions académiques, éthiques managériales ou autres dons individuels mystiques. Comme tout outil de contestation, il fait et fera l'objet de tentative de récupération, j'ai pu entendre par exemple récemment un consultant en économie sociale indiquer :

« Ne vous inquiétez pas, il n'est pas question de toucher à votre éthique professionnelle, mais il est nécessaire de vous restructurer ». L'« Art de l'ordinaire » n'est pas non plus une activité quelconque. C'est en revendiquant cet « Art de l'ordinaire » diffus que les travailleurs sociaux résisteront en partie aux logiques gestionnaires, 'managériales'. Pour cela nous nous devons de faire circuler notre parole (ce n'est pas la dernière de nos qualités), mais en dehors de notre cercle restreint de travailleur social. De manière paradoxale, la communication est une de nos principales qualités. Cependant, c'est également ce que nous avons le plus de mal à faire : parler de ce que l'on fait concrètement, valoriser nos actions. Et pourtant, on a tous lors d'une soirée entre amis ou lors d'une fête de famille fait l'expérience que nos propos pouvaient retenir plus que l'attention. Lorsque notre discours transpire la réalité vécue, témoigne de ces traces d'hospitalité, etc. La passion se lit à travers notre regard, nos attitudes non verbales. Nos gestes se font communicatifs, directifs. C'est dans ces moments là que s'exprime le cœur du métier.

Ces différents positionnements sur le terrain favorisent une posture professionnelle réflexive, inventive, créatrice. Ces milliers de micro-traces d'hospitalité mis en réseau constituent l'« Art de l'ordinaire » des travailleurs sociaux. Ils permettent d'envisager une participation à une politique du « Bien vivre. » Celle-ci [58] prône la diffusion d'une autre manière de faire la société en réaction nerveuse au mercantilisme, aux gestionnaires de l'action sociale. Nous devons prendre conscience de la biodiversité de nos talents quotidiens si méconnus. L'« Art de l'ordinaire » est une source d'énergie inépuisable. Elle constitue véritablement la fibre, l'épine dorsale de nos métiers. Redécouvrons la biodiversité ordinaire de nos gestes ancestraux relatifs à l'accueil, à la rencontre aux cheminements avec des personnes. Plus que des micro-gestes propres au travail social, il s'agit également de redéfinir plus globalement à travers l'« Art de l'ordinaire » notre rapport à l'environnement, à l'écologie globale des autres. C'est en cela que notre posture est alternative. Dans le travail social, nous savons pertinemment que les liens, les attaches, les émotions sont primordiales. Des petites choses insignifiantes, disséminées, microscopiques qui mises bout à bout forment un tout, permettant d'envisager un « Bien vivre » collectif, qui favorise dans un second temps, le bien-être individuel. Des gestes simples de bon sens qui pourtant ne le sont plus :

un regard franc, prendre le temps de se présenter, de discuter, se revoir, tendre une main sur une épaule, savoir écouter, ralentir le cours de ses activités, etc. Oui, une véritable remise en question de faire la société. Un monde où les effets de serre propres aux fonctionnements néolibéraux laissent place aux effets de rêve. Le rêve est toujours un condensé de la réalité. Cultivons cet « Art de l'ordinaire » pragmatique comme une source de possible pour un meilleur vivre futur.

[59]

[60]

Le travail social ou l'« art de l'ordinaire ».

BIBLIOGRAPHIE

[Retour au sommaire](#)

Agier, Michel, *Le couloir des exilés. Être étranger dans un monde commun*, Éditions du Croquant, Paris, 2011.

Arendt, Hannah, *Qu'est-ce que la politique ?* Texte établi et commenté par Ursula Ludz, traduction de Sylvie Courtine-Delamy, Le Seuil, Paris, 1995.

Ariès, Paul, *Le socialisme gourmand. Le Bien vivre : un nouveau projet politique*, La découverte, Paris, 2012.

Bégout, Bruce, *De la décence ordinaire*, Allia, Paris, 2008.

Caillé, Alain, *Pour un manifeste du convivialisme*, Le bord de l'eau, Paris, 2011.

Caumières, Phillipe, *Castoriadis critique sociale et émancipation*, Textuel, Paris, 2011.

Chauvière, Michel, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, La découverte, Paris, 2007.

Collectif, « Travail social et puissances précaires », in *Revue Z* n° 5, Montreuil, 2011.

Curie, Raymond, *Le travail social à l'épreuve du néo-libéralisme, Entre résignation et résistance*, L'harmattan, Paris, 2010.

Deligny, Fernand, *Graine de crapule/Les vagabonds efficaces [1945/1947]*, Dunod, Paris, 1998.

Derrida, Jacques, Dufourmantelle, Anne, *De l'hospitalité*, Calmann-Lévy, Paris, 1997.

Duvignaud, Jean, *Le don du rien*, Téraèdre, Paris, 2007.

Dumont, Jean-Frédéric, *Les moniteurs éducateurs en formation. Le partage professionnel des émotions*, L'Harmattan, Paris, 2011.

Goffman, Erving, *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Minuit, Paris, 1968.

Goguel d'Allondans, Thierry, *Anthropologiques d'un travailleur social. Passeurs, passages, passants*, Téraèdre, Paris, 2003.

Goguel d'Allondans, Thierry, et Goldsztaub, Liliane, *La rencontre : chemin qui se fait en marchant*, Arcanes, Paris, 2000.

Gori, Roland, *La dignité de penser, Les liens qui libèrent*, Paris, 2011.

Guattari, Félix, *Les trois écologies*, Galilée, Paris, 1989.

Jorland, Gérard, « L'empathie, histoire d'un concept », in Berthoz A, Jorland G, *L'empathie*, Odile Jacob, Paris, 2004.

Karsz, Saul, *Pourquoi le travail social ? Définition, figure, clinique*, Dunod, Paris, 2011.

Kropotkine, Pierre, *L'entraide, un facteur de l'évolution*, Sextant, Paris, 2010.

[61]

Lepage, Franck, *L'éducation populaire, Monsieur, ils n'en ont pas voulu... ou Une autre histoire de la culture*, Incultures - Tome 1, Cerisier, 2007.

Olivier de Sardan, Jean-Pierre, « La politique du terrain » in *Enquête, Les terrains de l'enquête*, 1995, consulté sur Revues.org.

Papperman, Patricia, Laugier, Sandra, *Le souci des autres. Éthique et politique du Care*, EHESS, Paris, 2011.

Piasere ? Leonardo, *L'ethnographe imparfait. Expérience et cognition en anthropologie* [2002]. Éditions de l'EHESS, Paris, 2010.

Piette, Albert, *L'acte d'exister*, Socrate, Paris, 2009.

Poché, Fred, *Penser avec Jacques Derrida. Comprendre la déconstruction*, Chronique sociale, Lyon, 2007.

Puaud, David, « Dossier unique de personnalité » *In Actualités sociales hebdomadaires*, ASH, n° 2723, 2011.

Puaud, David, « Opération Tambacounda sur TF1 : le travail social dénaturé », Acrimed, 2011, texte en ligne : [ACRIMED](#).

Ramirez Gallegos, René. *Un socialisme du « Sumak Kawsay » ou le biosocialisme républicain*.

Quito, Senplades, 2010. Rancière, Jacques, *Le partage du sensible. Esthétique et politique*, La fabrique, Paris, 2000.

Rouzel, Joseph, *Parole d'éduc : Éducateur spécialisé au quotidien*, Érès, 1995.

Tronto, Joan, *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, La découverte, Paris, 2009

[62]

Temps d'Arrêt / Lectures

Déjà parus

L'aide aux enfants victimes de maltraitance - Guide à l'usage des intervenants auprès des enfants et adolescents. Collectif.*

Avatars et désarrois de l'enfant-roi. Laurence Gavarini, Jean-Pierre Lebrun et Françoise Petitot.*

Confidentialité et secret professionnel : enjeux pour une société démocratique. Edwige Barthélemi, Claire Meersseman et Jean-François Servais.

Prévenir les troubles de la relation autour de la naissance. Reine Vander Linden et Luc Røegiers.*

Procès Dutroux ; Penser l'émotion. Vincent Magos (dir).

Handicap et maltraitance. Nadine Clerebaut, Véronique Poncelet et Violaine Van Cutsem.*

Malaise dans la protection de l'enfance : La violence des intervenants. Catherine Marneffe.

Maltraitance et cultures. Ali Aouattah, Georges Devereux, Christian Dubois, Kouakou Kouassi, Patrick Lurquin, Vincent Magos, Marie-Rose Moro.

Le délinquant sexuel - enjeux cliniques et sociétaux. Francis Martens, André Ciavaldini, Roland Coutanceau, Loïc Wacquant.

Ces désirs qui nous font honte. Désirer, souhaiter, agir : le risque de la confusion. Serge Tisseron.

Engagement, décision et acte dans le travail avec les familles. Yves Cartuyvels, Françoise Collin, Jean-Pierre Lebrun, Jean De Munck, Jean-Paul Mugnier, Marie-Jean Sauret.

Le professionnel, les parents et l'enfant face au remue-ménage de la séparation conjugale. Geneviève Monnoye avec la participation de

Bénédicte Gennart, Philippe Kinoo, Patricia Laloire, Françoise Mulkay, Gaëlle Renault.

L'enfant face aux médias. Quelle responsabilité sociale et familiale ? Dominique Ottavi, Dany-Robert Dufour.*

Voyage à travers la honte. Serge Tisseron.

L'avenir de la haine. Jean-Pierre Lebrun.

Des dinosaures au pays du Net. Pascale Gustin.

L'enfant hyperactif, son développement et la prédiction de la délinquance : qu'en penser aujourd'hui ? Pierre Delion.

Choux, cigognes, « zizi sexuel », sexe des anges... Parler sexe avec les enfants ? Martine Gayda, Monique Meyfroet, Reine Vander Linden, Francis Martens - avant-propos de Catherine Marneffe.

Le traumatisme psychique. François Lebigot.

Pour une éthique clinique dans le cadre judiciaire. Danièle Epstein.

À l'écoute des fantômes. Claude Nachin.

La protection de l'enfance. Maurice Berger, Emmanuelle Bonneville.

Les violences des adolescents sont les symptômes de la logique du monde actuel. Jean-Marie Forget.

Le déni de grossesse. Sophie Marinopoulos.

[63]

La fonction parentale. Pierre Delion. »

L'impossible entrée dans la vie. Marcel Gauchet.

L'enfant n'est pas une « personne ». Jean-Claude Quentel.

L'éducation est-elle possible sans le concours de la famille ? Marie-Claude Biais.

Les dangers de la télé pour les bébés. Serge Tisseron.

La clinique de l'enfant : un regard psychiatrique sur la condition infantine actuelle. Michèle Brian.

Qu'est-ce qu'apprendre ? Le rapport au savoir et la crise de la transmission. Dominique Ottavi.

- Points de repère pour prévenir la maltraitance. Collectif.
- Traiter les agresseurs sexuels ? Amal Hachet.
- Adolescence et insécurité. Didier Robin.
- Le deuil périnatal. Marie-José Soubieux.
- Loyautés et familles. L. Couloubaritsis, E. de Becker, C. Ducommun-Nagy, N. Stryckman.
- Paradoxes et dépendance à l'adolescence. Philippe Jeammet.
- L'enfant et la séparation parentale. Diane Drory.
- L'expérience quotidienne de l'enfant. Dominique Ottavi.
- Adolescence et risques. Pascal Hachet.
- La souffrance des marâtres. Susann Heenen-Wolff.
- Grandir en situation transculturelle. Marie-Rose Moro.*
- Qu'est-ce que la distinction de sexe ? Irène Théry.
- L'observation du bébé. Annette Watillon.
- Parents défaillants, professionnels en souffrance. Martine La-mour.*
- Infanticides et néonaticides. Sophie Marinopoulos.
- Le Jeu des Trois Figures en classes maternelles. Serge Tisseron.
- Cyberdépendance et autres croquemitaines. Pascal Minotte.
- L'attachement, un lien vital. Nicole Guedeney.
- L'adolescence en marge du social. Jean Claude Quentel.
- Homoparentalités. Susann Heenen-Wolff.
- Les premiers liens. Marie Couvert.
- Fonction maternelle, fonction paternelle. Jean-Pierre Lebrun.
- Ces familles qui ne demandent rien. Jean-Paul Mugnier.
- Événement traumatique en institution. Delphine Pennewaert et Thibaut Lorent.
- La grossesse psychique : l'aube des liens. Geneviève Bruwier.
- Qui a peur du grand méchant Web ? Pascal Minotte.

Accompagnement et alliance en cours de grossesse. Françoise Molénat

Retrouvez nos auteurs suryapaka.be pour des entretiens vidéo, conférences en lignes

* Ouvrage épuisé.

[64]

En Belgique uniquement

Les livres de yapaka

disponibles toute l'année gratuitement sur simple demande au
0800/20 000

Fin du texte