

# PAROLES

PEPS

## ET PRATIQUES SOCIALES

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



# SOMMAIRE

## Regard sur l'actualité

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

## Mémoire du travail social

**UNE NOUVELLE PROFESSIONNALITÉ** 7  
Hervé HAUDIQUET,  
Dominique BRUNET

**UNE AMBITION POUR L'EXCLUSION** 8  
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'INFORMATION** 11  
Sylvain MATHIEU

**LE SOCIAL MÉDIATISÉ OU PAS** 14  
Christian HERMELIN

**TRAVAIL SOCIAL ET T.C.I.** 17  
Hélène PAPADOUDI

**INFORMATIQUE ET TRAVAIL SOCIAL** 21  
CONCASS

**TECHNIQUE DE L'ENTRETIEN** 26  
Jean-Paul DESGOUTTE

**ALLO, J'ECOUTE....** 28  
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 GARBARINI

## Ici et maintenant

**AGIR** 43

## Arts et Cultures

**UNE EXPERIENCE D'INSERTION  
PAR LA DANSE ET LE DESSIN** 45  
Patricia VALLET

## Rubriques

**REVUE DES LIVRE** 47

**ANNONCES** 49

## Couverture

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

**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 Jacques DELUCHEY,  
Jean-Luc DUMONT, Mehdi FARZAD, Nadia HASSINE, Guy JOUANNET, Damien MABIALA, Max MANNIEZ

**Nous remercions pour leur participation à ce numéro :** Patricia VALLET, Joëlle GARBARINI, Bertrand POETE,  
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, Patrick  
FERRENQ, Jean-Paul DESGOUTTE, CONCASS, Hélène PAPADOUDI, Christian HERMELIN, Sylvain MATHIEU,  
Esfandiar ATTARAN, Charles SEGALEN, Hervé HAUDIQUET, Dominique BRUNET, Georges LAPASSADE.

**Imprimerie :** Rotographie 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

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 institutantes 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), créée 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.

E  
D  
I  
T  
O  
R  
I  
A  
L

# 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 distinguer deux 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-sociologiques 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 dégâts 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

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'essoufflement 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 dérèglements, oscillent entre un militantisme remarquable mais non soutenu et une «logique hygiaphone» de repli administratif».

## RAPPORTS A LA CULTURE LAIQUE 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

passé, 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 fondamentaliste - 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 clientéliste 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.

PROPOSITIONS POUR UN DÉBAT

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

*Une activité, assez intense et efficace 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'actions menées en leur faveur 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 carences, 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 SYNTHÈSE EST PREVU POUR LE MERCREDI 31 MAI, MEME HEURE, MEME SALLE.

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

*Pour tout renseignement:*

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

### IRTS

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

# 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 par ailleurs de l'ordre sécuritaire permettrait un minimum de cohésion sociale, (retour au XIXème siècle et à M. THIERS).

— Un État-providence du XXIème siècle qui, poussé par les mobilisations militantes d'ACI, 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'État 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 travailleur social (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 à toute personne en leur permettant de faire valoir leurs droits, voire même de créer des droits. Une nouvelle professionnalité 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 Nicole QUESTIAUX en 1982. 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 à 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).

# 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 obéi 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 de 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 dé-penser.

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,

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 surgir d'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, préféreraient 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

# TOUTES LES VOIES SE CROISENT

*De l'imagination à l'image, de l'image à la création, de l'observation à l'élargissement de la connaissance, de l'abstrait au concret, de pigeons voyageurs aux voitures 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 sémiotique, 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 rétrécit 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 nécessité 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 destin ont été

modifiés. Général De Gaulle 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**

# LES AUTOROUTES DE L'INFORMATION'

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 Théry<sup>2</sup> 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'économique<sup>3</sup>.

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'ATM<sup>4</sup>, le développement de la fibre optique<sup>5</sup>, et économico-culturel du fait de la croissance du multimédia, de la demande des services afférents<sup>6</sup> 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<sup>7</sup>, 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 côté, 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<sup>8</sup>. Pourtant, il s'agit avant tout d'une bataille mondiale pour la Valeur Ajoutée plutôt que pour l'accès égalitaire aux connaissances et à l'éducation. L'auteur le dit d'ailleurs lui-même : le principal reproche fait à Internet<sup>9</sup> est que " *son mode de fonctionnement coopératif n'est pas conçu pour offrir des services com-*

merciaux<sup>10</sup>. 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<sup>11</sup> 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 désstructuration 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."*<sup>12</sup>. 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 œuvres 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 mécaniciste mais aussi légèreté dans l'examen des conséquences induites par ces autoroutes sur les rapports sociaux. Gérard Théry place le développement du télétravail<sup>13</sup> 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<sup>14</sup>.

## 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 *"l'attrait du virtuel [appelle] inmanquablement le désir du réel."*<sup>15</sup> 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 H<sup>16</sup>. 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<sup>17</sup>. 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 ?

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"<sup>18</sup>. 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<sup>19</sup>. 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 l'information<sup>20</sup>. 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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Ingénieur Général des Télécommunications, ancien responsable de la DGT.

<sup>3</sup> Voir les Echos du 24/11/94, p. 15.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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...

<sup>7</sup> 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...

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> P. 25.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> p. 115. On appréciera à sa juste mesure le terme de "pécher" instituant le caractère quasi transcendant du marché et de son juste équilibre...

<sup>13</sup> P. 49.

<sup>14</sup> Voir à ce sujet : Pascal Junghans, *Télétravail : du rêve à la réalité*, in Alternatives économiques n°113 de janvier 1994.

<sup>15</sup> P. 14.

<sup>16</sup> *Les chiffres clés de la télévision et du cinéma*, INA 1991. et Cahiers français, *Les médias*, La Documentation française, n°266, 1994.

<sup>17</sup> Voir à ce sujet le remarquable article d'Ingrid Carlander, *La drogue des jeux vidéo*, Le Monde Diplomatique n°476, de novembre 1993.

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

<sup>19</sup> 150 à 200 milliards sur 20 ans.

<sup>20</sup> Sous la présidence de Martin Bangemann, *La société de l'information planétaire : recommandation au Conseil Européen*, Publication de la Communauté européenne, 1994.

# LE SOCIAL MÉDIATISÉ OU PAS

*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 à 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<sup>2</sup> en son temps, ces «mythologies» dont Roland BARTHES<sup>3</sup> 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, électorale, 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

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 du 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 «dasse». 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-

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 spectaculaire. 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 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.

# TRAVAIL SOCIAL ET T.C.I.\*

\* Technologies  
de Communication et d'Information

**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 malheureux ; «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'engagement)(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 «sujet»(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 a 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

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 toujours 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 évidemment, 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-

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'utilisateur peut explorer ses potentialités et les mettre à l'épreuve. L'utilisateur 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'appropriation 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(10).

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 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 constituer 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.

«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 où 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... Il ne s'agit pas de «laisser se débrouiller» soit l'utilisateur 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.

## 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'utilisateur acteur et l'agent innovateur et expert?

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'utilité nue» des TCI, se cache une réalité plus 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

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 partenarial (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 Conférences-Université 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, Métailié, 1994, p.9.

(3) La «techné» 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 «perversi» dans un «réseau de convergences symboliques et d'intériorisation rituelle».

(8) Watzlawick et coll., *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.

**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 «A.N.A.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.N.A.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'utilisateur. 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-

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 «local» 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 d'autres 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.

## 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 institutions

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)

— efficacité de l'intervention

Il pourrait bien y avoir là un nouveau critère utile à la validation des compétences pour ceux qui approchent au plus près 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 CRAM, 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 CRAM (pour les chiffres et la maintenance) puis des CRAM 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 distance. 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

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 insoucians.

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 PROFESSIONNEL GARANT DE LA CONFIDENTIALITE

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.

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° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. (J.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'utilisateur (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 «sembler» 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.

## CONCASS

COORDINATION NATIONALE DES COLLECTIFS  
DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL

21 impasse Jean MERCY 69200 VENISSIEUX

Tél : 78 78 09 79

# TECHNIQUE DE L'ENTRETIEN

***L'usage approprié de la vidéo peut apprendre, par-delà 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 SCÈNE 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-

teur 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, «l'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.

*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.*

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

Cet outil de communication est devenu essentiel, voir indispensable. Cependant, le téléphone d'aujourd'hui est bien différent de celui de nos aïeux. 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 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 près 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

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 employé 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 réitérer 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**

## 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-familiaux 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

DSQ était 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 24000F le 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 protagon-

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 la TV.

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 DSQ n'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

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'entraînait 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 poïésis 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).

## 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 DSQ comme 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 ici l'éthique démocratique puisque «L'exploitation et la domination coïncident 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).

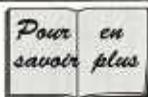
Dans la situation de crise, d'impuissance des experts économiques et politiques et des stratégies de travail social, d'insertion, etc., que nous connaissons actuellement, n'avons nous pas intérêt à solliciter l'imagination désirante et créatrice de tous, et pour cela à désorganiser un peu nos modes traditionnels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

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.

ESCARPIT (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'Harmattan, 1992.

FERRENG (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.

# RENDEZ-VOUS 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 environ 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 à plusieurs reprises installé des familles et personnes mal logées ou sans logis dans des immeubles vacants appartenant à des gros propriétaires immobiliers. 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 et sans 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. Lefebvre, 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 Lefebvre) 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 Lefebvre et Basaglia. Pour

peu qu'à l'origine 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.

Les 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 instrumentaliser 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).

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 «déviant». 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 forcément 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 «déviant» 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 19ème 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'instrumentalisation 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 appartient, 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-

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 «diabliques» 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 oeuvrent, pour partie, à sa réalisation.

L'observation des pratiques quotidiennes amène à nuancer quelque peu cette conception «fonctionnaliste». 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'«ingénierie sociale», en revanche, et à quelques exceptions près, ce corps professionnel délaisse le champ du politique ; champ dans lequel se définissent les Droits, 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 degré que se soit) le rôle qui leur est imparti. Certes, comme toutes les formes de déviations, 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

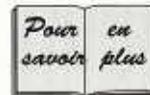
la Haute Noblesse d'État. Cette docilité concourt, de manière non négligeable, non seulement au bon fonctionnement du dispositif mais aussi à sa pérennisation.

Par ailleurs, cette disposition à oeuvrer au Social - tel qu'il est défini par ceux qui se sont arrogé 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



- Ardoine 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

# 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.*

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 centres 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 du réseau. 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 premier temps, 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'avèrera 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 matérialisé par 1 m 07 de hauteur de documents !

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

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 psychologisante 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, assistés) 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'utilisateur de se situer comme sujet dans ses réseaux. L'utilisateur reconnaît son appartenance à

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 débat 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 Travailleur 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. YVON**

(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.

# 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 socio-culturels, 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.

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

Pour éprouver cela, 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-être agissante 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-être à 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 être dicté 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 règlement intérieur et au projet pédagogique de l'établissement. Ainsi, on pourrait affirmer que le prescrit du travail est déterminé par le Règlement 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'être vague, 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'agit 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: l'éducateur fait usage de lui, par lui et par les autres (3).

Il y a 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.

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

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 de contenu qu'un savoir de forme. 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'apparaît 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 NAVILLE, 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'être relégué 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'Université d'Aix en Provence.

(2) LAINE (Tony): «Communautés éducatives 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 réel, quelques précisions», 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): Redécouvrir l'expérience ouvrière, Paris, Editions Sociales, 1981, 258 p.

(8) CLOT (Yves): Cours de DESS-APST, Université d'Aix-Marseille I, année 1993-1994.

# LA RELATION D'AIDE EN SERVICE SOCIAL

## OU LE DESIR DE SE RETROUVER A DEUX

*Une enquête, dans le cadre d'une recherche<sup>(1)</sup>, 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'utilisateur 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'aide afin d'accomplir à sa place des démarches. Ressentie parfois comme une aide «fardeau», elle représente le moment extrême où l'utilisateur 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 côté de l'utilisateur, 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 façon d'être «à côté», 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'utilisateur qui parfois se sent contraint.

**L'aide soutien.** Valoriser, protéger l'utilisateur, 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.** Il s'agit pour la professionnelle de suggérer à l'utilisateur, 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 essaie de se mettre de côté pour laisser l'utilisateur trouver seul les réponses à ses questions. Ici l'écoute officie. Le meilleur aidant est l'aide lui-même.

**L'aide information.** L'utilisateur 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

complexe et ambiguë. 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 habitée 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 rôles 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 mère. C'est cette quête impossible 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 gênent 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. La concertation, le dialogue avec les élus, par exemple, sont des pratiques très peu développées.

À l'extérieur de 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 règlements 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 méandres 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'INDIVIDUEL AU COLLECTIF

A travers le désir d'aider apparaît le souhait 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'ancre 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. Il 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'éducation - Faculté Paris X (Février 1993)

# AGIR

*Des actions originales auto-organisées par les populations se sont développées à Montpellier.*

*Une observation attentive de la scène sociale amène à constater qu'à 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 créée.*

*En créant cet espace, le comité de rédaction entend confirmer 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 défini par les institutionnalistes : R. Lourau (1969) précise que «par instituant, on entendra à la fois 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 pas à nous contacter, et nous proposer des articles et/ou des idées d'articles.*

## INTRODUCTION

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. Majoritairement (et l'article du MASSE le confirme), les professionnels du social sont restés très distants de ces mouvements auto-organisés par les populations.

Focalisé sur les événements de la rue 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

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 avons 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 où 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). In satisfait 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 organisé 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'organisent", in PEPS No 48 p.45

(2) AGIR 139 : 139 Ave de Lodève - 34 000 Montpellier - Tel : (16) 67 47 33 96

# 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 partir d'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 partageaient des difficultés identiques qui résonnaient avec les leurs, créant ainsi un sentiment

en commun. Ainsi, elles partageaient 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 apporter des 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 confiance pour recommencer, considérer 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, maintenir son 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 se 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'enfermer 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'entre 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 devons faire face.

Parmi les limites les plus significatives, la question de l'absentéisme de certaines a été important. Nous devons 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

## 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'errant 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 intéressera 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 auprès 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 avoir le «grand public» sur les chômeurs de longue durée, perception s'appuyant trop souvent sur des informations abstraites et desincarnées, 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 sociologue Didier DEMAZIÈRES portant sur la construction des identités des chômeurs de longue durée, nous avons très vite perçu qu'il fallait pouvoir coupler cette investigation avec une autre approche que la démarche sociologique permettant aux intéressés eux-mêmes d'être associés au travail entamé.*

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

*La démarche engagée 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.*

*Regard sociologique, regard photographique, nous ressentions que pour que notre objectif puisse être perçu 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 réinterrogés 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 reprises (Archives du Monde du Travail de Roubaix, La cité des sciences de la Villette avec la Fondation de France, Confédérations CFTD, 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 Mosaïque», correspondant exactement au travail que nous avons entrepris.*

*Des contacts furent pris avec la Fondation sur le Progrès de l'homme, editrice 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.*

## 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 façonnés 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 complexes 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 professionnalité, 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 Libération 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.*

## 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 AFFUTS 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 revue, 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 Tél : (16) 56 84 20 20 tarif : 190 F à l'ordre de « comité de liaison ».

## PARTAGE

Le mensuel d'information sur le 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-Ile de France vient d'être créée

Elle propose aux assistants sociaux désireux d'échanger sur leur pratiques professionnelles (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.

Tél : 45 26 33 79

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

## GUIDE JURIDIQUE DESEXCLUS

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

Plus les mesures visant à réparer les dégâts 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 paraître 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 le travail social ; le n° 145 sur Danse, 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.

## CTNERHI

(Centre Technique National d'Etudes 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. Ravaut 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.

Tél : 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 (« l'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

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.

Tél : 041/23.38.04 (ext. 412) - 23.08.08

## CONCASS

Coordination Nationale des Collectifs 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 abusive 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 éthique 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**

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.

2- 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).

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.

Collectif P.E.P.S.

Dans 3616 ASSOS

tapez

le mot clé : PEPS

pour tout savoir  
sur **PEPS**



Vous trouverez :

- La présentation complète de la revue
- Le sommaire du dernier numéro
- La liste des anciens dossiers
- Les tarifs d'abonnement

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

**ABONNEMENT** (4 N<sup>os</sup> + 1 N<sup>os</sup> GRATUIT)

- Etudiant : 130 Frs (+ justificatif)
- Individuel : 160 Frs
- Institutionnel : 250 frs
- Soutien : 300 Frs

**NUMERO**

45 Frs (port payé)

**NUMEROS**

- 21 : LES FORMATIONS INITIALES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX
- 22 : LE DEVELOPPEMENT SOCIAL EN MILIEU RURAL
- 23 : LE CODE DE LA NATIONALITE
- 24 : QUE DITES VOUS APRES AVOIR DIT TOXICOMANIE ?
- 25 : TRAVAIL SOCIAL ET RESEAUX
- 26 : LIBERER LES IDEES POUR SORTIR DES PRISONS
- 27 : FORUM SUR LE R.M.I.
- 28 : BANLIEUE CENT VISAGES
- 29 : REUSSITE SCOLAIRE
- 30 : TRAVAIL SOCIAL ET BICENTENAIRE DE LA REVOLUTION
- 35 : INSERTION DES HANDICAPES ET TRAVAIL SOCIAL
- 36 : LES CULTURES DE LA RUE
- 37 : EPUISEMENT PROFESSIONNEL DANS LE TRAVAIL SOCIAL
- 38 : LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DOIVENT-ILS DISPARAITRE ?
- 39 : "IMMIGRATION", DANS QUEL SENS ?
- 40 : FEMME IMMIGREE, D'UNE RIVE A L'AUTRE
- 43 : "ASSISTANTES SOCIALES : UN MOUVEMENT CONCASSÉ"
- 44 : LA PLACE DE L'ECRIURE DANS LE TRAVAIL SOCIAL
- 45 : LES ENJEUX DE LA FORMATION
- 46 : LES NOUVELLES SOLIDARITES
- 47 : LE COMITE : UN OUTIL, DES HOMMES
- 48 : Y-A-T-IL UN TRAVAILLEUR SOCIAL DANS LE SECTEUR : VERS UNE NOUVELLE PROFESSIONALITE

Nom/Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Je désire prendre ..... abonnement(s) (4 N<sup>os</sup> + 1 gratuit) \_\_\_\_\_ Frs

N<sup>o</sup> 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'ACCÈS AU LOGEMENT

*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 officielles, on dénomberrait 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 officiels, 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.*