

Journée de l'ETSUP, 9 novembre 2010

“Parcours de vie et intervention sociale : l'impensé du genre”

Marc Bessin, sociologue CNRS, IRIS-EHESS :

« La présence sociale auprès des personnes en difficulté : enjeux temporels et sexués »

J'ai eu le plaisir de mener avec plusieurs chercheur-e-s (dont certain-e-s alimentent la réflexion de cette journée) une recherche collective dans le cadre du programme de la MiRe-DREES « genre et politiques sociales ». Il s'agissait d'enquêter sur différents dispositifs d'intervention sociale, plus ou moins innovants, en tentant systématiquement d'en dégager les enjeux de sexualité. J'ai pour ma part conduit ce travail au sein d'une antenne communale d'un service départemental de la région parisienne, regroupant une PMI, un service de l'enfance et un service d'assistantes sociales. Cette Circonscription d'action sanitaire et sociale a pris au cours de l'enquête le nom d'Espace départemental de la solidarité, une modification qui tentait de clore une restructuration très mal vécue localement, assez révélatrice des évolutions du travail social. Je propose, dans cette courte communication, d'en faire l'analyse en m'aidant de la notion de présence sociale. Traduisant par bien des aspects la notion de *care*, la présence sociale permet d'en souligner les enjeux temporels et sexués, il s'agit donc d'en proposer une lecture politique. Introduisant mon propos par le déni du genre dans le secteur social, qui n'a pas encore profité de l'engouement récent pour les perspectives du *care* pour se rattraper, je donnerai quelques éléments de définition de la présence sociale. Je développerai ensuite certains aspects de ce terrain d'enquête, afin de montrer l'intérêt d'aborder les impensés du genre à partir des enjeux de temporalisation de l'intervention sociale.

Penser le genre des interventions sociales par ses enjeux de temporalisation

On ne peut que se réjouir d'une telle journée, qui pourrait bousculer le déni du genre (Bessin, 2009) sévissant dans le champ du travail social. Une des raisons de cet impensé - titre tout à fait adapté de cette journée - a trait à l'histoire du travail social, qui est celle de sa professionnalisation. En s'écartant de la tradition charitable et religieuse de l'assistance, les hommes organisent le secteur en le déléguant aux femmes, qui y trouvent un accès légitime à l'emploi et dès lors une voie d'émancipation. Elles doivent de plus en plus se former pour s'éloigner du modèle des dames patronnesses, tout en ne cessant de revendiquer des compétences sexuées. L'écoute et l'attention à autrui polarisent le métier

côté féminin, mais celui-ci se rationalise toutefois au fil du temps. Ce processus de professionnalisation met donc en tension des pôles sexués, selon des dichotomies érigées entre le privé et le public, la famille et l'emploi, la proximité et la distance, les sentiments et la raison, l'intuition et les savoirs, etc. Ces frontières morales (Tronto, 1993) constituent ainsi un ordre du genre qui valorise un pôle masculin de la distanciation, de la rationalisation, de la conceptualisation, au détriment d'un pôle féminin du rapprochement, de l'action concrète, des émotions, de la sollicitude. Ce prisme du genre permet ainsi d'éclairer la division sexuée du travail social, celle d'hier lorsque le secteur social s'érige en tentant d'échapper à la dévaluation morale et politique, et celle à l'œuvre dans les transformations actuelles du champ de l'intervention sociale.

En tout cas, il ne suffit pas de constater l'extrême féminisation des métiers du social, il convient d'observer comment le secteur contribue à ces frontières morales qui perpétuent les rôles sexués. Or les temporalités jouent un rôle fondamental dans l'élaboration de ces classements de genre, elles en sont même au principe, car le temps est producteur de rapports de pouvoir. On peut certes constater la division sexuelle du travail en la mesurant avec du temps, celui par exemple consacré au domestique. Mais l'assignation des femmes à la sphère privée engendre surtout un rapport au temps qui les situe dans une disponibilité temporelle permanente. En se (pré)occupant de leur travail, de leur maison, des enfants, du mari et des parents ou beaux-parents, elles héritent de la synchronisation et de la gestion quotidienne (matérielle et idéale) des rythmes temporels de l'ensemble des proches.

Le système de genre repose donc sur cette construction du rapport au temps (Bessin & Gaudart, 2009) : la naturalisation des compétences dites féminines s'appuie sur une temporalité basée sur le rapport à l'autre, le sens de l'anticipation et l'engagement dans la durée. Il s'agit en fait d'une capacité à la temporalisation, c'est-à-dire à l'inscription de son action dans l'épaisseur du temps et la durée, au-delà de son immédiateté, par la mémoire du passé et la responsabilité face à l'avenir. Elle induit des dispositions pratiques et morales, telles que la responsabilité, l'attention, l'anticipation, le souci, ce qu'il est maintenant convenu d'appeler le *care*. Et force est de constater qu'on est ici au cœur des valeurs quotidiennes de l'action sociale. Mais la quête permanente de légitimité du travail social l'amène à dénier les implications sexuées de cette temporalité, pour toujours mettre en avant sa rationalité, ses fondements théoriques et son universalité, qui garantiraient la justice sociale dont il se réclame.

Je propose de traduire par la notion de présence sociale ce que je retiens ici des perspectives du *care* : ses enjeux de temporalisation, i.e. politiques et sexués. La présence sociale est à la fois une disposition morale pour anticiper les besoins des personnes (« *W a toujours été présente dans les moments difficiles* ») et une activité pratique permettant d'y répondre matériellement. Elle correspond à la disponibilité pour pouvoir intervenir en situation, au moment propice, de façon adaptée et contextualisée. En ce sens, c'est une posture pragmatique, où les personnes en relation coproduisent le contenu de l'intervention. Au demeurant, la présence sociale ne se résume pas à l'interaction et peut se concevoir, en lui donnant une dimension politique, au-delà des relations dyadiques. Des dispositifs et des institutions permettent en effet de pallier l'incapacité des individus à être constamment dans la présence et de permettre un droit à l'absence (Piette, 2010). La présence sociale ne se réduit pas non plus à la réponse dans l'immédiateté. Elle n'est pas enfermée dans le présent, car elle peut traduire son action dans la durée et l'inscrire sur le long terme.

Avec ces deux précisions, j'insiste sur l'usage heuristique du concept pour évaluer la possibilité d'échapper à la compression du temps et à l'urgence, mais aussi à l'arbitraire de la relation individuelle. En ce sens, l'enjeu politique s'exprime par l'« assurance », terme qui n'est pas anodin dans son acception temporelle, et ce n'est pas un hasard s'il est généralement dit que l'on « assure une présence ». La présence sociale est donc un concept à visée descriptive pour rendre compte des processus de prise en charge des besoins. Mais on peut difficilement se départir d'une connotation éthique, le *care* échappant en fait à la dichotomie descriptif/normatif (Paperman, 2009). Au demeurant, il convient d'introduire une problématique récurrente en matière d'aide et d'assistance, celle de l'ambivalence des interventions pour autrui indissociables de la surveillance et du contrôle social, et des risques du paternalisme et de l'assymétrie des rapports de dépendance entre pourvoyeurs de *care* et bénéficiaires (Tronto, 1993). Il ne s'agit donc pas de définir un bon *care* ou un mauvais *care*, une présence sociale efficace ou défailante, mais de percevoir dans cette concrétisation du concernement, les ambivalences de la solidarité rapprochée.

Celles-ci s'illustrent d'ailleurs assez bien au regard des deux domaines où la notion de présence sociale est largement divulguée. D'une part, on la mobilise pour évoquer tout ce qui concerne la sécurité et la surveillance, la vidéo-surveillance, les vigiles, etc. D'autre part, le secteur social voit se multiplier des « métiers de présence sociale », renvoyant à la médiation, à l'écoute, à la relation ou à

l'accompagnement, sans prétention tutélaire à visée corrective. En évoquant ces deux secteurs, ces pôles sécuritaire et protecteur¹ qui déploient cette même expression, constitutifs de l'idée de justice et de son institutionnalisation, la présence sociale rappelle son inscription dans des problématiques maintes fois discutées. Mais les enjeux sexués qu'elle permet d'analyser, en réfutant les dichotomies classiques du privé et du public, permettent d'en renouveler l'intérêt et de ne pas se tromper de cible. Ainsi, alors que le féminisme faisait découvrir dans les années 1970 combien le privé était politique, les théories du contrôle social qui dénonçaient l'emprise étatique jusque dans les chaumières en sacralisant cette séparation, imputaient aux femmes (les mères mais aussi les travailleuses sociales) la responsabilité de la police des familles (Donzelot, 1977). Les problématiques du paternalisme et du contrôle social inhérentes à la justice et à toute politique de protection doivent donc se renouveler en se souciant des enjeux de temporalisation.

La présence sociale face à l'esprit gestionnaire

La restructuration du service social dans lequel j'ai enquêté m'aidera à le montrer. La réforme départementale consistait pour les AS à abandonner la sectorisation, principe d'intervention basé sur l'expérience, la proximité et l'interconnaissance des personnes et des partenaires, sur un même territoire circonscrit. Chaque service local s'est donc scindé en deux pôles, entre les fonctions d'accueil (traiter les premières demandes, les évaluer et les orienter en montant les dossiers), et d'accompagnement (relayer les « situations lourdes » mais « mobilisables », à prendre en charges sur la durée). Cette rationalisation induisait un protocole moins personnalisé, où les savoir-faire deviennent interchangeables. L'homogénéisation des modalités d'accueil a surtout permis d'appliquer un même principe d'évaluation des pratiques pour chaque circonscription, en vue d'une répartition des ressources selon l'activité mesurée. Cette quantification des actes (rendez-vous, entretiens téléphoniques, actions collectives...), aux antipodes de la tradition de la prise en charge globale dans le secteur social, symbolise cet esprit gestionnaire (Ogien, 1995) s'imposant un peu partout, à coup de systèmes d'information et de tableaux de bord qui appréhendent les pratiques professionnelles sous l'angle de la rentabilité et la performance.

¹ Mes enquêtes sur les soins en prison, en y observant la participation des surveillants, m'ont évidemment conduit à systématiquement cerner ces ambivalences.

Cette réforme a rencontré une très forte opposition localement, le service implosant avec le départ de plus de la moitié des AS qui refusaient de se convertir à un tel fonctionnement. Celles qui sont restées n'adhéraient pas pour autant à ce changement, et Geneviève, la responsable nommée pour « bousculer les choses » et imposer le nouveau dispositif a été accueillie dans une ambiance « totalement hostile ». Les propos de G. pour décrire cette période permettent d'en saisir quelques enjeux sexués. Dénonçant « l'hyper-personnalisation des fonctions » et « l'entre-soi presque familial », qui ne « calait pas à un cadre professionnel », G. insiste sur le sens des délimitations du privé et du public qu'elle devait ré-inculquer à l'équipe, stigmatise très fréquemment un féminin passionnel et déraisonnable, et en appelle à la mixité dans le travail social pour s'épargner cette « embrouille féminine ». Quant au fond de la réforme, l'un des arguments pour justifier la déssectorisation au nom de la modernité consistait à éviter la reproduction des publics suivis. Il fallait rompre avec les effets pervers de la proximité et de son pendant temporel, la mémoire des professionnelles, génératrice de la stigmatisation des familles. Ainsi, une AS à l'accompagnement ne doit pas garder dans sa file active des dossiers ne relevant plus d'un suivi actif, et n'y accumule pas ceux qui peuvent lui être liés (tante, frère...). A l'observation des modes de répartition des dossiers, le principe rationnel montre bien souvent ses limites, et il n'est pas une réunion où l'on ne fait pas appel aux « anciennes » pour compléter la présentation d'une situation, sur un registre domestique (personnel et concret, moins à distance), afin de mieux l'orienter.

Cette restructuration des modalités de suivi ne constitue qu'une traduction d'une transformation plus radicale et lancinante. L'accompagnement de l'utilisateur appelé à se mobiliser et à devenir l'acteur de sa propre démarche d'insertion est devenu le leitmotiv de l'activation biographique au principe du nouveau travail social. Elle vient d'abord tout simplement pallier une pénurie des prestations sociales à disposition des professionnelles pour répondre concrètement aux besoins formulés par les individus, qui leur présentent pourtant des problématiques de plus en plus complexes et des difficultés matérielles bien concrètes, situations qui deviennent inextricables au regard de moyens de plus en plus rationnés. Cette absence de réponses matérielles renforce l'enjeu de l'intervention sociale sur la relation qui ne s'appuie plus sur un modèle tutélaire pour imprégner aux usagers des comportements de consommation ou d'éducation par des conseils et injonctions s'appuyant sur l'effectivité des aides matérielles. La qualité d'écoute devient souvent le seul levier pour certes situer leurs besoins, mais surtout pour les impliquer. On ne se centre plus, au pôle accompagnement, sur les droits et ses

modalités d'accès, mais sur la personne et la mobilisation de ses ressources propres. La demande matérielle devient un symptôme et un moyen de temporiser (ne pas répondre tout de suite) pour évaluer et engager un projet (autre grand leitmotiv de l'activation) dont l'individu doit être le porteur. Les procédures deviennent des outils, plus précisément elles alimentent le principal outil de cette pratique, à savoir le temps. Comme me disait une AS, « Je vais prendre mon temps, parce que c'est bien le seul outil utile qui me reste ».

Conscientes des limites évidentes de cette logique d'implication et de responsabilisation qui peut tourner à la culpabilisation des personnes les plus en difficulté et à qui on demande le plus, les AS ne sont pas dupes. Le repli ou le cynisme constitue une des formes de résistance observable dans le service. Mais la plupart l'exerce dans la quête du sens à leur action, et c'est la temporalisation qui en constitue le vecteur. Certaines investissent alors le pôle accompagnement en pensant que le « dépotage » qui sévit à l'accueil dans le traitement immédiat de questions administratives ne permet pas de retrouver l'idée de prise en charge globale. Cette posture n'est pas sans ambivalence quant à la manière d'investir la relation basée sur la confiance pour une réappropriation biographique des usagers (l'empowerment comme logique palliative ?). Le suivi dans la durée permet en tout cas une présence qui anticipe les moments de crise ou au contraire de remise en selle. Pour autant, les AS à l'accueil résistent également aux logiques d'urgence et du court terme. En effet, quelles que soient leur affectation dans la nouvelle structure du service, les AS dépassent les postures figées pour insuffler à chaque maillon de la chaîne de prise en charge, aussi linéaire que le voudraient les protocoles rigides, un sens à leur pratique en jouant sur le temps. En pratique, elles modulent leur activité et contournent la logique comptable induite par la nouvelle organisation. D'une part le pôle accompagnement n'échappe pas aux situations peu mobilisables, et d'autre part les AS d'accueil se ré-approprient des dossiers pouvant être suivis dans la durée. Surtout, le guichet et l'évaluation dans l'instant n'est pas forcément synonyme de détemporalisation. Le savoir faire mobilisé pour percevoir des situations de danger lors d'un premier entretien est souvent considéré comme le résultat d'une longue expérience. Il relève en tout cas d'une présence vigilante évaluant la situation et les besoins par supervision rapide qui consiste aussi à découvrir les personnes et appréhender une multitude de problématiques suscitées par la dureté du monde. Ainsi, la résistance à l'esprit gestionnaire de la réforme passe par un

élargissement des horizons temporels dans le suivi, une temporalisation qui s'effectue aussi par un fonctionnement collectif permettant de ne pas succomber à l'individualisation des pratiques.

Une activation sexuée

Analyser la présence sociale dans ce service en évaluant les capacités de temporalisation relève bien d'enjeux sexués, selon une polarisation classique de l'histoire du travail social entre rationalisation et prise en charge effective et concrète au plus près des situations. Toutefois, pour conclure on ne peut oublier la manière dont ce régime temporel du genre s'exerce par un processus de naturalisation, qui se traduit aussi par des répartitions entre hommes et femmes. En l'occurrence, une analyse statistique des files actives au pôle accompagnement montre bien que les rapports sociaux de sexe les plus classiques y deviennent visibles, tant dans les problématiques à traiter que dans les réponses proposées. Les dossiers masculins révèlent par exemple la prévalence des addictions et des situations de sans-abrisme, les féminins la prévalence des difficultés « psy », de la violence conjugale, des dettes de loyer. Les demandes masculines sont majoritairement des demandes financières, d'ouverture de droits, les féminines des demandes plus diversifiées concernant l'enfance, le logement, la protection sociale, la santé. Les « pannes » de la relation, côté masculin, sont caractérisées comme violence, agressivité, et, côté féminin, comme méfiance, inadaptation de la demande. Ainsi la précarité renforce les disparités de genre et sa prise en charge au sein du service social relève de pratiques qui sont loin d'être neutres quant au sexe des publics visés, lorsqu'elles cantonnent par exemple les femmes dans le féminin maternel, conduisant ainsi à renforcer les stéréotypes sexués.