|  |  |
| --- | --- |
| PAR |  |

**ET PRATIQUES SOCIALES**



***4 • •4' •***

**LLES„TftiIKOLOGIE-**

**" M 'MU ATl 0"**

**LE TRAVAILS**OCIAL

**Regard sur l'actualité**

**L'ISLAM, LES JEUNES ET LE TRAVAIL SOCIAL 4** Georges LAPASSADE

**Mémoire du travail social**

**UNE NOUVELLE PROFESSIONNALITÉ**Hervé HAUDIQUET,

Dominique BRUNET

**UNE AMBITION POUR L'EXCLUSION**Charles SEGALEN

**DOSSIER**

**LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION DANS LE TRAVAIL SOCIAL**

**TOUTES LES VOIES SE CROISENT 10**

Esfandiar ATTARAN

**LES AUTOROUTES DE L'INFORMATION1** Sylvain MATHIEU

**LE SOCIAL MÉDIATISÉ OU PAS** Christian HERMELIN

**TRAVAIL SOCIAL ET T.C.I.**Hélène PAPADOUDI

**INFORMATIQUE ET TRAVAIL SOCIAL** CONCASS

**TECHNIQUE DE L'ENTRETIEN** Jean-Paul DESGOUTTE

**ALLO, J'ECOUTE....**Éric AUGER

**TV Locale et Changement Social 29**

Patrick FERRENQ

Pratiques **sociales**

**RENDEZ-VOUS MANQUE 33**

Jean-Jacques DELUCHEY

**ACTION-RECHERCHE EN RÉSEAUX 36**

A. BAHUAUD, M.C. JABOEUF, M. BEFFARA, M.C. LEMASSON, B. DESMARS, B. LE MAY, M.C. DUBOIS, T. PENNETIER, R. GARNIER, B. PRIN, T. GROUSSIN, M. SAINT-BLANQUET, F. HERVO, B. YVON

Regard sur les professions

**EDUCATEUR SPECIALISE 38**

Bertrand POETE

**LA RELATION D'AIDE EN SERVICE SOCIAL 41**

Joëlle GARBARIN I

**Ici et maintenant**

**AGIR 43**

**Arts et Cultures**

**UNE EXPERIENCE D'INSERTION 45**

**PAR LA DANSE ET LE DESSIN**Patricia VALLET

**Rubriques**

**REVUE DES LIVRE 47**

**ANNONCES 49**

**Couverture**

**L'ACCES AU LOGEMENT**Prochain trimestriel PEPS

**11 14 17 21 26 28**

**PEPS** Trimestriel édité par l'Association Paroles Et Pratiques Sociales - Loi 1901 - J.O. du 11.04.82 -
  
163, rue de Charenton 75012 PARIS -Tél: 16 (1) 40 02 09 56.

**Directeur de publication :** Eric AUGER - **Rédacteur en chef :** Mehdi FARZAD - **Conseil en communication :** Odile BOUDEAU

**Comité de rédaction:** Eric AUGER. Hugues BAZIN, Patrick BRUYAS, Catherine BOULENGER. Jean JacquesDELUCHEY, Jean-Luc DUMONT, Mehdi FARZAD, Nadia HASSINE, Guy JOUANNET, Damien MABIALA, Max MANNIEZ

**Nous remercions pour leur participation à ce numéro :** Patricia VALI ET, Jodle GAHL3ARINI, Bertrand 1'01\_ I L, A. BAHUAUD, M.C. JABOEUF, M. Blfr ARA. M.C. LEMASSON, B. DEWAR& H. I I.\_ MAY. M.C. DURCIS 1. PENNE. riER, R. GARNIEf, B. PRIN. T. GROUSSIN, M. SAINT-BLANOUE1, [.. I IEFIVO, B. YVON. Ritrick

FERRENO,,Jeall-Paul DESGOUTTE. CONCASS. Hélène PAPADOUDI, Christian I lERMELIN. Sylvai U, Esiandiar ATTARAN. Charles SFGAI "I\II-iervé I lAUDICAJF.T. Dominique BRUNET, Georges LAPASSADE.

**Imprimerie :** Rotographié 48.70.42.21 - Reproduction des articles et illustrations autorisée avec mention de leur origine et adresse. CPPAP 64819 - ISSN 0754-8761 - Dépôt légal : avril 1995

PEPS n° 49 janv/mars 1995

Le travail social officiel aurait-il du mal à se positionner par rapport aux actions sociales auto-organisées et non étatiques ?

Depuis la création de l'association Droit Devant et son université populaire, les réactions des citoyens ont été tout autant différentes que mitigées :

Sur le plan politique, Droit Devant n'a pas eu le soutien effectif des hommes politiques, même lorsque ceux-ci se disent préoccupés par la question du logement et de l'exclusion sociale.

Les journalistes et les médias n'ont pas choisi Droit Devant comme sujet de société médiatisables ; ils ont préféré s'intéresser aux «côtes de popularité des présidentiables plutôt qu'approfondir les démarches instituantes de cette association. Peut-être comme le souligne The Guardian du 10 mai 1993, «En France, les journalistes sont souvent beaucoup trop proches de ceux sur qui ils écrivent (1)».

Les universitaires quant à eux, n'ont pas pris comme objet scientifique l'auto-production des connaissances lorsque celles-ci s'organisent dans la rue. Y compris les universitaires de «gauche» et ceux qui furent les acteurs de la mise en scène de 68. Ils ont préféré la pratique d'apprentissage par excellence qui trouve sa légitimité dans les normes instituées.

Quant aux travailleurs sociaux, ils n'ont pas échappé à ce choix de désertification. Excepté l'association GRAL (Groupe de Réflexion et d'Action Logement), créee récemment par certains intervenants socio-sanitaires (2), la puissante corporation des praticiens de l'action sociale, n'a pas vraiment voulu se mettre du côté des volontaires du Droit Devant. On aurait pu imaginer qu'une cohabitation de ce genre, ne serait ce que par rapport à la question de l'insertion sociale des personnes exclues, aurait pu les intéresser.

Alors que les problèmes sociaux se transforment en catastrophe sociale, on serait en mesure de se demander si «l'erreur» viendrait des sans logis qui démunis de toute réponse valable, tentent de s'organiser, ou bien si le manquement vient des autres acteurs, peu habitués à accepter des pratiques sociales non instituées ?

Mehdi FARZAD

1. Cf. Serge HALIMI, «Misère des médias en France : Un journalisme de révérence», in Le Monde diplomatique, février 1995.
2. Voir, PEPS n° 48, p.4.

***Kegetra sur l'.ectuetlité***

**L'ISLAM, LES JEUNES**

**ET LE TRAVAIL SOCIAL**

*On assiste aujourd'hui, en particulier
  
dans les banlieues, à une sorte de
  
«mobilisation des déviants» à partir
  
d'actions menées en leur faveur qui
  
apparaissent comme une activité
  
concurrente du travail social établi, officiel.*

**NAISSANCE
  
D'UNE RELIGION**

Jocelyne Cesari (1995) propose une catégorisation qui nous ser­vira à donner à notre propos un cadre plus général. On peut dis­tinguer avec elle:

—L'islam majoritaire (en France): «populaire et tranquille»

Cet Islam celui des «fidèles qui ont été, à partir de 1980, les prin­cipaux promoteurs de la visibilité de l'islam à travers notamment la création de salles de prière, puis la revendication de mosquées-cathédrales. Ce processus con­cerne les individus pour la plupart mariés, pères de famille, installés depuis plus de dix ans, qui vont modifier leur attitude par rapport à la société française» (ceci étant favorisé par la Loi d'octobre 1981 sur les associations et aboutis­sant à «la recomposition de l'unité perdue du groupe ethno-national d'origine»);

L' islam sécularisé, plus mino­ritaire, et qui «concerne les per­sonnes; pour leur grande part, nées ou scolarisées en France, qui sans toujours se conformer aux règles du culte considèrent la

référence islamique comme une partie de leur héritage familial et culturel»;

— Un retour à l'islam, qui serait encore plus minoritaire, et qui per­mettrait de «répondre aux défis de la marginalisation» avec «des associations de jeunes qui se dé­clarent ouvertement musulmans et s'engagent dans un militan­tisme social en déployant en dé­ployant toute une série d'activi­tés, depuis le soutien scolaire jus­qu'aux activités sportives, venant concurrencer les éducateurs et travailleurs sociaux sur leur pro­pre terrain».

Parmi ces derniers, on pourrait encore distinguerdeux sous-grou­pes: celui des,«intégralistes», au comportement «piétiste» très marqué et celui des «intégristes».

**CONCURRENCE POUR LA GESTION DES DEVIANTS**

Un autre article, proposé par Jac­ques Barou (1995), est le résultat de recherches ethno-sociologi-ques menées dans les banlieues de Grenoble et Lyon en des lieux où le travail social est directe­

ment concerné. L'auteur montre comment, dans les trois situa­tions étudiées des jeunes mili­tants musulmans vont jusqu'à occuper la place (peut être de fait vacante?) que déserteraient (tout en y étant présents, mais impuis­sants) des travailleurs sociaux professionnels et reconnus, et rétribués par l'Etat pour gérer la déviance des jeunes.

On voit ainsi s'opposer, dans un contexte de crise du travail social officiel que signale aussi un ré­cent rapport de Banlieuscopies (voir Le Monde du 2 mars 1995):

—des services sociaux «laïques» dont les travailleurs sociaux - for­més, diplômés, professionnels re­connus, et rétribués par l'Etat, les régions, les associations et/ou les collectivités locales-ont pour mis­sion de gérer la déviance sociale, de normaliser les gens, d'éviter les dégats et d'administrer la dis­tribution des aides et autres «ser­vices»;

— «des associations - souvent subventionnées par les munici­palités, parfois aussi organisés au niveau national - de jeunes qui «se déclarent ouvertement mu­sulmans et s'engagent dans un militantisme social en déployant

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Kegarà eur iratctesaclité***

en déployant toute une série d'ac­tivités, depuis le soutien scolaire jusqu'aux activités sportives, ve­nant concurrencer les éducateurs et travailleurs sociaux sur leur propre terrain» ( Cesari, 1995).

Selon le compte-rendu déjà cité du journal Le Monde, le rapport de Banlieuscopies signale notam­ment la tendance, dans les ban­lieues, «à ethniciser tous les con­flits; l'influence croissante des as­sociations musulmanes; l'essou-flement des politiques sociales». Et un peu plus loin: «le moindre conflit de voisinage peut être «lu» à travers un prisme ethnique. La multiplication d'associations à ré­férence musulmane nourrit ces tendances. Elles peuvent appor­ter à certains jeunes un équilibre personnel nouveau, mais elles installent dans les nouvelles gé­nérations des rapports inéga­litaires entre les sexes et confor­tent les discours d'auto-exclusion. Les travailleurs sociaux, confron­tés à cette multitude de déréglements, oscillent entre un militantisme remarquable mais non soutenu et une «logique hy­giaphone» de repli administratif».

**RAPPORTS A LA CULTURE LAIOUE ET A LA SOCIETE**

L'une des différences entre les deux types d'intervention sociale, laïque d'une part, militante/isla-

mique d'autre part, tient notam­ment au fait que:

* les travailleurs sociaux «laï­ques» officiels s'efforcent d'abou­tir à la réinsertion des jeunes dans la culture française dominante;
* les militants musulmans, qui assurent un travail social efficace, s'efforcent au contraire de repla­cer les jeunes dans le contexte des cultures dominées dont ils sont issus.

**CONCURRENCE AUSSI SUR LE PLAN ASSOCIATIF**

Pour tenter d'avancer dans l'ana­lyse de ce qui se passe aujourd'hui dans les banlieues sur le terrain du travail social il faut prendre en compte l'évolution du mouvement associatif chez les jeunes con­cernés et autour d'eux .

Comme l'avait montré déjà Adil Jazouli dans Les années ban­lieue (1992), et comme il le rap­pelle dans le rapport de Banlieuscopies, les jeunes des banlieues délaissent aujourd'hui certaines formes d'activités as­sociatives et militantes qui ont connu leurs heures de gloire, tel­les que la marche des beurs en 1983, les initiatives de SOS Ra­cisme, puis de France Plus. En concurrence, ici aussi, apparais­sent des associations qui se con­sacrent à une réislamisation qui

passe, on l'a vu, par des interven­tions sociales militantes.

Interviennent ici, enfin, les straté­gies, souvent dictées par l'électo­ralisme et le clientélisme, des mu­nicipalités: elles préfèrent sou­vent confier les tâches de gestion de la déviance à des Associa­tions qu'elles peuvent contrôler par la distribution des subven­tions accordées et confier des tâches administratives concer­nant les services sociaux à des travailleurs sociaux moins con­trôlables.

La «cour» faite aux associations est parfois flagrante: Gilles Kepel (1987) cite un congrès national des Jeunes Musulmans de France - de tendance fondementaliste - auquel était in­vité le Maire (communiste) de Vénissieux qui soutenait l'initia­tive et faisait, avec quelques ré­serves, l'éloge du travail accom­pli par ces militants, lesquels ne se privaient pas, d'ailleurs, d'iro­niser sur la dimension clientèliste de la chose...

Ce rappel n'épuise pas l'analyse des dynamiques en jeu dans ce qu'on vient d'évoquer. Il devrait permettre d'ouvrir, dans les mi­lieux du travail social, un débat (voir ci-contre) qui pourrait dé­boucher sur une modification éventuelle des stratégies d'inter­vention.

**Georges LAPASSADE**



Jacques Barou,»Un danger islamiste existe-t'il en France?» Hommes et migrations, n° 1183, janvier 1995.

Jacqueline Cesari, «L'Islam en France, naissance d'une religion», Hommes et migrations, n° 1183, Janvier 1995

Adil Jazouli, Les années banlieue, 1992.

Gilles Kepel, Le Prophète et Pharaon, 1984;Les banlieues de l'Islam, Seuil, 1987. A l'ouest d'Allah, Paris, Seuil, 1994.

Georges Lapassade, La transe, Paris, PUF, coll. Que sais-je? 1990.

Georges Lapassade et Philippe Rousselot, Le rap ou la fureur de dire, Paris, Loris Talmart, 1990.

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Keedara .SUr IraCtittalité***

**PROPOSITIONS POUR UN DÉBAT**

**LES JEUNES, L'ISLAM ET LE TRAVAIL SOCIAL**

***Une activité, asse****z* ***intense et e zcace par endroits, de prédication religieuse visant à la réislamisation des jeunes issus de familles de tradition musulmane (notamment), se développe aujourd'hui dans les banlieues et ailleurs.***

***Des jeunes en situation difficile - en échec scolaire, au chômage, etc - sont particulièrement touchés par ces actions, de sorte qu'on assiste à une sorte de «mobilisation des déviants» à partir d'action menées en leurfaveur et qui peuvent impliquer le soutien scolaire, l'animation sportive, l'aide à la recherche d'un emploi ou d'un logement, etc.***

***Par ces actions, une activité concurrente du travail social établi, officiel, se développe aujourd'hui. L'un de ces effets est de faire apparaître sans doute, comme le souligne notamment un récent rapport de Banlieuscopies, des carenc, une inadéquation du travail social officiel.***

***L'un des points clés d'un tel débat serait l'opposition actuelle entre l' orientation «laïque» des pratiques officielles et la stratégie militante qui consiste au contraire à replacer les jeunes dans le contexte des cultures dominées dont ils sont issus. Ce qui suppose, bien sûr, une connaissance approfondie de ces cultures...***

***Ce thème pourrait donner lieu à un débat à PEPS puis, éventuellement, à la publication d'un dossier consacré à cette question.***

***Des réunions de travail sur ce même sujet ont lieu en principe chaque mercredi, à 20h, Université Paris 8 à Saint Denis, département Education, salle B 411.***

***UN DEBAT DE SYNTHESE EST PREVU POUR LE MERCREDI 31 MAI, MEME HEURE, MEME SALIP***

***Une brochure sur Les jeunes et l'Islam est disponible au Laboratoire d'ethnographie de l'école et des jeunes de l'Université Paris V111, UFR 8.***

***Pour tout renseignement:***

***Georges Lapassade. 49.40. 66. 23 et Christian Lemeunier: 49.40. 66.53.***

**IRIS**

**Franche-Comté**

**4b, rue Léonard de Vinci - B.P. 2107 - 25051 Besançon Cedex
  
Tél : 81 65 54 19 - Fax : 81 41 32 70**

**1995 - FORMATION CONTINUE**

**. Initiation à la musicothérapie : 24 au 28 avril 1995
  
. Le travail social et l'argent (Niveau I) : 20 *et* 21 avril 1995
  
. La parole libérée avec le Centre Dramatique National : 29 Mai au 2 juin 1995
  
. L'évaluation : 13 et 14 avril et 19 Mai 1995**

**PEPS n° 49 janv/mars 1995**

***Mémoire du travail eocial***

**UNE NOUVELLE**

**PROFESSIONNALITÉ**

**AUTOUR DE L'ACCÈS AU DROIT**

*Ce texte nous est envoyé par les auteurs, voulant réagir à l'article intitulé : Le travail social et la «crise», signé par Hugues*

***BAZIN,*** *dans le n° 47 de la revue PEPS (1994, p 12). \**

L'enjeu de la solidarité se situe pour nous entre:

— Un État-charité publique qui dans la logique du rapport d'Alain MINC, «la France de l'an 2000", organise l'État providence sélectif (explicité dans la revue Esprit par M. DUFOURC, déc. 94) pour main­tenir en survie sociale, par des prestations appropriées autour du RMI et de la Caisse d'Allocations Familiales, les 12 millions de per­sonnes fragilisées par l'absence de la précarité de l'emploi (rapport du CERC). Ceci permettrait de ne pas tomber dans la jungle des grandes villes américaines.

Cette charité organisée avec l'ap­pui parailleurs de l'ordre sécuritaire permettrait un minimum de cohé­sion sociale, (retour au XlXème siècle et à M. THIERS).

— Un État-providence du XXlème siècle qui, poussé par les mobili­sations militantes d'AC!, DAL, CSL, Act up, ... s'appuyant sur la défense de la sécurité sociale, s'élargirait au delà du travail et de la santé à tous les conflits de so­ciété autour du droit de vivre et d'habiter en France en citoyen et non en assisté : ceci permettrait cet «état animateur» préconisé par J. DONZELOT «agent collectif fondé politiquement et non sur le seul registre humanitaire.

L'Étai avait cru pouvoir se désen­gager du social par le biais de la décentralisation et par un brico­lage social autour des dispositifs du RMI et de la politique de la Ville. En attendant «la» reprise écono­mique on appelait à l'insertion. Mais aujourd'hui le discours se termine : pour les économistes libéraux, l'ef­

ficacité économique nécessite à la fois la cassure entre les tra­vailleurs compétitifs et les autres, et le chômage de 3 à 4 millions de personnes. La société libérale dé­truit le travail salarié... et appelle l'exclu, avec le soutien d'un tra-vailleu rsocial (lui-même parfois en contrat de solidarité), à se fabri­quer un emploi ou à défaut une activité qui lui fasse penser qu'il existe.

Mais du même coup, la question de l'exclusion rejaillit fortement dans la société et oblige l'État à retravailler la protection sociale et le social.

Dans ce contexte, la nouvelle professionnalité du travailleur, en écho à toutes ces mobilisations par rapport aux droits de l'homme, se doit de recréer du lien, renom­mer ou plus simplement laisser la dignité a toute personne en leur permettant de faire valoir leurs droits, voire même de créer des droits. Une nouvelle profession-nalité du social doit mettre le droit au centre de la formation comme de la pratique sociale. Mais est-ce si nouveau ? C'est déjà écrit de belle façon dans les «orientations sur le travail social» de Niocle QUESTIAUX en 1 982. C'est plu­tôt la brutalité de la cassure de la société qui nous y oblige. Mettre le droit des personnes au coeur de la professionnalité du travail social... C'est bien sûr ne pas accepter cette cassure qui fabrique tous les jours des assistés sous-citoyens... C'est donc en lien avec des asso­ciations militantes.

Mettre en place des pratiques col­lectives pour défendre ses droits,

des lieux d'information juridique, vouloir un accès plus facile à la justice. Pour cela nous avons trouvé utile de participer a l'asso­ciation «Réseau pour l'Accès au Droit et à la Justice (RASSADJ-Nord)».

Cette association créée en octo­bre 92 regroupe des militants as­sociatifs, des syndicalistes et des travailleurs sociaux...,pour ne plus subir le droit. Les membres du réseau en dehors des travailleurs sociaux appartiennent à des asso­ciations défendant le droit au loge­ment, les droits des étrangers et aussi ce qui est précieux pour une justice plus accessible à tous, au syndicat de la magistrature et au syndicat des avocats de France.

Nous vous mettons ci-joint l'article 2 de ses statuts.

Pour reprendre une expression de la revue PEPS, la participation à ce réseau est «une nouvelle forme d'énergie» qui nous permet, tra­vailleurs sociaux, d'être non pas plus performants, compétitifs, effi­caces, mais plus percutants dans ces actes et propos concernant les droits des personnes.

**Hervé HAUDIQUET,**

éducateur

**Dominique BRUNET**

intervenant école de travailleurs sociaux

Les signataires, souhaitaient surtout «retra­vailler» la conclusion de ce texte. Nous les remercions en leur précisant que justement l'un des objectifs de cette revue, c'est que les lec­teurs puissent répondre aux personnes qui écrivent et contribuer ainsi aux débats... (note de rédaction).

7

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Mémoire au travail social***

**UNE AMBITION**

**POUR L'EXCLUSION**

*Le discours public s'empare de l'exclusion. Chacun s'emploie à dire ce que l'autre ne fait pas, évitant ainsi de se «dé-penser» lui-même. Car l'enjeu de l'exclusion est autant culturel qu'économique.*

L'ère industrielle atteint son apo­gée et le but qu'elle s'était donnée : libérer l'homme de la contrainte du travail. La machine, contrairement à ce qu'on pense, ne s'est pas emballée, elle a obéit à la com­mande.

Pour produire ce résultat, l'homme a tant sacrifié qu'il lui a fallu, au passage, se faire une raison : faire de la consommation sa raison d'être. Ce faisant, il a perdu quel­que chose de sa raison. Il s'est mis à ne plus exister socialement qu'en tant qu'agent de production et dé consommation.

Cette idéologie de la marchandise, moteur et carburant du développe­ment industriel, bien ancrée dans les esprits par cette culture de la modernité qui se développe de­puis la fin du Moyen-âge - substi­tuer le bien-avoir au bien-être -, survit à son accomplissement technologique. Elle laisse l'homme dispensé, certes, du labeur, mais encore des fruits de l'opération. Victime de son succès, il est exclu du système auquel il se sera donné corps et âme.

Chacun sait maintenant que la «crise de croissance» est structu­relle plus que conjoncturelle. Que la croissance en revenant, laisse la crise en l'état. Car c'est à force de nouvelles technologies et de main-d'oeuvre bon marché, pui­sée dans l'offre gigantesque de pays que le progrès des commu­

nications met à portée de la main, que la croissance va se maintenir et l'emploi, dans les pays dévelop­pés, diminuer.

«La croissance précédera l'em­ploi», annonçait récemment un grand homme politique. Ce n'est pas tout-à-fait faux car, dans le cortège, les chevaux précèdent toujours le corbillard.

Nous avons atteint un point de non-sens. Et c'est heureux. Car l'homme, en devenant inutile à la production de marchandise, rede­vient disponible à la production de sens. Produire du sens, du sym­bolique, c'est produire de la pen­sée, de la culture et de l'humanité. C'est heureux parce que c'est ce à quoi l'homme est naturellement porté pour se réaliser, et que la machine ne lui confisquera jamais. C'est heureux, parce que sa na­ture recèle un potentiel inépuisa­ble de cette production, quelle que soit sa condition sociale, car elle est inhérente à la condition hu­maine elle-même.

L'enjeu est capital. Car produire du sens, c'est produire de l'idéolo­gie, au sens premier. C'est donner à penser. Et si le marché du travail est saturé, celui de l'idéologie, lui - et ce n'est pas sans rapport - est vacant. Les illuminés de tous poils ont une voie royale et de belles carrières devant eux. Personne n'est étranger à ce qui fait fureur

actuellement : le fondamentalisme d'un côté, pour rassembler, le libé­ralisme de l'autre, pour individuali­ser, isoler et alimenter le premier. Mais produire du sens n'est con­cevable que reconnu et attendu. Il importe donc de passer com­mande. Non sur le produit, qui ne souffre pas d'ordonnance, mais sur la production, son élan fondateur.

Aux pouvoirs et services publics, les premiers, de se donner cette ambition, à l'enseigne de l'heu­reuse initiative de la RATP, qui ne se contente plus dans son affi­chage d'inviter à consommer deux hamburgers au prix d'un, mais, par de remarquables morceaux choi­sis de poésie, à se nourrir aussi l'esprit. Reste simplement à don­ner la parole, plutôt qu'à des célé­brités posthumes, à tous ceux qui, aujourd'hui, ont tant à nous ap­prendre comment autrement dé­penser.

La Sécurité sociale pourrait s'ins­pirer de cet élan pour mettre à profit les conclusions de l'étude médicale de la très sérieuse uni­versité de Bristol, selon laquelle la poésie s'avère un excellent pro­duit de substitution aux médica­ments, dans le traitement des an­xieux et des déprimés. Ceux-ci ne souffrent-ils pas, en effet, de leur existence en panne de sens ? La production poétique serait large­ment rémunérée par l'économie faite sur la production et la pres­cription de substances artificielles,

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Mémoire travail social***

sans conter que la poésie, contrai­rement à la pile Wonder, plus on en use et plus elle sert.

L'espace public se doit d'être oc­cupé par des rappels à la raison d'une autre envergure que ceux qui nous indiquent que «Fumer provoque des maladies graves» ou que «L'abus d'alcool est dan­gereux». Il existe déjà toute une gamme d'affichages obligatoires, à commencer par celui du prix et du contenu des marchandises, qui gagnerait à être étendue, enrichie, par des oeuvres puisées dans la production suscitée au sein de l'exClusion, nous rappelant à l'or­dre quant à ce qui, de la consom­mation, est devenu insensé, nous squatte et nous épuise l'esprit, devenu à son tour produit jetable.

Toute invitation publique à con­sommer (publicité, emballages de produits), se devrait d'être assor­tie d'une invitation à réfléchir, du genre «La consommation nuit gra­vement à la santé de l'esprit», agrémentée de quelque oeuvre picturale issue de l'exclusion, tel un éveil du sens venant se conju­guer à l'avidité des sens, l'être se conjuguer à l'avoir, aucun n'étant plus censé se substituer à l'autre.

Propagande et contre-propa­gande. Tel un effet du droit contra­dictoire qui fonde la justice républi­caine. Les slogans ne manquent pas : «Les idées toutes faites pro­duisent la même accoutumance que la cigarette». «Un train de marchandise peut en cacher un autre», etc.

Sans vouloir mettre en péril la pro­duction marchande, il s'agit d'ex­ploiter ce qui, dans sa quantité, peut et doit en passant, en qualité, l'acquitter de sa dette envers notre civilisation quant à l'état d'esprit et l'exclusion qu'elle y a développés.

La remarquable campagne publi­citaire que vient de lancer un grand

quotidien national, par affiche de douze mètres carrés : «Nous avons trouvé un moyen simple de lutter contre le chômage, proposer un emploi à ceux qui le demandent», hormis le fait que c'est prendre les gens pour des imbéciles - mais chacun reste libre de se prendre pour tel -, donne une mesure de l'ampleur du gâchis financier et d'emploi, quand on imagine ce que pareille opération, dont une partie de la rémunération aurait pu être consacrée à la mise en valeur de quelqu'oeuvre produite au coeur de l'exclusion, pouvait alors pro­duire de promotion, et des auteurs et du journal lui-même.

Après avoir su interdire d'uriner, de s'enivrer, de fumer dans les lieux publics, notre civilisation se devrait d'élever ses prétentions à interdire encore d'être con en pu­blic. C'est la plus redoutable des nuisances. Les milices et agents de sécurité que nous voyons sur-gird'un peu partout, tels des cham­pignons sur nos tas d'immondi­ces, ne perdraient rien de leur prestige à verbaliser ces contre­venants, ceux qui produisent les déchets, plutôt que ceux qui s'y entassent. Cette taxe à la pau­vreté d'esprit, à porter au crédit des pauvres gens qui en pâtis­sent, constituerait une fabuleuse source de financement, capable à elle seule de résorber une partie considérable du chômage, ne se­rait-ce que par l'activité néces­saire à son encaissement.

Il convient de fonder un parti de l'écologie de l'esprit, d'instituer un ministère de la dé-pense, une juri­diction pour les atteintes à la sû­reté de l'esprit, d'élever un monu­ment à la mémoire de l'esprit in­connu, mort au combat, de pré­server la laïcité du port de signes ostentatoires de religion mar­chande.

«Le beau, c'est l'éclat du vrai», il a fonction sociale et donc de la va­leur. Reste à le vouloir. C'est ce qui n'est pas donné. C'est un change­ment de mentalité et de société, certes, mais il va de toute façon se produire. Ce changement nous avons le choix de le subir ou de le susciter. Le résultat ne sera pas le même. Si la production symboli­que, propre à l'exclusion, n'a pas encore de valeur, rien n'empêche en attendant de lui donner du prix.

Il convient plus que jamais, d'aban­donner les positions de résistance passive, qui ne génèrent que des symptômes et de la plainte, pour faire acte de résistance. Faute de quoi nous serons coupables d'avoir collaboré passivement, par le dé­veloppement d'un racisme anti-pauvres, avec son cortège de lois sécuritaires et de trains d'exclu­sions, à l'instauration d'un Vichy social, dont la facture, financière et symbolique, sera lourde à payer pour ce qu'il nous restera de col­lectivité et de démocratie.

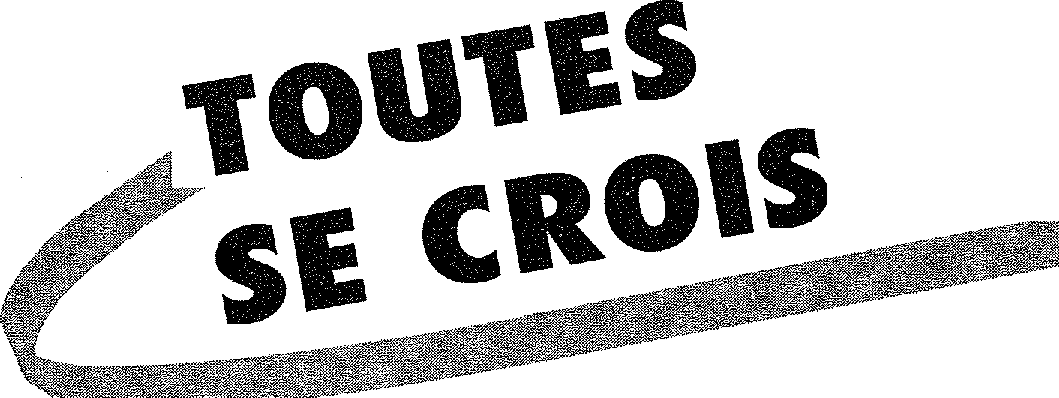
Si, en persévérant à confondre la marginalité - qui était articulation ­et l'exclusion - qui est désormais fracture -, les travailleurs sociaux, du front, les premiers, ne s'em­ploient pas à relever le défi, préfè­rent rester confinés, sous-em­ployés, à resserrer les boulons d'un matériel déclassé, ils choi­sissent alors d'assister, complai­sants, dans le symptôme et la plainte, à l'inauguration du musée du Social et de ses techniciens, qui sera bientôt visité avec la même curiosité que la ligne Maginot.

Il leur appartient d'être promoteurs dans l'exclusion, d'un fabuleux gi­sement de production symbolique, qui attend d'être mis à jour, et à l'oeuvre.

**Charles SEGALEN**

Éducateur spécialisé

PEPS n° 49 janv/mars 1995



LES V OIES

Ela

Mit

*10*

*De* l'imagination à *l'image, de l'image a* la création, *de* l'observation à *l'élargissement de la connaissance, de* l'abstrait *au concret, de pigeons voyageurs aux voiturettes de la* PTT, *du câble* téléphonique *aux ondes omniprésentes dans notre espace, il n'y a que de* l'information *et ses* supports.

La connaissance peut être imaginée comme un ensemble d'informations pensées dans leur sens sé­mantique, qui constitue la définition ou la des­cription d'un objet abstrait ou concret en instance d'étude.

L'homme se trouve au centre de toutes ces infor­mations qui l'entourent et justement c'est à ce point ce dernier, dans la limite de ses unités de mesures conventionnelles se définit, se caractérise et se dis­tingue des autres.

Tout objet, quelque soit sa nature se définit par la qualité des informations qu'il détient. Lesquelles se circulent et leur fluidité leur permettent de pren­dre des supports de nature complètement diffé­rentes.

Au fil du temps, l'idée de «faire circuler l'informa­tion plus vite» est devenue une constante. La vi­tesse supprime ou à vrai dire rétrécie la distance et rend plus court le temps, mais en même temps, elle est soumise aux lois physiques ; toutefois, l'homme a toujours imaginé d'aller encore plus vite... Cette necéssité ne s'inscrit pas dans une perspec­tive idéologique, mais traduit plutôt le besoin de l'homme à communiquer par la création de sup­ports d'informations de nature et de portée com­plètement différents.

Quand l'information émise est confirmée par son récepteur on parle de la communication. La con­firmation de la présence de cette information peut se manifester par une réaction, même si celle-ci est suivie par un silence virtuel de la part de son récepteur.

Avec la naissance de la radio, l'homme a pu cons­tater que son comportement et son destins ont été

PEPS n° 49 janv/mars 1995

modifiés. Général De Gaule et les résistants sont des bons témoins de l'importance de ce change­ment et de l'histoire de l'homme.

La radio pour son époque était un outil de com­munication tout à fait révolutionnaire avec cepen­dant un manque au niveau de l'image. Cet handi­cap s'est effacé avec l'arrivée d'une nouvelle techno­logie qu'on l'a appelée la télévision.

Sa caractéristique réside dans le fait qu'elle est de­venue un objet offrant l'information, dans son sens général (Son & Image).

Malgré ses qualités avantageuses, la télévision est sous l'influence d'au moins deux types d'autorités : L'un concerne l'intervention directe de l'État et l'autre renvoie à celle des compagnies financières. Le chif­fre est souvent l'élément moteur de leurs décisions. En ce sens, un support de communication avec ses préférences sélectives ne peut être fidèle au con­tenu de ses informations.

A titre d'exemple, la C.N.N. à la veille de l'attaque des alliés diffuse l'image des missiles qui frappent leurs objectifs mais les coulisses de commande­ment sont à l'abri de toute caméra.

Le monde technologique bouge et l'homme doit s'adapter à un nouveau support d'information qui pourrait couvrir et répondre aux besoins des tra­vailleurs sociaux, des groupements associatifs et même un public beaucoup plus large.

Ce type d'outil permet l'établissement de nouvelles formes de communication éliminant les intermé­diaires, qui par moment jouent le rôle du filtre. Il impose ainsi l'intervention active de son utilisa­teur.

Internet est un exemple concret de ce mode de communication interactive. Aujourd'hui le multimédia sous sa forme encore modeste est en mesure d'offrir la possibilité d'un échange d'infor­mation audiovisuelle. Sur le plan pratique, les pre­miers utilisateurs de ce support étaient les univer­sitaires, et des centres de recherches, c'est à dire des groupes sociaux qui de par l'importance de leurs tâches, avaient besoin d'informations exactes et inter-échangeables.

L'idée des autoroutes de l'information est une étin­celle à l'horizon signifiant. On constate que l'homme malgré tous ses différents conflits, n'a pas arrêté de penser à sa liberté et comme l'a dit Gandhi «l'avenir dépend de tout ce qu'on fait au présent».

**Esfandiar ATTARAN**

|  |  |
| --- | --- |
| IE |  |

*HARO SUR LE SOCIAL*

Les pays *occidentaux s'activent pour* mettre *en place les grandes liaisons informatiques* à *haut* débit. *L'occasion de la sortie d'un* rapport *au* Premier

Ministre permet *d'envisager* leurs *effets pour l'espace social.*

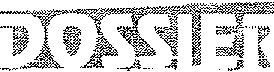
Le rapport de Gérard Théry2 sur les autoroutes de l'information souhaite faire le point sur le défi que représente pour l'avenir la constitution de ces réseaux, leur capacité de développement et les chances pour la France d'y tenir une place importante tant culturelle qu'économique3.

Pour leur auteur, les autoroutes de l'information représentent un saut quasi révolutionnaire dans le domaine de la communication : on ne peut contester en effet que le monde soit à un tour­nant à la fois technologique : la possibilité de la numérisation intégrale, la compression des don­nées, l'ATM4, le développement de la fibre opti­que', et économico-culturel du fait de la crois­sance du multimédia, de la demande des servi­ces afférents' et surtout par le changement in­duit dans les rapports sociaux. Représentons-nous pour fixer les idées qu'il s'agit de transpor­ter l'architecture d'un micro ordinateur au ni­veau de la planète entière, pour rendre ainsi dis­ponible l'ensemble du savoir mondial et des pro­duits numériques ou numérisables.

**UN AFFRONTEMENT
  
PLANETAIRE**

La maîtrise de la fabrication et de l'alimentation de cette autoroute est l'enjeu dès aujourd'hui d'une gigantesque bataille d'abord industrielle, du fait de l'énormité des investissements et des bénéfi­ces attendus bien sûr, mais aussi politique car celui qui dominera ce réseau contrôlera l'ensem­ble des informations qui s'échangent. Cette lutte entre les Etats sous l'influence des multinationa­les', semble être, à la vue de ce rapport, la prin­cipale motivation pour se lancer à corps perdu dans cet affrontement mondial : panique d'être laissé de coté, panique de rater le train des pro­fits, panique de se laisser submerger par la cul­ture outre-atlantique. Il faut avouer que le ris­que est réel, l'exemple du cinéma et le souvenir encore récent des enjeux de l'exception cultu­relle lors de la négociation du GATT sont là pour le rappeler. Mais au-delà de cet enjeu in­dustriel, il y a on l'a bien compris, un enjeu de société considérable ; le rapport n'énonce à ce propos que des avancées positives par définition : progrès de la connaissance au service des so­ciétés post-industrielles, égalité de tous pour l'ac­cès à la connaissance, à la culture et à l'éduca­tion, performance accrue des entreprises, amé­lioration de la qualité de la vie par le travail à distance... sans oublier évidemment de rappeler l'enjeu critique pour l'emploi'. Pourtant, il s'agit avant tout d'une bataille mondiale pour la Va­leur Ajoutée plutôt que pour l'accès égalitaire aux connaissance et à l'éducation. L'auteur le dit d'ailleurs lui-même : le principal reproche fait à Internet' est que *"son mode de fonctionnement coo­pératif n'est pas conçu pour offrir des services com-*

PEPS n° 49 janv/mars 1995



*12*

*merciaux* ". Les choses sont claires, il convient de faire de l'argent mais pas d'instituer une autre manière de penser la coopération entre les hom­mes. Certes, Gérard Théry annonce régulière­ment l'objectif de l'égalité d'accès" mais sans pro­poser d'autre mesure que celle d'y être attentif ! Disons-le nettement, les autoroutes de l'infor­mation telles qu'elles apparaissent aujourd'hui seront un puissant facteur d'accroissement des inégalités, de dérégulation du travail et de dés­tructuration sociale.

**UNE VISION TECHNICIENNE**

Sur le plan simplement économique, il faut être particulièrement naïf pour croire que les indus­triels réaliseront des investissements considéra­bles dans des régions isolées avec des popula­tions à faibles revenus... En l'occurrence,' seule la puissance publique pourra intervenir dans le sens de l'égalité d'accès sur tout le territoire français. Mais dans ce cas le sacro-saint principe libéral de la non-intervention de l'Etat se trouve sérieu­sement mis à mal alors qu'il est défendu dans ce rapport : " *C'est pécher contre le marché que de vouloir l'organiser dans le moindre détail. Les mar­chés s'organisent naturellement en faisant jouer les préférences des consommateurs, et non se décréter."12.* Il est en fait beaucoup plus question de dérégulation au profit des grands groupes inter­nationaux qui rêvent de se battre sur le marché des opérateurs nationaux. De plus, si on en juge par ceux du Minitel, les services proposés sur ces autoroutes risquent d'être singulièrement onéreux. Il y a une différence certaine d'investis­sement entre l'installation d'un serveur minitel répondant lentement à quelques demandes d'in­formation concernant la visite du Musée du Louvre et celle d'une offre multimédia donnant le catalogue des oeuvres exposées. La sélection par l'argent risque d'être un des principaux facteurs d'inégalité pour l'accès à la connaissance, d'autant plus que les fonds utilisés pour le multimédia sur les autoroutes de l'information seront certai­nement pris en partie sur les budgets éducatifs puisqu'ils visent le même objectif. C'est l'exemple type d'une vision mécaniciste du monde : de la multiplication des moyens d'accès doit découler nécessairement l'accès de tous au savoir ; comme si pour lutter contre la faim dans le monde, il suffisait que l'Europe produise plus... La situation est bien plus complexe et, en particulier, les pe-

santeurs sociales ne se prêtent que difficilement aux visions techniciennes.

Perspective mécaniste mais aussi légèreté dans l'examen des conséquences induites par ces auto­routes sur les rapports sociaux. Gérard Théry place le développement du télétravail" dans le chapitre *"Une contribution appréciable à l'amélio­ration de la qualité de la vie".* Or le télétravail c'est d'abord l'atomisation des rapports sociaux, le lieu de travail a toujours été un important facteur d'intégration, et bien évidemment le quasi em­pêchement de toute représentation syndicale et collective. Comment lutter pour une améliora­tion des salaires ou pour s'opposer à des licen­ciements quand son usine c'est chez soi et que ses collègues de travail habitent à des centaines de kilomètres ? Le télétravail permet en fait une nouvelle forme de contrôle social, diviser pour mieux régner, et pour tout dire aboutit à casser toute dimension communautaire".

**DU REEL AU VIRTUEL**

Enfin, au risque du passéisme, il faut remarquer l'accent particulier mis sur l'apologie du virtuel et le gain de temps. Le rapport insiste sur le fait *que"rattrait du virtuel* [appelle] *immanquablement le désir du réel."* Et se trouve donc justifié le fait que l'utilisation du multimédia ne fera que ren­forcer les supports traditionnels d'information. Malheureusement on ne trouve pas le début de l'ombre d'une preuve de cette assertion. Com­ment l'auteur peut-il justifier cette affirmation puisque le contraire est démontré tous les jours : le journal télévisé n'incite pas à la lecture de la presse quotidienne, la baisse de diffusion de cette dernière suit remarquablement bien celle de la progression de l'indice d'écoute du 20 Hl'. De même les jeux électroniques ont remplacé une part importante des jeux traditionnels et font évoluer l'enfant (et de plus en plus l'adulte) dans un univers totalement imaginaire, sans aucun rapport avec la réalité, si ce n'est par le biais de l'exaltation de la violence, de l'individualisme, de la compétition et du libéralisme à la mode anglo-saxonne'. Ce que Gérard Théry analyse comme une " *pénurie d'information "* est un espace libre pour la communication directe entre les hom­mes sans intermédiaire technique ; l'abolir signi­fie une instrumentalisation croissante de l'autre dans les rapports humains. Qu'attendre alors d'un monde où son presque semblable est réifié ?

PEPS n° 49 janv/mars 1995

**t1.9141 I fr**

Enfin, toujours dans le cadre de la pensée tech­nicienne, il faut insister sur l'utopie du gain de temps et d'effort. Il est écrit dans ce rapport que *"L'absence de systèmes de pilotage intelligents empê­che de parcourir de grandes étendues de savoir, au prix d'un minimum d'effort ou de temps".* Encore une fois, il ne suffit pas de mettre à disposition un document pour qu'aussitôt ,par un effet de contamination magique, chacun en prenne con­naissance et se l'approprie immédiatement. La recherche forcenée du gain de temps conduit inéluctablement à la perte de sens, d'analyse et de mise en perspective. Ce que Barthes appelait à propos de la photographie une " certitude " et " un pouvoir d'authentification " jouent à plein pour les nouvelles techniques d'information (direct par satellite, transmission immédiate de l'événement), alors qu'il conviendrait au contraire de ne pas se laisser dépasser par la fascination de l'image bri­sant la possibilité de s'interroger, et donc de mettre en doute, ce qui n'est de toute façon qu'une construction virtuelle du réel.

Les autoroutes de l'information sont une illus­tration parfaite des rapports du libéralisme et de la technique : source essentielle de valeur ajou­tée et de profits considérables, source presque certaine d'exclusion et de chômage, il importe avant tout pour ses promoteurs que ce réseau se réalise, au besoin en avançant sous le triple mas­que de la nécessité (concurrence et peur du chô­mage futur), de la prospérité (chacun en tirera des bénéfices) et de l'égalité (enfin sera accom­plie le droit à l'éducation pour tous). Il est né­cessaire de dénoncer cette falsification des faits, sans se leurrer sur la possibilité d'arrêter ce train lancé à pleine vitesse. Régis Debray évoquait l'effet cliquet à propos du progrès technique mais il s'agit ici beaucoup plus d'un effet d'entraîne­ment d'autant que l'investissement est raisonna­ble'. Déjà, à la demande du Conseil Européen, un rapport a été établi prônant l'abandon au sec­teur privé et au marché la construction de cette "nouvelle" société de Pinformation20. En l'occur­rence, ce sont les multinationales, souhaitant s'ouvrir un juteux marché, qui alimentent la liste infinie des avantages que chacun tirera de ces autoroutes. Les politiques les relaient en évo­quant la démocratie virtuelle que dénonce Paul Virilio. La bataille contre l'atomisation du corps social passe avant tout par le champ réglemen­taire, qui permet en démocratie de contrôler l'ini­tiative des multinationales, et par l'éducation,

donnant aux actuels et futurs citoyens les moyens de déconstruire les manipulations et de saisir sa place dans le temps et l'histoire. Le chemin sem­ble donc être tracé pour les acteurs sociaux : comprendre et faire comprendre ce qui est en jeu, résister pour que le virtuel n'emporte pas avec lui tous les espaces autonomes de relations sociales.

**Sylvain MATHIEU**

' Gérard THÉRY, *les autoroutes de l'information,* La Documentation française, 1994. On peut compléter avec : Thierry BRETON, *Les téléservices en France - Quels marchés pour les autoroutes de l'infor­mation ?,* La Documentation française, 1994.

'Ingénieur Général des Télécommunications, ancien responsable de la DGT.

Voir les Echos du 24/11/94, p. 15.

L"'Asynchronous Transfer Mode" est le principe fondamental de la commutation des autoroutes : il permet en quelque sorte d'en adapter en permanence la largeur aux besoins du trafic, et d'aiguiller les communications vers leur destination.

'Rappelons simplement que l'avantage de la fibre optique réside dans sa capacité d'écouler de très hauts débits numériques, l'équivalent de 50000 lignes téléphoniques pour une seule paire de fibres.

6 Innombrables : de la télévision interactive aux prêts de cassettes en direct, le télé-achat, la visiophonie, la visite virtuelle des musées, la consultation des bibliothèques et de bases de données, le diagnostic et le suivi médical à distance, l'accès à toute la presse, l'interactivité à toutes les sauces, le télé-achat avec édition de catalogue, les jeux... ' Dès les années 60, lors de la montée en puissance de la micro informatique, se déroulait une guerre ouverte opposant les partisans du "savoir pour tous" aux grandes multinationales de l'informatique IBM...

La progression attendue est de 5 à 7% l'an d'après l'OCDE pour le seul secteur des télécommunications et aura un effet démultiplicateur sur la compétitivité des entreprises tout secteur confondu. Gérard Théry annonce 300000 emplois créés dans les dix prochaines années. Ça ne coûte pas grand-chose de les annoncer... Voir à ce sujet l'article d'Asdrad Torres, *Qui tirera profit des "autoroutes de l'information "?,* Le Monde Diplomatique n°488 de novembre 1994.

9 Le réseau Internet a été conçu en 1960 à l'initiative du Vice Président Al Gore. C'est un réseau de réseaux initialement destiné aux besoins d'échanges et de communications entre centres de l'armée, centres de recherche et universités. Il a vu son influence s'étendre aux particuliers qui peuvent pour un prix modique se brancher dessus.

" P. 25.

Par exemple le chapitre "L'égalité de tous dans l'accès à la connais­sance, à la culture et à l'éducation" (p. 47) fait moins d'une page.

" p. 115.0n appréciera à sa juste mesure le terme de "pécher" instituant le caractère quasi transcendant du marché et de son juste équilibre... " P. 49.

" Voir à ce sujet : Pascal Junghans, *Télétravail : du rêve à la réalité,* in Alternatives économiques n°113 de janvier 1994.

" P. 14.

*16 Les chiffres clés de la télévision et du cinéma,* INA 1991. et Cahiers français, *Les médias,* La Documentation française, n°266, 1994. 17Voir à ce sujet le remarquable article d'Ingrid Carlander,La *drogue des jeux vidéo,* Le Monde Diplomatique n°476, de novembre 1993.

18 P. 15. Alors que Carlo de Benedetti, le PDG d'Olivetti a déclaré qui Internet est *"jusqu'à aujourd'hui la plus importante et la plus réussie des autoroutes de l'information".*

" 150 à 200 milliards sur 20 ans.

"Sous la présidence de Martin Bangemann, *La société de l'information planétaire : recommandation au Conseil Européen,* Publication de la Communauté européenne, 1994.

*13*

PEPS n° 49 janv/mars 1995



14

*Plus s'imposent au coeur de nos sociétés les systèmes médiatiques, plus* s'amplifie *la fonction d'apparence. Les hommes publics dont la sphère ne cesse de s'élargir, mais aussi les groupes sociaux, les corporations, se* trouvent *confrontés a la question de leur image. Les* images *sociales qui ne sont que la surface des représentations collectives deviennent pour beaucoup un enjeu qui justifie des* stratégies *et des expertises. L'expression proverbiale ancienne «pour vivre heureux, vivons cachés»* apparaît *obsolète, pour beaucoup,* à *l'ère de la télévision.*

Certes la médiatisation, aussi ancienne que l'his­toire des hommes en société, n'est pas un fait nouveau, elle a cependant changé d'importance

et de nature avec les outils modernes de la télé­diffusion (1). C'est bien pourquoi, dans ce texte, nous visons non pas les médias en général, mais bien un ensemble spécifique constitué par les mass médias, ceux qui instrumentent la diffu­sion massive de messages, produits selon des normes industrielles, pour de très vastes publics, indifférenciés, de manière radicalement ou qua­siment instantanée. Cet ensemble de messages tend à constituer une «culture de masse». C'est au coeur de cette culture de masse que se cons­truisent, se structurent, s'expriment ou se diffu­sent des «représentations collectives», cet «esprit du temps» dont traita Edgar MORIN 2 en son temps, ces «mythologies» dont Roland BARTHES 3 fut le brillant analyste, ou tout simplement du «sens commun».

Le concept de «représentation» appliqué aux mass médias peut se définir comme la combinaison de la diversité des sens donnés au terme dans la langue courante. La représentation, dans le vo­cabulaire familier, peut être entendue au sens de spectacle : la presse écrite et les magazines pro­posent un spectacle scripto-visuel, la télévision un audiovisuel qui obéissent aux règles de la mise en scène. On entend aussi par représenta­tion, le fait pour un mandataire (personne ou collectivité) de donner mission à quelqu'un le soin de le représenter, c'est-à-dire d'être et de parler à sa place. C'est la représentation diplo­matique, commerciale, élective, syndicale... Les instruments de l'information de masse sont des lieux de parole et de porte-parole. Ils tendent d'ailleurs à distribuer les mandats, à donner eux-mêmes mission à quelqu'un de parler au nom d'un autre, d'un groupe social, voire au nom de ce qu'ils désignent par l'opinion publique. Le mot «représentation» renvoie aussi à une copie de la réalité que l'on oppose fréquemment à la notion d'abstraction. Ainsi, oppose-t-on couramment, l'art

PEPS n° 49 janv/mars 1995

4r.

abstrait à l'autre, celui qui représente quelque chose. Dans le monde des mass médias, le sen­timent dominant est celui d'être en prise directe avec la réalité, tant dans sa dimension spatiale que dans sa dimension temporelle. Le média qui s'impose à tous les autres n'est sans doute pas la télévision mais la photographie, instrument d'en­registrement physico-chimique du réel. Même si les photographes savent bien que l'oeil recom­pose la réalité, voire la transcende, il reste que, comme l'écrivait André BAZIN 4, «elle est ontologiquement réaliste».

Enfin au sens de la psychologie sociale, la repré­sentation désigne les phénomènes de perception collective, d'imaginaire social, de mentalités et d'opinions.

Spectacle, mandat, réalisme et perception cons­tituent un quadrilatère conceptuel qui s'applique bien au fait mass médiatique lequel est tout cela à la fois, et, plus, la combinaison de ces quatre termes entre lesquels s'organisent des interactions.

Ainsi, va être posée la question de l'apparence qui n'est pas loin de rejoindre celle de l'existence sociale, voire de l'identité pour soi et pour les autres. L'apparence tend à signifier l'existence et le paraître renvoie à l'être, en passant souvent par l'avoir : dans les médias, la personne publi­que, personne transformée en personnage, tend à être ce qu'elle paraît avoir.

Venons-en aux travailleurs ou aux acteurs dû social. Nous poserons que leur existence et leur identité médiatique seraient liées à la spectacularisation de leurs rôles (spectacle et rôle indissociés), leur présence dans les lieux de pa­roles par personne interposée et mandatée, re­connue comme telle, à la réalité ou, plus exacte­ment, à la visibilité de leur action et, enfin, à la place qu'ils occupent ou non dans l'imaginaire collectif. Quel que soit l'angle du quadrilatère, par lequel nous entrons, il convient d'établir d'abord le constat du déficit. Le travailleur so­cial souffre (ou se satisfait !) d'être pas ou mal représenté médiatiquement parlant.

Dans la galerie des héros médiatiques de la «bonté sociale», l'humanitaire 5 a de nos jours largement écrasé ses concurrents à la notoriété, pour la double raison qu'il est largement représenté et positivement signifié. Si le «travailleur social» con­serve une parcelle infime d'existence médiatique, c'est essentiellement par le personnage de l'assis­

tante sociale. Mais de quelle existence s'agit-il ? Dans le monde manichéen marqué par celui du western et du feuilleton populaire, l'assistante so­ciale appartient surtout au camp des méchants. Inévitablement, dans les oeuvres de fiction comme dans les informations, notamment les faits di­vers, elle est la sorcière administrative qui bran­dit le règlement pour arracher les enfants à leurs parents afin de les envoyer dans l'enfer de la «classe». Ce déficit apparaît assez clairement si l'on compare le traitement des mouvements de lutte des infirmières, bien servis par les systè­mes d'information et celui des assistantes socia­les, quasiment ignoré.

Conduisant plus loin la comparaison de l'huma­nitaire et du social, on peut tenter de compren­dre les raisons de cette situation. Pour cela, re­prenant les quatre éléments de notre quadrila­tère, on s'interrogera sur le degré de présence comparée des acteurs de l'humanitaire et de ceux du social et sur la positivité de cette présence. Sachant que cette distinction entre les territoi­res de l'humanitaire et ceux du social n'est pas aussi claire qu'il y paraît, brutalement posée, comme nous le faisons ici, mais qu'elle appar­tient à l'expression coutumière et, par là, évi­dente dans la langue des médias, depuis les an­nées des ères Abbé Pierre et Kouchner. A l'hu­manitaire, sont associés couramment les termes «catastrophe», «ingérence», «devoir», «bénévolat», «don»... Au social restent liés des notions un peu anciennes comme «lutte», «affaires», «organisation», «politique», etc., dont on voit de suite qu'ils sont plus abstraits et plus lointains que le premier. Pour faire court, ajoutons qu'avec l'humanitaire, on sait de quoi il s'agit et que c'est plutôt pas­sionnant (ou passionnel), alors qu'avec le social on sait mal de quoi il s'agit et que, de toute manière, il n'y a pas de quoi s'exalter.

D'un côté, nous tenons une réalité tangible, de l'autre une abstraction. Pour les médias, ontologiquement réalistes, les choses demandent pour être connues à être visibles. Rien n'est plus visible que des tas de cadavres, des corps meur­tris, des enfants affamés et auprès d'eux des hom­mes et femmes reconnaissables par leurs unifor­mes, leurs attributs, leurs instruments, leurs ges­tes. L'humanitaire se montre au travers du trai­tement d'une mission qui en porte les stigmates et qui s'impose par sa monstruosité ! La misère au singulier qui relève plus du relationnel dis-

*1 5*

PEPS n° 49 janv/mars 1995

16

cret que de l'intervention massive, en contrepar­tie, n'a pas de visibilité. Certes, les problèmes de la société surgissent en réalité dans les banlieues, lorsqu'elles donnent à voir de la violence, avec les chiffres du chômage et le récit de vie de chômeurs, mais si l'on peut nous montrer les apparences du mal, on ne saurait montrer, et pour cause, les gestes du soignant.

Car s'il n'est pas visible, il est encore moins spectacularisable. Le spectaculaire événementiel qui est l'ingrédient premier de la grande infor­mation trouvera ses effets de mise en scène dans les visions d'horreur parce qu'il représente de l'anormalité, de l'exceptionnel ou de l'extraordi­naire. L'événement peut se définir comme un écart de la norme. La mise en média est la magnification de l'extraordinaire. Il est plus fa­cile de mettre en scène un face à face nocturne entre police et jeunes de banlieue que l'interven­tion très ordinaire d'un quelconque éducateur ou assistant social. Dans le face à face, tout est en place pour la dramaturgie : la figure même de l'affrontement, le combat, les dégâts, les pour­suites, la lumière blafarde...

Les travailleurs sociaux ne prennent pas la pa­role, médiatiquement parlant. Éventuellement, ils expliquent les raisons de la situation, ils ne parlent pas d'eux-mêmes. La différence avec l'hu­manitaire est de ce point de vue

flagrante. Il bénéficie de porte-parole loquaces, talentueux et convaincants : Kouchner, Abbé Pierre, Mère Teresa, et quelques autres méde­cins, religieux ou (depuis peu) militaires. Il est symptomatique que Bernard Kouchner 6 ait, au moment du Biafra, rompu avec la Croix Rouge pour se redonner le droit de parole qu'il pré­sente volontiers comme un devoir (cf. «Le mal­heur des autres»).

Imaginons, ne serait-ce qu'un instant, un minis­tre des affaires sociales qui interviendrait fré­quemment à la télévision pour glorifier l'action des travailleurs sociaux. Madame VEIL, comme ses prédécesseurs, est plus occupée à traiter du budget de la sécurité sociale et des professions médicales !

Au-delà, et plus profondément, ce sont les ar­chétypes collectifs qu'il faudrait explorer. Le saint, le médecin, les infirmières... sont présents dans l'imaginaire pour représenter le don de soi, le soin aux autres, le dévouement...

C'est ainsi que depuis longtemps, ils apparais­sent dans les films, les romans, les informations. Ce sont les figures «caritatives», peu atteintes par les images négatives, esprit de lucre, ambition du corps médical, par exemple, qui apparais­sent, ici ou là, dans les médias pour atténuer les représentations héroïques. En revanche, le tra­vailleur social qui se garde de l'assimilation au bénévolat caritatif pour insister sur sa professionnalité, semble davantage rejoindre les archétypes du fonctionnaire froid, du techno­crate, de l'enquêteur soupçonneux, du monde des lois et des réglementations, c'est-à-dire tout ce qui dans les fantasmes collectifs représentent la menace.

Tout pour l'humanitaire, rien pour le social. Les uns vont-ils se réjouir et les autres pleurer. Cer­tes la présence médiatique positive donne un sur­croît de responsabilité, une plus grande capacité d'influence, une possibilité de soulever les pas­sions et d'attirer les dons... mais, aujourd'hui, l'hu­manitaire qui en bénéficie pourrait craindre une surmédiatisation qui entraînerait la lassitude, l'usure des sentiments, l'émoussement des facul­tés d'indignation. Le social n'a guère à perdre de ce côté-là, aurait-il à gagner à paraître, à parler, à jouer, à se rendre visible ? C'est évidemment aux intéressés de répondre, il n'est pas certain qu'il le désire, il n'est pas certain que la nature de leur action s'y retrouve et, pourtant, ils auraient à dire, à augmenter leur zone d'influence, à valo­riser leur fonction. Mais cela ne dépend pas que d'eux.

**Christian HERMELIN**

Directeur du Collège Coopératif-Paris

1. Cette terminologie semble préférable à celle de «communication» qui connote une certaine qualité relationnelle alors que la première veut tout simplement dire : «qui diffuse loin».
2. MORIN Edgar.-L'esprit du temps, essai sur la culture de masse.-Paris, Grasset, 1965.
3. BARTHES Roland.- Mythologies.- Paris, Seuil, 1957 (coll. Points).
4. BAZIN André.- Ontologie de l'image photographique.- in Qu'est-ce que le cinéma ?, Tome 1: Ontologie et langage. Paris, le Cerf (coll. 7ème art), 1958.
5. HERMELIN Christian.- Événement et production de sens : exemple de l'humanitaire.- in apprendre avec l'actualité, théorie et pédagogie de l'événement. Paris, Retz, 1993.
6. KOUCHNER Bernard.- Le malheur des autres.- Paris, Odile Jacob, 1991.

PEPS n° 49 janv/mars 1995



*\* Technologies*

*de Communication et d'Infb motion*

Les travailleurs *sociaux appelés à agir sur le* terrain et à *jouer sur la «proximité» peuvent-ils concevoir des* actions *de* médiation où, l'outil *technique de communication (vidéo, ordinateur,...) servirait des objectifs de dynamiques collectives, d'exploration de soi et d'autrui ou du monde?*

Les enjeux économiques et de structuration des sociétés attachés à l'expansion des technologies de communication et d'information (T.C.I.) masquent trop souvent les enjeux éducatifs, culturels voire relationnels des systèmes sociaux. Une médiation qui intègre l'évolution technique doit soulever des interrogations préalables sur la place et les rôles à attribuer aux T.C.I. et sur les interactions qui s'éta­blissent entre les différents intervenants de l'action sociale (facteurs, humains ou non).

SENS ET APPROPRIATION
  
DES T.C.I.

Les travailleurs sociaux appelés à agir sur le ter­rain et à jouer sur la «proximité» peuvent-ils con­cevoir des actions de médiation où, l'outil techni­que de communication (vidéo, ordinateur,...) ser­virait des objectifs de dynamiques collectives, d'ex­ploration de soi et d'autrui ou du monde?

Telle est la question que nous nous posons dans cet article et qui vise, en étudiant le sens et le statut des ces techniques, à, d'une part, lever la crainte d'une «déshumanisation» ou d'une «dépos­session» par les TCI de l'action sociale et, d'autre part à mettre en évidence l'idée que dans une ac­tion qui se définit comme «relation d'aide» basée sur des valeurs d'humanisme, il y a place et perti­nence à mobiliser, autour des technologies de com­munication, aussi bien les agents du travail social que les «usagers».

Certes, les media et, plus particulièrement l'image télévisuelle, sont souvent accusés de «déculpabili-

ser les consciences» et de présenter le «spectacle de la souffrance» en éloignant le spectateur du malhereux ; «nous sommes devenus plus sensibles à la misère exposée par le petit écran qu'à celle immédiatement tangible», confirme Lipovetsky(1). De son côté Boltanski s'interroge sur les conditions dans lesquelles le spectacle de la «souffrance à dis­tance» par media interposé peut être moralement acceptable et d'autre part, sur la question des sa­voir si «la parole sur la souffrance» peut être con­sidérée comme une «parole agissante» (à l'opposé de la «parole verbale» qui n'implique pas d'engage-ment)(2).

Mais au discours critique sur la culture mass-mé­diatique, aux effets aliénants, provoqués par les nouveaux objets techniques devenus des objets de consommation «fracturant» le lien social, s'oppose le discours de la réhabilitation de la «techné»(3), de l'importance de la relation entre «objet» et «su-jet»(4), idée force de la médiation humaine, de la relation au monde, à soi et à autrui.

En effet, l'idée de la «fatalité» technique et de la «victimisation» des acteurs sociaux assaillis par le flux des moyens techniques de communication ne tient pas compte des interactions qui s'établissent entre les objets et l'acteur social. Pour nous ce n'est précisément pas leur présence isolée ou statique qui doit être étudiée mais bien plus leur mode de relation, mode actif de relation.

Nous insistons ainsi sur la notion «d'appropriation» des technologies de communication par les acteurs sociaux, processus que Leontiev qualifie de «par­tiel et partial au travers d'activités et de rapports sociaux spécifiques» (en se référant aux rapport au «milieu»)(5).

Il est aujourd'hui de plus en plus admis que les TCI sont «prises dans un réseau de significations». Elles n'ont pas un sens à priori, mais des sens dif­férents qui se construisent autour de la «logique de l'usager» et correspondent à autant de «produc­tions de cohérence avec les milieux où elles doi­vent ou elles peuvent s'intégrer»(6). A la «logique des moyens» (logique de l'inventeur ou du promo­teur) s'ajoute celle de l'usager qui compose avec et modifie celle-ci en retour, ou qui même la perver­tit (7).

Les TCI ne peuvent donc pas être perçues comme un composant isolé qui remplirait une fonction

*17*

PEPS n° 49 janv/mars 1995

*18*

particulière. Elles font partie d'un système plus global, à la construction et la signification duquel elles participent, en dévoilant la logique et la stra­tégie des acteurs ou une logique et une stratégie sociale. Considérant les TCI dans leur aspect dy­namique, qui les rattache aux valeurs environnan­tes, et ne les conçoit plus comme des «instruments purs», des gadgets, capables de n'apporter que des solutions sans poser des problèmes, nous souli­gnons ici l'importance particulière qu'il y a à expli­citer les objectifs poursuivis, les modèles culturels, relationnels ou autres qui inspirent les pratiques sociales construites autour d'elles dans un contexte institutionnel précis.

Le discours sur la «neutralité» des TCI n'est donc pas pertinent et la question qui se pose est de savoir, dans le contexte social et idéologique ac­tuel et face à des politiques du travail social diver­gentes, quelle usage des TCI peut-on concevoir? quel sens leur accorder, quelle appropriation doit on promouvoir pour susciter des changements dans les méthodes et les objectifs de l'action sociale qui soient de nature à produire une nouvelle dynami­que?

Pour Simondon (philosophe de la technique) si la technique devient «aliénante» pour l'homme, c'est à cause de l'absence d'une certaine culture qui ne lui donne pas la pensée «qui désaliène». C'est par le moyen de la «culture technique» qu'on peut ré­duire, selon lui, la coupure entre savoir technique et exercice des conditions d'utilisation. Il faut que l'homme possède en lui une culture technique, c'est à dire un ensemble de formes qui, rencontrant les formes apportées par la machine pourront susciter une signification.

C'est autour de ces idées, sans qu'elles soient ton-jours formalisées, que plusieurs initiatives sont entreprises dans les quartiers, dans les écoles... par les professionnels de la formation ou des media en vue d'une appropriation dynamique et positive et afin de donner du sens à ces objets et atteindre des objectifs qui vont de la connaissance et de la cons­truction de l'identité à l'apprentissage de la citoyen­neté.

La question éthique de la cohérence entre «inten­tions» des acteurs et les «résultats» obtenus par la médiation choisie et mise en oeuvre se pose, bien évidement, de plus en plus fortement et se situe même au coeur des débats actuels. A ce niveau les travailleurs sociaux sont interpellés, comme sou­vent les professionnels de la formation ; il leur est demandé d'être des «inventeurs» de pratiques «si­gnifiantes» sans jamais perdre de vue la question du «pourquoi», du «comment» et du «jusqu'où», questions que les anciens grecs posaient déjà au sujet de la «techné».

**RELATION**

**ET MEDIATION TECHNIQUE**

**Ressources techniques et
  
dynamiques humaines**

L'hypothèse souvent posée, dans les milieux de formation notamment, est qu'il est possible d'arti­culer l'intervention sociale au dispositif technique selon des stratégies d'action transformant cette «res­source» en un «espace de médiation mobilisante». Par le truchement d'activités ludiques, ou d'appren­tissage, d'explorations etc (ateliers vidéo, journaux, dessin sur ordinateur, communication locale dans les quartiers etc...), les «réseaux techniques» ani­més par les acteurs sociaux peuvent comme «es­pace ressource» impulser l'action collective ou ap­puyer des actions de développement personnel des usagers ou des agents. Les «dynamiques collecti­ves» nouvelles qui peuvent être suscitées nous in­téressent ici à double titre : d'une part car la «rela­tion d'aide» qui définit le travail social se construit avec le souci de «transformation de la personne et de son environnement immédiat»; d'autre part car cette relation est basée souvent sur une méthode essentiellement «individuelle» alors que l'on devrait peut être se demander si les «dynamiques collecti­ves» ne sont pas productrices d'effets d'insertion supérieurs, parfois, à des interventions individuel­les?

En effet à côté de l'approche plus traditionnelle du travail sur l'individu, une conception nouvelle s'est développée ces dernières années, avec l'élaboration de systèmes d'action plus globaux impliquant dif­férents facteurs qui intéressent des groupes entiers de personnes.

Les TCI peuvent contribuer à une réflexion nou­velle sur les questions du lien social, de l'appren­tissage, du rapport au monde, du sens de la com­munication humaine. Les quelques principes que nous exposons ici soulignent en effet leur rôle de «catalyseur» des potentialités, positives ou négati­ves, du groupe ou des personnes, leur fonction «thérapeutique» voire «dynamisante» d'activités col­lectives ou de prise de conscience des identités individuelles.

**À propos de la.communication humaine médiatisée**

La communication entre êtres humains et celle qui interpose des moyens techniques intègrent, l'une et l'autre, des réseaux d'échanges et d'informations symboliques.

Nous pensons que du fait de la nature «métisse» des TCI, à la fois, information-programme et ob­jet-support, il y a matière à explorer à deux ni-

PEPS n° 49 janv/mars 1995



veaux l'espace de l'imaginaire et du symbolique dans la relation «médiatisée».

Dans son analyse délibérément pragmatique, des messages concrets de l'interaction humaine, l'équipe de Palo-Alto(8) définit la «communication» comme un échange de messages entre partenaires en rela­tion, messages qui ne peuvent jamais se réduire à la simple transmission d'informations, mais sont conçus d'abord comme «relation». L'aspect «rela­tion» du message est en fait un «message sur le message» qui indique comment l'autre aspect, le purement informatif, doit être reçu (on parlera ici de méta-communication) ; mais encore l'utilisation d'un langage nouveau (iconique, informatique) «in­forme» à son tour le contenu-information (la «forme» informe le contenu).

Nous soulignons la nature, que nous considérons originale, des TCI que nous considérons originale des TCI, comme objets - prolongements du corps humain comme de moyens technologiques, devien­nent «aire transitionnelle»(9), espace intermédiaire entre réalité et imaginaire où l'usager peut explorer ses potentialités et les mettre à l'épreuve. L'usager des objets techniques (ordinateur ou vidéo...) les investit souvent soit comme des objets de «décharge pulsionnelle» soit comme outils d'exploration de soi et du monde environnant.

Sans sous-estimer les «dérives» d'une utilisation abusive voir maladroite de l'autoscopie, «se voir à la vidéo, peut avoir l'effet bénéfique d'apprivoise­ment d'une image déformée de soi» et «aider à adap­ter, l'adolescent ou l'adulte, à lui-même». Les ordi­nateurs, quant à eux, machines d'amplification cé­rébrale, donnent à voir, en renvoyant à chacun sur l'écran du moniteur, par «une trace tangible et con­trôlable à volonté», certains aspects de son fonc­tionnement mental(1 0).

Les animations construites autour de la radio ou de la TV, les ateliers de conception vidéo ou d'autoscopie, les ateliers d'écriture, de lecture, de dessin par ordinateur, en introduisant par le biais de l'apprentissage des contraintes de la machine, l'apprentissage de la vie et de ses exigences, de­viennent aussi des foyers d'échange et de créati­vité, d'apprentissage culturel, de socialisation, d'édu­cation à la citoyenneté, des témoins de la dynami­que des groupes...

On souligne souvent les difficultés que les tra­vailleurs sociaux rencontrent dans l'accompagne­ment des jeunes ou des adultes présentant des pro­blèmes sociaux ou psychologiques. Comment «gui­der» quelqu'un dont on ignore tout (soit la person­nalité, le contexte de vie, les valeurs etc)?

Beaucoup soulignent la nécessité d'une révision des attitudes des agents, la «validation des valeurs cul­turelles» (11) des usagers; nous ajouterons, la valo­

risation et la prise en compte des valeurs qui se construisent autour du mythe de la modernité des technologies de communication, en vue d'une ap­propriation positive et créative. La «séduction» et la «fascination» qu'elles exercent souvent ne four­nissent-elles pas un terrain favorable à «l'éveil» de la conscience des usagers? Car Il est possible de glisser très vite de la pratique du simple usage de l'outil technique à la réflexion sur les méthodes, principes, et objectifs de l'intervention et du tra­vail social.

Ne devrait-on donc pas ici s'interroger sur la re­présentation que les travailleurs sociaux (ou les travailleuses sociales) ont de ces techniques et de leur rôle dans la médiation humaine?

Les expériences démontrent que là où le statut des TCI est explicitement défini, et là où les ac­teurs ont la maîtrise de l'usage des techniques dans le cadre d'objectifs précis, de nouvelles méthodes d'assistance peuvent être mises en oeuvre, lesquel­les pourraient, à notre avis, privilégier le dévelop­pement de ce que Chauvière et Bachmann appel­lent, «le social d'intervention, avec création et in­vention de la réponse».

**Des réseaux techniques**

**aux réseaux humains**

On parle couramment aujourd'hui de TV sans fron­tières, d'informatisation de la société, et d'autorou­tes de l'information; de la mondialisation du mar­ché, de l'accumulation du savoir et des expérien­ces... Mais le plus souvent ces phénomènes sont conçus comme enjeux purement économiques et de pouvoir. Pourtant dans cet espace de «réseaux techniques» structurant les espaces géographiques, nationaux et internationaux, comme si le «village

global» de Mc Luhan se réalisait, n'y a-t-il pas place 19
  
pour la construction de nouveaux «réseaux hu­mains»?

Les travailleurs sociaux, en tant que praticiens des politiques sociales, faisant le lien entre les déci­deurs et les populations peuvent occuper une po­sition stratégique et constituent un contrepoids social aux préoccupations économiques et politi­ques.

A l'heure où se développent la coopération décen­tralisée, les jumelages entre villes, l'ouverture des frontières... les TCI constituent des instruments privilégiés, facilitateurs de circulation de l'infor­mation, permettant échanges et rapprochements des personnes, des idées, des structures.

Sans rechercher l'uniformisation, ces technologies peuvent être définies comme des supports, des espaces de «prise de parole», des lieux qui incite­raient à la circulation mais aussi à la «capitalisa­tion» du savoir et des expériences sur le travail social.

PEPS n° 49 janv/mars 1995

g.

«L'effet structurant» des TCI, nous l'avons observé en milieu éducatif, structurant l'espace, le temps, les relations entre établissements et les personnes, régulant la circulation de l'information, le mode de communication au sein des établissements scolai­res (12).

Mais sur un terrain ou une grande diversité de pratiques sociales sont de mise, les territoires d'in­tervention multiples, et, les savoirs aussi, quelle «structuration», serait elle souhaitable et en vue de quel partage? Ici encore sont interrogés le cadre institutionnel et les politiques du travail social mises en oeuvre au niveau local et national.

En définitive, il ne s'agit pas pour nous de défen­dre l'idée qu'introduire de «nouvelles technologies» peut créer ex abrupto du nouveau dans le travail social mais, «l'effet structurant» des TCI peut faire apparaître par le biais d'une «rationalisation» de la démarche, la nécessité d'une réflexion sur le dispo­sitif à choisir, les moyens à mettre en place...I1 ne s'agit pas de «laisser se débrouiller» soit l'usager soit l'agent devant la machine, mais de permettre à cha­cun d'affirmer sa personnalité propre dans une ac­tion créatrice et de l'inciter à prendre des initiati­ves, dans un contexte institutionnel encourageant. En effet, c'est aussi à notre avis, parce qu'elles fa­vorisent une nouvelle créativité que les NTCI peu­vent devenir des sources de changement. Mais ceci ne va pas de soi et dans n'importe quelles condi­tions.

PEPS n° 49 janv/mars 1995

prioritairement à ce qui se passe entre personnes, usagers ou agents; elle ne peut être conçue que comme une nouvelle «forme d'énergie» pour mettre en rapport des ressources qui ne l'ont pas été aupa­ravant («intérieures» ou «extérieures» à l'individu). Depuis les années 80 avec les missions locales, les opérations DSQ, CCPD„ Banlieue 89, contrats de famille..., le travail social s'est diversifié et a fait l'objet d'opérations de type partenariat (ZEP et édu­cation Nationale, jeunesse et sports etc.) en multi­pliant les objectifs, les intervenants, les structures. Dans ce contexte si les «réseaux techniques» pou­vaient devenir des espaces pour faire connaître les pratiques, les dispositifs, lutter contre l'isolement des professionnels du travail social, il y aurait là quelque chose de positif.

Mais la médiation humaine par outil interposé (ou «assistée» d'outil technique) peut surtout favoriser l'apprentissage et de nouveaux rapports au monde, à autrui et à soi, du fait même de la présence humaine «distanciée» ou en retrait.

Enfin, lorsque l'animation des quartiers, par exem­ple, intègre des activités, s'appuyant sur la moder­nité et l'attrait de «l'étrangeté mystificatrice» des technologies, la créativité, la participation, l'échange entre personnes y trouvent un nouvel espace d'ex­pression. Beaucoup d'initiatives déjà entreprises sur la base de cette nouvelle conception du travail so­cial méritent d'être encouragées et développées. C'est là que l'on doit puiser des idées pour des pratiques innovantes et «dynamisantes» des res­sources humaines et matérielles.

**Hélène PAPADOUDI**

Maître de Conferences-Universite Nancy II

1. Lipovetsky G., Le crépuscule du devoir. L'éthique indolore des nouveaux temps démocratiques, Paris, Gallimard, 1992, p.143.
2. Boltanski L., La souffrance à distance, Paris, Métaillé, 1994, p.9.
3. Laidechné»» grecque (de Platon et d'Aristote) fait ce que la «physis» ne peut pas accomplir.
4. Papadoudi H., Dialogue entre «sujets» et «objets» en milieu de formation, communication au Colloque AFIRSE : «Le sujet en éduca­tion», Angers 1995, actes à paraître.
5. Leontiev A., Le développement du psychisme, Paris, Ed. sociales, 1976, p. 158-177.
6. Simondon G., Du mode d'existence des objets techniques, Paris, Aubier, 1959, p. 9-13.
7. Baudrillard J., Pour une économie politique du signe, Paris, Tel/ Gallimard, 1972, p. 17;» La valorisation de l'objet s'effectue souvent par la projection d'une valeur symbolique; il n'est pas donc seulement valeur d'usage... mais se trouve «perverti» dans un «réseau de convergences symboliques et d'intériorisation rituelle».
8. Watzlawick et cool., Logique de la communication, Paris, 1967.
9. Winnicott D.W., Le jeu et la réalité, Paris, Gallimard, 1971, p.8\_9.
10. Linard M., Prax I., Images vidéo, images de soi..., Paris, Dunod, 1985, p. 124-128, et 209-211.
11. Bachmann, (entretien), in P.E.P.S, n° 46 p. 8.
12. Papadoudi H., Les moyens d'information et de communication dans le système éducatif Français, Thèse de Doctorat, Caen, 1990.

**EN GUISE DE CONCLUSION**

A-t-on le droit de «rêver» à de nouvelles pratiques dans le domaine social dont le but serait de rendre l'usager acteur et l'agent innovateur et» expert»?

*20* Y a-t-il place pour de «nouvelles» médiations ou la
  
nouveauté des outils n'est- elle qu'un leurre ris­quant de reproduire un ordre ancien?

Une médiation qui intègre l'évolution technique et celle d'environnement ne peut viser qu'à introduire des changements dans les méthodes et les objectifs de l'action sociale, et produire une nouvelle dyna­mique.

Seulement derrière l'apparente simplicité du rôle ou de «l'outilité nue» des TCI, se cache une réalité pliis complexe : associées aux formes socialisées de la relation elles participent encore à une situation «anxiogène» qui fait naître des résistances, ou le fantasme d'une facile et anodine maîtrise des hom­mes et des savoirs.

Un effort particulier doit être fourni, à notre avis, afin d'explorer les représentations et la significa­tion que les travailleurs sociaux construisent à pro­pos des NTCI. Car une médiation, même ayant recours à la technique, vise et s'intéresse

*L'informatique n'est pas une*

«mode» *mais un outil qui*

*va* être *installé*

progressivement dans la

quasi totalité *des services*

*sociaux. Elle pose de*

*nombreux problèmes,*

notamment *l'éthique et* la

déontologie du travail

*social.*

Les Etats Généraux de la CONCASS des 15 et 16 Mai 1993 ont abordé le sujet de l'informatisa­tion progressive des dossiers sociaux. L'A.N.A.S. (association nationale des assistants de service social), saisie de ce problème a rencontré la CNIL. Les particularités de notre déontologie ont amené la CNIL a donner son avis et ses recommanda­tions (délibération n°94-063 du 28 Juin 1994) pour ce qui concerne l'informatisation du dos­sier social des CRAM (Caisse Régionale d'Assu­rance Maladie) et Caisse Générale de Sécurité Sociale.

Actuellement de nombreux projets nationaux d'in­formatisation de dossiers sociaux et d'utilisation des télécommunications (fax, télécopie, messa­geries, ...) sont en cours. Pour certaines institu­tions, certains départements, ces informatisations sont déjà réalisées, sont ou vont être utilisées dans les mois qui viennent. A la sécurité sociale, la mise en oeuvre de l'application nationale in­formatique des services sociaux <4A.NA.I.S.S.» vient de recevoir l'avis de la Commission Natio­

nale de l'Informatique et des Libertés. Pour les conseils généraux, l'application ANIS est en cours d'élaboration (informatisation des services d'ac­tion sociale des conseils généraux) et des systè­mes précurseurs sont opérationnels (R.M.I., A.S.E., etc.). Ces applications sont construites autour d'un réseau informatique.

Pour ce qui concerne A.NA.I.S.S., application qui va se mettre en place très rapidement: elle se veut, entre autres, être un gestionnaire du dossier social. Elle contient des données nomi­natives et quantité d'items descriptifs qui ne sont souvent pas nécessaires au traitement de la de­mande formulée par l'usager. Au-delà de l'aspect de la gestion du quantitatif (statistiques, etc.), cet outil a pour objectif d'obtenir des gains de productivité par un traitement standardisé des situations.

Dans ces conditions, la fonction de l'assistant social ne risque-t-elle pas de glisser progressive­ment vers celle de collecteur d'informations so­ciales et d'opérateur de saisie? Quels moyens avons-nous de continuer à garantir la confiden­tialité quand les informations recueillies sont accessibles par de multiples voies? Quel usage pourrait être fait demain de nos fichiers à notre corps défendant?

Nous savons qu'une des principales difficultés des assistants sociaux que nous sommes sera de ne pas se laisser dépasser par l'argumentaire tech­nique qui va nous être tenu afin de nous persua­der que tout est prévu, et que nos craintes sont alimentées par notre ignorance. C'est pourquoi nous nous proposons de tenter de vulgariser les différents concepts, voir les différentes techni­ques mises en jeu dans ANAISS, tout en les passant au crible de nos préoccupations profes­sionnelles. La CONCASS a déjà diffusé un com-

21

PEPS n° 49 janv/mars 1995



*22*

mentaire de la délibération de la CNIL sur ANAISS. Voyons ensemble ce qui sera l'épine dorsale du système, à savoir, le réseau informa­tique.

**QU'EST-CE QU'UN RESEAU
  
INFORMATIQUE?**

Un réseau informatique, c'est la mise en relation d'ordinateurs entre eux, cet arrangement permet de faire communiquer les machines entre elles. C'est à dire quelles vont s'échanger des informa­tions. Pour les faire circuler, il faut un support, généralement un fil appelé câble. Le mot réseau a donc le sens courant qu'on lui donne dans le réseau ferroviaire, réseau de distribution des eaux,... Il est informatique parce que les stations sont des machines informatiques plutôt que des gares ou des robinets, mais le principe reste iden­tique.

Qu'appelle-t-on réseau local? Le terme R.L.E. (réseau local d'entreprise) s'applique à un groupe d'ordinateurs interconnectés partageant des res­sources communes (imprimantes, modem, etc.) et reliés par des câbles ne dépassant pas 300 mètres de long. Il est possible techniquement de connecter un RLE à d'autres RLE. De fait, il n'a de docab> que le nom... tout dépend de la taille de l'entreprise, de la connexion à d'autres réseaux, bref, de la volonté du décideur.

**A QUOI SERT UN RESEAU?**

Son but est d'acheminer une information d'un point à un autre. L'exemple type est le réseau téléphonique. Il faut donc que cette information ait une raison de circuler.

Ce qui est prévu dans ANAISS, c'est d'une part une machine de stockage des informations (ap­pelée serveur), et d'autre part des machines ca­pables de puiser et de déposer ces informations dans le stock (les micros ordinateurs). Une telle configuration peut être rapprochée d'une biblio­thèque. Dans ANAISS, ce qui est proposé, c'est que les éléments constitutifs du dossier et du traitement social soient déposés dans le pot com­mun du serveur qui devient ainsi une bibliothè­que constituée d'ouvrages à usage strictement

individuel. Autrement dit, on met dans un lieu accessible à tous, des informations destinées à une seule personne et dont les autres n'ont que faire; on propose de faire circuler ce qui n'a aucune raison de circuler, puisqu'il n'a aucun intérêt pour dautres utilisateurs...

**POURQUOI UN RESEAU?**

Puisque la nature des informations fait qu'elles ne se partagent pas, il serait plus logique, plus simple et tout aussi (voire plus) efficace qu'elles soient stockées sur le lieu de leur utilisation. C'est ce que fait n'importe quelle assistante so­ciale en conservant par-devers elle, les dossiers sociaux dans une armoire dont elle maîtrise les entrées et les sorties. Aucune assistante sociale ne s'est jamais sentie frustrée de ne pas avoir accès à tous les dossiers de son service.

Les raisons d'un mélange de tous les dossiers d'un service doivent donc être recherchées ailleurs que dans la réponse aux besoins de l'assistante sociale.

Revenons à l'utilité d'un réseau: il sert à véhicu­ler de l'information d'un point à un autre, et en ce qui nous concerne, dans le sens aller et re­tour. La première utilité pour une entreprise est donc de déposer dans un seul endroit (le ser­veur) les informations qu'elle souhaite répartir. Ainsi, il est possible de toucher, en une seule opération, tous les matériels raccordés au ré­seau. Il peut s'agir de messages, de mises à jour de programmes informatiques, d'implantation de nouveaux programmes, etc.

Bien que non négligeable, cet aspect des choses est subalterne au regard des enjeux qui nous préoccupent. De plus, l'intérêt en est très mi­noré dans des services qui, comme les nôtres, ne comptent qu'au mieux quelques dizaines de per­sonnes. Une mise à jour n'y nécessitera pas en effet la répétition de la même opération plu­sieurs centaines de fois. Quant aux messages, il y a des palliatifs très efficaces qui sont les tech­niques jusqu'à présent utilisées (notes sur pa­pier, minitel, fax,...). Ces quelques aspects posi­tifs ne justifient en rien le surcoût financier que représente un réseau.

PEPS n° 49 janv/mars 1995

**n9141 I il;**

**ALORS, A QUI PROFITERA
  
LE RESEAU?**

S'il n'a aucun intérêt dans l'échange d'assistante sociale à assistante sociale et très peu dans le sens institution à assistante sociale, alors, il faut chercher l'intérêt du réseau dans les échanges des assistantes sociales vers l'institution, entre les différents services, voire dans les échanges entre institutions.

Echanges assistantes sociales vers les institution

Pour une institution, la centralisation des infor­mations, c'est la possibilité d'avoir à tout moment connaissance de l'activité qui règne en son sein. Cela commence par le dénombrement à but sta­tistique (science statistique) en vue d'orienter et d'adapter les prestations aux besoins recensés ou à l'évolution des populations. C'est intéressant lorsque c'est réalisé avec un esprit scientifique, en toute objectivité et en toute indépendance. Sinon, au mieux on n'en tire rien, au pire on y subordonne des stratégies viciées. Cela fait des années que les services sociaux fournissent des dénombrements qui sont informatisés, et aucun retour sous forme d'exploitation statistique ne leur a été fait. Ce n'est pas l'informatique qui peut changer cet état de fait, mais une évolution dans la volonté d'exploiter les connaissances cons­tituées (faire un pourcentage de telle ou telle caractéristique - sexe, âge, etc.- n'est pas de na­ture à faire progresser les sciences sociales). Rap­pelons à cette occasion que l'informatique n'exé­cute que ce qui lui est expressément demandé; elle n'innove pas toute seule.

Après le dénombrement à but statistique, vient le calibrage des activités par comparaison des rapports entre les actes posés et les résultats obtenus. On entre de plein pied dans la rationa­lisation des activités et la recherche de l'optimi­sation du rapport:

— ressources disponibles (en gros les assistants

sociaux)

— efficience de l'intervention

Il pourrait bien y avoir là un nouveau critère utile à la validation des compétences pour ceux qui approchent au plus prés à la norme d'effica­cité qui en résultera.

Ce souci de rentabilité et de productivité (clai­rement énoncé dans les travaux préparatoires) est peut être nécessaire dans l'industrie, mais il est la négation même du souci de l'individu et de son originalité. Celui qui n'y voit pas la fin du service public s'adressant à tous, sans préoccu­pation des déperditions d'énergies que cela en­traîne nécessairement, risque d'avoir des lende­mains qui déchantent.

Si le recueil des informations à un niveau dé­partemental est intéressant pour l'institution, n'oublions pas que les CRAM ont une vocation régionale et que l'essentiel des politiques socia­les, et des budgets les accompagnant, se décide à un niveau national qui, éloigné du local, est d'autant plus avide d'éléments quantitatifs.

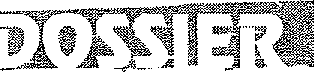
Il faut savoir également qu'un réseau informati­que ça s'entretient, ça se fait vivre. Cela s'appelle de l'administration de réseau et nécessite l'inter­vention de personnels du service informatique qui, pour l'occasion, doit avoir éventuellement accès à la totalité des informations. Dans les GRAM, ce personnel est situé au siège et non dans les services sociaux. Les interventions né­cessaires pouvant s'effectuer à distance, il est plus que vraisemblable qu'une deuxième étape con­sistera à relier les réseaux au siège des GRAM (pour les chiffres et la maintenance) puis des GRAM à la CNAM (pour les chiffres). Ce qui peut parfaitement être réalisé lorsque l'ordina­teur est équipé d'un modem, carte ou appareil électronique qui a la possibilité de transmettre

et de recevoir des fichiers informatiques à dis- 23
  
tance. Ainsi, les réseaux ne seront plus confinés dans les services sociaux, mais ouverts sur l'exté­rieur. Quand les informations quitteront les ser­vices pour se rendre à la région, alors commen­cera pour elles la grande aventure, et pour nous, l'impossibilité d'exercer notre responsabilité en­vers ceux qui nous les auront confiées (impossi­bilité déjà réelle en réseau local, même si cela apparaît moins clairement).

Echanges entre les institutions

Qui n'a pas reçu un jour un assuré agacé de se voir demander des informations qu'il avait déjà fournies aux services administratifs et qui aurait trouvé naturel que nous en soyons dépositaires? Qui n'a pas pensé qu'il lui serait plus pratique de

PEPS n° 49 janv/mars 1995



*24*

pouvoir consulter directement l'historique des indemnités journalières d'un assuré, le détail de ses prestations familiales, le calcul de ses droits à l'ASSEDIC ou la position de sa demande d'ex­pertise auprès du service médical? Combien ont déjà consulté les informations individuelles que les caisses primaires mettent à leur disposition par l'intermédiaire du serveur minitel?

Ce sont autant de gestes ou d'intentions qui sem­blent tomber sous le sens, paraissent bénins et que nous pourrions voir comme des gains de temps et des améliorations des services rendus aux assurés.

L'interconnexion des réseaux informatiques (pé­nétration d'un réseau dans un autre pour y pui­ser des informations) et l'échange d'informations sont une réalité d'aujourd'hui (chasse aux non déclarations de cumul en recoupant les fichiers des URSSAF et des ASSEDIC par exemple).

Ce mouvement est en pleine expansion et s'est tellement banalisé que l'univers informatique est passé à l'étape supérieure et progresse mainte­nant vers l'inter-opérabilité (capacité de plusieurs systèmes informatiques à fonctionner ensemble, comme s'il s'agissait d'un même système).

Ces latitudes que nous pourrions être tentés de nous accorder, qui les refusera aux personnels administratifs qui, pour mieux rendre service aux assurés, souhaiteront savoir, via leur ordina­teur, s'il sont suivis par une assistante sociale, si une demande d'aide financière est en cours, si elle a trouvé une issue favorable?...

Quelle meilleure source d'information que les dossiers sociaux quand cette C.L.I. (Commis­sion locale d'insertion) de région parisienne qui émet des doutes sur l'intégrité des bénéficiaires, sous prétexte qu'il est impossible de vivre aujourd'hui seulement avec le R.M.I., voudra vérifier son hypothèse?

Quand, en voyage à La Réunion au début l'an­née 94, Madame VEIL demandait un accroisse­ment de l'interconnexion des fichiers pour lutter contre les faux RMIstes, qui aurait pu garantir que les fichiers constitués par les assistantes so­ciales n'auraient pas été concernés s'ils avaient existé? Si en 1940, les dossiers des préfectures avaient été informatisés, quelle accélération auraient-ils donné à la répression? Enfin, qui accepterait d'être la victime de ces recoupements

de fichiers révélant toutes les informations col­lectées sur sa vie sociale, familiale, médicale, éco­nomique,...?

Nous ne sommes plus dans les années quarante, pas plus que dans un Etat de non droit. Mais le droit d'aujourd'hui n'est pas celui de demain et faute de savoir ce qui se passera dans 5, 10 ou 50 ans, nous n'avons pas le droit de jouer aux insouciants.

Ce qui est en jeu ici, c'est l'éthique sociale. Il ne s'agit ni plus ni moins que de veiller au respect des droits fondamentaux des individus. Bien sûr, nous allons apparemment à contre courant, comme les récentes lois sur le bioéthique vont à l'encontre de pratiques répandues ou en phase de l'être (restriction à l'assistance médicale à la procréation, interdiction des mères porteuses, encadrement strict de manipulations génétiques, etc.). Dans un cas comme dans l'autre, la seule justification est de prévenir les dérives possi­bles.

Il faut impérativement se préoccuper des consé­quences possibles de nos actes d'aujourd'hui pour ne pas avoir à les regretter demain. Même si aucune de nos prévisions ne devaient réellement jamais se produire, il serait déjà trop tard le jour de la réalisation d'une seule d'entre elles.

Nos réflexions peuvent paraître discordantes dans l'impression d'apathie ambiante face au risque informatique. Mais cette apathie n'est qu'appa­rente. Beaucoup de personnes s'inquiètent des dérives actuelles sans parvenir à se faire enten­dre.

**LE SECRET PROFESSIONEL
  
GARANT DE LA
  
CON FIDENTIALITE**

D'une part parce que nous sommes héritiers d'une déontologie forte qui nous amène à toujours faire prévaloir l'intérêt des personnes avant celui des institutions. Nous ne sommes donc pas à court d'arguments pour parler d'éthique sociale.

D'autre part parce que nous sommes la profes­sion salariée la plus nombreuse et la plus homo­gène soumise au secret professionnel. En effet, le fait d'être soumis au secret professionnel nous met en porte à faux avec la circulation éven­tuelle des informations qui nous sont confiées.

PEPS n° 49 janv/mars 1995



Entre ces deux logiques contradictoires, il y en a une qui s'imposera à l'autre. Si le secret profes­sionnel l'emporte, alors toute mise en circulation d'informations confidentielles devra tenir compte du débat mené. Dans le cas contraire, aucune autre profession ne sera en mesure de faire va­loir son point de vue, faute de posséder les atouts dont nous disposons, à commencer par une dé­libération de la C.N.I.L. pertinente, fondée sur notre situation particulière et que nous n'avons pas le droit de laisser interpréter ni pervertir.

Pour ces raisons, ne nous servons pas de cet outil en consommateur non averti. Evitons de saisir une donnée s'il ne nous est pas possible d'en maîtriser totalement son utilisation et sa dif­fusion. Refusons de déléguer notre responsabi­lité malgré le discours rassurant des informati­ciens ou des décideurs. En effet, aucun informa­ticien sérieux ne garantira l'inviolabilité d'un sys­tème. Inévitablement, il va nous falloir appren­dre ce qui se passe réellement dans la machine et ce que ses utilisateurs peuvent en faire. Nous nous devons de rester vigilants et exigeants: une application informatique est évolutive et rien ne garantit qu'ultérieurement une connexion ne soit faite avec d'autres réseaux.

Chaque assistant social met sa responsabilité professionnelle en jeu s'il ne s'assure pas que le programme informatique est conforme à la déli­bération de la CNIL. En cas de problème, il ne sera pas possible à l'assistant social d'organiser sa propre irresponsabilité, s'il ne s'est pas assuré que les conditions minimales d'utilisation sont rem­plies.

Pour cela prenons connaissance de la loi n° 78­17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Q.O. du 7/01/1978, pages 227 à 231)

Tout fichier nominatif doit être déclaré et ne pourra être utilisé que s'il a reçu une autorisation(art 15). Cette utilisation se fera dans les conditions fixées par la délibération de la C.N.I.L.

Aussi, chaque fois que nous travaillons avec un partenaire utilisateur de l'outil informatique, il est indispensable de connaître le contenu de la déclaration, de la délibération et les limites d'uti­lisations imposées à son application. Ces infor­mations nous permettent de respecter notre obli-

gation légale d'information de l'usager (art 27). Au cas où notre partenaire destinataire de don­nées ainsi recueillies n'est pas en mesure de nous donner ces informations, il nous appartient de saisir la C.N.I.L.

Il est illégal de transmettre des informations ali­mentant un fichier non autorisé (art 25 et 42). De la même manière, nous ne pouvons pas sai­sir de données nominatives, sans nous soumet­tre à la loi et aux recommandations figurant dans la délibération de la C.N.I.L.

Voici les conditions minimales dans lesquelles il semble possible d'utiliser cet outil:

-- Les données nominatives n'étant accessibles que par l'assistant social qui suit le dossier; ces infor­mations doivent rester sur l'ordinateur qui lui est imparti. Cette recommandation de la CNIL ne justifie en aucune façon la mise en place d'un réseau local puisqu'il n'y a rien à communiquer en temps réel.

--- L'assistant social étant responsable des informa­tions nominatives doit pouvoir disposer d'un moyen sûr et efficace de suppression physique de ces données (les ordinateurs n'effacent que virtuellement les informations - en fait, il font <semblant» d'effacer).

Conformément aux recommandations de la CNIL, cette application doit garantir un droit et un niveau d'accès différent selon l'utilisateur.

Si nous ne nous faisons rien, l'informatisation sans garanties fortes et réelles se répandra dans tous les services sociaux et le légitime débat qui devrait accompagner ce mouvement ne se fera jamais. Il est urgent d'en parler tous ensemble.

Nous restons ouverts à toutes vos questions sur l'outil informatique et sommes prêts à faire d'autres dossiers sur les thèmes que vous nous ferez par­venir. Nous demeurons plus que jamais en at­tente de vos réactions et de celles de vos servi­ces. Aussi, n'hésitez pas à nous les transmettre.

**CO NCASS**

COORDINATION NATIONALE DES COLLECTIFS DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL 21 impasse Jean MERCY 69200 VENISSIEUX Tél : 78 78 09 79

25

PEPS n° 49 janv/mars 1995



*26*

*L'usage* approprié *de la vidéo peut apprendre,* par-*dela les* frustrations *et les rejets, aux individus comme aux* institutions, à *se regarder avec les yeux des autres, étape sans doute* obligatoire *de* toute transformation.

La commercialisation de matériel peu coûteux, perfectionné et d'un usage simplifié offre aujourd'hui à l'ensemble des institutions la possi­bilité de faire usage des technologies nouvelles de l'informatique et de la vidéo.

La mise à disposition du public de réseaux té­lématiques et de disques multimédia invite les mêmes institutions à repenser leurs pratiques de communication interne et externe. Elles doivent ainsi faire la part spécifique de l'écrit, de l'oral et de l'image, dans leurs relations à leur personnel et à leur clientèle.

Il leur faut, autrement dit, inventer une articu­lation opérationnelle entre logique de l'écrit, lo­gique de la parole et logique de l'image dans le fonctionnement spécifique de leur institution ou de leur entreprise.

Cela les conduit à la fois à une réflexion sur un fonctionnement souvent spontané ou inconscient, fondé sur une longue tradition, et à l'élaboration de nouveaux modèles prenant en compte les potentialités et les contraintes propres aux nou­veaux outils de communication.

Le champ de l'action sociale est d'autant moins exempt de ce travail de remise en question que l'aide sociale fonde traditionnellement ses dia­gnostics et ses interventions sur une pratique fine, quoique souvent empirique, de l'enquête et de l'entretien. Notons par ailleurs que l'action sociale est de plus en plus tributaire des effets

médiatiques, qu'on le regrette ou qu'on s'en ré­jouisse.

Notre propos ici est d'exposer quelques réflexions nourries d'une longue pratique de l'interview ci­néma et vidéo dans le cadre de reportages, d'en­quêtes, de diagnostics à vocation journalistique ou socio-culturelle. Ces réflexions, qui visent à décrypter le processus de médiation propre à l'entretien, reprennent le contenu d'un enseigne­ment dispensé ces dernières années à l'Univer­sité de Paris VIII, ainsi que dans diverses écoles ou organismes de formation sociale.

**LA MISE EN SCENE DU
  
QUOTIDIEN**

L'entretien est une mise en scène du quotidien, un récit assisté du vécu, une pensée sous in­fluence. Il se fonde sur un accord implicite entre l'opérateur -journaliste ou travailleur social, etc., - et le patient, l'acteur, qui accepte, d'une façon ou d'une autre, de proposer son histoire, sa mé­moire ou sa pensée en spectacle.

L'entretien d'action sociale est un événement ambivalent qui d'une part met en relation deux individus, sous la forme d'un (faux) dialogue, d'autre part met en relation l'animateur (l'inter­viewer) avec son institution commanditaire.

Tout l'intérêt de l'entretien tient à la façon dont le médiateur gère l'articulation entre les deux instances concernées, soit qu'il s'efface pour si­muler une relation directe entre l'interviewé et son destinataire, soit qu'il intervienne de façon sélective, pour valoriser tel ou tel aspect, telle ou telle fonction du jeu d'échange.

En chaque cas la qualité de l'entretien est liée au contrat de confiance qui se noue implicitement entre les deux parties. En cet événement peut se renouer symboliquement la relation interrom­pue entre l'individu et la communauté. L'entre­tien conduit le sujet à exprimer une demande que l'opérateur essaie de cadrer en des termes interprétables par le destinataire.

Le rôle de l'opérateur est donc de rapporter l'his­toire individuelle à l'histoire collective. Média-

PEPS n° 49 janv/mars 1995

!I'141 14

tour entre le sujet et la collectivité, il doit s'inter­dire toute interprétation purement personnelle de ce qui lui est donné à entendre. Il est un écran plus ou moins transparent entre l'institu­tion - ou le public - qu'il représente et le sujet de l'entretien.

La vidéo est un outil privilégié de formation à l'entretien et à l'analyse de cas, non seulement parce qu'elle permet de fixer le mouvement même de la parole, mais aussi et surtout parce qu'elle renforce ou accélère les processus de dissocia­tion et de restructuration, d'analyse et de syn­thèse, inhérents à toute (re)socialisation du su­jet.

**ÉCOUTE ET REFORMULATION**

L'interview d'actualité est point par point com­parable à l'entretien d'action sociale. Il s'agit de rassembler, en un premier temps, une collection de propos plus ou moins disparates et inorgani­sés, des fragments de réel ou de vécu où se mê­lent des faits et des sentiments, des douleurs et des angoisses, des craintes objectives et subjec­tives. C'est la qualité de l'écoute qui libère le flot des paroles. En un deuxième temps, c'est la ca­pacité de l'opérateur à canaliser, à reformuler, à effacer, à ordonner les éléments rassemblés, et donc à révéler une logique dans le chaos, qui permet au patient, ou au public, de donner un sens à l'événement et de l'intégrer dans une vi­sion élargie de l'histoire ou dans un projet de réinsertion du sujet.

L'écoute ou l'analyse fonctionne comme un filtre qui sépare les éléments émotifs des éléments objectifs, renvoyant les premiers à l'histoire du sujet et les seconds à l'histoire de la société dont il fait partie ou dont il est exclu. Cette dissocia­tion, essentielle à la «thérapie», est facilitée par le dispositif d'enregistrement audiovisuel qui im­pose une frontière nette entre le territoire de l'événement évoqué, du vécu, et le territoire de l'énonciation, de la formulation, du récit. La dis­tance que l'enregistrement permet ainsi de pren­dre vis à vis de soi-même ou vis à vis de l'autre, est tout aussi profitable à la formation de l'ana­lyste qu'à la restructuration du patient. Et s'il semble malaisé, et sans doute inopportun, de systématiser l'usage de la vidéo dans la pratique courante des entretiens, on ne peut qu'inciter les écoles de travailleurs sociaux à en intégrer l'usage dans leur formation.

**SYNTHESE ET MONTAGE**

Il existe bien sûr une infinité de façons de me­ner un entretien mais on peut en établir une typologie globale en caractérisant le rôle assumé par l'animateur, selon qu'il tend à adopter la po­sition d'interlocuteur à part entière, position du confident ou de l'ami, ou à l'inverse, la position transparente de l'analyste ou de l'expert. Dans le premier cas, il prend le risque d'être absorbé par l'univers de son vis à vis, dans le second cas, il prend le risque de susciter chez ce dernier la méfiance, l'incompréhension, le mensonge ou le mutisme. Tout est là question de nuance et d'op­portunisme; il n'en reste pas moins que l'entre­tien ne peut être profitable que s'il donne lieu à une véritable médiation, à un transfert de logi­que, à une synthèse éclairante à la fois pour le sujet de l'entretien et pour son destinataire (1).

Il n'est pas toujours aisé de faire une synthèse immédiate, en direct, de l'entretien, d'où l'usage chez les travailleurs sociaux de réunions ad hoc, qui permettent d'interpréter le cas en termes ins­titutionnels. Cette pratique correspond à celle du montage, fréquemment utilisée en télévision lors de la diffusion d'entretiens en différé. Le montage ou la synthèse permettent de rapporter la logique de l'émetteur à celle, supposée ou réelle, du destinataire du propos, facilitant ainsi la ré­ponse en retour.

C'est de ce travail, proprement médiatique, que naissent souvent les malentendus ou les rejets, de la part d'un public ou d'une clientèle qui refu­sent de reconnaître l'image qu'on leur renvoie. Trop simple, trop schématique, caricaturale, l'image médiatisée est frustrante même si, para­doxalement, c'est en raison de son caractère som­maire qu'elle peut être efficace et valorisante dans un processus de transformation. Et à vrai dire, d'image idéale de soi n'existe pas» (2). L'image ne peut être qu'un point d'appui pour une méta­morphose et en aucun cas un lieu de refuge.

**Jean-Paul DESGOUTTE**

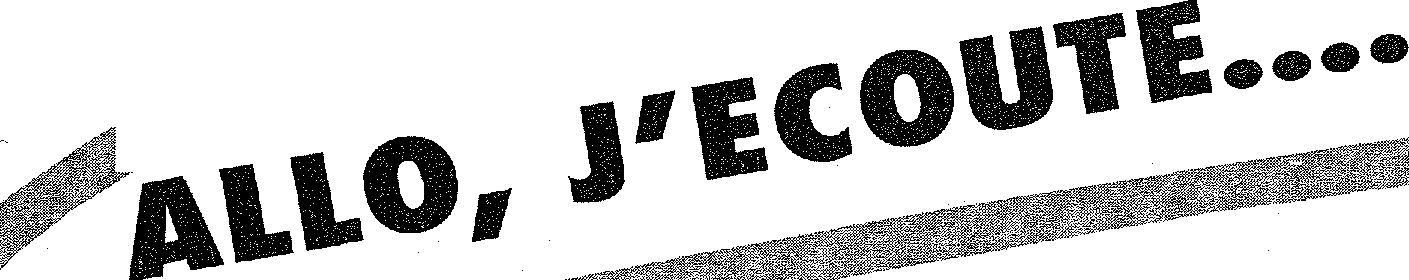
Cinéaste, chargé de cours à Paris VIII Éducation,

Communication, Langage.

(1)Le travailleur social doit prendre garde qu'il n'est pas le destinataire des «confidences» qu'il reçoit mais bien le médiateur de l'institution ou de la collectivité qui l'emploie. C'est de cette confusion que naissent beaucoup de malentendus ou d'échecs, de part et d'autre. (2) Cf. Daniel SIBONY.

27

PEPS n° 49 janv/mars 1995



*Le téléphone est il cet outil si formidable que l'on* prétend ? C'est plutôt *l'usage que l'on en* fera *qui le rendra convivial ou non . Une réflexion personnelle sur cet outil de communication.*

un interlocuteur plus compétent. Certains établis­sements (banque, C.A.F. et préfecture notamment) ont développé depuis quelques temps des services vocaux qui permettent d'obtenir par l'intermédiaire de chiffres clés, le montant de son solde bancaire, de consulter la somme des dernières allocations versées ou de connaître les formalités à remplir pour recevoir tel document administratif. Un télé­phone interactif de plus en plus impersonnel qui vous donne cependant la possibilité d'obtenir des renseignements sans avoir à mobiliser un employée au bout du fil.

L'autre constat est celui de l'expansion de l'usage des répondeurs enregistreurs. Il n'est plus excep­tionnel, quand vous désirez joindre une assistante sociale de secteur, de "tomber" en son absence sur son répondeur qui vous indique ses heures de per­manence et vous invite parfois à laisser un mes­sage ! Cette nouvelle communication donne l'im­pression d'une sorte de monologue . Pire, un cer­tain détournement de la règle initiale est devenu courante; celle qui consiste à filtrer les appels en laissant le répondeur branché en permanence.

Si les parades pour éloigner les intrus sont nom­breuses, les stratégies pour joindre son correspon­dant et le débusquer dans ses replis sont aussi inventives ! Le haut parleur nous permet, tout en continuant notre travail d'écriture, d'attendre d'autant plus patiemment, que c'est l'employeur qui paie la note. Notre patience sera récompensée par les dis­ques musicaux qui nous offriront en prime une valse ou une mélodie! Notre attente pourra être , en revanche, mise à rude épreuve quand les mes­sages diffusés seront uniquement fonctionnels, ré­pétitifs, se soldant parfois, pour désencombrer la ligne, par une invitation à réitérée votre appel. Dans le cas de figure le moins agréable, la ligne sera coupée automatiquement après un délais pro­grammé d'attente.

Le téléphone n'est donc pas cet outil si convivial que l'on voudrait nous faire croire .

En fin de compte, ce n'est pas l'instrument qui est convivial, c'est plutôt l'usage que l'on en fait et la disposition d'écoute dans laquelle on se mettra. Pire, le téléphone, en nous épargnant le contact direct, de visu, avec son interlocuteur, facilite probable­ment l'expression de cette partie d'impatience qui est en nous.

**Éric AUGER**

Pourrait-on envisager le travail sans téléphone ? C'est la question que je me suis posée en méditant sur le sujet . Absurde me répondrez vous; bien évidement .

Cet outil de communication est devenu essentiel, voir indispensable. Cependant, le téléphone d'aujourd'hui est bien différent de celui de nos aïeuls. L'apport technologique l'a rendu de plus en plus performant, notamment avec l'apparition du fax, du Minitel et plus récemment, des services vocaux téléphoniques ou les conversations à trois.

Le téléphone permet bien souvent d'accéder plus rapidement son interlocuteur que si vous vous étiez rendu sur place pour le rencontrer . Combien de fois ai-je attendu au guichet de ma banque ou d'une administration le temps que l'employé ait fini de répondre aux questions que lui posait un client qui lui téléphonait !

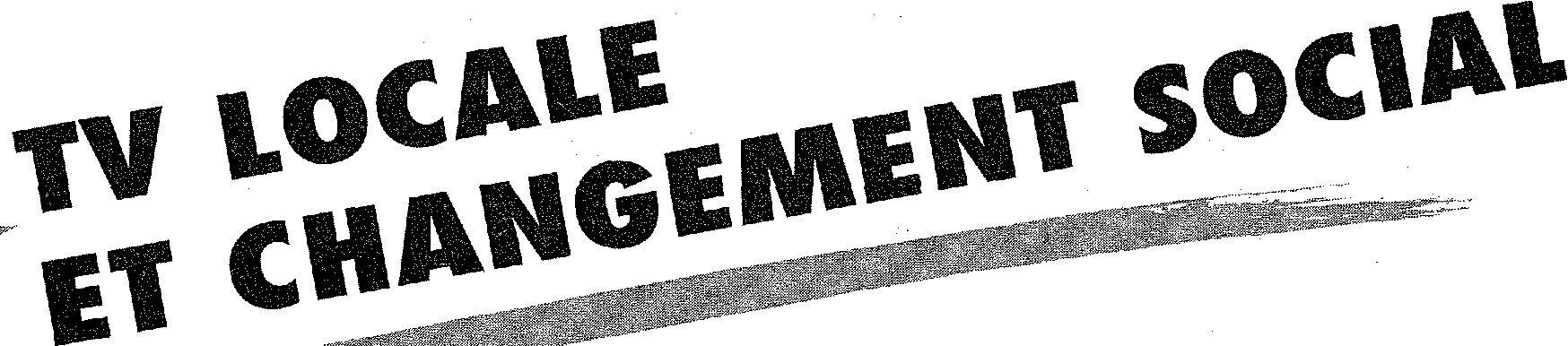
Le téléphone est devenu une sorte de maître qui

*28* jusque dans votre bureau ou votre logement vient
  
vous déloger au plus profond de votre concentra­tion . Fort heureusement, le téléphone sans fil permet à ceux qui le possède de surveiller en même temps la cuisson des nouilles, de chercher un do­cument ou d'arroser son jardin . A ceux qui ne supporteraient plus cette intrusion du téléphone, il leur reste la possibilité de décrocher leur appa­reil pour le rendre indisponible.

Étrange impression que le dialogue téléphonique; l'autre, si loin et si prés de vous, n'est plus qu'une sorte de (moi sonore» sur lequel vous pouvez, en appuyant sur «Interphone secret», maudire les pro­pos, vous moquez de lui ou adopter une voix empathique.

Le téléphone est devenu un véritable outil profes­sionnel. L'accès à certaines institutions est facilité par l'usage de numéros confidentiels qui devraient en théorie permettre d'accéder plus facilement à

PEPS n° 49 janv/mars 1995



**DES IMAGES POUR MOTIVER
  
UNE POPULATION**

En 1990, la Municipalité de Châteauroux dans l'Indre, engage le Quartier St-Jean (6200 habi­tants soit 12% de la population) dans une opé­ration DSQ L'enquête sociologique préalable qui motive cette opération ne dresse pas un tableau alarmiste de la situation du quartier mais attire l'attention sur le fait que «l'anomie est sans doute un des éléments de la vie en ZUP» et parle de «vide existentiel». En effet, la précarité et l'image négative ressenties par les habitants provoquent des symptômes silencieux tels que dépressions, toxicomanies et dysfonctionnements intra-fami-liaux graves. C'est donc, en comparaison de la situation d'autres banlieues connues, une opéra­tion de prévention plus que de réparation. Res­pectant les recommandations de l'analyse socio­logique préliminaire, la municipalité s'est fixée pour objectifs d'améliorer la communication au sein du quartier et entre le quartier et le reste de la ville, afin de «transformer l'image du quartier, de valider la parole habitante et de transformer les forces actuellement passives en énergies po­sitives».

Entre autres moyens pour atteindre ces objec­tifs, une émission vidéo devait tout à la fois per­mettre aux habitants de s'exprimer et à la muni­cipalité d'expliquer ses choix et de lancer offi­ciellement le DSQ,

Cette émission de trois heures, conçue comme un évènement (participation de Vincent Guérards d'Antenne2) ayant connu un grand succès, il fut décidé de la prolonger par des émissions trimes­trielles d'une heure.

Contrairement à d'autres expériences de télévi­sion locale nées d'une volonté militante ou d'un besoin d'expression culturelle, Canal St-Jean est, comme on l'a deviné issu d'une décision politi­que visant à produire du changement social. Le

DSQétait donc au départ un processus exogène dont les promoteurs espéraient «l'endogénéisation»: il fallait obtenir la participation des habitants à l'opération de transformation de leur quartier qui avait été programmée par leurs élus. La télévi­sion locale devait être un des instruments de ce processus d'appropriation.

Elle bénéficiait d'un contexte favorable puisqu'un réseau ciblé privé avait été installé dans les im­meubles du quartier par les organismes HLM. Il suffisait donc d'y brancher un magnétoscope pour obtenir une diffusion de bonne qualité sans pour autant utiliser pour les prises de vue de caméras «haut de gamme» comme l'aurait impli­qué une diffusion hertzienne. Par ailleurs les quatre municipalités de l'agglomération castelroussine ayant conclu un accord avec une société de ciblage, un réseau ciblé se mettait pro­gressivement en place et permettait d'envisager l'élargissement de l'expérience au niveau inter­communal et même sa pérennisation sous forme d'un canal local.

Trois associations se chargèrent de la réalisation des émissions moyennant une subvention tri­mestrielle de 6000F. A cela s'ajoutaient 6000F de frais divers, ce qui portait à 24000Fle prix d'une émission, soit un coût annuel de 100 000F pour l'opération.

Le hasard m'a permis de participer activement à la conception et à la réalisation de cette pre­mière émission, puis d'étudier ensuite la dou­zaine d'émissions qui ont suivi, dans le cadre d'un DHEPS et d'une recherche conduite sous la direction de Christian Hermelin, directeur du Collège Coopératif de Paris. Je me suis situé pour ce faire dans le cadre théorique de ce que l'on désigne maintenant couramment «la pensée complexe».

J'ai donc pu analyser non seulement le contenu des émissions, mais aussi les perceptions, les aspirations, les enjeux et stratégies des protago-

29

PEPS n° 49 janv/mars 1995

.191,%11t

*30*

nistes (spectateurs, décideurs socio-politiques, réalisateurs) ainsi que dans une moindre mesure les effets produits ou tout au moins prévisibles.

**DES ASPIRATIONS
  
TRES DIFFERENTES**

Les élus et travailleurs sociaux étaient très pré­occupés par l'information, l'identité locale, les enjeux de pouvoir locaux, et les équipements du quartier. Ils exprimaient une thématique d'ordre spatial associant le pouvoir à l'espace et faisant de la TV locale un moyen de gérer le mieux possible et de rendre visible les marques et l'es­pace du pouvoir et de la responsabilité. L'im­portant était de rendre compte des réalisations (et peut-être de se promouvoir à travers elles). Leur message était donc, dans cette perspective, vertical. Les habitants eux se sentaient plus con­cernés par la question du lien social, de l'image du quartier, par la participation à la vie du quar­tier mais très peu par les possibilités d'expres­sion démocratique que représentait IaTV.

Les habitants exprimaient très nettement un besoin de communication, de convivialité, de reconnaissance, entre individus, entre classes sociales, entre ethnies et cultures différentes, entre le quartier et le reste de la ville. Ce besoin vou­lant être satisfait en conciliant la liberté, les com­modités offertes par la ville et la reconstitution d'un village. On ne notait pas toutefois de ré­flexe de fermeture identitaire autour de Canal St-Jean qui n'était pas revendiqué comme télévi­sion communautaire, mais plus comme un moyen d'ouverture sur l'extérieur: «les habitants des autres quartiers nous connaîtront mieux, ils verront ce dont nous sommes capables, comment nous vi­vons, ce que nous sommes vraiment». Le mes­sage est dans ce cas horizontal.

**TRAVAIL SOCIAL
  
MISSIONNAIRE**

**OU CONSCIENTISANT**

Il est indéniable que l'image du quartier et des habitants à leurs propres yeux a été considéra­blement améliorée. De nombreux habitants ont pu se reconnaître et s'identifier à travers les réa­lisations en cours dans le quartier et se dire ainsi qu'ils étaient après tout des habitants comme les autres, alors qu'auparavant ils se sentaient nette­

ment mis en marge de la ville. Un des objectifs visés à travers l'utilisation de la vidéo a donc bien été atteint par la municipalité et l'équipe des réalisateurs.

Mais l'endogénéisation du processus DSQn'a pas suivi dans les mêmes proportions et je crois pou­voir dire que la conduite de l'expérience de Ca­nal St-Jean est révélatrice des raisons de cet échec. Je dirai même qu'elle n'y est sans doute pas pour rien, tout au moins pour partie.

En effet l'analyse de la direction des messages montre que 84% d'entre eux venaient «d'en haut» c'est-à-dire des socio-politiques ou des réalisa­teurs contre 3% allant de «bas en haut» et 13% d'habitants à habitants, et l'analyse du contenu des messages montre que l'accent était mis sur la valorisation de l'identité du quartier à travers la promotion des équipements et des activités qui s'y déroulaient (76%), alors que seulement 7% du temps d'antenne était consacré à l'expression directe des habitants et 17% seulement à la des­cription de projets ou d'actions en cours!... Par ailleurs près des 2/3 du temps d'antenne avaient une orientation nettement «éducative» mais plus en considérant la population comme «un vase qu'on remplit» que comme «un feu qu'on allume».

De plus, et surtout, la réalisation des émissions ne s'est pas elle-même «endogénéisée»: les réali­sateurs n'ont pas pu, pas su, pas voulu, obtenir de la municipalité qu'un banc de montage vidéo soit installé dans le quartier et que des moyens humains suffisants soient dégagés pour que des habitants (pourtant potentiellement nombreux) apprennent la vidéo et s'approprient la TV afin de produire leur propre discours. Il ressort de cela que peu de sujets douloureux tels que: chô­mage, emploi, exclusion économique, drogue, racisme, ou positifs tels que accompagnement régulier (et approfondi par une analyse), d'une initiative d'habitant, ont été réalisés. La question du Lien Social, centrale au niveau de cette ex­périence, très présente dans le contenu des émis­sions n'a été évoquée qu'à travers la présentation rassurante d'activités associatives et conviviales. La fonction principale de Canal St-Jean a donc consisté, malgré les intentions du départ, en une fonction d'éducation populaire au sens «mission­naire» et non au sens conscientisant, actif, du terme. Le message dominant a été: «une bonne utilisation des équipements mis à la disposition des habitants et leur participation à des activités

PEPS n° 49 janv/mars 1995



culturelles et de loisirs collectives améliorera la cohésion sociale».

**UN DEMI-ECHEC**

Il n'y avait pas en réalité de projet civique et politique fort, structurant, qui puisse conduire cette expérience sur la voie de son appropriation par la population. S'il y avait un tel projet, c'était bel et bien au niveau de la réhabilitation du bâti. Les moyens mis en oeuvre et les résultats sont là pour en attester.

Il n'y a pas eu non plus, dans le quartier, émer­gence de groupes, d'associations, de syndicats pour lui donner une perspective, voire tenter de s'en emparer. Mais il n'y avait pas non plus de tels groupes formels ou informels avant le démar­rage de la TV, ce qui explique aussi l'échec de l'appropriation.

Les trois associations (dont deux n'étaient pas du quartier il faut le souligner) ont donc réussi à réaliser une télévision de qualité (elle a reçu le premier prix de communication sociale au festi­val «Cap-Com» des collectivités locales à Lyon en 1993) mais qui avait plus une fonction de légitimation du travail des élus et des travailleurs sociaux qu'une fonction d'animation et de péda­gogie de la vie démocratique et civique du quar­tier. Il n'entrait malheureusement pas dans la mission expressément assignée aux réalisateurs (et ils n'en avaient pas les moyens) de solliciter activement et de former les habitants à la réali­sation d'émissions, ce qu'il aurait impérativement fallu faire pour atteindre l'autre objectif fixé à l'opération: la participation des habitants à la trans­formation de leur quartier.

On a donc constaté qu'il ne suffisait pas de propo­ser au public des documents informatifs ou édu­catifs, ni de lui tendre un miroir pour qu'il se mette en mouvement. Ces deux constats:

— mettent à mal l'illusion techniciste qui consiste à croire que l'apparition des nouvelles technolo­gies de l'information va renforcer ou développer la démocratie par leur seule existence, leur at­trait suscitant le désir de s'en emparer chez le plus grand nombre. Le désir d'expression ne suffit pas, il doit être mis en forme, étayé par un pro­jet, qu'il soit politique ou culturel, pour motiver l'appropriation de l'outil.

— confirment, comme le dit Francis Balle,que: «La quantité d'information ne définit pas la qua­lité de l'engagement des citoyens dans la cité. Ou bien si l'on préfère, l'information n'annonce pas la démocratie. Et ce qui définit la démocratie, ce n'est pas la quantité de nouvelles et de journaux, mais la lutte inlassable contre les discrimina­tions, du côté de ceux qui parlent et du côté de ceux qui écoutent.»

confirment l'intérêt de l'approche des médias et du changement social que permet la pensée com­plexe, notamment à travers les concepts d'ordre, de désordre, et d'organisation, de changement et d'homéostasie, de programme et de processus, de poiésis et de praxis:

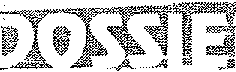
— «le désordre n'est pas seulement coorganisateur de tout ce qui est vie, il est aussi coformateur et éducateur des formes de vie les plus complexes. L'accroissement de complexité et l'accroissement de désordre sont liés (...) les vertus du désordre sont à la fois conditions et résultats des souples­ses et dynamismes de l'organisation vivante. Nous ne devons donc ni dissocier ni identifier désor­dre, autonomie, liberté, invention, création» Ed­gar Morin (la Vie de la Vie).

— dans une société bloquée qui s'évertue à recréer du lien social, une fonction d'agitation culturelle, productrice de désordre, de rencontres aléatoi­res d'êtres et d'idées peut être assignée à un média de proximité dans le but de permettre l'émer­gence d'innovations, de réorganisations, de régu­lations nouvelles.

dans le cas de Canal St-Jean, les promoteurs n'ont pas voulu prendre le risque du désordre, de la création, du hasard, de l'imprévu: la TV a produit une image valorisante, un discours posi­tif sur le quartier et ses habitants mais elle n'a pas permis que les habitants produisent leur propre image d'eux-mêmes, leur propre discours sur leur vécu, leur expérience, sur le reste de la ville, sur leurs élus, sur le monde. En effet, les travailleurs sociaux connaissent bien ce problème puisque la plupart du temps, excepté dans cette revue, on parle et écrit en leur lieu et place. Ce faisant elle n'a pas contribué à l'autonomisation de ces habitants dont on déplore la passivité. Elle est restée l'apanage d'un petit groupe de spé­cialistes (un des résultats de l'apparition d'une nouvelle technologie est souvent la formation d'une nouvelle élite technicienne qui l'accapare).

*31*

PEPS n° 49 janvimars 1995



32

**PERSPECTIVES**

Il n'en reste pas moins que malgré ces limites cette expérience de quatre ans a tout de même montré, et ce n'est pas rien, qu'une TV locale de qualité est réalisable avec de petits moyens fi­nanciers), qu'elle rencontre aisément son public avec un fort taux d'audience (40%!), et qu'elle peut contribuer à renouveler puissamment les pratiques de travail social si elle ne veut pas imiter les «grandes», une forte volonté politique et un projet civique clair étant alors requis.

Pour Edgar Morin les sociétés humaines ten­dent, plus ou moins, à devenir hypercomplexes. L'hypercomplexité se définit par la tendance fon­damentale à «constituer une organisation d'autant plus raffinée qu'elle est plus incertaine, d'autant plus organisée qu'elle est désorganisée, et dont l'aptitude fondamentale est l'aptitude à l'évolu­tion, voire l'évolution permanente (...) elle fait appel continûment aux forces naissantes de réor­ganisation et, pour cela, a besoin d'une certaine désorganisation..» Edgar Morin (Sociologie).

Si l'on considère un quartier en DSQcomme un éco-système urbain (donc hypercomplexe) au sein duquel un changement profond est souhaité par la municipalité, on peut raisonnablement atten­dre d'une télévision locale, à laquelle on assigne une fonction de changement, qu'elle remplisse cette fonction «désorganisatrice» nécessaire à l'ap­

parition, à la production de l'innovation souhai­tée, en complément de la fonction «organisatrice» de la cohésion sociale remplie par les mass-médias. En effet, le bouillon de culture ainsi généré va permettre la rencontre aléatoire mais opportune d'idées et d'esprits qui peut-être mo­difieront le cours des choses dans un sens im­prévisible, inimaginable par les organismes, ins­titutions programmés pour reproduire des ré­ponses toutes prêtes à des situations connues. L'efficacité rejoint içi l'éthique démocratique puis­que «L'exploitation et la domination coîncident avec la relégation des exploités et dominés aux tâches purement énergétiques d'exécution, à leur exclusion de la sphère générative-programma­trice. Ils n'ont droit qu'aux signaux les informant de ce qu'ils doivent faire, penser, espérer, rêver.»Edgar Morin (La Nature de la Nature).

Dans la situation de crise, d'impuissance des ex­perts économiques et politiques et des stratégies de travail social, d'insertion, etc., que nous con­naissons actuellement, n'avons nous pas intérêt à solliciter l'imagination désirante et créatrice de tous, et pour cela à désorganiser un peu nos modes traditionnels de production et de circula­tion des idées ?

Mais encore une fois, comme on l'a vu, il ne suffit pas qu'existent des moyens technologiques de communication nouveaux, il faut d'abord et aussi que des individus, des groupes, (et parmi

eux pourquoi pas des travailleurs sociaux) convaincus de la néces­sité et de la possibilité de la chose, les utilisent. On retrouve içi la causalité circulaire chère à la pensée complexe: la complexification croissante de l'organisation sociale nécessite de plus en plus de communications et la croissance des moyens de communication nécessite et/ou permet la complexification de l'organisation sociale.

**Patrick FERRENQ**

Educateur Spécialisé au Service d'Investigation et d'Orientation Educative (SIOE)

16 rue du Colombier 36000 CHATEAUROUX Tél : 54 22 60 08

ATLAN (H.), Tout, Non, Peut-être, Paris, Le Seuil, 1991. BALLE (F.), Médias et Sociétés, Paris, Montchrestien, 1990.

ESCARP1T (R.), Théorie générale de l'Information et de la Communi­cation, Paris, Hachette 1976.

MORIN (E.), La Méthode, 4 tomes, Paris, Le Seuil, 1977, 1980, 1986, 1991.

Voir aussi,

— Le paradigme perdu: la nature humaine, Paris, Le Seuil, 1973 et

— Sociologie, Paris, Fayard, 1984.

VIDEADOC, Vidéo, la deuxième vague, Paris, L'Hannattan, 1992.

FERRENQ (P), Médias de proximité et Changement Social (sous la direction de Christian HERMELIN), Mémoire de DHEPS, 1994. Disponible: à Montrouge, Collège Coopératif de Paris, 1 rue du 11 Novembre, 92120 Montrouge et à l'Université de Lyon II, 16 quai Claude Bernard, 69365 Lyon Cedex 07 ainsi qu'à Châteauroux, Bibliothèque Municipale, Section Etude.

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Peat t i q ttes socia***

**RENDEZ- OUS MANQUE**

*Si l'on s'en tient aux représentations virtuelles, les professionnels du social concourraient à «l'épanouissement» des individus dans la société, et ce de manière relativement indépendante des pouvoirs en place.*

Cette conception autoriserait (voire imposerait) aux travailleurs sociaux que de soutenir des initia­tives qui poursuivent la perspec­tive d'améliorer la vie quotidienne de certains (qu'il s'agisse d'indivi­dus, groupes ou communautés). En matière de «d'accès au loge­ment» notamment (problème cru­cial pour environs 2 millions de personnes selon les estimations officielles), Il nous faut reconnaî­tre que,jusqu'ici, le rendez-vous a été manqué.

Dans la perspective de rendre le droit au logement effectif, depuis plusieurs années des associations mènent diverses actions. Au cours de ces derniers mois, D.A.L et le C.D.S.L ont multiplié les initiatives en ce domaine. Revendiquant l'ap­plication de la loi de réquisition, ces deux associations ont a plu­sieurs reprises installé des familles et personnes mal logées ou sans logis dans des immeubles vacants,appartenant à des gros propriétaires immobilier. L'opéra­tion «Dragon» a, sans aucun doute, marqué l'acmé de cette stra­tégie revendicative.

A quelques exceptions près, les professionnels du social sont res­tés très distants de ce mouvement social et se sont abstenus de toute manifestation de soutien. Cet exemple illustre d'ailleurs le rap­port plus général existant entre les mouvements sociaux, revendi­quant le respect de droits, et le secteur social.

Cette attitude peut paraître tout à fait surprenante au regard d'une part de la définition de rôle exhibée et d'autre part des sollicitations de

ceux que l'on dénomme les «usa­gers». En effet, quelque soit la place qu'ils occupent dans le dis­positif d'action sociale, les tra­vailleurs sociaux sont de plus en plus souvent interpellés par des individus et des familles rencon­trant des problèmes d'accès au logement. Par ailleurs, ils sont bien placés pour constater les multiples effets préjudiciables de l'absence de logement ou de la précarité de ce dernier.

Le clivage existant entre «travail social» et mouvement de mal lo­gés etsans logis devient plus intel­ligible dès lors, qu'au-delà des re­présentations virtuelles, on s'inté­resse d'une part au rôle réel qui incombe aux travailleurs sociaux et d'autre part à la manière dont ces derniers assument ce rôle.

**LE ROLE DE
  
«PROFESSIONNEL
  
DU SOCIAL» :**

Influencé par les thèses de R. Lourau et H. Lefevbre, R.Hess (1978 / 1993) considère que notre société se caractérise par la con­centration des pouvoirs entre les mains d'une minorité (ce que l'auteur dénomme effet Lefevbre) au détriment du plus grand nom­bre qui progressivement perd prise et se voit reléguer à la périphérie des instances décisionnelles (ce que l'auteur appelle effet Basaglia).

Les analyses sociologiques por­tant sur l'Action Sociale amène à penser que ce secteur n'a pas échappé à la conjugaison des ef­fets Lefevbre et Basaglia. Pour

peu qu'à l'origines certaines bran­ches du travail social revendi­quaient et disposaient d'une rela­tive autonomie vis à vis du pouvoir en place, il semble qu'aujourd'hui cela soit révolu.

Le derniers travaux de P. Bour­dieu (1993) confirment ce point de vue. L'auteur opère une distinc­tion entre deux catégories socia­les au sein de l'Appareil d'État : d'une part, la Haute Noblesse (constituée des Politiques et des Hauts Fonctionnaires) et d'autre part la bureaucratie de base (en­core dénommée par l'auteur : Pe­tite Noblesse d'État) dont ferait partie les professionnels du so­cial. Du fait de leur position dans cette structure, ces professionnels se trouveraient donc sous la do­mination de la Haute Noblesse d'État.

C. Bachmann paraît partager ce point de vue. Dans une interview récente, il remarque qu'actuelle­ment le Politique et la Haute Fonc­tion Publique tendent à instrumen-taliser le travail social : «le pro­blème est qu'en ce moment les pouvoirs publics considèrent les travailleurs sociaux comme des exécutants et n'importe quel énar­que peut sortir des kilomètres de circulaires sur l'insertion sans faire référence à la pratique des profes­sionnels de terrain.Les énarques font cela parce qu'ils considèrent que les travailleurs sociaux ne sont pas des experts et qu'il faut leur mâcher le travail... Il faut d'une part, décoloniser le social, des ad­ministratifs et des politiques et d'autre part, décoloniser des Sciences Sociales...»(PEPS, N°46 juin 1994).

33

PEPS n° 49 janv/mars 1995

**P** 7- et e *c* ***I e*** *s*

34

S'intéressant non pas à l'organi­sation interne du secteur social, mais à son activité propre, J. Donzelot (1991) en distingue deux types :

D'une part, les activités relevant de la défense de la société contre l'individu qui la menace.

D'autre part, les activités consis­tant à protéger l'individu contre les risques que la société lui fait en­courir.

Pour partie, Donzelot partage la thèse fondatrice des théories du contrôle social, telle qu'elle a été définie notamment par J. Verdès Leroux : «une action globale à visée éducative..., recherchant une transformation des individus, de leur manière de voir, de se com­porter, de réagir, afin qu'ils s'insè­rent mieux dans la société» (P 104; 1977). Mais à la différence des théoriciens du contrôle social, il accepte que certains pans de l'action sociale puisse aussi con­tribuer à réduire les difficultés (de vie quotidienne de certaines caté­gories d'individus) résultant des «règles du jeu social».

Dans une récente interview, J. Ardoino(1994) confirme cette con­ception. Il souligne en effet que «le travail social est surtout vu par les politiques et par les adminis­trations d'État comme un régula­teur de bas niveau, mineur, et do­mestique; un peu analogiquement comme les problèmes de la venti­lation d'une cuisine ou d'une salle de bain. On va utiliser le travail social comme le moyen de dimi­nuer les statistiques du chômage, on va espérer moins de violence, moins de réactions volcaniques dans les banlieues, etc.».

Ces analyses nous amènent donc à considérer que l' «État Social» (terme emprunté à R. Castel 1995) -dominé et dirigé par le Politique et la Haute Noblesse d'Etat- at­tend des travailleurs sociaux qu'ils concourent :

D'une part, à l'éducation de cer­taines catégories de «déviants». La notion d'éducation est ici en­tendue dans le sens retenu par E. Durkheim notamment : «toute édu­cation consiste dans un effort con-

tinu pour imposer à l'enfant des manières de voir, sentir et d'agir auxquelles il ne serait pas sponta­nément arrivé».

D'autre part, à de gestion du dis­positif de prestations ou services discrétionnaires visant à réduire les effets pervers des choix macro-politiques.

Si l'éducation s'inscrit de manière évidente dans une perspective de maintien de l'Ordre, en revanche il est plus difficile d'apprécier la visée du second type d'activité (que nous pourrions dénommer : réduction du préjudice/risque so­cial). Sans forcement le réduire à cette fin unique. L'octroi discré­tionnaire d'aides (sous forme de services, ou prestations financiè­res) peut être cependant consi­déré à la fois comme un support à l'activité éducative.

Permettant de récompenser les «déviants» qui se conduisent nor­malement - et une mesure pré­ventive de cette dernière - attri­buer une aide matérielle pour sa­tisfaire même partiellement un besoin est aussi un moyen d'évi­ter que ce besoin soit satisfait de manière déviante ou que l'insatis­faction conséquente de la priva­tion n'amène à la révolte ; telle était notamment l'idée des «phi­lanthropes « du 19eme siècle, fon­dateurs du «social» (C.f R. Cas­tel, 1995).

Ainsi éducation et aide à la subsis­tance s'articuleraient autour d'une même perspective : le maintien de l'Ordre Social, ou tout au moins la contention de la révolte.

**GESTION DU RÔLE**

Cette approche «structurelle» met en évidence les divergences de perspectives existant entre le «So­cial» (tel qu'il est conçu par les tenants du pouvoir) et les mouve­ments sociaux (tel celui animé par DAL et le CDSL). Cependant, elle permet pas de comprendre totale­ment le clivage existant aujourd'hui entre les travailleurs sociaux et ces mouvements. Au- de -là des atten­tes de rôle (ou expectation de rôle) s'adressant aux travailleurs so­

ciaux, il nous faut nous intéresser à la manière dont ces derniers gèrent ces contraintes.

S'il est indéniable que le Politique et la Haute Fonction Publique ont eu et conservent une très nette tendance à subordonner le «travail social», il est aussi à remarquer que cette opération de subordina­tion a été facilitée par l'attitude de ceux qui sont devenus les subor­donnés.

En effet, peu organisés au travers de syndicats ou autres groupes de pression, les travailleurs so­ciaux sont restés isolés et n'ont pas opposés de grande résistance vis à vis de cette dynamique d'instru-mentalisation bien qu'ils la supportent difficilement.

Au cours d'une enquête à carac­tère ethnographique (1), réalisée auprès d'Assistants de Service Social, les professionnels rencon­trés n'ont pas manqué de me rap­peler leur état de subordination (vis à vis notamment de ce qu'ils dénomment «les décideurs so­ciaux» sans par ailleurs pouvoir donner une définition précise de ceux qu'ils désigne sous ce terme) ainsi que leur aspiration à un chan­gement en ce domaine.

En effet, s'il semble être admis par ce corps professionnel que la com­pétence décisionnelle appar­tienne, in fine, à d'autres (le politi­que, la haute administration), en revanche les professionnels ex­priment le souhait d'être préala­blement consultés : estimant se trouver à la bonne place pour ap­précier les «besoins» de la popu­lation, bon nombre d'assistants de service social aspire à l'exer­cice d'une fonction de «conseiller» auprès des décideurs.

Paradoxalement, alors que ce dé­sir paraît être enraciné, il n'est suivi d'aucun effet patent qui permet­trait, à terme, d'envisager sa con­crétisation. Ce décalage entre le discours et l'agi donne l'impres­sion que ces professionnels ne s'autorisent pas encore à dépas­ser une forme de disposition à l'assujettissement pour s'engager ouvertement dans une modifica­tion de leurs rapports à la hiérar­chie (et en particulier de leurs rap-

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Pratique5 socidt les***

ports avec le politique et la haute administration).

Concernant l'activité spécifique du secteur social, Les points de vue évoqués dans la première partie de cet article laisseraient penser que «ce qui est» relève unique­ment de ces «diables» de la Haute Noblesse d'État. Ces théories pré­sentent la caractéristique de blâ­mer «ce qui se fait», tout en pre­nant le soin de laisser dans l'ombre la responsabilité de ceux qui oeuvre, pour partie, à sa réalisa­tion.

L'observation des pratiques quoti­diennes amène à nuancer quel­que peu cette conception «fonc-tion-naliste».S. Rousseau (1990) et J.Verdès-Leroux (1977) ont montré la part active prise par «les pionnières du social» dans la dé­finition et la conception de ce qui deviendra le «secteur social». Aujourd'hui,comme hier, ce do­maine d'activité continue à s'insti­tuer avec le concours actif de pro­fessionnels (en nombre réduit) qui élaborent des «projets» et per­suadent la «Haute noblesse d'État « du bien fondé de ces derniers. Dans leur ensemble, ces projets s'inscrivent dans une perspective rééducative, d'assistance, ou d'aide à la subsistance. Si quel­ques travailleurs sociaux s'autori­sent à investir l'»ingénérie so­ciale», en revanche, et à quelques exception près, ce corps profes­sionnel délaisse le champ du poli­tique ; champ dans lequel se défi-

nissent les Droit , les libertés
  
individuelles, ou en d'autres ter­mes les «règles du jeu social».

Pour peu qu'il y ait des pans du secteur social éminemment taylorisés (ce qui semble être le cas notamment dans des services dépendants de certaines collecti­vités locales), là encore l'attitude des professionnels paraît détermi­nante quant à ce qu'il advient ef­fectivement. En effet, et de ma­nière générale, les contraintes ne suffisent pas à elles seules à cons­tituer l'activité. Pour qu'elles de­viennent réalité, encore faut-il que les exécutants acceptent de réali­ser les attentes telles qu'elles sont définies.

Dans le cadre d'une activité qui nécessite une médiation humaine comme le travail social, Les indivi­dus, chargés de la mise en oeuvre,conservent la possibilité de subvertir(à quelque que degré que se soit) le rôle qui leur est imparti. Certes, comme toutes les formes de déviances, celle-ci n'est pas sans risque de rappel à l'ordre ou de sanction. Elle n'en est pas moins possible. Il semble cependant que l'exercice de style soit assez peu pratiqué dans le secteur social. Lors de l'enquête réalisée auprès des Assistants sociaux, et quand bien même ces derniers étaient extrêmement critiques vis à vis de certaines tâches qui leurs étaient imposées, il ne m'a pas été (ou tout au moins très peu) rendu compte de transgressions. Tendanciellement, j'ai eu la très nette impression que, là encore, la docilité amenait ces profession­nels à répondre de manière adé­quate au rôle définis par les «déci­deurs».

Quelque soit la configuration dans laquelle ils se trouvent, et à quel­ques exceptions près, les tra­vailleurs sociaux semblent donc rentrer dans le jeu, et jouer leur partie (ou leur partition) selon les règles établies par le Politique et

la Haute Noblesse d'Etat. Cette docilité concoure, de manière non négligeable, non seulement au bon fonctionnement du dispositif mais aussi à sa pérennisation.

Par ailleurs, cette disposition à oeuvrer au Social - tel qu'il est défini par ceux qui se sont arroger le pouvoir de le définir - éclaire le clivage existant actuellement en­tre des mouvements sociaux qui posent des questions d'ordre poli­tique (comme la distribution de la richesse logement) et des profes­sionnels à qui les tenants du pou­voir ne reconnaissent pas de com­pétence en ce domaine, et qui de toute façon ne revendiquent ce type de compétence.

Si telle est la situation présente, elle ne s'avère pas définitivement établie. Son évolution dépendra des capacités du «Travail social» (et en particulier des travailleurs sociaux) à négocier un autre rôle. A suivre

**Jean-Jacques DELUCHEY**

(1) Essai d'ethnographie du métier d'Assistant de Service Social ; Mémoire de DEA/Sciences de l'Éducation - septembre 1993 - Université Paris VIII ; Deluchey Jean -Jacques

*esc*

Ardoino J ; «Entretien avec....» PEPS ; N° 48 ; Décembre 1994 Bachmann C; «Entretien avec....» PEPS ; N° 46 ; Juillet 1994 Bourdieu P ; La misère du monde ; édition du Seuil ; Paris 1993

Castel R ; La métamorphose de la question sociale ; édition Fayard ; Paris 1995

Donzelot J ; Face à l'exclusion : le modèle français ; édition Esprit ; Paris 1991

Hess R ; Centre et périphérie ; édition ; Paris 1978

Hess R et Savoye A ; L'analyse institutionnelle ; édition PUF ; Paris 1993

Rousseau S ; «les pionnières du service social « revue HLM aujourd'hui » N°20 ; 1990

Verdès Leroux J ; Le travail social ; édition de Minuit ; Paris 1977

35

1111111101•11111

PEPS n° 49 janv/mars 1995

*P* ***r dirtique5 eceeieilee***

**ACTION-RECHERCHE**

**EN RÉSEAUX**

*L'intervention de réseaux ne concerne pas un individu ou une famille en particulier, mais tout un système social plus ou moins étendu, composé de réseaux sociaux en relations les uns avec les autres.*

36

Nous sommes un groupe de qua­torze travailleurs sociaux (treize assistantes sociales et une puéri­cultrice). Employées dans un ser­vice public, nous travaillons en polyvalence de secteur, dans dix centre médico-sociaux répartis géographiquement à égalité sur la ville de Nantes et sur l'ensemble du département de la Loire-Atlan­tique (secteurs plutôt ruraux). Après une session de sensibilisa­tion à l'intervention de réseaux (1), nous décidons d'expérimen­ter cette nouvelle méthode.

Travailler avec une personne en difficulté implique d'explorer son réseau de relations (parenté, voisi­nage, relations de loisirs, de tra­vail ...), d'en comprendre le fonc­tionnement, éventuellement de l'aider à mieux l'utiliser, à le modi­fier ou bien encore à le réunir pour mettre en évidence l'aspect col­lectif du problème exprimé très souvent sur un mode individuel et provoquer ainsi une mobilisation dynamique des personnes duréseau.

Modifier notre pratique avec très peu de référence théorique n'est pas facile à mettre en oeuvre. Nous sommes cependant convain­cues que cette étape de tâtonne­ments est indispensable et créa­trice. Cette période d'auto-forma­tion et d'apprentissage va durer de 1986 à 1990.

Il est important de souligner que notre groupe fonctionne en s'ap­puyant sur les grands principes de l'intervention de réseaux : Faire confiance en nos capacités, nos

savoirs, mettre nos richesses en commun.

Pendant cette période d'expéri­mentation, nous consignons par écrit toutes les analyses, les ré­flexions, les hypothèses ainsi que nos discussions thématiques. Soixante situations sont ainsi re­cueillies qui ne font l'objet d'aucun critère de choix préalable. La «sé­lection» se fait plutôt de façon in­tuitive. Cependant, nous pouvons observer que des constantes ap­paraissent, favorisant le choix d'in­tervention :

* lorsque, dans un premiertemps, l'usager parle des membres de son entourage, nous pouvons con­sidérer que le réseau est présent,
* lorsque un désir de change­ment est fortement exprimé dans le premier contact, élément mo­teur sur lequel peut s'appuyer l'in­tervention de réseaux,
* lorsque dans un même centre social, deux travailleuses socia­les sont sensibilisées à cette inter­vention elles peuvent saisir l'op­portunité d'une action ensemble.

Nous ne mesurons pas à ce mo­ment l'importance de ce travail d'écriture que nous appelons aujourd'hui CORPUS et qui s'avé­rera d'une grande utilité par la suite.

Palper, triturer, classer, découper, apprivoiser ces écrits sont un pre­mier contact avec notre réalité pro­fessionnelle, une première appro­che d'un travail sur le réel matéria­

lisé par 1 m 07 de hauteur de documents !

Nous «abandonnons» ce que cha­cune avait précieusement accu­mulé pour un «pot commun». C'est une première appropriation col­lective.

Pendant la période d'auto-forma­tion, des doutes et des question­nements surgissent :

Pratiquons nous réellement l'inter­vention de réseaux ?

Y-a-t-il une spécificité à notre con­texte culturel et professionnel ? Nous avons le sentiment de tour­ner en rond, tout en étant persua­dées qu'une action-recherche réa­lisée à partir de nos écrits nous permettrait d'en dégager la ri­chesse et de progresser. Nous décidons alors de retourner aux sources de l'intervention de ré­seaux : le Québec, pour rencontrer des praticiens et pour affiner notre projet de recherche-action.

**DEMARCHE
  
D'ACTION-**
  
**RECHERCHE**

Nous revenons avec la conviction que mener une recherche qui s'en­racine dans l'action est possible et nous décidons de la nommer ac­tion-recherche. C'est dans cet Es­prit que nous rencontrons au Fo­rum de Lyon sur la pratique des réseaux en 1990 J. L. Herbert, diplômé de Sciences Politiques, anthropologue. Il répond à nos

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***t ilu e s 5o c idz l***

attentes et sera notre accompa­gnateur de recherche : il n'impose pas son savoir, il reconnaît le nô­tre. La relation entre nous n'est pas didactique mais dialogique... Nous nous retrouvons un jour par mois avec J.L. Herbert et deux jours et demi seules, soit un total de trois jours et demi par mois pendant deux ans, tout en conti­nuant notre travail sur les secteurs. L'action-recherche s'engage par une réflexion sur notre vocabu­laire professionnel. Nous com­mençons par jouer avec les mots; c'est notre «sac de billes», c'est à dire les termes que nous utilisons et, en particulier, ceux acquis en intervention de réseaux. Ces mots usuels, passe-partout, consen­suels, lorsque nous les «triturons ensemble, se révèlent différents pour chacune et nous é prouvons alors le besoin de nous les expli­quer. Cette pluralité de lecture d'un même mot fait apparaître sa ri­chesse et nos différences. C'est une première approche de la no­tion de complexité ; elle fait écho à l'intervention de réseaux qui prend en compte des logiques de mi­lieux différents.

Notre démarche se poursuit par l'acquisition progressive de repè­res théoriques issus de lectures approfondies d'ouvrages variés, des apports du chercheur et du foisonnement de nos échanges. Ainsi, le détour par l'histoire, l'éco­nomie, le politique, un travail sur nos propres trajectoires person­nelles et sociales nous oblige à analyser le CORPUS -nos écrits sur les soixante situations- sous d'autres angles. Ces regards mul­tiples nous contraignent, non sans difficultés, à nous distancier de notre pratique; ils nous font pas­ser d'une approche psycho-logisante à une vision plus glo­bale. Essayer d'intégrer toujours davantage la complexité et la glo­balité devient un axe majeur car nous partageons le point de vue d'Edgar Morin «une pensée mutilante conduit nécessairement à des actions mutilantes».

Cette expérience d'action-recher­che nous a largement convaincues de l'importance de cette étape pour

permettre une autre lecture de nos actes professionnels quotidiens et pour faire émerger de nouveaux savoirs, en un mot de la complé­mentarité entre la pratique et la théorie.

Notre réflexion va se poursuivre et s'affirmer en franchissant le pas de la ré d'action collective d'un livre, sous le titre : «De l'assistance à la solidarisation, un nouveau sens au travail social une action recher­che collective» (2).

Comment quatorze travailleuses sociales peuvent elles écrire un ouvrage collectif, qui prend en compte les points communs mais aussi les particularités de chacune ?

Nous envisageons deux métho­des pour construire notre écrit : soit certaines rédigent et signent cer­tains chapitres, soit chacune parti­cipe à l'élaboration de l'ensemble. Nous retenons le deuxième choix, plus fidèle à notre démarche col­lective.

Le travail d'action-recherche nous permet de vérifier un certain nom­bre de modifications, en particulier dans nos attitudes professionnel­les. Nous ne sommes plus seule­ment les expertes qui posent le diagnostic et apportent la solution. Nous choisissons plutôt d'être le catalyseur du processus enclen­ché. Nous nous engageons avec le réseau pour bâtir ensemble les axes du changement. L'interven­tion de réseaux, l'action recherche et l'écriture collective du livre, sont un tremplin pour une réflexion plus globale sur le travail social

**TRAVAIL SOCIAL ET
  
POLITIQUE :
  
UN DIALOGUE
  
ESSENTIEL**

Ce regard porté sur notre pratique ne peut que conduire à nous inter­roger sur le sens du travail social, en lien direct avec le politique, l'éco­nomique, etc. La question du so­cial est en effet interdépendante du contexte de la société dans laquelle elle se pose. Elle nous amène inéluctablement à franchir

le «tabou» du politique. Réintroduire la dimension politique dans le travail social élargit notre compréhension des enjeux. Nous donnons ici le sens premier au mot politique, c'est à dire, vie de la cité et de la communauté, où cha­cun a sa place et doit se sentir concerné.

En tant que praticiennes, nous appréhendons les phénomènes sociaux essentiellement à travers l'action. Nous pouvons observer les inadéquations entre l'esprit des lois, leur application et la réalité des populations pour lesquelles elles sont votées. Nous relevons parfois les effets pervers des poli­tiques sociales et des dispositifs, qui, en voulant lutter contre les inégalités, nomment et désignent les exclus, fabriquant ainsi des citoyens parallèles.

La place des usagers est souvent prévue dans les textes, mais dans la mise en oeuvre, se concrétise peu la possibilité de participer à un projet collectif de vie sociale.

Qui parle à la place de qui et pour

qui?

Dans son rôle d'intermédiaire et de médiateur entre les politiques, les institutions et les populations, le travailleur social peut jouer le

rôle d'écran à la parole et à la
  
souffrance des usagers. Il asep­tise les MOTS, donc les MAUX du social. Il rend ainsi l'intolérable supportable, il contribue à la bonne conscience collective.

A partir de ces constats, quelle autre logique de travail pouvons-nous proposer ?

Favoriser la confrontation entre les responsables institutionnels, les élus, les professionnels du mé­dical, du social et les usagers per­mettrait, par une confiance réci­proque, de s'éloigner des rôles stéréotypés (décideurs, exécu­tants, assistes) et d'amorcer une dynamique au service de tous. Cette orientation du travail social entraîne un nouveau positionne­ment et oblige à remettre en cause certains aspects de notre «habitus» professionnel. Elle peut permettre à l'usager de se situer comme sujet dans ses réseaux. L'usager reconnaît son appartenance à

37

111»010•1111

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***ïeegard sur les profession***

*38*

**EDUCATEUR**

**SPECIALISE**

**ENTRE LE TRAVAIL PRESCRIT**

**FLOU ET USAGE DE SOI**

*Le social éclate partout, dans une France en crise. Il éclate dans les banlieues. Les jeunes s'éclatent dans les deux sens du terme: pour les uns c'est le*

*versant du plaisir dans l'immédiateté, c'est le côté jouissance, pour les autres, c'est le versant destructeur de l'autre, le versant mort du plaisir dans les limites que pose le prochain à sa réalisation immédiate.*

Mais derrière ces éclats, cette «mal vie», il y a les «fantassins du social» qui veillent. Ces fan­tassins ce sont ces travailleurs sociaux, terme générique qui rassemble les assistants so­ciaux, les animateurs sociocul­turels, et bien sûr les éduca­teurs spécialisés.

C'est sur cette dernière catégo­rie professionnelle, la mienne, que je me suis penché au cours de ma formation universitaire de troisième cycle(1 ).

Ma recherche s'est articulée autour de trois thèmes centraux: la formation de l'éducateur spé­cialisé, la réorganisation des établissements du secteur so-

cial et la question récurrente de la légitimité professionnelle.

Si généralement l'échange d'un produit, qui est socialement va­lorisé rend son usage légitime, il n'en est pas de même pour no­tre secteur dont le produit est socialement indéfini. Son usage légitime se trouve alors peu re­connu et dévalorisé.

Ces réflexions m'ont amené à exposer une problématique in­troduisant l'idée selon laquelle notre travail est régi par un pres­crit flou. C'est un travail de con­ception perpétuelle qui néces­site un savoir de contenu, mais qui se confronte néanmoins à un déni de reconnaissance.

des sujets collectifs, il s'enrichit des énergies de son ou de ses groupes et s'inscrit dans des soli­darités. Il accède à la dimension d'être social et se définit comme acteur légitime de la société en tant que citoyen. Il peut alors par­ticiper au dé bat sur le devenir de la communauté, de l'humanité. Tout ceci peut paraître utopique, mais comme le dit Michel Ser­res :«je n'ai jamais rencontré aucun progrès dans l'histoire de l'huma­nité qui ne soit né d'une utopie». Cette conception des rapports so­ciaux ouvre au dialogue, amorce un mouvement global vers de nou­velles solidarités, nous l'avons ap­pelé : La solidarisation.

Bien au-delà d'un outil ou d'une technique, l'intervention de réseaux interrogée par l'action-recherche nous a ouvert sur une nouvelle manière de comprendre et d'agir. Du fait de notre fonction de Tra­vailleuse Sociale, nous sommes au carrefour de l'intime et du so­cial, du politique et de l'économi­que. Nous sommes parfois con­frontées avec violence aux difficul­tés quotidiennes des exclus du sys­tème économique. Les réponses apportées sur le plan individuel, indispensables dans les situations de détresses, ne sont qu'une étape dans notre volonté de promouvoir la citoyenneté.

Le réseau peut-être un formidable moyen de mise en dynamique d'énergies, favorisant ainsi l'éla­boration de mouvements de solidarisation.

**A. BAHUAUD, M.C. JABOEUF, M. BEFFARA, M.C. LEMASSON, B. DESMARS, B. LE MAY, M.C. DUBOIS, T. PENNETIER, R. GARNIER, B. PRIN, T. GROUSSIN, M. SAINT-BLANQUET, F. HERVO, B. WON**

1. BRODEUR (C.) et ROUSSEAU (R.), L'in­tervention de réseaux, une pratique nouvelle Ed. France-Amérique, 1984.
2. HARMATTAN, 7 rue de l'Ecole Polytechni­que, 75005 Paris. Novembre 1994.

PEPS n° 49 janv/mars 1995

*Kegatra sur les* p *ofessioPts*

Mon hypothèse s'appuie sur l'idée que le travail prescrit flou entraine l'éducateur à faire davantage usage de lui-même dans sa pra­tique.

Pour éprouver celà, j'ai analysé deux séquences de travail réel issues de ma pratique profession­nelle. Je les ai confrontées au prescrit de l'institution.

**L'IDEE DU TRAVAIL**

La «production» d'un éducateur

spécialisé n'est pas
  
«matérialisable», ce n'est pas un produit fini que l'on peut regarder, exposer, palper, avec le senti­ment d'une tâche bien accom­plie, «d'un travail bien fait».

Le travail réside à être LA et AVEC..., pour saisir, déchiffrer, appréhender et surtout compren­dre ce «qu'expriment» les enfants.

C'est un travail sans trace appa­rente. C'est un travail avec le temps et la douloureuse incerti­tude de penser qu'une part de son action sera peut êtreagissante dans la vie de l'enfant ou de l'ado­lescent.

**COMPRENDRE, POUR QUOI FAIRE ?**

Comprendre les besoins des en­fants c'est très difficile, mais c'est essentiel. Trouver quels sont les besoins à chaque moment, dans chaque geste, dans chaque si­tuation.

Essayer de comprendre la souf­france, les manques, les lacunes qui existent chez «ces grands blessés du narcissisme» comme le dit LAINE (2).

Mais LAINE renvoie aussi les gens de notre profession à leurs pro­pres blessures narcissiques, «sorte de petites brèches», pour lesquelles on trouve toujours le moyen de réparer, de colmater, de compenser dans un domaine ou un autre de nos vies.

Il affirme aussi: «Mais c'est peut-êtreà partir de ces petites blessu­res narcissiques que l'on peut essayer de comprendre la souf­france, les manques, les lacunes qui existent chez les grands bles­sés du narcissisme».

Ainsi, notre travail réel s'appuie sur la relation à l'autre et sur le SENS que l'on y met. Mais ce sens peut-il êtredicté par le travail prescrit institutionnel? Une con­frontation avec ce prescrit permet de mesurer en quoi l'usage de soi est certainement plus important qu'on ne peut le penser.

**LE PRESCRIT
  
INSTITUTIONNEL**

A la différence du monde indus­triel, la prescription du travail dans notre secteur n'est pas d'une lisi­bilité simple. Si le prescrit renvoie généralement à la tâche conçue, décomposée et consignée, dans le cadre de l'éducation spéciali­sée, cette tâche n'est pas cir­conscrite sur un registre ni ne décompose les différentes actions que doit mener le salarié.

Ces salariés agissent-ils pour autant sans mobiles apparents et de façon empirique?

En première analyse, la relation contractuelle avec l'employeur renvoie généralement au réglement intérieur et au projet pédagogique de l'établissement. Ainsi, on pourrait affirmer que le prescrit du travail est déterminé par le Réglement Intérieur Géné­ral et le projet pédagogique.

Or l'analyse on se rend compte que ces RIG et ces projets péda­gogiques peuvent se résumer à quelques verbes qui ne condui­sent en aucun cas à une procé­dure formalisable, voire à des modes opératoires précis.

Leur caractère principal est d'êtrevague, laissant à chacun sa libre marge d'interprétations. L'acte éducatif n'est ni décrit, ni défini sur un référentiel de poste.

Ici le «comment faire» n'est pas formalisé.

«L'attendu» du travail institution­nel n'offre qu'une sorte de trame sur laquelle l'éducateur va tisser son propre acte de travail. Il s'agira souvent de faire face à l'imprévi­sible, et à la singularité de chaque histoire d'enfant.

De ce fait, le travail de l'éducateur construit son travail sous le signe de la variabilité et de l'incertain. De quelle manière va-t-il gérer cette incertitude?

On perçoit ici cette centralité du sujet au travail, au sein d'une institution. Mais cette absence de prescrit clair, cette impossibilité de prévoir, et donc de contrôler, accorde-t-elle pour autant du cré­dit à celui qui agit ?

**LE SUJET AU
  
TRAVAIL, LE
  
TRAVAIL DU SUJET**

Le travail social sollicite particu­lièrement la ressource de la per­sonnalité de chaque travailleur. Celui-ci est sans cesse confronté aux demandes de personnes ré­clamant à leur tour la reconnais­sance de leur singularité à travers leurs souffrances.

On ne peut donc dans ce con­texte, parler d'exécution du tra­vail. Il s'agit bien d'usage. Ce concept comporte en lui-même une dualité: I'éducateurfait usage de lui, par lui et par les autres (3).

Il y d'abord l'usage que l'on veut faire de nous. En même temps, une analyse des actes de travail de l'éducateur tendrait à montrer que «l'usage» n'est pas seule­ment celui que l'on fait de nous, mais aussi celui que soi-même fait de soi-même.

Et cet usage de nous même, cet usage de soi par soi constitue une part importante de notre acti­vité, si ce n'est l'essentiel de no­tre travail.

39

**NOM.**

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Kegetra SUR' les profe.s.eions***

A ce stade, on mesure toute l'im­portance des réunions dites «d'analyse de la pratique» que l'on retrouve dans certains éta­blissements, car il arrive que la sphère d'usage de soi par soi croisse au risque pour le salarié de développer certaines patholo­gies.

**L'EDUCATEUR
  
SPECIALISE:
  
CONCEPTEUR DE
  
L'IMPREVISIBLE**

Le professionnel puise la plupart de ses réponses éducatives dans l'analyse de la représentation de la demande de l'enfant.

Il va ainsi faire preuve d'une forte capacité d'abstraction. Cette ca­pacité a été éduquée par sa for­mation initiale, ses différentes for­mations professionnelles, mais aussi, comme c'est le cas dans l'institution, par les réunions d'ana­lyse de la pratique.

Ainsi une réponse éducative et thérapeutique est une réponse construite, élaborée. Elle n'est pas vraiment naturelle. Mais sa ca­ractéristique, c'est de rendre «transparent l'effort», de paraître simple aux yeux des usagers.

Comme le souligne CHARRIAUX, cette apparence de naturel oc­culte tout ce qui a été accumulé pour rendre cette réponse la plus adaptée possible(5).

C'est par le travail, par l'usage que je fais de moi, de mon passé, de ma biographie que se forge mon opérationnalité d'éducateur. Rien ne va de soi.

**LA QUALIFICATION DE L'EDUCATEUR SPECIALISE**

C'est en 1967 qu'apparait le terme éducateur spécialisé. A cette épo­que, l'ouvrier spécialisé est en plein essor, alors que cet ouvrier n'a aucune spécialité. N'existe-t-il pas une similitude, une corres­pondance entre la dénomination du terme «spécialisé» qui ten­drait à accréditer que l'éducateur, l'acte d'éduquer renvoie à celui de parent, et donc ne nécessite pas d'apprentissage?

La formation d'éducateur dure trois ans, sous forme d'alternance entre travail théorique et travail pratique.

Cette formation «éduque» l'acte éducatif, et comme le souligne NAVILLE (6), ainsi elle le qualifie.

On peut alors se poser la ques­tion de la considération de la rela­tion en tant que véritable qualifi­cation. Alors apparaît le problème de l'estimation de la valeur de cette relation.

En reprenant l'analyse de NA-VILLE, et à propos de la qualifica­tion qu'il pose comme un rapport on pourrait dire que la qualifica­tion de l'éducateur est : ❑ L'ACTE D'EDUQUER : LA VALEUR DE CET ACTE

Or, à regarder le prix payé pour cette qualification, on peut s'in­terroger sur la valeur de son usage. Mais c'est un autre pro­blème... A moins que l'on ne me­sure actuellement toute l'impor­tance du social par l'arrivée de

profondes réformes qui tendent à modifier notre paysage.

Tout porte à croire que ce qui constituait une marge de manoeu­vre dans l'élaboration de notre activité tend à se réduire au profit d'un prescrit plus contraignant (annexes 24, réforme du di­plôme...), d'une parcellisation des tâches par la venue de profes­sionnels à moindre coût.

De ce fait l'éducateur spécialisé risque d'êtrerelégué en périphé­rie, n'ayant plus de contact avec le patient, perdant sa capacité relationnelle qui constituait le squelette de son activité. Il de­viendrait «un concepteur de pro­jet...»

Alors cette identité profession­nelle, cette professionnalité au sens où l'entend ODDONE(7) ris­que de voler en éclat et, à terme, conduire à la disparition de cette profession.

Il me semble donc important de redéfinir et d'approfondir aujourd'hui pour cette activité professionnelle le SENS que l'on souhaite lui donner, c'est à dire comme le dit CLOT (8), d'affiner le rapport entre le MOBILE et le BUT de cette profession.

**Bertrand POETE**

éducateur spécialisé en internat

1. Diplôme d'Etude Supérieure Spécialisée; option: Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail à l'Universite d'Aix en Provence.
2. LAINE (Tony): «Communautes educatives et symboliques», in Revue de l'A.N.C.E.; n° 72, juillet 1990.
3. SCHWARTZ (Yves): Travail et philosophie, Editions Octares, 1992.
4. DEJOURS (Christophe): Travail et usure mental: essai de psychopathologie du travail; Editions Le centurion, 1ère édition; 1980,156.p.
5. CHARRIAUX (Marie Madeleine): «Travail prescrit, travail reel, quelques precisions», in Cahiers de l'IRETEP, n° 9, janvier 1991.
6. NAVILLE (Pierre): Essai sur la qualification du travail, Editions Rivières; Paris; 1956, 148 p.
7. ODDONE (Yvar): Redecouvrir l'experience ouvriere, Paris, Editions Sociales, 1981, 258 p.
8. CLOT (Yves): Cours de DESS-APST, Uni­versité d'Aix-Marseille I, année 1993-1994.

DEJOURS (4) explique comment on utilise «l'intelligence rusée» pour transformer le prescrit du travail. Mais lorsque ce dernier fait défaut, de quelle manière le salarié agit-il dans son activité? Il la conçoit en permanence. C'est, il me semble, ce que fait l'éduca­teur.

Pour la concevoir, il s'appuie sur son expérience personnelle, et professionnelle, sur le collectif et son patrimoine, sur l'apprentis­sage de cette qualification qui lui est reconnue lors de son embau­che.

Cette qualification a nécessité un apprentissage de trois années. Elle a plus développé un savoir

*40* de contenu qu'un savoir de forme.

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Keyeera sur les professions***

**LA RELATION D'AIDE EN**

**SERVICE SOCIAL**

**OU LE DESIR DE SE RETROUVER A DEUX**

*Une enquête, dans le cadre d'une recherche') , a été réalisée auprès d'Assistants de Service Social exerçant dans le cadre de la Polyvalence de Secteur. Cette recherche avait pour objet la notion d'aide en Service Social.*

Vouloir aider, c'est en tout premier lieu, se retrouver face à l'autre dans le cadre d'une relation duelle. Ainsi, les tiers sont exclus dans leur ensemble (le politique, l'institution, les partenaires, l'administration....), car ils sont fantasmatiquement «suspectés» de détourner les pro­fessionnelles de ce qui leur appa­raît être au coeur de leurs tâches. Cette rencontre secrète, presque intime avec l'autre que rien ne doit trahir.

**LES SEPT MODALITE DE L'AIDE**

On peut repérer, ci-dessous, sept modalités de l'aide qui définissent la nature et la forme de la relation d'aide en service social. On peut imaginer une «échelle d'autono­mie» de l'usager qui représente la perception que l'AS a de ce der­nier.

L'aide relais. Elle s'adresse à un usager qui ne peut pas se prendre en charge. L'assistante se substi­tue en quelque sorte à l'aidé afin d'accomplir à sa place des démar­ches. Ressentie parfois comme une aide «fardeau», elle repré­sente le moment extrême où l'usa­ger se place dans une position de grande dépendance vis à vis du

professionnel. L'aide est alors de nature directive.

L'aide accompagnement. C'est être à cité de l'usager, se déplacer avec lui dans un lieu qu'il craint de découvrir seul. La consultation en psychiatrie est l'exemple le plus souvent donné.C'est une forme d'aide qui gêne la professionnelle, qui a du mal dans cette faàon d'être «à cité», à trouver repère et distance professionnelle.

L'aide guide.C'est vouloir indi­quer la vie à suivre, les erreurs à éviter. Traversée par les valeurs ou les croyances auxquelles la professionnelle tient, elle peut être ressentie comme une forme d'aide «violente» pour l'usager qui par­fois se sent contraint.

L'aide soutien.Valoriser, proté­ger l'usager, ce sont les deux mots clés de ce temps d'aide. Le souci de la professionnelle est de rassu­rer l'autre sur ces capacités, et il entraîne chez la professionnelle une attention toute particulière à «tout ce qui va bien» et non à ce qui se passe mal.

L'aide interprétation.II s'agit pour la professionnelle de suggérer à l'usager, un sens à ce qu'il vit, de déceler un lien entre les problè­mes ou les souffrances du mo­ment et le passé.Cette aide per­

çue comme aux frontières de la thérapie, recèle pour les inter­viewées un danger potentiel.

L'aide compréhension.C'est le moment où la professionnelle es­saye de se mettre de cité pour laisser l'usager trouver seul les réponses à ses questions. Ici l'écoute officie. Le meilleur aidant est l'aidé lui-même.

L'aide informationf usager est ressenti comme très autonome, capable de se diriger dès que l'in­formation qu'il demande lui aura été communiquée. Notons que cette forme d'aide est la moins investie par les professionnelles. L'aide compréhension et l'aide in­formation sont les deux formes d'aide les moins directives. Plu­sieurs modalités d'aide peuvent coexister, se juxtaposer au cours de l'entretien de face à face, dont on peut dire qu'il représente le prototype de l'aide en Service Social.

**QU'EST-CE
  
QU'AIDER ?**

L'idée était que cette notion était à la fois essentielle pour compren­dre la nature et la forme de ce qui motive les interventions en Ser­vice Social, mais qu'elle était aussi

*41*

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Kegarà site 1e5 profes.eioet.e***

complexe et ambigüe. Qu'est-ce qu'aider ? A quelles motivations enfouies, secrètes, le désir d'aider autrui renvoyait-il ? L'aide était-elle façonnée de zones d'ombres, d'obscurité, de questions, de dou­tes, d'émotions, d'inquiétudes pour la professionnelle ?

L'aide est traversée de contradic­tions inhérentes à ce concept : l'incessante recherche d'une fron­tière entre ses propres affects et ceux de l'usager traverse les his­toires et les discours tenus. L'aide est habité d'un tiraillement cons­tant entre un désir et une interdic­tion :

* le désir de voir l'autre, de le posséder sous l'emprise de son regard qui se heurte à l'interdiction de le toucher;
* le désir de l'écouter intriqué dans un intense souci de ne pas le juger.

La recherche fait apparaître que vouloir aider, c'est chercher fantasmatiquement à recréer une relation à deux, qui peut faire bas­culer la relation sur le versant de l'imaginaire. Il s'agit alors pour l'as­sistante de Service Social, de re­trouver à travers l'autre, par un jeu complexe d'identifications et d'in­versions de rites inconscients une relation ancienne, archaïque: la relation à la mère. L'assistante de service Social s'identifiant à la mère tente de restaurer, de réparer la

*42* mère. C'est cette quête impossi-
  
ble de retrouvailles avec la mère et soi-enfant, qui structure imaginairement l'aide.

**L'EXCLUSION
  
DES TIERS**

Il y a comme une réelle incapacité à intégrer les tiers qui gènent la professionnelle dans sa relation. Ils sont perçus comme intrusifs.

LE poliTiQuE

ET LES PARTENAIRES

Les AS ne se sentent pas, pour la plupart, concernées par le champ du politique. Dans ce monde "à

part", les décisions sont prises sans elles.L La concertation, le dialogue avec les élus, par exem­ple, sont des tratique très peu dé­veloppées.

A l'extérieurde l'institution, les par­tenaires sont rencontrés lors de réunions ou de synthèses. L'utilité, l'efficacité de cette forme de tra­vail sont fréquemment remises en question.

**L'INSTITUTION**

Symbolisée par la hiérarchie et les collègues, l'institution est souvent rejetée par les professionnelles. La hiérarchie est souvent ressen­tie comme trop distante du terrain, soucieuse de faire appliquer des consignes ou des réglements qui ne sont pas de nature à aider l'usa­ger. Les collègues, eux, leur per­mettent d'établir un dialogue sur certaines de leurs difficultés ren­contrées dans leur travail, mais "disparaissent" lorsqu'une décision importante est à prendre. L'AS se retrouve alors de nouveau seule face à l'usager.

L'AdMiNiSTRATiON

"Mal aimée", considérée comme peu soucieuse de l'aspect"humain" des problèmes rencontrés par les usagers, elle suscite un discours teinté d'indifférence, voire de dé­goût quand elle prend la forme de "papiers administratifs". La crainte de se perdre dans les mùéandres des procédures administratives recouvre l'angoisse de ne pas pou­voir avoir un contact avec l'usager. Les papiers pourraient empêcher l'existence d'une relation.

DE l'iNdiVidUE1 AU COLLECTIF

A travers le désir d'aider apparaît le souhaît de créer une relation à deux qui renvoie, comme nous l'avons déjà dit, à la tendance in­consciente de recréer, avec l'usa­ger, une relation archaïque per­due, mais dont le deuil ne serait pas fait, pas achevé. Donner, c'est aussi demander pour soi, c'est demander à être rassuré sur sa propre valeur. Il faut que les pro­

fessionnelles acceptent la pré­sence de cette part obscure d'el­les-mêmes au coeur de la relation d'aide. Ce désir inconscient est le moteur, la dynamique de l'aide. L'aide en Service Social néces­site pour la professionnelle une prise en compte de ces phénomè­nes dans une recherche constante de dépassement de cette inévita­ble implication de soi-même pour qu'une distanciation, une différen­ciation avec l'autre prenne forme. L'aide professionnelle peut s'an­crer alors dans cet espace qui s'ouvre toujours éphémère et à réinventer.

Comment ce désir d'aider l'autre en face à face, va t-il se modifier, se transformer ? Il faudrait théori­ser davantage cette notion et com­prendre comment ce désir d'aider peut prendre place au sein des nouvelles politiques sociales où les assistantes sociales sont sollici­tées, avec d'autres partenaires pour innover sur le terrain afin de proposer aux plus démunis par exemple, des actions collectives. Le travail social collectif pourrait aider les AS à construire une iden­tité nouvelle auprès de l'usager. Comment aider les professionnels en place, à s'intéresser au travail en partenariat ?

Aujourd'hui, majoritairement, les professionnels du service social ne se sentent pas prêts II existe pourtant une réelle prise de cons­cience de l'inadéquation entre ce qui les intéresse, le face à face et la nécessité de s'ouvrir à des pra­tiques collectives. Comment faire pour que ce désir d'être deux ne devienne pas clos, mortifère, mais prenne racine et vie dans un travail social nouveau qui privilégie le rap­port au collectif ?

**Joëlle GARBARINI**

1) Thèse de Doctorat en lettres et sciences humaines - Sciences de l'éducatation - Faculté Paris X (Février 1993)

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***Ici et main.tenetett***

**GIR**

*Des action orginales auto-organisée par les populations se sont développées à Montpellier.*

**INTRODUCTION**

*Une observation attenti7,e de /7 sdne sociale amène à constater qu'a côté de l'intervention sociale officielle (définie et financée par la «Haute Noblesse d'État») existent et se développent des groupes, mouvements, et associations qui ont l'insolence de faire preuve d'autonomie à l'égard du pouvoir.*

*Contrairement au travail social, qui s'est souvent (voire toujours) inscrit dans un rapport de subordination à l'égard des dominants et de l'Ordre social, ces groupements posent les problèmes sociaux de manière quelque peu dif­férente, proposent des solutions inattendues, et, comble de l'audace, agissent pour que ses dernières soient adoptées.*

*Après l'accalmie de la fin des années 80, et peut-être du fait de l'incompétence flagrante des décideurs sociaux, cette effervescence instituante semble d'ailleurs connaître un regain de dynamisme.*

*Depuis sa création, si PEPS a toujours été attentif à ces initiatives et c'est dans cette perspective qu'une rubrique intitulée Ici et Maintenant» a été crée.*

*En créant cet espace, le comité de rédaction entend con tr-mer sa volonté d'ouvrir les colonnes de PEPS à ceux qui prennent la liberté de sortir des «chemins battus et de»travailler»le social de manière instituantes. Le terme est ici entendu dans le sens définit par les institutionnalistes* : R *Lourau (1969) précise que opar instituant, on entendra à lalois la contestation, la capacité d'innovation et en général la pratique politique comme signifiant de la pratique sociale».*

*Dans une perspective d'ouverture la plus large possible, nous osons compter sur votre participation. N'hésitez donc*

*as à nous contacter, et nous proposer des articles et/ ou des idées d'articles.*

D'une certaine manière l'actua­lité a rattrapé la revue : En effet, et alors que l'article de D. SUSSEST (1) avait été envisagé dès le mois d'octobre 1994, l'opération «Dra­gon» a propulsé la question de l'accès au logement au devant de la scène médiatique et politique.

L'intérêt soudain pour cette ques­tion n'a pas entraîné sa résolu­tion, loin s'en faut : Aujourd'hui encore, et alors que les politiques et les médias délaissent ce thème, 2 millions de personnes restent sans logis ou mal logées. A ce propos, il est tout à fait étonnant de constater le silence du «travail social» et plus précisément des travailleurs sociaux. Majori-tairement (et l'article du MASSE le confirme), les professionnels du social sont restés très distants de ces mouvements auto-organi-

sés par les populations. 43

Focalisé sur les événements de la rué du Dragon, les médias ont quelque peu négligé des initiati­ves originales se déroulant en province. Les problèmes d'accès au logement, et de manière plus générale d'»exclusion» n'étant pas le monopole de la capitale, nous avons proposé au Mouve­ment Associatif de Solidarité aux Sans Emploi (MASSE) - situé à Montpellier - de rendre compte de l'action qu'il mène. Courant janvier, en effet, le hasard des rencontres nous avait permis de prendre connaissance des initia­tives originales en cours dans cette ville, et plus particulièrement

PEPS n° 49 janv/mars 1995

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***c i e t*** | ***m i et t e*** |  |

*44*

de l'occupation d'un site - le 139 Ave de Lodève-

Crée en 1994, le MASSE re­groupe des personnes sans em­ploi et entend contribuer à la réinsertion sociale et profession­nelles des «exclus».

Investis dans l'action, et de ce fait pris par le temps, les membres du MASSE n'ont pas eu la disponibi­lité pour écrire un article comme nous leur avions proposé initiale­ment. Par ailleurs l'éloignement (PEPS n'ayant pas encore d'an­tenne dans le sud de la France) a quelque peu compliqué la chose : Contrairement à l'habitude, il n'a pas été possible de rencontrer autant que nécessaire nos inter­locuteurs.

En accord des représentants d'AGIR 139 (association qui re­groupe les occupants du 139 Ave de Lodève), et au vue des difficul­tés évoquées ci-avant, nous avons retenu de présenter briè­vement les initiatives en cours. Exercice de style compliqué dans la mesure ou les choses évoluent presque quotidiennement.

Nous osons espérer que cet arti­cle favorisera au moins un rap­prochement entre les mouve­ments sociaux -tel celui mené par le MASSE, AGIR 139 et d'autres associations montpelliéraines- et les travailleurs sociaux.

Mille excuses à nos lecteurs et aux militants montpelliérains pour les imperfections de cet article.

**CA BOUGE AUSSI
  
A MONTPELLIER**

En 1951, la Caisse Nationale d'As­surance Maladie a fait construire un centre de réinsertion profes­sionnelle au 139 Ave de Lodève (au coeur de Celleneuve, village du 12ème siècle situé dans la partie nord de Montpellier). Dans un superbe parc, 40 000 mètres carrés ont été bâtis.

L'institution fonctionnera jusque dans les années 1990. A partir de

cette date, Laissés à l'abandon, le site sera l'objet de pillages mul­tiples. Courant septembre 1994, la Caisse Régionale d'Assurance Maladie déposera une demande de permis de démolition.

Le 5 novembre 1994, à l'occasion d'une journée d'action en faveur du droit au logement, un collectif d'associations (2) investira ces locaux. Le MASSE décidera d'or­ganiser une occupation symboli­que de ces derniers au cours de la nuit du 5 au 6 novembre, puis s'y installera. Dès lors, et malgré la précarité de l'installation, le 139

rue de Lodève est devenu. un lieu
  
de vie et de solidarité :

—Dans l'aile du bâtiment réservé à l'hébergement, une trentaine de personnes y résident réguliè­rement. Un nombre équivalent trouve quotidiennement dans cette espace une solution d'hé­bergement temporaire.

— Par ailleurs, l'ouverture d'une Maison de la Solidarité est envi­sagée. Cogérée par 4 associa­tions (AGIR 139 ; Bancs Publics ; Zon'ART, et le MASSE), celle-ci proposera diverses formes d'aides aux plus démunis ainsi que des activités artistiques et culturelles.

Comme on peut facilement l'ima­giner, la CRAM a engagé une procédure d'expulsion auprès du Tribunal des Référés. le 12/1/95, Ce dernier accordera aux occu­pants un délai de plus de 6 mois (soit jusqu'au 12 juin 1995). Insa­tisfaite de cette décision. La CRAM s'est pourvue en appel.

Dans la perspective de populari­ser leur action et surtout leurs projets, le collectif associatif a organiser courant février un festi­val de soutien à la Maison de la Solidarité.

Musiciens, théâtraux, peintres, photographes, ainsi que diverses associations ont prêté gracieuse­ment leur concours à cette mani­festation. L'événement a attiré plus de mille personnes qui ont, à

cette occasion, manifesté intérêt et sympathie pour cette entre­prise.

En collaboration avec le tissu as­sociatif local, les associations co­gérantes du site souhaiteraient pouvoir développer un ensemble d'initiatives en direction des per­sonnes «exclues»:

* Hébergements d'urgence et de longue durée.
* Cellule d'aide sociale et éco­nomique.

— Aide à la réinsertion.

* Pôle d'activité pour les sans emploi.
* Restaurant collectif à prix ré­duits.

Bien que ces équipements fas­sent cruellement défaut, les diffé­rentes autorités publiques ont fait preuve d'une extrême prudence vis à vis de ce projet porté par des associations regroupant des per­sonnes exclues : La Municipalité s'est montrée favorable à l'occu­pation pour la période d'hiver (soit jusqu'en mars 1995). Le Conseil Général se déclare prêt à exami­ner une solution amiable pour peu que la Municipalité et la CRAM trouvent un terrain d'entente. En­fin, la Préfecture de l'Hérault ren­voie cet encombrant dossier aux autorités locales Tout comme dans d'autres lieux, les pouvoirs publics semblent se renvoyer la «patate chaude», sans par ailleurs proposer de solution décente aux personnes et familles en difficulté.

Enfin, il est à remarquer qu' à Montpellier, comme ailleurs, les travailleurs sociaux sont restés très discrets, comme si ce type d'initiative ne les concernait pas. Dommage que le travail social aie encore manqué une occasion de se rendre utile.

1. "Quand les sans-domicile s'organisen", in *PEPS* No 48 p.45
2. AGIR 139: 139 Ave de Lodève - 34 000 Montpellier - Tel : (16) 67 47 33 96

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***A r t s e t Cu l tu r e5***

**UNE EXPERIENCE**

**D'INSERTION PAR LA**

**DANSE ET LE DESSIN**

*La mise en place du RMI a permis de tenter une expérience de réinsertion innovante avec un groupe de femmes en grande difficulté par le biais d'un atelier de création corporelle et picturale.*

**GENESE
  
DU PROJET**

En tant qu'assistante sociale, je pratiquais activement la danse contemporaine depuis plus de dix ans et je cherchais le moyen d'ar­ticuler ces deux activités. A partir de la mise en place du RMI, j'ai tenté une expérience qui a per­mis cette articulation ; c'était une opportunité à saisir, car le contrat d'insertion RMI pouvait se baser sur des propositions innovantes, et le Conseil Général était prêt à financer ce genre de tentative. Je travaillais sur un secteur où de nombreuses femmes isolées étaient suivies par le service so­cial, et leur situation évoluait peu : problèmes de dépression, d'alcoo­lisme, suite à des décès, des sépa­rations etc. Les profils étaient lourds et j'étais un peu découragée de voir ces situations stagner malgré l'accompagnement individuel ap­profondi. Saisissant l'opportunité du RMI, j'ai proposé à ces femmes un travail de groupe, avec pour support une activité de création corporelle et picturale. Je connais­sais personnellement une dan­seuse, chorégraphe et thérapeute, et nous avons pu financer ses va­cations par le Programme Dépar­temental d'Insertion.

**DEROULEMENT**

Nous avons mis en place en co-animation, des ateliers hebdoma­daires, où l'activité se réalisait en deux parties. Une dizaine de fem­mes a pu bénéficier pendant neuf mois (octobre-juin 1988) de cette expérience ; le groupe était ouvert, mais une certaine régularité dans la présence était la base du con­trat passé.

— La première partie (une heure), était consacrée au travail corpo­rel, proposé par ma collègue. A l'aide de quelques supports (mu­sique, foulards, balles, cordes, etc.), elle incitait chaque partici­pante à créer quelque chose, à exprimer par des mouvements simples et spontanés son état du moment, et à communiquer avec les autres femmes du groupe mais sans passer par le langage ver­bal.

Elle impulsait bien sûr quelque mouvement et je pouvais moi aussi relancer ce travail collectif de création pour que chacune des participantes trouve une place dans la construction en commun.

— La deuxième partie de la séance (d'une heure également) utilisait le support d'un dessin li­

bre où chaque femme tentait de représenter ce qu'elle avait perçu de «l'ambiance» de la séance d'atelier corporel. Elle pouvait ensuite commenter son dessin, et l'échange de groupe s'enga­geait alors sur ce que chacune avait pu vivre là.

Les objectifs premiers de ce pro­jet étaient de développer les ca­pacités à communiquer, c'est-à-dire travailler l'expression indivi­duelle et en groupe, accroître le capacité à entrer en relation avec d'autres en variant les moyens adaptés à cette fin et découvrir de nouvelles façons de communi­quer (par le langage gestuel no­tamment).

Le but poursuivi visait essentiel­lement le changement des attitu­des, habitudes, «habitus», com­portements de ces femmes, à partird'une expérience totalement nouvelle pour elles, où elles n'étaient donc plus en position de répéter mais de créer des façons de faire neuves.

En effet, le support du groupe était un moyen d'aider les partici­pantes à évoluer car elles partagaient des difficultés identi­ques qui résonnaient avec les leurs, créant ainsi un sentiment

***45***

PEPS n° 49 janv/mars 1995

***r t* s e** *t u* r *e*

en commun. Ainsi, elles partagaient déjà quelque chose d'emblée.

La participation à un projet de ce type n'allait pas de soi pour la plupart de ces femmes ; elles appréhendaient beaucoup le changement et la nouveauté, et craignaient donc cette aventure qui venait bousculer leur rythme quotidien souvent bien uniforme.

Mais de la peur au désir il n'y a qu'un pas, et mon action essen­tielle a donc consisté à mobiliser ces personnes et à soutenir cha­cune dans sa démarche vers l'ate­lier.

J'ai accompagné tout le travail de motivation - et ce fut le plus dur ­les femmes résistaient fort...

Elles posaient mille questions, el­les étaient angoissées, et il fallait apporterdes réponses. Elles trou­vaient mille prétextes pour ne pas se risquer et il fallait à la fois signifier la plus grande tolérance pour les «ratages», mais mainte­nir aussi fermement l'espoir qu'el­les puissent réussir à changer.

L'une d'elles s'est cassée la che­ville dans l'escalier qui montait à la salle, la première fois qu'elle devait venir ; j'avais été trop vite, j'avais forcé sa venue. Il a fallu «rectifier le tir», reprendre au dé­but le parcours, redonner con-

*46* fiance pour recommencer, consi-
  
dérer l'échec comme une étape, soutenir encore sans trop porter, donner l'envie mais sans prendre sa place dans l'histoire...

Dosage subtil : Il s'agit de tenir le fil du paradoxe entre trop de ma­ternage et pas assez d'encoura­gements, situer la distance juste, s'adapter au processus de l'autre, reconnaître son altérité radicale, maintenirson estime sans rogner l'exigence... Travail éducatif de fond, pédagogique peut-être à l'entre-deux de plusieurs positions toutes complexes et difficile à te­nir.

Mais nous étions deux et c'était important. Ma collègue assurait le travail en séance, et j'étais plu­

tôt le lien entre ce qui se passait là et ce qui ce passait ailleurs, avant, pendant, et après.

Avant, pour accompagner la dé­marche vers le groupe. Pendant, pour aider les femmes dans leur expression, grâce à ce que je connaissais d'elles par ailleurs, que je pouvais réintroduire et mettre en valeur ici. Après, pour relier les compétences que j'avais vu se révéler lors de l'atelier, avec le suivi social plus «traditionnel» que je continuais à mener en indi­viduel avec la plupart des partici­pantes.

Le travail individualisé grâce à cette démarche, devenait beau­coup moins lourd. Des évolutions spectaculaires s'amorçaient en quelques mois, avec ces femmes que j'avais vu s'enferrer et s'en­fermer dans l'isolement et la plainte pendant plusieurs années.

Au bout de quelques séances, la plupart soignaient déjà leur es­thétique; elles s'habillaient diffé­remment, se maquillaient parfois ; leurs mouvements prenaient de l'assurance, leur voix aussi, elles s'exprimaient davantage et sou­riaient plus souvent...

De multiples petits signes, indi­ces infimes mais précieux per­mettaient de repérer à qui voulait bien sortir de schémas d'évalua­tion stéréotypés qu'une évolution s'amorçait...

**ET APRES**

Nos outils de suivi et d'évaluation étaient modestes : Avant chaque séance ma collègue et moi, à partir de nos observations croi­sées, avons repéré l'évolution de chaque participante et adapté alors notre fonction pour les séan­ces suivantes.

Concernant l'évaluation globale du projet, elle ne peut être que prudente et plutôt qualitative. En effet, les évolutions repérées étaient sensibles mais à la fois difficile à qualifier :

— cinq femmes sur dix ont parti­cipé de façon assidue aux séan­ces de travail.

* deux d'entres elles ont décidé d'entamer une psychothérapie à l'issue de ce projet.
* une autre a fait une cure de désintoxication.
* trois femmes (dépressives) n'ont pas «guéri» mais leurs com­portements ont sensiblement évo­lué en terme de communication avec l'entourage et de change­ments dans leur présentation.
* deux femmes se sont inscrites dans une association pour ap­prendre le dessin

Les objectifs fixés ont donc été atteints en partie (développement de la confiance en soi, et de la communication), même si nous avons noté des limites auxquel­les nous devions faire face.

Parmi les limites les plus signifi­catives, la question de l'absen­téisme de certaines a été impor­tant. Nous devions nous adapter au public présent.

Un autre point concernait l'éva­luation du travail. Il nous a été difficile de mesurer les effets de cette pratique avec exactitude dans la mesure où nous n'avions pas toujours la possibilité de con­cevoir des indicateurs «fiables» d'évaluation, car ce travail est à inscrire dans un long terme pour en juger les effets.

En conclusion et avec quelques années de recul, je peux dire que cette expérience m'a convaincu de l'intérêt du travail de groupe, créateur de dynamique de chan­gement et de la portée que peut avoir l'acte créatif (même s'il est modeste) pour remobiliser des personnes en difficultés. Cela peut leur permettre surtout de prendre conscience de potentiels insoup­çonnés qu'il y a en elles et leur ouvrir des voies de changement originales et personnalisées.

Patricia VALLET

Formatrice Assistante Sociale

PEPS n° 49 janv/mars 1995

**ERRANCES**

**N° 23 DE LA REVUE**

**ADOLESCENCE**

OUVRAGE COLLECTIF SS LA DIR. DE PHI.
  
GUTTON, BAYARD ED. PRINTEMPS 1994

264 P.

*Si l'errance de la pensée est un chemin nécessaire à l'adolescent pour construire ses propres pen­sées, lorsque ce dernier se met à errer de façon répétée, c'est à dire «évitant les routes et emprun­tant des chemins qui ne mènent nulle part», son comportement s'inscrit alors dans ce que les auteurs appellent une psychopathologie d'une conduite d'er­reur et d'addiction.*

*L'adolescent errant n'accepte guère qu'on l'appro­che; il nous laisse inquiet par ses propos.*

*Ce livre composé d'une série d'articles de prati­ciens appartenant à l'unité de recherche sur l'ado­lescence de l'université Paris VII, aborde les figures de la clinique de l'errance, dans ses aspects positifs et psychopathologiques.*

*Une distinction est faite entre l'errance psychique et l'errance agie. Sont distinguées dans l'acte d'er­rance, les conditions psychopathologiques: l'addic­tion de l'espace, l'utilisation fétichiste de l'errance et les potentialités transitionnelles de l'errance. Cette dernière pourrait se résumer dans une problémati­que du «nulle part», car il n'y a pas chez le sujet errant, «de point de repères, qu'ils soient temporels ou spatiaux»,*

*Symptôme du lien social, l'errance apparaît à la fois, autant comme une épreuve pour tester des positions identificatoires qu'une réponse «à l'infinie cascade des questions propres à cet âge de l'ado­lescence».*

*A partir d'enquêtes de terrain, des études de cas de la fugue à l'errance et une approche épidémiologique sur les fugues d'ados, sont proposées. Différents regards sont ainsi posés aux travers d'itinéraires de jeunes.*

*Une importante bibliographie complète cet ouvrage qui vient ainsi confirmer la richesse de cette revue. Un ouvrage qui intéresséra ceux qui travaillent en prévention et auprès des populations marginales (toxicos, SDF).*

***Eric AUGER***

**LONGUE DUREE : VIVRE EN CHOMAGE,**

PAR DIDIER DEMAZIÈRE, MARC HELLEBOID ET JACQUES MONDOLONI, ÉDITIONS SYROS, 1995, 82 P.

*En 1991, AFER a obtenu une subvention du FSE dans le cadre du programme d'initiative commu­nautaire Horizon afin de mener une action recou­vrant un triple objectif en lien avec le travail mené au sein de l'Atelier Pédagogique Personnalisé :*

*- un objectif d'échange d'outils d'intervention auprâs des publics en difficulté avec divers partenaires Européens (Portugal, Espagne, Ecosse).*

*- un objectif de recherche visant à interroger les effets des actions de formation auprès des chô­meurs de longue durée que nous accueillons, tra­vail devant nous aider à remettre en cause nos représentations toutes faites des effets de la forma­tion, d'en améliorer notre perception intuitive, de clarifier le sens de notre activité et d'accroître l'effi­cacité de nos interventions auprès des publics en difficulté.*

*- et enfin un objectif visant à modifier la perception que pouvait avoirle «grand public» suries chimeurs de longue durée, perception s'appuyant trop sou­vent surdes informations abstraites et desincamées, sur des graphiques alarmistes et sur une imagerie traditionnelle d'assisté social ou de marginal irrécu­pérable et ne correspondant pas du tout à ce que nous pouvions nous en percevoir au travers de notre travail quotidien avec eux.*

*Sans idée bien précise sur la forme que pourrait prendre ce troisième objectif, nous avons très vite renoncé à notre idée initiale, qui était d'organiser un colloque sur ce sujet qui ne pouvait répondre à l'objectif que nous nous étions fixés, à savoir tou­cher un public le plus large possible.*

*Engagé sur un travail de recherche avec le sociolo-* 4 7
  
*gue Didier DEMAZIÂRES portant sur la construc­tion des identités des chômeurs de longue durée, nous avons très vite peràu qu'il fallait pouvoir cou­pler cette investigation avec une autre approche que la démarche sociologique permettant aux inté­ressés eux-màmes d'être associés au travail en­tamé.*

*C'est dans ce sens que nous avons fait appel au photographe Marc HELLEBOID, avec qui nous avions déjà travaillé par ailleurs, qui s'est emparé de notre problématique pourconstruire un dispositif de travail avec les personnes concernées par la recherche.*

*La démarche engagé par Marc HELLEBOID, basé sur un véritable travail de réflexion sur la représen­tation que les personnes voulaient donner d'elles-mêmes et de négociation de la mise en scène de leur image a concerné une dizaine de stagiaires de l'atelier pédagogique personnalisé.*

PEPS n° 49 janv/mat! 1995

*Regard sociologique, regard photographique, nous ressentions que pour que notre objectif puisse àtre peràu par tous il manquait une dimension à ce travail qui pourrait prendre la forme d'un recueil de récits.*

*Nous avons contacté, Jacques MONDOLONI, ro­mancier, pour effectuer ce travail qui s'est concré­tisé par des rencontres et des entretiens avec les demandeurs d'emploi de longue durée fréquentant notre organisme. Ces rencontres et entretiens ont donné lieu à l'écriture d'une trentaine de récits qui étaient, une fois produits, présentés aux stagiaires concernés et ré interrogés avec eux.*

*Le travail photographique, de par sa richesse, a donné lieu dans un premier temps* à la *production d'une exposition intitulée «Longue durée», qui a déjà été présentée à plusieurs reprise (Archives du Monde du Travail de Roubaix, La cité des sciences de la Villette avec la Fondation de France, Confédé­rations CFDT, Centre Eiffel de Carvin...).*

*Au hasard de nos lectures et de nos rencontres, nous sommes tombés sur une collection d'ouvra­ges dont la ligne éditoriale est «Dire une réalité complexe avec des langages variés : photogra­phies subjectives, récits vivants et synthèses de savoirs. Un regard en Mosaîque», correspondant exactement au travail que nous avions entrepris.*

*Des contacts furent pris avec la Fondation sur le Progrès de l'homme, éditrice avec Syros, contacts qui ont débouché en janvier 1995 sur la publication de l'ensemble du travail entamé depuis trois ans, sous le titre «Longue Durée, vivre en chômage».*

*Cette publication vient répondre pleinement à notre objectif initial de diffuser le plus largement possible une autre image des demandeurs d'emploi Longue Durée. Nous espérons aujourd'hui qu'à travers cet ouvrage, le lecteur pourra percevoir ces intentions.*

*48* **PSYCHOLOGIE SOCIALE DES RELATIONS A AUTRUI**

SS LA DIR. DE SERGE MOSCOVICI, ED. NATHAN UNIVERSITE - COLL. FAC - JUIN

1994 - 3304P.

*Ouvrage collectif qui traite des rapports à autrui, des processus qui rendent ces rapports possibles, comme l'influence, et de ceux qui sont façonné par ces rapports, telle notre mentalité ou notre réputa­tion.*

*La première partie concerne les relations proches et les compétences requises par ces relations. La deuxième aborde les processus sociaux complexe qui affectent les relations ordinaires entre person­nes. La troisième partie est consacrée aux rapports à un autrui collectif.*

*Chaque chapitre résulte des recherches menées dans différents pays par des auteurs reconnus.*

*Ouvrage destiné aux étudiants en psychologie, en sociologie et en ethnologie.*

**ASSISTANTE SOCIALE. UN METIER ENTRE INDETERMINATION ET TECHNICITE**

ALINE TINO-OHERJ, ED. L'HARMATTAN,
  
COLL. PRATIQUES SOCIALES - 1994, 188 P.

*L'auteur, assistante sociale de formation, titulaire d'un D.E.A. de l'école des Hautes Études en Scien­ces Sociales, est actuellement responsable des formations supérieures à l'école Supérieure de tra­vail Social de Paris.*

*Elle rend compte de la transformation du métier d'assistante sociale qui, jusque dans les années 1970, valorisait fortement les qualités sociales de ses agents.*

*Sous l'effet de déterminants extérieurs et de chan­gements morphologiques internes au service so­cial, le corps professionnel des assistantes sociales s'est fracturé, la définition dominante ne faisant plus consensus.*

*A travers une approche socio-historique, ce livre à l'intérêt de montrer la recomposition progressive de la compétence professionnelle de ce métier où ses acteurs, pour préserver leur professionalité, vont mettre en oeuvre des stratégies de légitimation.*

**LES ASSISTANTES SOCIALES
  
AU TEMPS DE VICHY
  
(DU SILENCE A L'OUBLI)**

ARMELLE MABON-FALL, L'HARMATTAN,

1995, 172P.

*Assistante sociale elle-même, Armelle Mabon-Fall s'est interrogée à la fois sur l'absence de l'ordre des assistants sociaux et sur la Résistance de ses aînées durant la Seconde Guerre mondiale.*

*Contrairement aux idées reçues et aux discours teintés de Révolution nationale, les assistantes sociales ont participé* à la *Résistance en érigeant leur fonction ou leur institution en bouclier protec­teur. Ces apparences trompeuses ont permis de sauver des familles que l'occupant et le régime de Vichy persécutaient.*

*Au sein des services sociaux clandestins et des mouvements de solidarité, des femmes transgres­sèrent le tabou de l'illégalité pour faire surgir une Résistance humanitaire.*

*Les enjeux de pouvoirs à la Liberation ont occulté ces myriades de complicités silencieuses et volon­taires.*

*Le refus de concéder un statut permettant aux assistants sociaux d'assumer le fondement de leurs actes en est une illustration.*

*Une réconciliation avec l'Histoire s'impose pour dissiper les confusions et les malaises entretenus par un long silence.*

PEPS n°49 janv/mars 1995

*LA FORMATION SUR LE THEME DE LA MEDIATION*

*Offerte par le Service de Formation Continue de l'Université de Bourgo­gne*

*Objectif : acquérir des compétences théoriques et techniques de média­teur*

*Public : praticiens dans le champ du social, associations, ....*

*Durée : 225 H sur deux années, 8 modules*

*Validation : diplôme d'Université Pour tout renseignement : Martine Bailly, Service de Formation Conti­nue*

*Université de Bourgogne, B.P. 138 - 21004 Dijon Cédex*

*Tél : 80 39 51 93*

*A L'AFFUTS...*

*L'association Française pour les Formations Universitaires de 3ème cycle en Travail Social (AFFUTS) créée il y a plus d'un an, s'est donnée pour objectif d'approfondir et d'enrichir les pratiques profes­sionnelles par un travail de recher­che et de faire avancer l'idée d'une «discipline» débouchant sur des D.E.A. et des doctorat en travail social. Un conseil scientifique est en train de se mettre en place. Créer un lieu pour inventorier les travaux effectués et promouvoir la réflexion entre les travailleurs so­ciaux «chercheurs». Si vous êtes en train de préparer ou si vous avez déjà soutenu un D.E.S.S, un D.E.A. ou un doctorat, l'association AF-FUTS vous invite à la rejoindre. Pour tout renseignement : Hervé DROUARD, Le pont bonnet 44140 MONTBERT -Tél : (16) 40 04 73 47*

*FORUM*

*La revue trimestrielle du centre de liaison des centres de formation permanente et supérieure en tra­vail social (47 rue de l'université 75007 PARIS) existe depuis plus de 15 ans.*

*Une revue intéressante qui, outre des dossiers originaux autour des­quels s'articule la rèvue, propose une sélection des D.S.T.S ou D. H. E. P. S.*

*Abonnement FORUM : I. R. T. S. d'Aquitaine, BP 39 33401 TALENCE Cédex* Té/ : *(16) 56 84 20 20 tarif : 190 F à l'ordre de «comité de liaison».*

*PARTAGE*

*Le mensuel d'information surie chô­mage et l'emploi appel à un rassem­blement tous les 15 jours, chaque samedi de 14h30 à 16H30 au jardin des tuileries (entrée musée du louvre) des chômeurs et des citoyens soli­daires afin d'exiger que soient com­battus le chômage et l'exclusion par l'instauration d'une société qui par­tage le travail, les revenus et les richesses*

*Pour tous renseignements : Tél : 47 37 74 76*

*LA SECTION ANAS*

*Paris-lie de France vient d'être créee*

*Elle propose aux assistants sociaux désireux d'échanger sur leur prati­ques professionnelle (expériences, projets, difficultés, etc.).*

*Une rencontre mensuelle le 3ème lundi de chaque mois de 17h à 19h au siège de l'ANAS - 15 rue de Bruxelles 75009 Paris.*

*Té" : 45 26 33 79*

*Prochaines rencontres : lundi 20 mars, 24 avril, 15 mai, 19 juin.*

*GUIDE JURIDIQUE
  
DES EXCLUS*

*(sous la rirection de Denis JOUY), Les éditions de l'atelier, 12 Av. Soeur Rosalie, 75013 Paris.*

*Plus les mesures visant à réparer les dégats de l'exclusion se multi­plient, plus le maquis des lois et des réglementations se complexifie. Ce guide fait le point, récapitule ce qu'il faut savoir en matière de loge­ment, de travail, de chômage, de prestations familiales, etc., quand on est exclu.*

*Un guide indispensable pour les travailleurs sociaux et les membres des associations en contact avec ces problèmes.*

*LA REVUE POUR*

*(13, 15, rue des Petites Ecuries,
  
75010 Paris) vient de faire paraitre
  
deux numéros : le n° 144 sur Ana-*

*lyse institutionnelle et éducation pré­paré par René- Lourau et Antoine Savoye, regroupe une quinzaine de textes dont certains portent explici­tement sur te travail social ; le n° 145 sur Da'nSe, éducation et société, pré­paré par le laboratoire d'anthropolo­gie des danses sociales de Paris VIII, réfléchit à la place de la danse dans nos sociétés et son rôle dans la formation de l'individu, du couple, des groupes sociaux. Deux numé­ros à lire.*

*CTNERIII*

*(Centre Technique National d'Étu­des et de Recherches sur les Han­dicaps et les Inadaptations), publie chaque année de nombreux ouvra­ges spécialisés sur les handicaps et les inadaptations. Les ouvrages de ce centre peuvent intéresser les praticiens de l'insertion.*

*On peut lire notamment : Insertion sociale des personnes handicapées : méthodologies d'évaluation, sous la direction de J.-F. Ravaud et M. Fardeau.*

*Et : Les cahiers du CTNERHI qui publie chaque semestre un numéro thématique.*

*Pour tout renseignement : CTNERHI, 236 bis, rue de Tolbiac-75013 Paris.*

*Té! : 45 65 59 00*

*LES ADOLESCENTS ET LA CRISE*

*La fédération nationale des associa­tions Croix-Marine d'Aide à la Santé Mentale organise les 18, 19 et 20 septembre 1995 à Lille ses 44ème journées autour de:*

*Les adolescents de la crise (d'en­trée dans l'âge adulte»).*

*Pour tout renseignement : Domini­que-Patricia Uniack*

*31, rue d'Amsterdam, 75008 Paris - Tél : 45960636 - Fax : 45360605*

*A LIRE :*

*L'OBSERVATOIRE*

*revue d'action sociale et médico-sociale belge.*

*Cette très sérieuse revue est bi­mestrielle et s'adresse aux person­nes intéressées par le champ de l'action socio-éducatif.*

*Le dossier de son numéro spécial 3/ 4 (1994) est consacré à la promotion*

*49*

PEPS n° 49 jev/mars 1995

*50*

*de la santé en communauté fran­çaise.*

*Le thème du dossier de son nu­méro 5 traite l'action sociale et le logement.*

*D'autres thèmes (la violence à l'école, le problème des sans-abri, la famille, femmes et personnes âgées maltraitées, etc. sont égale­ment développés par cette revue. Pour tout renseignement : Obser­vatoire, 30, Rue, des Augustins-4000 Liège.*

*Té! : 041/23.38.04 (ext. 412) - 23.08. 08*

*CONCASS*

*Coordination Nationale des Collec-*
  
*tifs des Assistants de Service Social
  
communique :*

*NOUS NE SERONS PAS COM­PLICES*

*Nous, la Coordination Nationale des Collectifs des Assistants de Ser­vice Social, réunie à Toulouse, le 4 et 5 février, réaffirmons les valeurs fondatrices du service social.*

*Permettre à chacun dans le respect de sa personne et de ses choix, d'accéder à une vraie ci­toyenneté. Dans un état de droit défini pas la constitution, permettre à chacun, d'accéder à ses droits fondamentaux, même en cas d'in­terprétation local divergente.*

*Nous ne serons pas complices de l'interprétation arbitraire à un ni­veau local d'un texte de loi qui ne l'était pas.*

*Exemple : pratique abusi­ves de certaines CAF qui intègrent dans les ressources de bénéficiai­res RMI des repas pris dans leur famille, tarifés 55,00 francs en réfé­rence au forfait hospitalier.*

*Nous dénonçons et refusons des pratiques qui inscrivent des popu­lations dans une zone de non-droit.*

*Exemple : le projet initial de CSE (contrat social en entreprise) du Conseil Général de Vendée, qui sous couvert d'insertion profession-*

*nelle met les bénéficiaires de RMI à la disposition d'entreprises sans con­trat de travail, sans statut de sta­giaire en formation, sans rémunéra­tion.*

*Nous refusons l'accentuation du contrôle social :*

*Comme la demande de certaines institutions (ex. Conseil Général et Préfecture de la Haute Garonne) faite au services instructeurs RMI d'évoquer, pour ne pas dire dénon­cer lors des CLI, les bénéficiaires percevant indûment cette alloca­tion. Or, les assistants de service social sont tenus au secret profes­sionnel (article 226-13 du* Code *Pénal). Nous informons les usa­gers de leurs responsabilité indivi­duelle, mais nous refusons la dé­nonciation qui nous ferait perdre leur confiance.*

*Face à des employeurs qui nous rappellent nos devoirs de salariés exécutants, réaffirmons notre éti­que professionnelle.*

*Nous dénonçons la logique de con­trôle social sous couvert de moder­nisation et de rationalisation.*

*Cette modernisation, souvent né­cessaire, n'est pas faite pour amé­liorer nos conditions de travail, comme beaucoup l'espèrent, mais pour maîtriser les dépenses, dimi­nuer les prestations, permettre par la création des réseaux, de systé­matiser à terme les différents con­trôles. L'informatisation comme ANAISS (Sécurité Sociale) ou ANIS (Service Social Départemental) en est un exemple concret qui nous renvoie inéluctablement aux pro­blèmes de fond. Nous ne voulons pas devenir des opérateurs de sai­sie de données.*

*Exemple, CHU de Bordeaux : Sous couvert de l'intérêt du patient, on demande des renseignements pri­vés qui sont accessibles à l'ensem­ble des professionnels de l'établis­sement. On peut deviner la dérive possible (recouvrement des créan­ces, ...).*

*La CONSASS ne doit plus être une chambre d'enregistrement des dys­fonctionnements. Depuis les États*

*Généraux Nationaux (mai 1992), les Week-ends CONCASS ont permis de recenser et de mettre en parallèle les difficultés des collègues dans leur pratique.*

*LA CONCASS APPELLE AUJOURD'HUI A REPRENDRE*

*L'ACTION* ti

1. *La politique sociale, c'est l'affaire*

*de tous. Avec les usagers, dans*

*notre travail et dans la cité, nous*

*défendrons :*

*- le droit au travail,*

*- le droit au logement,*

*- l'accès aux soins,*

*- le droit d'asile.*

*Des collectifs départementaux ont*

*déjà commencé.*

1. *L'action sociale, c'est notre af­faire. Elle a besoin de profession­nels vigilants qui doivent témoigner de toutes les formes de dysfonc­tionnements.*

*Des réactions ont lieu dans plu­sieurs départements. Des équipes entières ont quitté leurs services par désaccord et les jeunes profes­sionnelles qui arrivent nous inter­pellent car elles sont en situation de précarité et subissent des pres­sions.*

*Dans d'autres départements, des collègues se sont organisés avec les syndicats de leurs services pour résister aux restructurations qui tendent toutes soit à remettre en cause un service public pour tous, soit à limiter notre cadre profes­sionnel.*

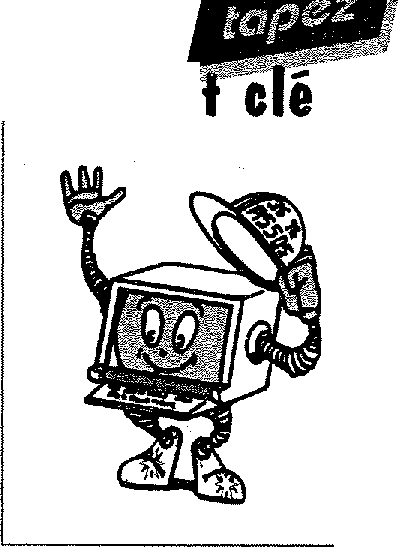
*Aujourd'hui il est important que nous partagions toutes ces informations car cela n'arrive pas qu'aux autres. La profession a montré qu'elle sa­vait se mobiliser largement. Aujourd'hui, réaffirmons notre soli­darité.*

*Nous appelons à une participation massive de tous les travailleurs sociaux à la manifestation contre l'exclusion début avril à Paris.*

*Pour tout renseignement à Paris : Anne PENELON au :*

*48 33 59 23 (dom.) ou 48 39 53 46 (travail).*

PEPS n° 49 janv/mars 1995



L'association Paroles et Pratiques Sociales est née en 1982 de la nécessité ressentie par un groupe de travailleurs sociaux de se donner un espace de rencontre et de réflexion, en dehors des réponses des spécialistes qui ne se situent pas directement dans la pratique quotidienne.

Elle est composée aujourd'hui de militants (animateurs, assistants de service social, éducateurs, mais aussi de formateurs et d'universitaires) qui par l'échange, veulent questionner leurs expériences.

Que ce soit dans la revue ou dans des manifestations plus larges (colloques ou journées d'étude), P.E.P.S entend :

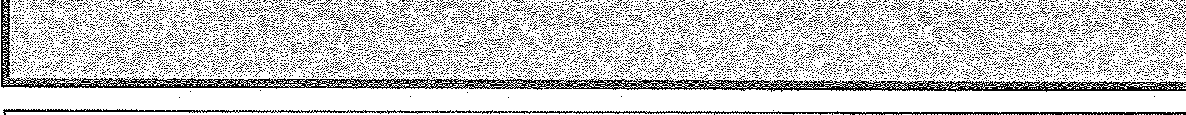
- se faire l'écho de tout ce qui bouge et de tout ce qui change dans le champ du travail social,

- être un lieu d'inscription d'une mémoire sans laquelle il n'y a pas de traces visibles des expériences professionnelles,

- être un outil critique et formateur cherchant à analyser et à théoriser le savoir-faire des travailleurs sociaux.

Convaincu que chacun dans sa pratique professionnelle a quelque chose à dire, l'écriture nous apparaît comme un des moyens efficaces pour construire ce lien entre une Parole et une Pratique.

Une écriture respectueuse de la liberté d'expression de ceux qui, témoins privilégiés de l'exclusion et des pauvretés sans cesse grandissantes, peuvent rendre compte d'une certaine pensée sur le «social». Pour ne pas rester des observateurs silencieux face aux politiques sociales qui placent souvent les travailleurs sociaux dans une impasse, l'association et la revue Paroles et Pratiques Sociales ne peut se développer qu'avec l'adhésion et le soutien de chacun de ses lecteurs, ses sympathisants, et toute personne travaillant directement ou indirectement dans le champ social.



**Dans 3616 ASSOS**

**pour tout Savob**

**: PEPS sur PEPS**

*Vous trouverez :*

*0 La présentation complète de la revue*

*Ci Le sommaire du dernier numéro*

*C 1 La liste des anciens dossiers*

*0 Les tarifs d'abonnement*

*Et aussi d'autres services : annuaires d'associa­tions, calendriers d'activité, milliers d'adresses...*

**ID PL 13 C) N Isi IVI E** -r(4N08**+1 NOS** GRATUIT)

Etudiant : 130 Frs (+ justificatif)

Individuel : 160 Frs
  
Institutionnel : 250 frs

Soutien : 300 Frs

**NU**MÉRO❑

45 Frs (port payé)

NUMÉROS

21 :LES FORMATIONS INITIALES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

1. LE DEVELOPPEMENT SOCIAL EN MILIEU RURAL
2. LE CODE DE LA NAT1ONALITE
3. QUE DITES VOUS APR ES AVOIR DIT TOXICOMANIE ?
4. TRAVAIL SOC IAL ET RESEAUX
5. LIBERER LES IDE ES POUR SORTIR DES PRISONS
6. FORUM SUR LE R.M.I.
7. BANLIEUE CENT VISAGES
8. REUSSITE SCOLAIRE
9. TRAVAIL SOCIAL ET BICENTENAIRE DE LA REVOLUTION
10. INSERTION DES HANDICAPES ET TRAVAIL SOCIAL
11. LES CULTURES DE LA RUE
12. EPUIS EME NT PROFESSIONNEL DANS LE TRAVAIL SOCIAL
13. LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DOIVENT-ILS DISPARAITRE ?
14. 'IMMIGRATION°, DANS QUEL SENS?
15. FEMME IMMIGREE, D'UNE Fl I VE A L'AUTRE 43 :'ASSISTANT ES SOCIALES: UN MOUVEMENT CONCASS'
16. LA PLACE DE L'ECR ITURE DANS LE TRAVAIL SOCIAL
17. LES ENJEUX DE LA FORMATION
18. LES NOUVELLES SOLIDARITES

47 :LE COMITE :UN OUTIL, DES HOMMES

48:11-A-T-IL UN TRAVAILLEURS SOCIAL DANS LE SECTEUR : VERS

UNE NOUVELLE PROFESSIONALITE

**le mo**

Nom/Prénom

Adresse

Je désire prendre abonnement(s) (4 NOS + 1 gratuit) s

N° gratuit à choisir dans la liste

Je commande les numéros suivants Frs

(chèque à l'ordre de PEPS) TOTAL : Frs

Je désire recevoir une documentation (rôle des correspondants,

fonctionnement du comité de rédaction, forums) OUI - NON

**A retourner à PEPS - 163 rue de Charenton - 75012 PARIS**

L'**ACCE i AU LC 3IEME r**

*Les questions afférentes au logement ne sont pas à proprement parler des problématiques récentes. En effet, dès la fin du siècle dernier, le logement avait déjà été l'objet de préoccupations des initiatives socio-sanitaires, puis des pouvoirs publics.*

*Bien que la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme affirme le droit au logement, et malgré ce qui a pu être entrepris, le problème reste entier : aujourd'hui, et d'après des estimations ofcielles, on dénombrerait environs deux millions de personnes mal logées et sans logis.*

*Du fait de l'ampleur du problème, et quelle que soit la place qu'ils occupent dans le dispositif socio-sanitaire, les travailleurs sociaux sont régulièrement interpellés à propos de cette question sans pour autant être en mesure de proposer des réponses réellement satisfaisantes. Les écueils individuels et institutionnels dans la recherche d'un logement sont nombreux.*

*En marge des dispositifs o diels, et depuis plusieurs années, un mouvement social s'est progressivement constitué autour de cette question : des associations de personnes mal logées et sans logis préconisent des solutions et multiplient des initiatives.*

*Une attention particulière sera portée aux actions et aux projets de ces associations (des plus connues aux moins "visibles") proposant des pistes de résolution à l'épineux problème de l'accès au logement. La promotion du droit de chacun à un logement ne peut résulter que d'une conjonction d'effort entre nombreux acteurs.*

*Sans pour autant prétendre apporter des solutions « clef en main », ce dossier tentera de dresser un état des lieux aussi complet que possible en ayant soin de laisser la parole aux acteurs directement concernés.*

*Après avoir présenté les politiques et les initiatives officielles d'accès au logement, une place toute particulière sera accordée aux points de vue et aux actions des associations de personnes mal logées et sans logis.*

*Enfin, sera engagée une réflexion portant sur l'évolution du rôle des travailleurs sociaux en ce domaine.*

*P.S. PEPS entend organiser un débat autour des questions d'accès au logement.*

**PEPS - 163 rue de Charenton - 75012 PARIS - Tél 40 02 09 56**

