



HAL
open science

Bessin M., " La présence sociale en polyvalence de secteur. Enjeux de temporalisation et de sexuaction dans l'accompagnement par des assistantes sociales ", in Bessin M. & al. Le genre de l'autonomie. Enquêtes sur la sexuaction des interventions sociales, rapport de recherche pour la MIRE/DARES, IRIS-CSPRP, avril 2009, pp. 155-194.

Marc Bessin

► **To cite this version:**

Marc Bessin. Bessin M., " La présence sociale en polyvalence de secteur. Enjeux de temporalisation et de sexuaction dans l'accompagnement par des assistantes sociales ", in Bessin M. & al. Le genre de l'autonomie. Enquêtes sur la sexuaction des interventions sociales, rapport de recherche pour la MIRE/DARES, IRIS-CSPRP, avril 2009, pp. 155-194.. 2009. halshs-00612755

HAL Id: halshs-00612755

<https://shs.hal.science/halshs-00612755>

Submitted on 30 Jul 2011

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Bessin M., « La présence sociale en polyvalence de secteur. Enjeux de temporalisation et de sexuaction dans l'accompagnement par des assistantes sociales », in Bessin M. & al. *Le genre de l'autonomie. Enquêtes sur la sexuaction des interventions sociales*, rapport de recherche pour la MIRE/DARES, IRIS-CSPRP, avril 2009, pp. 155-194.

La présence sociale en polyvalence de secteur

Enjeux de temporalisation et de sexuaction

dans l'accompagnement par des assistantes sociales

Marc Bessin

Introduction

Ce chapitre rapporte le segment de l'enquête collective portant sur un dispositif plus traditionnel du travail social. Rappelons que l'intention de l'équipe de recherche consistait au départ à répartir nos observations entre des dispositifs innovants, comme ceux étudiés autour des registres de la parentalité ou de l'aide aux victimes, des dispositifs devenus classiques mis en œuvre dans les années 80 comme les missions locales d'insertion, ou des dispositifs plus traditionnels tels que les clubs de prévention ou les services d'assistantes sociales. Au-delà de la place différenciée des structures étudiées dans l'histoire du travail social, nous avons vu à l'œuvre un même renouvellement de la problématique des visées à l'autonomie des usagers, plus ou moins reformulée sous la rhétorique de « l'activation des personnes ». Dans sa modalité la plus traditionnelle, le service social assuré par des assistantes sociales (AS) au sein d'une structure départementale est loin d'être épargné par ce registre très contemporain de l'activation. Nous verrons que celui où nous avons finalement enquêté est confronté à des restructurations correspondant à la rationalisation de ce secteur dans un esprit gestionnaire (Ogien, 1995). Nous y avons notamment porté nos analyses sur les impacts genrés de ces nouvelles façons d'intervenir auprès des personnes en difficulté.

Il s'agit ici de rendre compte de certains aspects des investigations menées dans une polyvalence d'un secteur d'une grande commune populaire de la banlieue de l'Est-parisien. Cette « Circonscription d'Actions Sanitaires et Sociales » dépend du Conseil Général qui l'a d'ailleurs récemment rebaptisée « Espace Départemental de Solidarité » (EDS). Outre une équipe de Protection Maternelle et Infantile (PMI) et une équipe pluridisciplinaire chargée de la protection de l'enfance, y travaille également une équipe de dix-huit AS qui se répartissent à parts quasi égales entre un pôle chargé de l'accueil et un autre chargé de l'accompagnement de personnes en difficulté. L'équipe sociale est complétée avec neuf secrétaires, un agent du Pôle Emploi (ex. ANPE) conseiller en insertion professionnelle (CIP) et une responsable qui encadre l'ensemble de l'EDS. Menée d'abord à deux enquêteurs (masculins), l'observation de l'activité des AS s'effectue dorénavant seul, en nous appuyant notamment dans la dernière période sur un suivi statistique des « files actives » des AS du pôle accompagnement. Elle prolonge une phase d'observation, notamment des réunions collectives et de quelques permanences, au cours de laquelle des entretiens ont été effectués avec la plupart des AS. Outre l'opportunité de mettre en évidence un certain nombre d'éléments sur la division sexuée des publics suivis sur le long terme, ce dispositif supplémentaire d'enquête est l'occasion d'une collaboration encore plus étroite avec l'équipe des AS, les négociations au sein du service sur la mise en œuvre et les attendus de ce volet statistique constituant des matériaux toujours très intéressants. Les discussions sur les problématiques rencontrées par les publics suivis, sur l'importance à accorder à telle ou telle dimension du travail, sur les manières

d'évaluer la relation d'aide ou l'implication des usagers ont en effet souvent été nourries. En ayant participé pendant de longs mois à une grande partie des réunions collectives du service, le lundi matin, c'est sans nul doute à propos de cette enquête sur les files actives et la mise en œuvre de la grille d'analyse des pratiques à l'accompagnement que les échanges se sont avérés aussi riches sur la nature de l'activité professionnelle dans le service. Ce sentiment étant partagé par beaucoup, cette satisfaction dans l'élaboration collective de l'enquête a été importante pour confirmer et renforcer la bonne insertion d'un observateur extérieur ; elle a surtout permis de faire accepter le laborieux recueil de données sur les dossiers, effectué à la suite par chacune des AS d'accompagnement.

Si nous restituerons les premiers enseignements de cette base de données, ce sera surtout pour décliner quelques enjeux de genre autour de la pratique de ces professionnelles du social. Pour ce faire, nous suivrons un questionnement qui s'impose à l'observation de l'activité dans ce service, celui de la temporalisation. Nous le travaillerons en prenant au sérieux la notion qui émerge dans les métiers du travail social, celle de présence sociale. C'est en effet ainsi que se décline maintenant les modes d'intervention pour autrui, et c'est aussi pour nous un moyen heuristique pour situer les enjeux du temps et du genre dans les débats sur la solidarité en pratiques. Après avoir rappelé quelques fondements de la sociologie de la présence sociale qui anime cette étude, nous situerons le fonctionnement du service observé dans un contexte de restructuration qui a laissé des traces très instructives sur l'évolution du métier. Nous pourrons ensuite décrire le public suivi et le travail qui est engagé avec eux. Nous verrons que la répartition des « files actives », pour reprendre le vocabulaire employé, entre le pôle « accueil » et le pôle « accompagnement », constitue un moment où s'énoncent les problèmes et les enjeux de l'intervention professionnelle, et où se met en place le travail d'activation, au-delà des urgences qui n'ont évidemment pas toutes été réglées au niveau de l'accueil. Elle met au jour les tensions entre des habitudes de travail confrontant les conceptions sur les rapports avec les usagers et le rôle de médiation que sous-tend la relation d'aide. Si le sexe des publics, ici comme dans les autres dispositifs étudiés, constitue un aspect que les professionnelles oublient, que l'on dénie même et qui s'invisibilise, l'objectivation de l'activité menée permet de montrer qu'il est évidemment loin d'être neutre. On n'active pas les femmes de la même manière que les hommes. Car c'est plus généralement une question de genre. De façon finalement très classique, le nouveau vocabulaire de l'activation ne fait par exemple que renforcer les stéréotypes de genre, en s'appuyant sur les dichotomies privé / public, famille / emploi, etc. Mais l'intérêt de s'appuyer sur les enjeux politiques de la présence sociale consiste à montrer que les figures temporelles sur lesquelles se construisent les pratiques des AS, qu'elles soient affectées à l'accueil ou à l'accompagnement, renvoient à des conceptions de genre. On travaillera ainsi dans ce chapitre le lien étroit qui lie les régimes du genre à une dimension temporelle. Autrement dit, ce pourrait être une manière d'illustrer que le genre est non seulement une question de relation, mais surtout que le temps en est au principe.

Quelques enjeux d'une sociologie de la présence sociale

La présence sociale est une notion qui tend à émerger dans le secteur social, où l'on parle volontiers de « métiers de présence sociale ». A vrai dire, ce n'est pas encore un vocabulaire qui s'est imposé en polyvalence, même si bien sûr chacune des professionnelles est amenée à parler de sa pratique en termes similaires. Dans le travail social, le vocabulaire de la présence semble encore circonscrit aux structures et métiers qui assurent des fonctions d'accueil,

d'écoute immédiate (Fassin & al, 2004), de dialogue, comme les médiateurs sociaux. La présence sociale est revendiquée par des structures de proximité, d'accompagnement, comme dans le travail de rue auprès des sans abris ou des toxicomanes. Il s'agit alors d'aller vers un public qui ne formule pas de demande. Ces structures sont souvent qualifiées de « bas seuil » : elles ont pour caractéristique de n'assurer qu'une fonction de veille ou d'orientation, souvent dans l'urgence, sans prétendre forcément à un travail éducatif ou une action normative. La temporalité de l'action engagée auprès des personnes par ce type d'intervention est celle du temps présent de la situation : alors que le travail social classique s'inscrivait dans le temps long de l'éducatif avec une visée de perfectibilité des personnes prises en charge, l'intervention qui se réclame dans le secteur social de la présence ne traite que des conséquences sans s'attaquer au fond des problèmes, qui nécessitent un travail de longue haleine¹. Pour autant, la présence entend être plus à même d'engager les actions qui conviennent de façon circonstanciée. Ainsi, en va-t-il du temps de pause dont se réclament parfois certaines structures, afin de permettre à la relation de se tisser et de jouer un rôle de levier permettant éventuellement une intervention d'une autre nature. C'est pourquoi nous élargirons ici la conception de la présence sociale pour en faire un outil conceptuel susceptible de travailler un questionnement sur les enjeux à la fois de temporalisation, mais aussi de sexuation.

Présence sociale : la temporalisation du care

Sans reprendre ce qui a été développé dans la première partie du rapport, rappelons simplement que la notion de présence sociale ramasse précisément bon nombre d'ingrédients qui constituent les enjeux principaux d'une sociologie des interventions pour autrui. Parce que la présence est à la fois une disposition morale à la solidarité et une activité pratique qui consiste à intervenir pour répondre aux besoins des personnes, cette notion répercute beaucoup d'aspects des débats initiés ces dernières décennies par les problématiques des éthiques et de la politique du *care*, dans le sillage des travaux de Carol Gilligan (1983-2008), et plus récemment en France (Paperman & Laugier, 2006 ; Brugère, 2008 ; Tronto, 2009). S'il ne s'agit pas ici de rentrer dans la discussion récurrente de la traduction du terme anglais « *care* » (Laugier & Paperman, 2009) pour évaluer si la présence sociale peut en être une des solutions possibles, aux côtés des notions de sollicitude, attention, souci, concernement, disponibilité, responsabilité, prise en charge, soin, etc., on notera simplement qu'elle en englobe bien des dimensions. Pour reprendre la description des quatre phases du *care* proposée par Joan Tronto (2009, chapitre 4), on peut considérer que la présence réunit à la fois le registre moral de la sollicitude et la dimension plus pratique du soin. Être présent, c'est d'abord se soucier de (*caring about*) : il s'agit de constater l'existence d'un besoin et d'évaluer les possibilités d'y répondre. La présence sociale, c'est ensuite traduire cette réponse par une prise en charge (*taking care of*), en déterminant notamment la nature de la réponse à apporter. Cette mise en branle des moyens adéquats, qui n'est pas improvisée, peut sembler routinière et revenir à une mise en protocole quand la prise en charge est institutionnalisée, bien que toujours sujette à réévaluation. La présence participe également du prendre soin (*care giving*) qui suppose un travail matériel et le plus souvent un contact direct avec les bénéficiaires du soin. Enfin, la présence sociale intègre également l'étape de la réception de l'intervention (*care receiving*) où l'on prend en compte l'adéquation de la prise

¹ Jacques Ion et Bertrand Ravon soulignent que ce changement de perspective temporelle correspond à l'évolution du vocabulaire dans le secteur, du « travail social » à « l'intervention sociale », des « institutions » aux « dispositifs », etc. (Ion & Ravon, 2005).

en charge proposée. Car quand bien même est présumée la justesse d'une réponse aux besoins perçus, la perception de ces besoins peut s'avérer fautive ou la réponse peut se trouver inadaptée, ou engendrer de nouveaux problèmes encore plus importants que ceux que l'on prétendait résoudre.

Le rappel des étapes du processus du *care* permet de mettre en évidence le principal atout heuristique du concept de présence sociale. Les implications temporelles du *care* étant trop souvent mises en sourdine, il nous semble que le registre de la présence permet d'insister justement sur les enjeux de temporalisation. Si le *care* mobilise notamment le temps dans sa dimension du *Kairos*, le temps opportun (Bessin, 1998 ; Bessin & Gaudart, 2009), la présence sociale nous semble mieux correspondre à cette posture temporelle de la disponibilité dans laquelle il convient d'être pour pouvoir intervenir au moment propice, de façon pragmatique, adaptée et contextualisée. Il s'agit également d'en évaluer les implications à toutes les phases, et en ce sens échapper à l'intervention ponctuelle pour appréhender les actions engagées au-delà de court-terme et les inscrire dans la durée. L'ultime étape est essentielle en ce sens, puisque c'est par la prise en compte de la réception de l'intervention proposée que l'on peut évaluer dans le temps si elle s'avère opportune, pas seulement pour soulager une situation présente, mais pour tenter de l'intégrer dans un processus de réparation dans le temps.

La présence peut aussi constituer une catégorie spatiale aux implications morales fortes, au sens où elle implique un mouvement de rapprochement vers la personne dans le besoin. Les discours professionnels sur les métiers du social traduisent souvent cet aspect sous le registre de l'empathie. Ils traitent en tout cas d'une appréciation de la bonne distance à entretenir avec les usagers. Pour autant, notre conception de la présence sociale permet aussi d'éviter de trop se focaliser sur la dimension spatiale et la logique compassionnelle qui l'accompagne, dans lesquelles nous enferme trop la dynamique de la proximité souvent retenue dans les débats sur le *care*. En effet, avec la présence sociale, l'engagement auprès de l'autre s'écarte de la pitié, dont le principe requiert une extériorité, une « présence absente », alors que la compassion a besoin d'une « présence corporelle du « proche » pour réduire la distance » (Revault d'Allonnes, 2008, p.43). Mais la présence sociale peut se distinguer de la compassion par sa capacité à la politisation, qui est justement un enjeu de temporalisation². Nous parlons en effet de présence sociale pour évoquer ces interventions pour autrui, ces façons de s'engager et d'agir, dont les temporalités doivent être étudiées pour en évaluer les capacités d'accès au politique. L'enjeu temporel se situe face à la concentration de l'intervention à la situation présente. Tout le problème de cette tendance contemporaine au rétrécissement des horizons temporels³ consiste justement à évaluer les capacités d'y résister en s'inscrivant dans l'épaisseur du temps, dans l'articulation entre « champ d'expérience » (relation du passé au présent) et « horizon d'attente » (relation du futur au présent) (Kosselleck, 1990). Il s'agit d'appréhender ce qui est mis en œuvre dans les manières d'agir pour ou avec les autres dans le besoin, au-delà d'une réponse dans l'urgence et sous la pression de l'émotion. En insistant sur la dimension temporelle de la relation, la présence sociale déplace aussi la question de la professionnalité, souvent posée en termes de pouvoir, en ce que celui-ci est lié au partage de l'espace, vers celle de l'autorité qui appelle la reconnaissance et se déploie dans la durée (Revault d'Allonnes, 2006).

² Sur l'incontournable prise en compte de la dimension du temps comme condition de la politisation du *care* : (Paperman, 2009).

Contrôle social et sexuation de la présence

Aujourd'hui, pour ce faire, les activités altruistes s'inscrivent plutôt dans l'accompagnement et la sollicitude avec des individus de plus en plus appelés à devenir acteurs de leur propre vie, sans forcément d'ailleurs qu'ils en aient les moyens. En ce sens, le discours de l'autonomie tel que nous l'avons vu mobilisé dans les différents dispositifs analysés, peut aussi correspondre à de la temporalisation. Ce qui n'en évacue pas pour autant les ambiguïtés. Une présence peut en effet en rester à un registre présentiste, celui d'une réponse immédiate qui ne permet pas d'envisager les contours du problème posé et d'inscrire l'action qui convient au-delà de l'urgence à laquelle elle répond. C'est le registre pour lequel aujourd'hui, on l'a vu, le secteur social mobilise surtout le vocabulaire de la présence. Mais la question de la temporalisation reste ouverte : la présence sociale peut aussi introduire une intervention dans la durée. En ce sens, elle peut être incarnée par une certaine autorité, qui ne requiert pas tant l'obéissance que la participation et la reconnaissance dans la relation. Une présence peut également consister à prévenir ou anticiper des situations délicates et problématiques. Ce registre de la prévention semble aujourd'hui mis à mal dans le secteur social ou de la protection de l'enfance (Bessin, 2006). On sait toutefois que les visées préventives ne sont pas non plus dénuées de critiques, en s'inscrivant aussi dans une logique de surveillance et de contrôle social des populations. Sur ce versant, qui a fait l'objet d'une production massive dans l'analyse du travail social (Donzelot, 1977 ; Verdes-Leroux, 1978), la présence peut converger vers des dynamiques de police, au sens historique du recueil de l'information et du renseignement, avec ses côtés répressifs. En atteste le vocabulaire de la présence mobilisé dans l'industrie sécuritaire (vidéosurveillance, vigiles, etc.).

Ainsi, recourir au vocabulaire de la présence sociale ne détourne pas pour autant des questions classiques et des problématiques récurrentes de l'action sociale. Quand les AS parlent de leurs pratiques, elles ne font que les reformuler en les adaptant aux problèmes qu'elles traitent. Toutefois, les manières d'agir et d'intervenir pour apaiser les situations de vulnérabilité, la façon de les contextualiser afin d'en évaluer les contours, au-delà des statuts et des droits auxquels les personnes peuvent légitimement accéder, sont empreintes de dispositions qui correspondent à une division sociale et sexuée de la société. Faire acte de présence, en assurer la responsabilité et l'assumer jusque dans sa mise en perspective temporelle est construit socialement du côté du féminin. En cela, il s'agit à la fois de cesser d'associer le *care* à une moralité des femmes, mais surtout de considérer que cette assignation sexuée est le fruit de l'articulation de frontières morales, telles que celles qui séparent vie publique et sphère privée, ou le domaine de la raison et les sentiments, qui participent à délimiter la hiérarchie propre au régime de genre. Dans cette perspective, la sociologie du genre est incontournable : parce qu'elle est souvent marginalisée et invisibilisée, la présence sociale contribue aux opérations de classement, notamment au regard du genre.

Qu'est-ce concrètement que la présence sociale d'une AS pour un usager ? Quelles sont les modalités mises en œuvre au niveau de l'organisation du service pour répondre au plus près des besoins des personnes, de façon la plus opportune qui soit, tant au niveau des réponses apportées que de son moment ? On verra que les questions temporelles sont au centre des préoccupations mises en avant par les instances à l'origine des restructurations. Si elles se déclinent en termes de délai d'attente des usagers et de modalités d'accueil et de gestion des flux, on peut aussi retrouver ces dimensions temporelles dans la manière dont le service d'AS a été repensé ces dernières années. Et l'on s'aperçoit que les controverses autour de ces modalités d'accueil des usagers ne sont pas sans mobiliser ces frontières morales qui ne

cessent de déprécier le registre des sentiments et de la proximité, en le renvoyant si besoin était de le préciser du côté féminin.

Une rationalisation de la présence sociale

Le service au sein duquel nous avons mené l'enquête se situe à D., une commune populaire de la banlieue de l'Est parisien, gérée par une municipalité communiste, comme le département dont il dépend. Lorsque nous sommes arrivés à la Polyvalence de D., qui nous avait été recommandée par une amie travaillant au service du RMI du Conseil Général, nous étions loin de percevoir le décalage apparent entre d'une part nos préoccupations de recherche axées sur la sexuaction des interventions sociales, et celles de toutes les professionnelles autour de la réorganisation du service, qui datait pourtant de quelques années.

Professionalité, affectivité et mémoire

Avec le recul, il est plaisant de nous revoir exposer devant l'équipe, au tout début de l'enquête, notre recherche sur l'activité d'un service social, en insistant sur des enjeux du genre. Au regard des événements passés et des préoccupations encore actuelles du personnel, une partie a pu en effet penser que les sociologues étaient invités à effectuer un audit du service, sous prétexte d'un questionnement dont personne ne voyait d'emblée l'utilité. L'équipe vivait encore en référence aux luttes intestines et à la résistance particulièrement vive à D. contre la réforme ASCO2000⁴, qui applique de nouvelles modalités de suivi des usagers, dans toutes les structures d'action sociale au niveau départemental.

La responsable actuelle du service, Madame Geneviève T., incarne ces restructurations : elle est arrivée pour « *bousculer les choses* » et imposer au service le dispositif ASCO2000. Elle a remplacé l'ancienne chef de service qui le dirigeait sur un mode plus domestique et semble-t-il un charisme important. On l'a accueillie en lui disant que « *jamais la réforme ne sera mise en œuvre à D.* », dans une ambiance « *totalelement hostile* », où « *le service se pensait comme le village gaullois* » résistant à la réforme. « *La guerre était ouverte. J'ai accompagné les départs, nombreux. Entre retraites, départs volontaires, 9 sur 17 sont parties, et 2 éducateurs.* » Dans un premier entretien, elle évoque le changement qu'elle a dû insuffler au service, en mobilisant le discours de la rationalité qui accompagne généralement toute réforme faite au nom de la modernité. En ce sens, la cible privilégiée de Geneviève est un mode de fonctionnement considéré comme peu propice à la professionnalité, basé sur un registre familial. « *Ici on a trop personnalisé les fonctions, et du coup cette hyperpersonnalisation des fonctions devient un frein. L'entre soi presque familial. On est décalé par rapport à un cadre professionnel. Les réunions, c'était on ne s'agresse pas entre personnes. J'avais l'impression d'être dans la cité fermée, on s'en fiche des règles posées par l'institution. Comme on était dans l'entre soi presque privé, il n'y a pas de limites. On était dans des relations qui n'étaient pas à la bonne place.* » En condamnant dans l'entretien le comportement de l'ancienne chef de service qui effectuait la permanence téléphonique avec son mari afin de laisser le personnel partir en

⁴ Acronyme fictif reprenant l'idée contenue dans la réforme opérée dans le département d'un Accueil Social en Circonscription et d'une Orientation restructurée, adéquate pour les années 2000.

vacances, Geneviève insiste sur le sens des délimitations du privé et du public qu'elle devait ré-inculquer à l'équipe. « *J'ai séparé physiquement des gens ici... Il n'y a pas que les garçons, vous savez. J'ai introduit le travail d'un psychologue du travail, qui vient de l'institution. Qui a pu faire émerger... Après elle, c'était difficile de faire sa place. On n'est pas une bande de potes. On a pu finalement faire émerger un vrai collectif au travail. J'avais des formations...* » Même si on a échappé « aux femmes qui se crêpent le chignon », elle stigmatise un féminin à l'entre-soi passionnel et déraisonnable (pour ne pas dire hystérique), l'amenant à plusieurs reprises dans l'entretien à en appeler à la mixité dans le travail social pour s'épargner de cette « *embrouille féminine* ».

Dans cet extrait, dont l'analyse structurale genrée est presque caricaturale, on perçoit les obstacles à des restructurations dont les enjeux de genre apparaissent en contradiction avec la manière dont s'est constitué socialement un secteur très féminin, plus précisément ici un service qui n'est constitué que de femmes⁵. Malgré le temps passé, l'apaisement des relations dans le service, auquel aspire Geneviève T., n'est pas totalement acquis. Car ASCO2000, outre la mise en place d'un nouveau dispositif d'accueil et la remise en cause de la sectorisation du travail de chaque AS, s'est traduit à D. par un renouvellement très important de l'équipe, avec l'arrivée de nouvelles fraîchement sorties des instituts de formation, censées incarner plus de professionnalité et une conception moderne du travail social. Une autre lecture naturalisée, en termes générationnels, opposant les anciennes et les nouvelles, est alors disponible pour en terminer avec cette restructuration qui n'en finit pas. Mais toutes ne s'y prêtent pas, et si l'épisode ASCO2000 n'est pas encore bouclé, c'est aussi que cette controverse concentre bon nombre des enjeux de la présence sociale.

La refonte des modalités de suivi social au niveau départemental répondait à un souci d'homogénéisation des circonscriptions et d'efficacité, notamment au niveau de l'attente des usagers avant un rendez-vous. Concrètement, la réforme a consisté à mettre en place deux pôles par circonscription, un à l'accueil où les AS traitent les premières demandes, évaluent les situations et montent les dossiers ou orientent les usagers, et un autre à l'accompagnement où d'autres AS prennent en charge dans la durée une situation qui a été instruite par leurs collègues du pôle accueil. ASCO2000 rompt ainsi avec un principe de sectorisation, où chaque AS de la circonscription intervenait dans un territoire circonscrit en bénéficiant avec l'expérience de la proximité et de l'interconnaissance des personnes et des partenaires pour prendre en charge les situations en circonstance. La rationalisation passe par un protocole moins personnalisé, où les savoirs faire des AS sont jugés interchangeable dans un espace public professionnel. Dans ce cadre de travail, les compétences présentées comme relevant du privé et de la proximité sont bannis. Avec ASCO2000, les usagers qui prennent contact par téléphone exposent les raisons de leur appel aux secrétaires qui leur donnent un rendez-vous. Il est honoré quelques jours plus tard par une AS d'accueil, qui assure ainsi trois ou quatre permanences par semaine, au cours de laquelle elle traite en relation de face à face cinq situations en une demi-journée. Tant que ces personnes ne sont pas considérées comme relevant d'un accompagnement, elles restent dans la file active de l'AS d'accueil qui l'a reçue et qui continue à la suivre lorsqu'elles se représentent⁶. Pour les cas d'urgence, un dispositif

⁵) En fait, deux hommes travaillent à l'EDS, mais pas directement à l'équipe des AS : un éducateur au service enfance, et la personne qui s'occupe du ménage. Pendant quelques mois, l'agent du Pôle emploi, CIP, était un homme, mais il a été remplacé après une longue vacance de poste, par une jeune femme.

⁶ Ainsi, environ 350 dossiers en moyenne constituent une file active à l'accueil, sachant qu'il y reste en mémoire pour une éventuelle prochaine visite. Tous les ans, les AS d'accueil sont invitées à faire le tri dans leur file

de permanence est assuré en roulement par toutes les AS, d'accueil ou d'accompagnement. Le passage de l'accueil à l'accompagnement s'effectue en commission de régulation, qui se tient en principe tous les lundis matins. C'est là où les AS d'accueil exposent les problématiques rencontrées dans un dossier et le travail engagé, ainsi que ce qu'il convient de mettre en place sur un plus long terme, afin de les attribuer à une AS d'accompagnement. Cependant, certaines situations jugées prioritaires au niveau départemental, comme les dossiers pour l'accès à un revenu minimum d'insertion (RMI) échappent au débat de la commission de régulation, dans la mesure où ils passent automatiquement à l'accompagnement, une fois le dossier instruit à l'accueil.

Un des arguments largement repris par la responsable de service pour insister sur la modernité de la réforme consiste à dire que la sectorisation participait largement à 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. Le fonctionnement par pôles, la déssectorisation, l'incitation à faire le tri dans ses files actives (retour aux archives pour les dossiers de files actives au pôle accueil qui n'ont pas été ouverts depuis un an ; retour au pôle accueil de situations ne relevant plus d'un accompagnement⁷) constituent un ensemble qui tend à gommer les travers des compétences acquises avec le temps sur le terrain, qui s'écartent dans cette logique d'une professionnalité rationalisée. En pratique, les dossiers sont répartis en tâchant de ne pas recouper dans la même file active les personnes de la même famille (frères ou sœurs, tantes ou oncles...). Mais pour autant, il n'est pas une présentation d'un dossier « connu » qui ne donne pas lieu à des commentaires mobilisés en vue d'éclairer la prise en charge et relevant de la mémoire et de l'expérience au sein de la circonscription. Ainsi, quelques « anciennes », comme elles aiment parfois le rappeler pour insister sur ce qu'elles apportent spécifiquement au service, viennent régulièrement ajouter à la présentation succincte faite par l'AS d'accueil des informations sur la famille élargie, ou sur l'histoire de cette famille. Et non seulement, elles le font spontanément, mais très souvent elles sont sollicitées pour faire appel à leur mémoire afin de resituer le dossier par rapport à d'autres situations.

L'esprit gestionnaire de la restructuration du service

La description rapide de cette réforme laisse entrevoir les arguments avancés par le Conseil Général et ceux qui ont été mobilisés pour y résister. L'homogénéisation des modalités d'accueil permet notamment d'appliquer un même principe d'évaluation des pratiques entre les différentes circonscriptions, en vue notamment de répartir les ressources en fonction de l'activité mesurée. Comme on peut le voir à l'œuvre dans des domaines tels que la santé ou la recherche (Perrot & al., 2006), cet esprit gestionnaire qui s'imisce par la mesure de l'activité investit le secteur social et en modifie les modalités de son jugement. Ce sont des indicateurs qui paraissent arbitraires aux professionnelles dans la mesure où sont exprimés sur certains traits de leur pratique, de manière décontextualisée, des dimensions purement quantitatives,

active. Le tri dans la file active des AS d'accompagnement n'a pas le même sens, puisqu'il revient éventuellement à remettre à l'accueil un dossier qui ne relève plus d'un suivi sur le long terme.

⁷ Alors que la commission de régulation devrait aussi voir passer les dossiers suivis à l'accompagnement, et qui n'en relèvent plus, afin de les remettre à l'accueil, en pratique la régulation des files actives au pôle accompagnement ne se fait pas de manière collégiale. En moyenne, chaque AS d'accompagnement suit un peu plus d'une centaine de dossiers dans sa file active.

comme par exemple un nombre d'entretiens avec un usager par agent. Comme dans d'autres secteurs où les réformes suivent les mêmes créneaux, pour piloter l'activité des établissements à l'aide notamment d'un système d'information alimentant des tableaux de bord, ce dispositif emprunte ses normes à la démarche qualité issue du secteur privé en appréhendant les activités humaines sous l'angle de la rentabilité et de la performance. Dès lors, on peut se demander s'il s'agit de réduire les coûts, d'améliorer la gestion ou de proposer de meilleurs services aux usagers, devenus des « clients » ? En tout cas l'introduction des méthodes gestionnaires propres au champ économique dans des univers traditionnellement structurés par les valeurs de l'altruisme, du « don », de l'engagement professionnel, bénévole ou militant, semble constituer un choc et interpelle les conceptions traditionnelles du travail social. Elle permet en tout cas d'interroger sous une autre manière les enjeux de temporalisation, car si l'on suit Albert Ogien (1995), l'empire exercé par la gestion signerait la fin du politique, orchestré par le triomphe du court-termisme. C'est ce qu'Oriane⁸ dénonce, en insistant sur cette logique comptable que l'évaluation sous-tendue par ASCO2000 induit.

« Je ne pense pas que cette nouvelle organisation ait la volonté de réduire les inégalités. Non, je pense que ça a été une organisation de logique politique, dans la volonté de, de pouvoir quantifier, de pouvoir observer, de pouvoir, quelque part, être un peu maître de ce qui se passait, de ce qui se passe, dans ces unités d'action sociale locale qui échappait complètement, dans sa manière de faire, à la direction. Aujourd'hui, cette harmonisation, moi je dirais cette uniformisation, elle rend les logiques d'évaluation plus faciles. Moi, je me réfère à ça. (...)

Pour toi, c'est donc une logique managériale...

Oh oui. Pour moi, oui. Oui. Parce que la question de la démarche qualité, c'est un truc qu'on n'a jamais entendu, sur les pratiques sociales. Et depuis qu'il y a ce schéma départemental, depuis qu'il y a l'organisation d'ASCO2000, la question de la démarche qualité arrive. Mais moi, tu ne peux pas m'empêcher de penser que... cette nouvelle organisation est pensée, peut-être pas uniquement, mais au moins dans cette optique-là : qu'est-ce qu'on évalue dans le travail social, qu'est-ce qui est rentable, qu'est-ce qui n'est pas rentable... »

Si la réforme se fait au nom d'une qualité de la démarche, la plupart des professionnelles y voit plutôt un souci de pure quantification de leur pratique. Dorothée, nouvelle AS arrivée après la réforme, n'en est pas moins persuadée qu'ASCO2000 permet de rationaliser et d'améliorer le rendement sans tenir compte de la réalité humaine de chaque situation à instruire.

« C'est ça : il faut du rendement, même au service social. Même si on est dans de l'humain, là-haut ils veulent du rendement : c'est recevoir, recevoir, recevoir... répondre aux gens, et que les gens soient contents dans les permanences d'élus – il y a de ça aussi, on le sait très bien. ASCO2000, ça ne sort pas de nulle part, ça vient de gens qui se sont plaints auprès des élus qu'ils n'étaient pas reçus assez rapidement par les services sociaux. Mais c'est qu'il y a une réalité de travail, aussi, si les gens ne sont pas reçus assez rapidement. C'est qu'il y a beaucoup de gens, c'est qu'il y a de plus en plus de précarité, voilà. Mais, au lieu de mettre... c'est du redéploiement de personnel, ASCO2000, c'est tout. Sincèrement. Je pense qu'au lieu de mettre des postes en plus, ça a été : “tiens, on va inventer des AS d'accueil et des AS d'accompagnement” »

⁸ AS d'accompagnement restée dans le service bien qu'ayant largement résisté à ASCO2000.

Si c'est bien au nom d'une amélioration de l'efficacité des services que la réforme est mise en œuvre, certaines professionnelles y voient la remise en cause de leur indépendance d'action, une critique qui se traduit en termes de « pression » accrue : *« C'est du fliquage, faut rendre des comptes. Mais bon en même temps, le social ça coûte de l'argent et ça rapporte rien, ça rapporte de l'humain. Et ça ce n'est pas quantifiable, qualifiable toujours, donc maintenant, on nous demande combien de gens on reçoit... Effectivement, on est sous la pression constante ici... »* (Béatrice). Plusieurs indicateurs peuvent en effet être mobilisés pour montrer que la conception quantifiée de l'accueil est aujourd'hui au centre des préoccupations du département. Le principal indicateur, retenu comme argument d'autorité pour imposer la restructuration et aujourd'hui utilisé quasi quotidiennement dans les services sociaux du département est sans doute le délai d'attente des usagers. La bonne tenue du service est évaluée à l'aune d'un délai qui ne dépasse pas les quatre ou cinq jours. Lorsque plusieurs absences dans le service persistent et qu'elles ne sont pas remplacées par une AS « roulante », l'indicateur augmente très vite, et les secrétaires donnent l'alerte lorsque les délais d'attente dépassent la douzaine de jours. L'observation continue des réunions de service permet de souligner l'omniprésence de ces critères quantitatifs. La notion de « file active » par agent est maintenant très ancrée pour dire le nombre de dossiers suivis par une AS, ce d'autant plus que la chef de service est tenue d'en faire remonter les chiffres tous les mois. Ainsi, le tableau en bout de couloir, à l'entrée de la cuisine, où toutes les consignes collectives sont annotées, est régulièrement noirci de demandes de comptes, au sens littéral du terme. Quand ce n'est pas le nombre d'allocataires de RMI, ou de toute autre dispositif susceptible de faire l'objet d'une évaluation en plus haut lieu, chaque AS est parfois tenue de comptabiliser le nombre d'actes qu'elle a effectués, qu'il s'agisse de rendez-vous en permanence ou d'entretien téléphonique. C'est lorsque les résultats de telles compilations sont rendus publics, sous forme de circulaire départementale aux circonscriptions, que cette logique de la quantification apparaît la plus violente.

Nous avons assisté à plusieurs reprises en réunion de service aux commentaires du document trimestriel sur le suivi des activités des EDS. Il s'agit d'un support papier d'un dossier Powerpoint d'une vingtaine de pages constituées de diagrammes confrontant pour chaque indicateur toutes les circonscriptions du département. Quelques sites pilotes pour telle ou telle opération sont parfois étudiés plus en détail. Sont ainsi mis en évidence les résultats de chaque EDS pour les délais de réception des usagers, à l'accueil et à l'accompagnement, pour le nombre d'entretiens physiques et d'entretiens téléphoniques par AS et par semaine, ou pour le nombre d'usagers correspondant à ces entretiens, le pourcentage de nouveaux entrants, la répartition des actes professionnels que les AS ont effectués ou le nombre de dossiers RMI instruits. En fin de document, sont restitués des récapitulatifs mettant en évidence un nombre total d'entretiens, un nombre de référents, un nombre moyen de semaines travaillées qui permettent de mettre en valeur une moyenne présentée en caractères gras et grossis : « soit 1,4 dossiers en moyenne traités par semaine et par référent ». Si dans les premières pages du document, chacune s'amuse à voir le rang de l'EDS de D. au regard des autres circonscriptions, les pages de conclusion renvoyant à de telles synthèses, sont évidemment très mal vécues par les AS. Celles-ci ne peuvent que ressentir un discrédit de leur activité et elles l'expriment vertement à la chef de service. D'ailleurs celle-ci ne peut que constater les dégâts produits par ce type de document qui ne fait que raviver la rancœur à l'égard des restructurations et par ricochet à son égard. Pour contrer ce ressentiment, calmer les esprits et tenter de pacifier les relations, mais aussi parce qu'elle est elle-même une professionnelle

du social (ancienne AS ayant notamment travaillé dans le secteur scolaire), elle déplore la logique quantitative qui tend à nier tout ce qu'il se passe dans la relation d'aide. Si dans les couloirs, certaines AS lui reprochent son incohérence en disant que c'est la suite logique d'ASCO2000 qu'elle a mis en œuvre dans le service, Geneviève insiste cependant pour tout mettre en œuvre afin de valoriser la qualité de l'activité à l'EDS et rappeler que le travail des AS ne se limite pas à cette « *moyenne absurde* ». Et c'est d'ailleurs en profitant de cette dynamique collective que nous avons proposé notre enquête sur les files actives, dans le but de mieux objectiver la qualité du travail effectué par les AS.

La restructuration des services d'accueil par une mise en protocole des filières est assez classique dans les organisations soumises aux nouvelles logiques gestionnaires⁹. Elle consiste à insister sur une dimension chronologique du temps, celle qui valorise la quantification et sa dimension rationnelle, au détriment d'une dimension plus kairologique, soumise aux aléas, aux contingences et aux incertitudes de la relation, relevant parfois des registres plus affectifs. Plus précisément, la rationalisation tend à renforcer la bipartition des phases, dans le cas de l'ASCO2000, entre le pôle accueil et le pôle accompagnement, en présentant le premier sur un registre assez bureaucratique et l'autre dans la complexité de la relation d'accompagnement. Pour forcer un peu le trait, la logique du guichet et des prestations, de l'accès au droit relèverait ainsi de l'accueil alors qu'on travaillerait avec l'usager la relation dans un but d'accompagnement et d'activation de la personne, dans une logique de *care*. Ce sont deux polarités de la présence sociale, qui renvoient à deux figures de l'usager, celle de la citoyenneté d'un côté, et celle du dépendant à activer de l'autre. Il convient d'observer la traduction de ces figures au regard de la manière dont les AS s'approprient, *in fine*, leurs nouvelles modalités de travail. Car la réforme à l'EDS de D. ne constitue plus tant, aujourd'hui, une question ouverte qu'un contexte de travail, qui reste cependant objet de controverse. En effet, le contenu de l'activité dans l'un ou l'autre pôle demeure propice aux discussions, intéressantes à restituer pour mieux en analyser les enjeux.

L'activation biographique, entre accueil et accompagnement

L'accompagnement de l'usager appelé à devenir l'acteur de sa propre démarche d'insertion est devenu le maître mot du travail social. Comment se traduit dans l'organisation formelle et ses fondements temporels ce nouveau credo de l'activation biographique ? Ces restructurations et ces mutations des conceptions de l'activité des AS viennent d'abord pallier une pénurie de moyens à disposition des professionnelles pour répondre concrètement aux besoins formulés par les usagers. Ce qui contribue à renforcer l'investissement dans ces nouvelles règles du social (Astier, 2007). Mais au-delà des places formelles dans le processus d'activation, les professionnelles ne peuvent donner du sens à leur action qu'en s'engageant dans une présence sociale qui résiste à la déqualification induite par la logique gestionnaire des réformes.

La pénurie des prestations sociales

Le contexte social dans lequel ces restructurations s'exercent mérite d'être rapidement souligné. On se situe dans une circonscription très populaire, fortement touchée par le

⁹ Nous avons eu l'occasion de l'observer à l'hôpital, où l'accueil des patients relevant du social pose un problème dans un service d'urgence déjà soumis à une dévalorisation (Bessin, 1995).

chômage, mais aussi par tout un ensemble de problématiques liées aux situations administratives (sans papiers...), à l'absence de logement, à la dégradation des conditions de santé, tant de situations souvent inextricables, qui s'accumulent souvent dans un même dossier. Face à cette dégradation sociale, les services sociaux sont, à D. comme ailleurs, soumis à une forte rationalisation, on l'a vu, mais qui s'exprime d'abord et avant tout par une impossibilité grandissante de répondre matériellement aux situations soumises aux AS. S'il y a une lecture générationnelle à avancer quant aux manières de s'investir dans le travail social¹⁰, peut-être faut-il d'abord les situer par rapport à cette évolution des prestations à disposition des professionnelles, de plus en plus réduites, eu égard aux difficultés rencontrées par les usagers des services sociaux.

Quitte à sembler un brun nostalgiques, les AS ayant un peu d'expérience soulignent toutes la réduction des moyens à leur disposition. *« Par exemple, les prises en charge d'aide sociale à l'enfance hôtelières, c'est très nouveau, ça. L'impossibilité de pouvoir travailler l'insertion locative, ça aussi c'est nouveau. Je me souviens, ne serait-ce que quand je travaillais à B., j'avais des SDF comme j'en ai là dans ma file active, et bien écoute, je t'assure que je n'en avais pas dehors : ils étaient tous en CHRS. Là, c'est plutôt l'inverse »* (Oriane, AS Accompagnement, 42 ans). Outre la dégradation des conditions de vie des usagers, c'est aussi un rapport au temps de l'intervention qui change. La notion de prévention qui impliquait parfois des montages de projets significatifs semble réduite à portion congrue. Les AS en parlent en tout cas le plus souvent au passé : *« Je me souviens encore de m'éclater à faire des montages financiers pour un projet. Là, la question du projet avait du sens. Un projet vacances, un projet autour des compétences, cette question-là tenait bien la route parce qu'il y avait aussi les possibilités de la faire émerger. Aujourd'hui, ce serait vraiment, ce serait mentir que de dire que je suis dans des stratégies de projet. Je n'y suis plus. J'ai démissionné, par rapport à ça. Parce que, parce que... tu deviens Don Quichotte, très rapidement. Les partenaires, tu ne les trouves plus, ou alors s'ils suivent, c'est tellement dérisoire que ce n'est même pas la peine, c'est presque irrespectueux pour l'autre, je dirais même »* (Odile, AS Accompagnement, 55 ans).

Les services sociaux, quand bien même sont-ils mis en œuvre par des structures politiques qui se réclament de justice et de redistribution, de solidarité et de priorité à l'insertion, comme dans le cas du Conseil Général dont dépend l'EDS de D., sont contraints à faire des économies et à restreindre les dépenses sociales. Ainsi, au regard des statistiques qui montrent une activité par AS à D. moins importante que d'autres circonscriptions, la menace d'un non remplacement définitif d'un poste d'AS se fait sentir. La responsable tente régulièrement, en réunion de service, d'alerter ses collègues et les prévient qu'il serait peut-être opportun de faire la demande d'un poste de conseillère en économie sociale et familiale (CESF) pour anticiper la perte d'un poste d'AS. En vain, car l'équipe ne souhaite pas rentrer dans ce que la plupart qualifie de jeu de dupe, au grand désespoir de Généviève T. qui pensait trouver un moyen de sauver un poste en mettant en lumière les besoins en accompagnement des familles sur les problématiques budgétaires (endettement...).

¹⁰ On évoque ici le constat généralement fait des AS formées dans la lignée de la critique du contrôle social, qui s'opposent à celles formées après 1990 pour articuler travail social et justice, deux conceptions générationnelles du métier d'AS qui se confrontent par exemple dans la manière d'alerter la justice en protection de l'enfance (Serre, 2009, p.207).

Si le tournant managérial du travail social est souvent dénoncé par les professionnelles, elles l'illustrent d'abord, dans les discussions informelles, les réunions d'équipe ou les entretiens, par l'absence de réponses susceptibles de régler les problèmes, de résoudre les situations, ou de satisfaire les demandes qui leur arrivent en circonscription. Tout se passe comme s'il s'agit maintenant d'un contexte dans lequel s'inscrit désormais le métier, celui de la difficulté à faire face à une précarité importante et à des situations inextricables, en augmentation constante, au regard de moyens de plus en plus rationnés.

Activer la personne en travaillant la relation

Mais la diminution des moyens n'épuise pas la logique de transformation du contexte. Elle accompagne plus globalement un changement de perspective du travail social, qui ne peut plus tenter d'imposer ses visées éducatives et ses perspectives au long cours à partir de modèles de comportement, de normes familiales ou de rapports exemplaires au travail. Les réponses éducatives s'adossaient à des modèles tutélaires qui, bon gré mal gré, permettaient d'assurer une certaine autorité à la profession. Devant le flou des horizons temporels et l'absence de perspectives structurelles permettant d'envisager l'avenir des personnes à accompagner sous de meilleurs auspices, c'est bien cette autorité qui est en question. Et tout porte à croire qu'elle se joue en s'exposant bien d'avantage dans la relation, qui devient l'épicentre du travail à effectuer. Ce n'est pas tant l'obéissance à des règles prescrites qui se joue dans une relation de pouvoir, mais la reconnaissance d'une autorité qui inscrit la confiance comme enjeu de l'accompagnement : « *A partir du moment où tu restes avec l'autre et que dans cet engagement, l'autre sait qu'il peut avoir confiance, pour moi c'est ça, la base de la professionnalité* » (Oriane). Quand Béatrice exprime les changements qu'elle a vécus, son propos nous laisse considérer qu'elle a modifié sa mise à distance avec les usagers, en transformant sa conception de la relation entretenue avec eux. En l'absence de modèle, sans moyens matériels à dispenser aux usagers, la qualité d'écoute à leur rencontre devient un levier pour certes situer leurs besoins, mais surtout pour les impliquer.

**« *Maintenant, on arrive à dire non aux gens* »
(Béatrice, AS accueil, 53 ans)**

« L'autonomie pour l'utilisateur n'est pas que matérielle. C'est sûr que pour quelqu'un qui va s'assumer financièrement ce sera plus facile que pour quelqu'un qui doit ramer et demander des aides. Mais c'est quelque chose qui est difficile pour moi... Régulièrement, je me dis que le RMIste perd un temps fou à aller demander des aides parce que son RMI ne lui suffit pas. Quelle perte de temps! On en oublie l'essentiel : l'humain. Des fois, on se dit que ce n'est pas possible de faire vivre ça aux gens et en même temps on peut pas faire autrement parce que si on veut qu'ils s'en sortent, y a des démarches. Et dans les changements : quand moi j'ai débuté, on ne se permettait pas de dire non aux gens. Maintenant, on arrive à dire non aux gens, parce qu'on pense que les gens sont capables de les faire, on regarde leur situation... alors qu'avant ça existait pas, ça faisait pas partie de notre vocabulaire.

Vous voyez la transformation dans cette nouvelle forme de relation au public... Aussi! Les usagers ont aussi changé. D'ailleurs, on le voit : pourquoi y a autant de gens qui sont vindicatifs, demandeurs, qui sont aussi aigris aussi dépressifs.

Ils ont aussi changé dans leur relation avec vous?

Pas seulement! C'est leur condition qui fait qu'ils ne sont plus pareils. Un truc tout bête : avant, les femmes s'occupaient plus d'elles, elles étaient pomponnées. Là, plus du tout... Les gens n'ont plus peur de montrer ça. Alors je veux pas être péjorative, mais des fois on se demande si ce n'est pas une façon de prouver qu'ils vont pas bien. Ce n'est pas une stratégie, mais ils se disent que peut-être, je me rendrai mieux compte. Y a plus de film protecteur. Ils se balancent. J'ai reçu encore une dame qui pleure, qui est dépressive, et même moi des fois, je sors d'un entretien, et je pleure. Forcément c'est lié à moi, peut-être la fragilité de l'âge. Quand t'es en plein divorce et qu'une femme vient te voir en te disant qu'elle vient de quitter son mari et qu'elle ne sait pas comment elle va faire pour vivre, forcément, ça te claque à la figure! En même temps, il faut rester neutre mais des fois il faut aussi leur montrer aux gens que t'es comme eux. Y a des phrases qu'on dit qu'on n'aurait pas dit avant, par exemple « vous savez, moi aussi je suis comme vous, je consomme, je paye de l'électricité » Avant, fallait qu'on reste vraiment de marbre. Maintenant on leur fait comprendre qu'on est comme eux et que c'est dur pour tout le monde, même si on n'est pas les plus mal lotis.... Quelque part, on se dénude aussi un peu plus... Je ne sais pas si c'est bien ou pas, mais c'est un changement aussi.

Et toujours par rapport à cette idée de changement, on peut parler d'objectifs du travail social...

Les objectifs sont toujours les mêmes : pouvoir permettre aux gens de devenir autonomes. Donc les objectifs n'ont pas changés. En fait, moins ils viennent nous voir, mieux c'est pour eux. On peut être un point de relais, on peut être un point d'accompagnement, un point obligatoire, je pense à l'enfance ou bien des passages obligés à l'assistante sociale. Mais l'objectif c'est qu'on les voit un peu et qu'après, ils puissent faire leur vie.

Quand vous parlez d'autonomie, vous entendez quoi?

Qu'ils fassent les choses tout seul : être capable de payer son loyer tous les mois, être capable d'avoir des loisirs, de s'occuper eux-mêmes... de vivre. Sans qu'il y ait besoin d'un point repère... Le choix des gens est très important. Il faut respecter le rythme des gens, leurs choix de vie. Avant, on avait un peu tendance à vouloir mettre des cadres, là on est beaucoup plus souple je pense... On tolère plus de chose...

Par exemple ?

On a un rapport à la toxicomanie complètement différent, même si ce n'est pas légal. On peut comprendre que des gens aient recours à ça pour se sentir mieux... moi je peux comprendre que les gens en aient marre et craquent d'un coup, en ayant un coup de folie en prenant un crédit par exemple et après, ils s'en mordent les doigts pendant deux ans et puis voilà. Avant, on aurait dit « vous voyez, vous n'auriez jamais du faire ça, vous en payez les pots cassés ». Maintenant, on leur dit « bon vous avez fait ça, ok » mais en même temps, on essaye de leur faire assumer leurs choix... On est plus tolérants avec les coups de folie des gens, dans une certaine limite bien sûr. Parce que pour tout ce qui est violence, là c'est le contraire, on est de plus en plus intolérants...

On peut synthétiser cette longue description du changement de contexte au service social avec la belle formule de Bertrand Ravon (2005) : d'une relation d'aide, le travail social se transforme en aide à la relation. Car une sorte de fatalisme raisonnable écarte souvent la plainte nostalgique pour laisser place au pragmatisme et à l'innovation afin de redonner du

sens à l'action sociale. C'est en tout cas l'un des moyens de ne pas céder au cynisme ou au retrait, qui sont également des postures professionnelles que l'on peut rencontrer à l'EDS¹¹.

Parmi les innovations, on l'a répété tout au long du rapport, la plus importante s'exerce sur le registre de « l'accompagnement » des usagers (Astier, 2007), dont les enjeux correspondent à bien des égards à ceux de la présence sociale. Abandonnant les modèles tutélaires sur la base desquels fonctionnait le travail social conçu comme un travail sur autrui (Dubet, 2004), l'accompagnement consiste plutôt à travailler avec l'utilisateur, qui devient l'acteur de son parcours et de son insertion. C'est dans cette conception qu'est présentée l'activité au pôle accompagnement, lorsqu'on en demande la définition à celles qui en ont expressément la charge.

« On est dans quelque chose de professionnel, où avant tout il faut retirer ce pouvoir et avant tout nous faire comprendre que si on veut faire ce métier et être une bonne professionnelle, et accompagner les gens, alors c'est les gens qui décident où, quand, comment. Que de toute manière, une professionnelle ne pourrait rien faire sans l'utilisateur qui est en face.

Un discours d'accompagnement, mais c'est important que ce soit l'utilisateur qui fasse... On est là pour soutenir une mobilisation de la personne, pour susciter la mobilisation de la personne, ou même, si on n'y arrive pas, attendre la mobilisation de la personne. Mais bien faire comprendre que c'est l'utilisateur... Enfin, on ne peut pas avoir de professionnel sans utilisateur, et c'est l'utilisateur qui...

On ne fait pas à sa place, etc.

Voilà. On ne fait pas à sa place, on ne fait pas contre, on ne fait pas ce qui nous semble mieux mais ce qui lui semble mieux. On entend ce qui lui semble important, primordial etc. Beaucoup là-dessus. » (Fanny, AS accompagnement, 24 ans)

L'activation à l'accompagnement n'est plus centrée sur les droits et ses modalités d'accès, mais sur la personne et la mobilisation de ses ressources propres. La relation devient l'outil de l'activation et la connaissance des dispositifs adaptés en constitue un préalable, une condition, mais n'est pas une finalité. La dimension bureaucratique du métier qui consiste à ouvrir des droits et faire valoir des prestations n'est cependant pas à négliger dans cette conception du métier.

« Ce qui est intéressant, au bout d'un moment, comme on est plus à l'aise avec les dispositifs – parce qu'on vous demande en définitive de faire et connaître un tas de choses, au niveau juridique, faut connaître tous les dispositifs, etc. –, une fois que l'on est plus à l'aise avec tout ça, du coup, on est plus disponible pour la relation d'aide et pour l'écoute. C'est ça, qui change ». (Dorothée, AS Accompagnement, 28 ans)

Mais dans cette conception de l'activation, la demande matérielle de prestation n'est souvent qu'un symptôme : l'AS doit « faire le ménage », temporiser (« ne pas répondre tout de suite ») pour évaluer et engager un projet dont l'utilisateur doit être le porteur.

¹¹ Il faudrait, sur cette question, engager une investigation mobilisant les histoires de vie des différentes AS, permettant d'analyser les ressources disponibles pour rebondir dans ce contexte, faire œuvre d'innovation professionnelle ou d'adhésion à des postures plus managériales, comme par exemple Nicole qui milite activement pour un renouveau des actions collectives, ou au contraire les conditions et circonstances biographiques et sociales permettant de tester les hypothèses sur les désengagements professionnels.

« Il y a la demande d'aide financière, et puis il y a la demande de la personne qui est un peu en crise, qui a une rupture dans sa vie, ou une difficulté et qui a besoin d'aide en général. Très souvent, les gens viennent... Alors, peut-être qu'ils ne savent pas formuler les choses autrement, ou ils sont tellement préoccupés par les problèmes d'argent qu'ils ne voient plus le reste, mais en général derrière ça, il y a bien d'autres problèmes que l'argent.

Et vous, votre rôle, là-dedans ?

C'est de faire le ménage. C'est d'évaluer les choses avec les gens, déjà. Je pense que ça, c'est notre premier travail, évaluer. Et pas répondre tout de suite à la demande. C'est d'évaluer et essayer de rendre les choses compréhensibles aux personnes aussi, et élaborer avec eux un projet pour qu'ils s'en sortent. Un projet d'aide où eux-mêmes aussi peuvent être acteurs de la résolution des problèmes. » (Dorothee)

Pour ce faire, l'AS alimente la confiance qui se joue dans l'interaction. Confiance dans la professionnelle qui elle-même s'implique en vue d'une reconquête de la part de l'utilisateur de la confiance en soi-même.

« Leur indiquer leur valeur, leur potentiel. Il y a des gens qui oublient qu'ils ont des qualités, qui oublient vraiment ça. C'est leur dire qu'ils ont été capables de faire ça, ou ça, leur dire que moi je peux les aider pour réaliser ça, mais qu'eux aussi doivent se donner confiance. C'est d'aider, c'est marrant d'utiliser ce mot-là, mais c'est d'aider les gens à se donner confiance. Parce qu'il y a des gens qui ont perdu confiance en eux. Les aider à reprendre confiance en eux, leur rappeler leur potentiel, les aider à valoriser leur potentiel. A travers des démarches toutes simples, toutes bêtes, mais progressivement, ils vont voir qu'ils sont capables de certaines choses. Et puis moi, souvent, je leur dis que c'est dans la persévérance qu'on se rend compte de certaines qualités qu'on soupçonnait même pas. Je leur dis : c'est quand vous persévérez que parfois vous vous dites "oh ben ça alors, je n'imaginais pas que j'avais cette qualité de persévérance" ou "c'est en ayant essayé telle chose que je me suis rendu compte que finalement, j'ai pu dépasser mon stress" ou autre... Et puis justement, je leur dis ça, vous voyez, ça va vous donner confiance pour aller plus loin encore. Souvent, je leur dis, c'est ma façon de voir les choses, derrière l'échec, il y a toujours... il faut imaginer que l'échec, c'est un trampoline. Il faut toujours rebondir. Mais je leur fais comprendre que ce n'est pas grave, ils ont échoué mais ce n'est pas grave, on va sauter sur le trampoline ensemble et on va essayer. Je suis comme ça, imagée, parce qu'il y a des gens qui comprennent comme ça. » (Tania, AS accompagnement, 30 ans)

Du temps pour l'accompagnement

Le tournant « pro-actif » du travail d'accompagnement des assistantes sociales, bien décrit par Abraham Franssen dans un contexte différent (Franssen, 2003), peut être illustré avec Oriane. Actuellement AS d'accompagnement, elle se situe un peu à part dans l'équipe, ne participant guère aux réunions collectives de l'EDS. Il faut dire qu'après avoir accumulé des problèmes familiaux, avec notamment une fille qui a lutté contre une maladie grave, elle a ensuite investi dans des formations permanentes qui ont abouti à une licence de sociologie, une maîtrise de sciences de l'éducation et un DSTS. C'est au moment où elle escomptait trouver un autre emploi qu'elle doit de nouveau affronter une longue maladie, cette fois pour son fils. Au bout

d'un an, elle est retournée dans le service en délaissant la vie collective. Investie dans des groupes Balint¹², elle donne actuellement des cours dans diverses écoles de travail social, tout en achevant un DESS en accompagnement de projets, qui l'amènerait à devenir consultante en ingénierie sociale. Lorsqu'elle était pleinement engagée dans ses études, très imprégnées de sociologie clinique, elle a « adoré » sa recherche : « *Je me suis embarquée sur des histoires de vie avec les bénéficiaires du RMI, ça a été une expérience extraordinaire. Extraordinaire. Je pense que dans la vie, après, quand tu es vieux et que tu regardes, il y a des choses qui font marque. Et ça c'est une expérience qui fera vraiment marque. Parce que même quand j'y repense, j'ai beaucoup d'émotion.* » Etudiant le soir et les week-ends, tout en ayant la charge de ses enfants et en continuant à travailler quatre jours par semaine à la polyvalence, elle forçait l'admiration de sa responsable de service, qui aimerait aussi reprendre un master sans toutefois prétendre mener « *un tel boulot* ». Oriane explique cet engouement dans les études comme une revanche sur l'école et le jugement de son père sur ses premiers déboires scolaires. Ce retour en formation lui apporte aussi des réponses à des dysfonctionnements dans la pratique professionnelle et lui permet de renouveler son univers, détérioré à la suite du départ de nombre de ses amies au moment du conflit autour d'ASCO2000.

Oriane constate comme Béatrice les changements structurels de la profession, mais en tire d'autres conclusions. Pour elle, son travail ne se résume plus que dans la relation avec l'utilisateur. Il n'est pas inintéressant de constater que son discours sur l'activation biographique et la priorité à la relation pour que la personne redevienne actrice de sa propre vie, correspond précisément aux fondements théoriques de la sociologie clinique pour laquelle elle s'est éprise. Elle semble dans l'entretien où elle explique le processus de marginalisation dans l'équipe, notamment au moment de sa formation, découvrir le lien entre les deux.

« Bon, j'avais fait des choix : je n'allais plus en réunion, les actions collectives, j'avais négocié qu'il ne fallait pas m'y coller, et puis après j'ai fait des choix aussi dans la relation avec l'autre. C'est là que je me suis mise à faire beaucoup travailler l'autre, et c'est là que je me suis rendu compte que c'était intéressant ! Tu vois ! Fini, l'époque où c'est moi qui faisais les contrats. L'autre les faisait. C'était fini, où c'est moi qui montais les dossiers FSL, à la hauteur de l'autre, s'il pouvait s'y inscrire... j'ai fait des choix comme ça.

Une question de la sociologie clinique, est celle de l'acteur qui devient le sujet de sa propre vie. Ça correspond aussi à... une traduction dans le travail social, il faut que les gens soient autonomes... Est-ce que avec cette découverte de cette approche-là, tu dis, du coup "je m'en suis servie dans la relation", est-ce que ça correspond d'une certaine façon à d'autres évolutions du travail social ?

Je vois bien ce que tu veux dire. Je pense qu'à la fois, ça venait répondre à des façons de faire que je ne m'étais jamais explicitées, donc effectivement, la question de l'acteur, je pense pour moi... quand on parlait tout à l'heure d'injustice, ça résonne bien. Et puis c'est vrai qu'il s'est trouvé, c'est peut-être un concours de circonstances mais c'est maintenant que tu le dis que ça me vient, je n'ai pas observé, mais c'est vrai que ça correspondait aussi à une époque du travail social où les moyens se paupérisaient déjà, où on devait penser d'autres logiques d'acteurs, et ça a été un support pour renégocier des pratiques. Je n'avais pas vu ça ».

¹² Groupe de personnes volontaires dont le fonctionnement est inspiré par le psychanalyste Balint, qui réfléchissent avec l'aide d'un professionnel du psychisme sur les problèmes relationnels posés par le métier, dans le but d'un travail de supervision.

En tout cas, Oriane s'adapte à la pénurie et aux contraintes bureaucratiques, en empruntant volontiers à la théorie de la résilience. Elle explique au fond que l'affrontement aux situations extrêmes auxquelles aboutit l'évolution politique et sociale peut concourir à produire le sens que les gens doivent rechercher. Les procédures deviennent des outils. Elle décrit un véritable investissement dans la relation qui lui permet aussi de rendre supportable les changements, au niveau local (l'ambiance dans le service) et plus globalement (l'absence de moyens). Le temps devient le seul outil qui lui reste, et c'est ce qui lui permet aussi de redonner du sens à sa pratique. Le contexte social devient ainsi le révélateur, pour Oriane, du fondement du travail à faire en tant que professionnelle. Sans aller jusqu'à parler de passivité, elle n'en construit pas moins un modèle d'activation des personnes, même s'il faut parfois s'adapter et se contraindre à faire à la place de...

**« Je vais prendre mon temps,
parce que c'est bien le seul outil utile qui me reste »
(Oriane, AS d'accompagnement, 42 ans)**

« C'est vrai qu'aujourd'hui il y a des incontournables, dans la contractualisation. Que tu y adhères ou que tu n'y adhères pas, ça fait partie de tes missions. Avec ça, je suis à l'aise, ça ne me pose pas de problèmes, parce que j'ai le sentiment que c'est ce que tu en fais, qui produit du sens. Si tu le considères uniquement comme un outil et non comme quelque chose qu'on t'impose, je pense que tu peux le bonifier. Moi, les contrats d'insertion, par exemple, ce n'est rien qu'un levier pour moi, et souvent un levier relationnel – moi je suis très centrée là-dessus. A un moment donné, pour rendre les pratiques supportables, j'ai fait le choix de travailler réellement la relation. Donc il y a des fois il ne se passe rien en acte, dans les entretiens, je ne vais pas forcément faire une demande d'aide financière, je ne vais pas forcément faire à ce moment-là le contrat, mais je vais prendre mon temps. Je vais prendre mon temps dans ce qui fait problème à l'autre, parce que c'est bien le seul – enfin je suis peut-être un peu pessimiste –, mais pour moi c'est bien le seul outil utile qui me reste.

Tu veux dire, grosso modo, tout ce que tu pouvais envisager avec des moyens, aujourd'hui il n'y a pas énormément de boulot, impossible de retrouver à se loger, pérenne, donc du coup, toi, ton travail consiste à faire en sorte que les gens se maintiennent debout.

Oui, c'est ça, moi je suis pleinement centrée sur la relation d'aide, la relation à la personne. Je pense que c'est aussi les formations que j'ai eues entre-temps. C'est-à-dire que consciente que de toutes les façons tu ne peux pas avoir de réponse sociale – pour ma part, là où les réponses seraient politiques –, à un moment donné il faut trouver quelque chose, parce que l'autre vient quand même à toi. Donc ça me semble assez difficile de se tenir au non. “Non, je ne peux pas”, “non, je ne peux rien faire”, “non je n'ai pas de pouvoir”, “non, ce n'est pas dans mes compétences”... Donc, après, le non, il faut bien en faire quelque chose, et il se délite. J'ai réfléchi à ça, je me suis dit, pour rendre aussi ma pratique supportable... parce qu'à un moment donné, aussi, j'ai été dans un état d'esprit de quitter vraiment ce champ-là, parce que ça devenait trop douloureux, dans le sens où... les injonctions politiques, la réalité sociale arrivaient trop en contre, par rapport à ce que je mettais dans le travail social, et je ne m'y retrouvais plus du tout. (...) Peut-être qu'aujourd'hui, j'ai une perte d'énergie dans la pratique sociale, et que j'en garde un peu sur des situations où, pour moi, là il faut se lever, il faut y aller. Je ne suis pas en train de dire que je

n'y suis pas, je ne suis pas en train de dire ça, au contraire même, je pense que... Mais, comment expliquer ça, dans une démonstration d'activité réduite, l'agir, le faire, ça fait plus vraiment partie de mon vocabulaire. Mais là cette situation nécessitait que j'agisse à la place de l'autre. Mais pour l'autre. Aujourd'hui, c'est vrai que je travaille pas souvent comme ça.

D'habitude, c'est...

D'habitude, il y a des choses que j'ai à faire, mais évidemment puisque c'est moi qui suis porteur des dispositifs, mais l'autre a beaucoup à faire.

Il faut qu'il se bouge.

Oui, mais à la hauteur de ce qu'il peut faire, bien sûr. Et tu vois, il faudrait faire une lettre pour un recours au Trésor Public : il fut un temps où mon intentionnalité a été très grande de la faire à la main levée. Aujourd'hui, je vais d'abord aller regarder si cette personne n'a pas quelqu'un dans son entourage qui pourrait... tu vois ce que je veux dire ?

Faire ça, c'est travailler à ce qu'ils restent debout...

Oui, c'est la question de faire autant que possible... oui, de rendre l'autre autant que possible acteur, y compris des miettes qui peuvent parfois rester. Ca me rappelle une parole d'un bénéficiaire du RMI après une action collective qu'on avait menée avec un collègue : être digne. J'ai beaucoup appris, à la fois au contact de cette action collective qui a duré quatre ans, où on travaillait sur l'identité, avec Paul, et ce sont les mêmes bénéficiaires du RMI qui se sont embarqués dans cette aventure de récits de vie. J'ai beaucoup, beaucoup appris de l'intérieur. Je pense que ça a beaucoup modifié mon regard. Je pense que j'ai pu avoir des postures de "y'a qu'à, faut qu'on" à un certain moment. Y'a qu'à... Faut qu'on fasse... Y'a qu'à faire... Vous n'avez qu'à... Et ce n'est pas un jugement dévalorisant, c'est un constat. Et puis toutes ces rencontres, que ce soit avec ces bénéficiaires du RMI, que ce soit avec la formation, que ce soit avec les épreuves de vie, ont vraiment, vraiment profondément modifié mon regard. Effectivement, je serais plus, aujourd'hui, dans une logique de comprendre, avec l'autre, et pour faire en sorte que l'autre en s'énonçant, prenne conscience de ce qui fait limite, de ce qui fait obstacle. Et ce n'est pas utopique, parce que j'observe que ça fonctionne. Quand j'entends "ah là, oui, ah mais ça, je ne m'étais jamais rendu compte..." "ah, c'est pour ça que...", ça pour moi c'est ultra positif. Parce que je pars du principe, aujourd'hui, que l'autre sait et que moi je ne sais pas.

Mais quand tu décrivais cette évolution-là, tu disais aussi qu'en même temps, c'était une réponse, à un moment donné, au fait que tu n'avais plus rien à proposer d'effectif en termes d'aide et que pour pallier cette réduction des moyens, il y avait eu cette orientation vers cette façon de comprendre, de faire en sorte que les gens n'ont plus que eux-mêmes et ce qu'ils ont dedans pour faire face... et en même temps, en prenant du coup ce tournant-là, tu découvres une force de ce travail-là, et dès lors, quelle appréciation tu as justement, de comment c'était avant, quand il y avait plus de moyens et où les gens étaient plus passifs ? En voyant la force de cette façon de travailler, es-tu dans la stigmatisation d'une logique avec ce côté passif ?

Je pense que cette réduction de moyens, cette modification des profils précaires, c'est plus venu pour moi révéler un nouveau savoir-faire. C'est-à-dire que... bien sûr que je le sais, depuis que je travaille, que ce qui est important, c'est de rencontrer l'autre... Bien évidemment, ça n'a jamais été absent de mon travail, mais comme il y avait des possibilités – comment dire – fonctionnelles, opératoires, c'était une forme de facilité, aussi, de proposer ce qui va bien au bon moment – et qui fera résolution

au problème. Mais du coup, tu n'as pas forcément nécessité d'être dans une logique de positionnement d'acteur. Ils sont acteurs, de fait, mais...

Il y a des solutions à...

Et je pense que ce moment de modification du paysage social, pour ma part, est venu réveiller, ou révéler une partie du travail social qui aujourd'hui, pour moi, est l'une des seules qui puisse produire un peu de changement, à côté de ce qui existe. Alors, est-ce que les gens étaient plus passifs, enfin, ceux que j'accompagnais ? Euh... honnêtement je ne sais pas quoi en dire, mais j'imagine quand même que la façon que tu as, d'accompagner, influe sur la personne que tu accompagnes. Ça ne veut pas forcément dire qu'ils étaient moins actifs. Il y a des gens sur mon secteur avec qui je vais avoir cette intentionnalité, donc que l'autre soit, artisan, un peu, de sa vie, et il y a des gens avec qui ce ne sera pas possible, et à ce moment-là, je reviens sur des formes plus traditionnelles. J'observe, à un certain moment, que tu ne vas pas pouvoir descendre plus, ou que là pour le coup Rogers¹³ a vraiment ses limites, parce qu'ils ne peuvent pas être acteurs de cette démarche, parce qu'ils sont trop fracassés, ou parce qu'ils ont un certain handicap qui ne permet pas cette rencontre, et dans ce cas-là, je suis sur des modes de faire beaucoup plus traditionnels. »

Oriane incarne certainement une figure intellectuelle, très déformée, de l'AS d'accompagnement. Au demeurant, son discours sur la manière de l'investir, centré sur la relation, n'en reste pas moins proche de la prescription généralement formulée concernant la posture qui y est requise. On pourrait reprendre l'entretien pour étudier plus précisément les rapprochements intellectuels et pratiques entre une posture de présence sociale se donnant les moyens de la temporalisation, et le passage par une réappropriation biographique des usagers à partir d'une relation de confiance. La présence sociale suppose une dynamique de reconnaissance (Honneth, 2000) : l'intervention auprès d'autrui n'est pas déterminée par les attributs sur le modèle des droits ouverts, mais s'oriente en fonction d'une mise en visibilité des problèmes (Voirol, 2005). La présence sociale à l'accompagnement est une disponibilité et une écoute qui implique injonction à produire un récit de sa vie. S'inscrivant dans un régime certes ancien de la confession et du gouvernement de soi mis en lumière par Michel Foucault, raconter son histoire constituait certes un préalable à toute aide sociale, mais cette norme s'est étendue ces dernières décennies et correspondrait à une société biographique (Astier & Duvoux, 2006) et du travail sur soi (Rose, 1990 ; Macquet & Vranken, 2006) qui s'effectue à l'aide de passeurs, engagés dans cette attention à l'autre. Ainsi, pour Oriane ou Tania, les publics ne sont plus tant des ayants droit auxquels il s'agirait de prodiguer une aide prédéfinie, ils sont co-construits dans la relation d'aide qui, on l'a dit, change de nature et devient l'objectif même de l'aide prodiguée par la professionnelle (Pichon, 2005 ; Ravon & Laval, 2005).

« A quoi on sert, avec les personnes... ? Déjà, d'écouter leur histoire. De pouvoir comprendre leur histoire. Et en fonction de leur histoire, mettre en place des orientations, premièrement, et aussi un plan d'aide. Mais aussi, comprendre la famille et montrer qu'on comprend, qu'on n'a pas envie de la mettre tout de suite dans une case "pour le FSL, il faut trois mois etc." C'est de lui dire "voilà, je comprends ; il existe ça, ça et ça. Je vais avancer avec vous. Je comprends. Si vous avez des difficultés, si vous avez du mal..." Il faut montrer qu'on est toujours dans la compréhension. Ce n'est pas culpabiliser les gens. L'administration a tendance

¹³ Oriane fait référence à Carl Rogers, psychologue humaniste américain dont l'approche centrée sur la personne met l'accent sur la relation entre le patient et le thérapeute.

parfois à culpabiliser les gens, à les renvoyer, sans raison. Nous, c'est de dire aux gens "bon, vous n'avez pas pu réussir, justement voyons pourquoi" et en fonction de ça, réajuster notre accompagnement. Toujours montrer aux gens qu'on est prêt à s'adapter à leur évolution. Voir aussi quels sont les relais qui existent. Voir à travers ce qu'ils nous racontent, leur histoire familiale, mais aussi leur quotidien, voir les personnes qu'on peut contacter, les aider à valoriser leur potentiel. Des fois, on a une relation avec les gens qui nous permet de... comment dire... on est professionnelles mais en même temps on peut se permettre de dire aux gens "je sais que vous avez telle qualité, que vous pouvez y arriver". Des choses que quelqu'un d'une administration – parce que moi je pense qu'on n'est pas des administratifs – ne peut pas dire. Il y a des choses qu'on peut dire aux gens que d'autres ne peuvent pas se permettre de dire. » (Tania, AS d'accompagnement)

Dans cette description, Tania montre que son travail d'AS, pour une même situation traitée, ne revient pas à suivre de manière linéaire des étapes allant de l'accueil, l'étude du dossier, le traitement de telle ou telle problématique, la remise en selle, et l'insertion. Son travail d'accompagnement consiste justement à appréhender de façon pragmatique un parcours, souvent chaotique, où l'ajustement et l'évaluation en situation sont requis. En ce sens, le processus de présence sociale avec les différentes phases du *care* mises en évidence par Joan Tronto, allant de l'accueil de la demande, sa reformulation, à l'évaluation de la prise en charge, n'est jamais totalement respecté dans cet ordre. Et si la restructuration des pôles par la réforme ASCO2000 entraîne une schématisation des fonctions, où la posture d'accueil est réduite à sa dimension bureaucratique, nous verrons ensuite que chacune des AS dépasse ces postures figées, pour insuffler à chaque maillon de la chaîne, aussi linéaire qu'elle peut être imposée par les protocoles, un sens à sa pratique. Autrement dit, s'exerce en pratique une présence sociale au pôle accueil qui ne se résout pas à endiguer les flux, contrairement à l'image parfois schématiquement tracée par celles qui ne s'y voient pas exercer leur métier.

Quelle présence à l'accueil ?

On l'a compris, Oriane a désapprouvé ASCO2000, car elle considère que dans la nouvelle configuration, une AS ne peut pas dignement se retrouver en travaillant au pôle accueil, qui représente à ses yeux la négation de toute perspective temporelle. Elle synthétise bien cette dé-temporalisation en parlant de « dépotage ».

« Tu vois, par rapport à ce qu'aujourd'hui j'ai développé, tu m'imagines à l'accueil ? Non, c'est une balle dans la tête ! Ce n'est pas possible pour moi, le traitement immédiat je ne peux pas. Et ce n'est pas du tout dévalorisant, hein, le traitement immédiat est nécessaire. Ça fait partie du traitement social, mais moi, je ne pourrais pas. En plus, je suis quelqu'un qui a besoin de temps, j'aime bien réfléchir... non, ça ne m'irait pas du tout. Et puis le "dépotage", je ne pourrais pas. De pas me souvenir de la personne que j'ai rencontrée... ah non, non, vraiment, ça ne m'irait pas du tout. Même si l'accompagnement, c'est aussi chaotique que l'accueil.

L'accompagnement, c'est quoi ?

Ben, l'accompagnement, c'est... Dans l'idée : une prise en charge globale de la personne. »

Tout l'enjeu autour de la réorganisation de la réception des demandes d'usagers au service social relève de cet équilibre, dans la relation de service, entre la partie du travail relevant de

l'ouverture de droits et l'accès à des prestations d'une part, de la mobilisation de la personne à partir de cette relation d'autre part. ASCO2000 en propose une bipartition organisationnelle qui oblige à cristalliser les prédilections pour tel ou tel aspect de l'activité. Ainsi les AS d'accompagnement, surtout celles qui ont été formées plus récemment aux valeurs actuelles de l'activation des ressources, transmises actuellement dans les écoles de formation, fustigent souvent la représentation qu'elles se font de l'accueil, réduite aux questions administratives. Sa dimension technique, relevant d'une pré-orientation et d'une information sur les dispositifs, n'est pas de la compétence d'une AS : « *Ce n'est pas pour cela que j'ai été formée* », disent-elles en substance.

« J'ai l'impression qu'à un moment donné, ce type de travail peut être effectué par d'autres types de métiers. C'est en cela que je trouve que l'accueil n'a pas vraiment de sens pour les travailleurs sociaux.

Vous, avec votre conception, vous ne voudriez pas être à l'accueil ?

J'ai été à l'accueil, mais avec d'autres missions au départ. On avait fait un ASCO2000 et on avait travaillé sur d'autres choses au niveau de l'accueil. On continuait à évaluer les situations de protection de l'enfance, idem pour les personnes vulnérables, on continuait à faire du RMI, voilà... Ce n'est pas parce qu'on n'est pas forcément à toucher ces dispositifs-là que les gens ne vont pas s'en sortir tout de suite. Une évaluation de protection de l'enfance, ça peut se régler sur un entretien, des fois parce qu'il y a de la diffamation... Toute AS est capable d'évaluer ce genre de chose.

Ça c'était au début, et ça a évolué.

Aujourd'hui, celles qui sont à l'accueil ne traitent plus les évaluations de protection de l'enfance, ni des personnes vulnérables, et dès qu'une personne est bénéficiaire du RMI, elles font l'ouverture de droits – ce qui peut être fait par un administratif, ou une secrétaire, pas besoin d'être travailleur social pour ça – et la situation est repassée automatiquement en accompagnement, où l'on fait des contrats d'insertion. Et puis les situations complexes de rupture d'hébergement, les gens qu'on est amenés à mettre à l'hôtel, ça aussi ça passe automatiquement à l'accompagnement.

Donc, d'une certaine façon, telle qu'est actuellement élaborée la division du travail, en tant que...

Ah là je ne me verrais pas à l'accueil ! Pour moi, mes valeurs professionnelles, je ne les retrouverais plus à l'accueil. J'ai l'impression que tel que ça peut évoluer, une secrétaire médico-sociale peut faire ce travail, accueil, orientation, information.

Il y a quand même un travail d'évaluation, mais on est plus dans la pré-évaluation. J'ai déjà vu sur d'autres lieux des secrétaires qui sont tout-à-fait capables de faire ce travail-là. » (Dorothee, AS d'accompagnement)

On retrouve dans les propos de Dorothee une critique vive de la tendance managériale et gestionnaire qui consiste à réduire toute la prise en charge globale, celle qu'Oriane ou Tania ont à plusieurs reprises décrites comme au fondement de la présence sociale à l'accompagnement, en une série d'actes computables et sériés. En travaillant avec une file active d'une centaine de dossiers qu'il s'agit de suivre sur le long terme, avec des personnes qui sont relativement volontaires pour entreprendre ce suivi, elle souligne leur disponibilité à l'usager, inhérente à la présence sociale et qu'il est possible de vérifier dans les permanences ou au bureau, dans les entretiens au téléphone.

« Un accompagnement, déjà, il faut qu'il y ait une demande de l'usager, qu'il y ait une coopération aussi, que l'on se fixe des règles de travail ensemble. Qu'il y ait des

grosses difficultés qui amènent à se rencontrer régulièrement sur du long terme. Pour moi, un accompagnement c'est vraiment pour des gens qui ont besoin d'une disponibilité.

C'est une question de temps ?

C'est une question de temps aussi, surtout. De temps et d'investissement. »
(Dorothee)

Mais dès lors, ces AS d'accompagnement ont l'impression de se réserver une niche, quelque peu menacée lorsqu'elles décrivent ce qu'on demande à leurs collègues à l'accueil. Cependant, plusieurs éléments peuvent être avancés pour montrer qu'en pratique, les professionnelles sont amenées à moduler leur activité et à contourner la logique comptable induite par l'organisation. En premier lieu, elles ne sont pas épargnées de situations qui s'avèrent loin du modèle de l'utilisateur actif : les modalités organisationnelles obligent le pôle accompagnement à travailler avec des personnes qui ne sont pas forcément dans une démarche d'activation volontaire.

Les priorités du Conseil Général sur les publics RMI ou sur les ruptures d'hébergement par exemple rendent automatique leur passage au pôle accompagnement. Concrètement, ils sont reçus à l'accueil mais dès que le dossier est en cours, ils passent en commission de régulation sans beaucoup de discussion, sauf exception : la situation n'est pas évoquée dans ses problématiques propres et la responsable de service attribue le dossier à la prochaine AS d'accompagnement sur la liste. Ainsi les files actives à l'accompagnement se retrouvent avec des situations qui ne correspondent pas aux canons de ce pôle : *« Ca n'a pas de sens parce que je trouve que les critères ne sont pas bons, entre l'accueil et l'accompagnement. On ne peut pas réagir en termes de tâches. Ce n'est pas possible de se dire: "Bon, ça c'est du RMI alors c'est de l'accompagnement..." Non, il y a des gens qui sont au RMI qui n'ont pas besoin, à mon sens, d'un accompagnement. »* (Dorothee). En effet, pas forcément volontaires, certains bénéficiaires du RMI (très minoritaires au demeurant) ne daignent parfois pas répondre au courrier des AS qui dans certains cas ne les voient jamais. Théoriquement, le Conseil Général demande qu'après deux courriers sans réponse, ce soit directement le responsable départemental de la solidarité qui les convoque en rappelant la contrepartie active du volet insertion. En fait, les AS résistent à cette procédure, ne voulant pas contribuer à un traitement coercitif de la pauvreté et surtout parce qu'elles la considèrent inefficace.

En second lieu, la démarche d'activation valorisée par les AS n'est pas l'apanage de l'accompagnement. Au-delà de ces situations automatiques qui dérogent à une instruction du dossier présumant une évaluation professionnelle, la préparation à cet accompagnement semble constituer un moyen de réappropriation du sens à la pratique des AS d'accueil. Si celles-ci doivent évidemment répondre parfois dans l'urgence à des situations de détresse, les prestations et l'ouverture des droits dont elles disposent et qu'elles mettent en place constituent aussi des leviers pour temporiser la situation. Il s'agit en effet, cette fois, de *« calmer le jeu »* comme elles le répètent souvent, afin de *« déblayer la situation »* et interrompre le cercle vicieux de la panique et de la confusion dans laquelle tombent les personnes. De l'observation de la pratique des AS d'accueil, il ressort que les réponses immédiates qu'elles ont à disposition leur sert à faire entrer les usagers dans une disposition à s'engager dans une relation autre. En ce sens, elles constituent un point nodal de l'activation biographique, puisqu'elles en assurent les exigences préalables. Pour le dire autrement, elles préparent les conditions temporelles à une certaine réflexivité, préalable dans l'idéal

professionnel, à un travail d'accompagnement. Une compétence d'évaluation et de décryptage des problématiques est requise dans ces postes. C'est pourquoi ceux qui ont mis en œuvre ASCO2000 ont implicitement pensé que les jeunes diplômées correspondaient mieux à l'accompagnement, directement formées aux valeurs de l'activation, mais surtout ne disposant pas de l'expérience qui est implicitement requise dans la préparation à l'accompagnement. Non seulement il s'agit dans un laps de temps assez court, souvent lors d'un rendez-vous en permanence d'une demi-heure, parfois lors d'un simple contact téléphonique, de répondre à des demandes concrètes. Mais à ce niveau de la chaîne d'activation, le registre des droits ne constitue pas forcément l'enjeu central de la fonction. Une activité de traduction s'élabore en permanence relevant pour une grande part du registre de la surveillance et du contrôle : l'important étant d'être capable de « détecter » à partir de demandes anodines, le point d'inflexion pour « travailler autre chose » dans le meilleur des cas, et parfois des situations plus problématiques relevant de signalements.

« Avant j'étais à l'accompagnement, maintenant je suis à l'accueil depuis le mois de juillet et depuis que je suis là, j'ai dû voir deux signalements... C'est différent. Les RMistes je les vois beaucoup moins. Du fait de passer de l'accompagnement à l'accueil, y a une partie... ça restreint le champ de vision des gens qu'on peut recevoir parce si on détecte une priorité, on balance directement à la collègue qui a plus de temps.

Qu'est ce que vous faites concrètement à l'accueil ?

On reçoit le public qui a des rendez-vous, à raison de 5 rendez-vous par permanence 3 fois par semaine. Après, tout dépend de la problématique, ça peut être financier, de droits, d'orientation, par exemple « où je dois m'adresser pour une action en justice ». On peut aussi être celui qui dispatche dans d'autres services. On a perdu la mise en réseau des gens. Quand t'étais sur un secteur, tu connaissais tout le monde et donc quand par exemple une maman venait parce qu'elle ne savait pas où faire garder son enfant, je pouvais dire « tiens, moi je connais quelqu'un qui pourrait faire ça »... On arrivait à créer des climats de confiance, à faire des réseaux. Là maintenant, on ne connaît pas tout. C'est intéressant parce que du coup, on doit chercher un petit peu ce qui existe mais on se rend compte qu'on ne connaît pas grand chose et encore, moi je suis là depuis longtemps! On a fait nos propres réseaux de partenaires... Le travail de l'accueil, c'est de voir qui sont les gens, quels sont leur demandes et leurs besoins, et en fonction, leur dire ce qu'on peut ou ne pas faire. Ça demande à fournir des réponses rapides. Avec l'expérience, tu détectes rapidement en discutant si une personne, peut-être, est dépressive...

Et l'expérience en tant qu'accompagnement, ça vous permet de faire une comparaison?

Je pense qu'on est avant tout assistante sociale polyvalente de secteur donc forcément on a de l'expérience. On peut se dire qu'une personne a besoin d'aide, mais tout est personnel, on peut avoir détecté un besoin d'accompagnement par rapport au lien qu'on a créé à l'usager. Peut-être qu'on dirige un peu vers une certaine forme d'accompagnement, on n'est pas neutre par rapport à ça. » (Béatrice, AS d'accueil, 53 ans)

La disponibilité que manifestent les AS, à l'accueil ou à l'accompagnement, ne se réduit pas à de bonnes intentions à l'égard de l'usager, puisqu'elle implique sa part de vigilance face à des situations qui peuvent s'avérer dangereuses, pour la personne ou son entourage. On pense évidemment à la problématique de la protection de l'enfance, ou le versant surveillance et contrôle de la présence sociale est conçu comme une sollicitude pour un cercle élargi.

Cette part de vigilance s'avère toutefois plus déterminante à l'accueil, surtout avec des personnes venant pour la première fois, inconnues du service, et qui peuvent s'avérer captive pour un laps de temps restreint. C'est là que tout l'art de la présence sociale consiste justement à capter les signaux qui permettent aux AS d'engager les actions appropriées pour avoir « *des prises* » avec les usagers. Face au stigmate du « dépotage », elles peuvent réhabiliter leur poste en valorisant cet aspect de l'évaluation par supervision rapide qui consiste aussi à découvrir les gens (« *Je voulais garder le côté recevoir les premières demandes. J'aime pouvoir découvrir une personne. C'est ça que j'aime dans mon travail... et garder le côté polyvalence.* » (Fabienne)) et appréhender une multitude de problématiques possibles. Mais plus généralement, toutes contribuent à ce que chaque professionnelle retrouve leur idéal d'une prise en charge globale par un ajustement de leurs pratiques qui consiste aussi à contourner la rigidité des procédures organisationnelles. Si elles doivent évidemment se soumettre aux obligations formelles, notamment pour les bénéficiaires du RMI, elles aménagent les circuits et se gardent toutes des attributions qui leur permettent de se détourner d'un registre court-termiste de l'accueil.

« En faisant de l'accueil, on a gardé notre suivi. Les usagers ont gardé une référence d'assistante sociale, que ce soit à l'accueil ou à l'accompagnement.. les gens ne changent pas d'assistante sociale.. si ils ont besoin de revenir, ils viennent nous voir, c'est moi le référant de leur situation, on les met pas avec une autre AS.. y a une continuité.. y a des gens que je peux avoir deux ou trois ans qui n'ont pas besoin d'accompagnement...Y a plein d'autres EDS où ça se passe autrement, les gens y viennent une fois et voient une autre personne la fois d'après. Nous, le référant d'accueil c'est nous. Pour les RMistes, on les voit plus puisqu'il y a un passage automatique à l'accompagnement alors que pour le reste c'est nous qui décidons à quel moment les gens ont besoin d'accompagnement. Malgré tout on fait un peu ce qu'on veut.. à part pour les RMistes, mais sinon, on décide.. Moi j'ai pas perdu.. j'ai pas perdu en qualité de travail... je dirai même que j'ai un peu gagné parce que j'ai pu choisir les choses que j'avais pas à faire, c'est énorme. J'ai pu continuer ce pour quoi je me sentais faite. » (Fabienne, AS d'accueil, 49 ans)

Dans les réunions de service, nous avons d'ailleurs vu évoluer, sur plusieurs semestres, une adaptation collective un peu moins crispée autour de la bipartition organisationnelle. Certes, les pôles fonctionnent toujours dans l'esprit d'ASCO2000, mais toutes font en sorte que chacune puisse travailler dans une certaine autonomie en s'attribuant, comme Fabienne l'explique, des suivis plus longs, relevant en théorie du pôle accompagnement. Dans les discussions autour de l'enquête statistique mise en place, dans un premier temps, sur le suivi des files actives des AS d'accompagnement, les AS d'accueil ont largement participé aux discussions sur les items à retenir et ont déjà réfléchi à une possible extension de ce volet de la recherche à leur propre file active. Car au fond, elles revendiquent leur participation à la quête de sens que toutes revendiquent. Une quête de sens qui 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. C'est aussi cette appropriation collective d'un suivi, au-delà des situations individuelles, que nous avons pu ressentir dans la dynamique de discussion autour de l'enquête.

En décrivant les enjeux de temporalisation dans la présence sociale qu'assurent les AS à l'EDS de D., nous ne prétendons pas avoir délaissé la problématique du genre des interventions sociales. Tout au contraire, on considère ainsi avoir appréhendé un des aspects

souvent délaissé de l'analyse du genre, celui de la sexuation des activités et des modalités de travail en ce qu'elle émane des façons de travailler construite à partir de frontières morales qui participent des régimes de genre. Ainsi, l'esprit gestionnaire des restructurations s'impose bien en stigmatisant des compétences jugées trop familiales ou affectives, qui ne respectent en tout cas pas strictement la délimitation classique entre la rationalité et les sentiments. La professionnalité est alors conçue comme une mise à distance de la mémoire ou de savoir-faire répondant à des enjeux locaux et pas forcément transposables, en tout cas loin des canons de modalités universelles de travail reposant sur des principes de justice abstraits. Les AS s'ajustent à leur poste de travail reconfiguré par une réforme structurelle d'organisation des flux d'usager en s'attribuant des façons de travailler qui leur permettent de retrouver une certaine temporalisation dans leur pratique. Celle-ci consiste à ne pas forcément appréhender une situation comme un problème à régler, mais qu'au-delà des problématiques mises en avant dans les demandes, il faut en considérer toutes les implications. En ce sens, la démarche de l'activation rejoint bien certaines dimensions de l'éthique du care.

Une activation sexuée

En prétendant traiter le genre de l'activité des AS par une analyse des frontières morales qui sous-tendent leur présence sociale à l'EDS, nous n'avons pas pour autant cédé à une lecture essentialiste du *care* qui consisterait à trop rapidement ramener au féminin une présence sociale s'inscrivant dans l'épaisseur du temps. C'est un ensemble plus complexe qui a bien à voir avec le genre, mais qui ne se traduit pas directement par un commentaire sur le sexe des professionnelles (toutes les AS sont des femmes à D.) ou celui des publics suivis. On fera donc plus sobrement ce passage à une analyse sexuée des files actives à l'accompagnement, sans plus de transition. L'enquête statistique initiée sur la fin de la période de la recherche n'en est qu'à ses débuts. Il s'agira donc de terminer ce chapitre en en présentant quelques données de cadrage.

La base de données : les usagers, leurs problématiques et une relation

L'idée de monter une base de données sur l'activité des AS à l'EDS est partie, nous l'avons dit, de leurs vives réactions aux traductions les plus caricaturales de l'esprit gestionnaire à l'œuvre à D. Les tableaux de bord rendaient compte d'un travail de fond en le réduisant à des chiffres : un nombre d'entretiens menés par semaine ou de dossiers dans les files actives. Que peuvent répondre à cette logique comptable les AS, si ce n'est rappeler les difficultés de plus en plus grandes rencontrées par les usagers, la pénurie des moyens pour y faire face et le temps nécessaire pour entamer un suivi dans la durée, au-delà des réponses dans l'urgence ? Mais l'argument quantitatif est on le sait imparable. Sur ce constat, construire une base de données statistiques tentant de répondre au souci d'appréhender la dimension qualitative de l'activité s'est avéré un chantier permettant d'engager le collectif dans une démarche vécue par les AS comme à la fois réflexive et de résistance aux conceptions managériales de la solidarité. Après une série d'entretiens menés avec les AS d'accompagnement autour de dossiers, qu'elles devaient commenter afin d'en faire saisir l'épaisseur (« Qu'est-ce qu'un dossier lourd ? »), nous avons travaillé sur un ensemble d'items qui ont chaque fois été discutés, remis en cause, testés, etc.

Au final, la grille d'analyse des dossiers se présente en trois volets, commençant par une partie d'identification des usagers, avec des informations classiques sur les

adultes et sur les enfants rassemblés dans le dossier, dont certaines sur l'état de santé ou sur les raisons éventuelles d'une absence d'emploi. Une partie de la grille consiste à rendre compte des problématiques rencontrées par les usagers et travaillées par les AS, telles que l'insertion professionnelle, le budget, le loyer, les violences, l'enfance. Les prestations et les droits sont également des critères renseignés. Chaque AS, responsable du remplissage des grilles de données correspondant à ses files actives, et connaissant donc normalement assez bien les situations décrites et résumées par ces grilles, devait évaluer sur une échelle de 1 à 5 les difficultés rencontrées par les usagers du dossier. La dernière partie de la grille d'analyse concernait la relation d'aide : Quelles en sont les difficultés propres, les modalités et les rythmes ? Quels en sont les objectifs ? Qui est l'interlocuteur principal ? L'AS devait notamment décrire la nature de l'interaction (« touchante », « neutre », « agressive », « exigence inadaptée », etc.) et de l'implication de l'utilisateur (« non demandeur », « demande passive » ou « active »). Cette partie se termine par une évaluation sur une échelle de 1 à 5 de la relation entretenue avec les personnes suivies, du point de vue de l'AS. Apparaît ainsi résumée une situation, entre les difficultés rencontrées et une relation d'accompagnement, plus ou moins facile.

On l'a dit, l'ensemble du service a collaboré à la préparation des bases de données, mais il a été convenu que l'enquête n'avait de sens que pour les files actives à l'accompagnement. Une nouvelle adaptation de la grille pourrait se mettre en place par la suite pour les files actives à l'accueil, permettant notamment d'objectiver les circonstances du passage des dossiers d'un pôle à l'autre. Mais ce ne sont pour l'instant que les AS d'accompagnement qui ont travaillé concrètement au recueil des données sur leur file active. Celui-ci s'est effectué sur une période au cours de laquelle un renouvellement des AS a eu lieu, pour différentes raisons qui relèvent plutôt de dynamiques individuelles que d'une nouvelle crise dans le service¹⁴. Ainsi, quatre nouvelles AS d'accompagnement sont arrivées au moment où la grille était construite. Ces toutes nouvelles professionnelles n'avaient pas participé à la discussion autour de l'enquête et ne connaissaient pas leur file active. Et comme les transmissions entre celles qui partaient et les nouvelles ont, pour trois sur quatre, été réduites à quasi néant, il n'était pas possible de tabler comme prévu dessus pour envisager le recueil des données comme un moyen de mieux connaître et s'appropriier les files actives. Il a donc été convenu qu'elles ne rempliraient les grilles que pour les dossiers qu'elles auront à traiter sur la période de quelques mois qu'a duré le remplissage des grilles. Par ailleurs, une des AS n'a pas participé à l'enquête. Dans la réalité, chaque AS d'accompagnement a en moyenne 105 dossiers dans sa file active, pour un total de 1050 au moment du recueil. Quatre des files actives n'ont été traitées que partiellement, soit en moyenne 30 dossiers passés au crible de la grille par les nouvelles AS.

Au final, notre base de données est constituée de 616 dossiers, soit un recensement systématique de près de 60% des dossiers réellement présents dans les files actives à l'accompagnement. Ils nous donnent des renseignements sur 746 adultes, 60 % de femmes, 40% d'hommes. 212 de ces dossiers émanent de situations de personnes célibataires sans enfants, soit 135 dossiers qui sont constitués par des hommes seuls, 77 par des femmes seules. La répartition sexuée pour les dossiers constitués d'une seule personne est ainsi de 63,5 % d'hommes et 36,5 % de femmes. Pour les dossiers correspondant à des familles monoparentales, au nombre total de 147, ils sont évidemment surtout portés par des femmes (132, soit 91 %), 15 (9 %) seulement

¹⁴ Disons pour compléter que la dynamique collective n'est pas à ce point à l'œuvre pour endiguer une série de départs.

étant constitués d'hommes avec enfants. 13 dossiers seulement sont constitués de couples sans enfants¹⁵. Le reste des dossiers représentent des familles avec enfants, quelles que soient leur configuration au niveau de la présence des adultes, qu'ils soient les parents biologiques de l'enfant, qu'il s'agisse d'une famille recomposée ou toute autre configuration (présence des grands-parents, etc.). Nous avons pu finalement attribuer pour 233 dossiers de « familles » un interlocuteur référent¹⁶, soit une femme dans 163 cas (70 %) et un homme dans 70 dossiers (30 %)¹⁷. Ainsi, nous avons à notre disposition deux sources pour une analyse sexuée des données. La première pour celles provenant directement des individus : nous avons un fichier d'adultes avec une nette distinction à partir du sexe de la personne (60 % de femmes, 40 % d'hommes). La deuxième provient du fichier des dossiers auquel nous avons attribué un interlocuteur privilégié, celui-ci étant lui-même un homme ou une femme : nous parlerons de dossier porté par un homme ou une femme. En l'occurrence, cette répartition aboutit à une plus forte féminisation du public : 63% des dossiers sont portés par des femmes, contre 37 % par des hommes¹⁸.

Sans aller dans le détail de l'analyse sexuée du public suivi par des AS à l'accompagnement, on peut souligner que s'il s'agit d'un public plutôt féminin, ce féminin se conjugue surtout au féminin maternel. Les femmes ne semblent exister dans les files actives qu'à partir du moment où elles sont mères, qu'elles soient ou non secondées par un conjoint. Et en s'intéressant aux situations des autres femmes (77 dossiers des femmes seules sans enfants), il est très intéressant de souligner que 30 % d'entre elles présentent, aux yeux des AS, des problèmes psychiatriques, soit une proportion double que pour l'ensemble des femmes des files actives (15,8% des femmes présentant des problèmes psy, contre 13,4 % des hommes, tous adultes de la base confondus).

Rapidement, on peut aussi caractériser globalement ces files actives par quelques variables globales. Ce sont des personnes qui ont un niveau de formation très faible, seulement 19,5 % ayant le niveau du bac (un peu plus pour les femmes : 20,7 %, contre 18,5 % pour les hommes) alors que 25,5 % (hommes et femmes idem) n'ont aucun niveau d'étude ou seulement un niveau élémentaire. Les variables classiquement fournies pour situer le niveau socioprofessionnel sont difficilement mobilisables, tant ces personnes sont souvent loin de tout milieu professionnel, depuis parfois longtemps. Les AS ont donc souvent eu des difficultés à leur attribuer une CSP, en attestent les valeurs manquantes pour cet item (16%). Les 289 adultes (soit 39 %), parmi lesquels 103 hommes, qui ont été classés « sans profession » montrent aussi le désarroi de ces variables inadaptées à ce public. Le reste des adultes se retrouve parmi les employés (16,5 %, soit 20% des femmes et 11,5 % des hommes), les ouvriers non qualifiés (14,5 %, soit 13,3 % des femmes et 16,8 % des hommes)

¹⁵ Sur ces 13 dossiers, 8 sont portés par les deux paritairement, 3 par la femme et 2 par l'homme.

¹⁶ Pour mieux prendre en compte la personne interlocutrice des services sociaux dans les dossiers de ménages, nous avons attribué un adulte référent à ces dossiers en combinant l'information relative à l'interlocuteur privilégié (« madame uniquement », « monsieur uniquement », « surtout madame », « surtout monsieur » ou « les deux paritairement ») et dans ce dernier cas de parité (telle qu'elle est en tout cas perçue par les AS), nous avons repris l'information sur l'adulte référencé en premier lieu. Ainsi, nous avons pu « sexuer » les dossiers, afin de pouvoir donner une lecture sexuée pour un certain d'informations non directement liées aux individus, mais provenant du dossier.

¹⁷ C'est une féminisation vraisemblablement sous-estimée. Cette sexuation des dossiers « parents » étant reconstruite, en petite partie en reprenant de façon arbitraire l'adulte référencé en premier, on peut considérer que nous sous-estimons un peu de la sorte la part des dossiers réellement portés par des femmes, du fait d'une routine administrative sexuée qui revient à compléter un dossier en commençant par l'homme.

¹⁸ Lorsque par la suite, nous mobiliserons cette source de sexuation des données, nous utiliserons les termes « dossiers portés par les femmes/hommes », soit « DF » ou « DH ».

et les ouvriers qualifiés (7 %, soit 4,3 % des femmes et 11,3 % des hommes). Le statut socioprofessionnel précise cette précarité des situations, puisque 38 % sont au chômage et 10,6 % considérés comme loin de l'emploi, avec une légère surreprésentation des hommes dans ces catégories. Ce sont sans surprise les femmes qui alimentent la quasi-totalité des 5,8 % de l'ensemble des adultes qui sont au foyer, et qui sont largement surreprésentées parmi les contrats à temps partiels. Elles le sont aussi parmi les personnes en maladie (F : 7,4 % contre H : 4,4 %). Les hommes des files actives se retrouvent plus souvent que les femmes en CDD (H : 2,7 % contre F : 1,6 %) ou en intérim (H : 3,8 % contre F : 1,1 %), alors qu'hommes et femmes sont de manière équivalente autour de 8,1 % en CDI.

Statut socioprofessionnel en fonction du sexe										
Sexe	Statut									
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.		CDD	CDD tps part	CDI	CDI tps part	nsp	au foyer	chômage	autre	en formation
Valeur manquante	10 1.34 100.00 16.13	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00
Féminin	24 3.22 5.41 38.71	7 0.94 1.58 46.67	23 3.08 5.18 88.46	36 4.83 8.11 60.00	20 2.68 4.50 83.33	3 0.40 0.68 60.00	41 5.50 9.23 95.35	163 21.85 36.71 57.39	7 0.94 1.58 63.64	24 3.22 5.41 55.81
Masculin	28 3.75 9.59 45.16	8 1.07 2.74 53.33	3 0.40 1.03 11.54	24 3.22 8.22 40.00	4 0.54 1.37 16.67	2 0.27 0.68 40.00	2 0.27 0.68 4.65	121 16.22 41.44 42.61	4 0.54 1.37 36.36	19 2.55 6.51 44.19
Total	62 8.31	15 2.01	26 3.49	60 8.04	24 3.22	5 0.67	43 5.76	284 38.07	11 1.47	43 5.76

Suite					
Sexe	Statut				Total
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	intérimaire	loin de l'emploi	maladie	retraite	
	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	0 0.00 0.00 0.00	10 1.34
Féminin	5 0.67 1.13 31.25	42 5.63 9.46 53.16	33 4.42 7.43 71.74	16 2.14 3.60 50.00	444 59.52
Masculin	11 1.47 3.77 68.75	37 4.96 12.67 46.84	13 1.74 4.45 28.26	16 2.14 5.48 50.00	292 39.14
Total	16 2.14	79 10.59	46 6.17	32 4.29	746 100.00

Source : fichier adultes, F et H.

Une part significative (32 %) de ces personnes suivies à l'accompagnement est de nationalité étrangère : 31 % pour les femmes, 34 % pour les hommes. Ce sont des gens relativement

jeunes, qui se concentrent entre 30 et 50 ans, pour presque 60 % d'entre eux. Mais la structure par âge montre que les femmes suivies par les AS sont encore plus jeunes que les hommes, 52,5 % d'entre elles ayant moins de 40 ans, alors que les hommes ne représentent dans ces tranches d'âge que 41 %.

Les femmes, surtout les mères, plus jeunes que les hommes

Répartition des adultes (F, H et F seules sans enfant) par âge

Age	Fréq. F, N=440	Pourc. F	Fréq H, N=291	Pourc. H	Fréq TOT	Pourc. TOT	Fréq. F seules sans enfant, N=77	Pourc. F seules sans enfant
Valeur manquante	12	2,73	13	4,47	40	5,36		
plus de 80 ans	11	2,5	7	2,41	18	2,41	7	9.09
70-79 ans	4	0,91	9	3,09	13	1,74	4	5.19
60-69 ans	13	2,95	12	4,12	25	3,35	7	9.09
50-59 ans	48	10,91	52	17,87	100	13,4	14	18.18
40-49 ans	121	27,5	79	27,15	200	26,81	14	18.18
30-39 ans	135	30,68	81	27,84	216	28,95	13	16.88
20-29 ans	89	20,23	35	12,03	124	16,62	17	22.08
moins de 20 ans	7	1,59	3	1,03	10	1,34	1	1.30

Source : fichier adultes, F et H.

Cette revue simple des caractéristiques des files actives, analysées en fonction du sexe, montre que les femmes y prennent une part importante, surtout semble-t-il parce qu'elles sont suivies par les AS en tant que mère de leurs enfants. On l'a vu dans la répartition des dossiers avec enfants, et la répartition par âge le confirme. Le plus jeune âge des femmes est dû à leur condition de mère : si par un fait de structure, les femmes seules sans enfants sont certes en plus grand nombre parmi les moins de trente ans, elles ne représentent que 40 % parmi les moins de 40 ans, proportion identique aux hommes dans cette tranche. Elles alimentent en effet en plus grande proportion les tranches des personnes âgées.

L'accumulation de difficultés générées

Si les personnes sont suivies dans une perspective d'accompagnement social sur la durée, c'est qu'elles endurent bien entendu des situations problématiques. En les décrivant brièvement, on peut une fois encore confirmer à un niveau très localisé des tendances lourdes sur le poids différencié en fonction du sexe des difficultés qui s'accumulent. On vient de l'observer, ce sont des publics très précaires sur le marché de l'emploi, avec près de la moitié des files actives au chômage et même loin de l'emploi, sans compter ceux qui sont déclarés en maladie. Les femmes sont particulièrement peu représentées dans les statuts stables tels que les contrats à durée indéterminée. On retrouve cette précarité au regard des sources de revenus, où les salaires y participent pour seulement un quart des dossiers (DF : 25,8 % ; DH : 24,7 %). Les bénéficiaires du RMI se retrouvent automatiquement, sans discussion collective, dans les files actives des AS d'accompagnement, ils sont présents dans 53,3 % des dossiers, mais ce sont surtout les dossiers portés par les hommes qui les alimentent (DF : 47,9 % contre DH : 62,3 %). Une fois encore, à propos du RMI, on retrouve la particularité des femmes seules sans enfant qui en bénéficient dans des proportions qui avoisinent celle des dossiers

portés par les hommes (FSSE : 57,2 % de RMI) alors que la présence d'enfants pour les femmes seules les écartent, pour ainsi dire, un peu plus du RMI : (FSAE : 45,4 % de RMI). Ces situations appauvrissent les personnes qui se retrouvent dans des difficultés inextricables à prendre contact avec les services sociaux, notamment avec des problèmes de budget important. Les demandes d'aide financière sont à l'origine d'un nombre important de premières visites à l'EDS (un quart des dossiers), qui se retrouvent également dans la part des premiers contacts effectués pour une ouverture de droits (notamment du RMI) pour un tiers des dossiers, plus fréquemment ceux portés par les hommes (DH : 53,3 % contre DF : 46,7 %).

L'objet du premier contact avec les AS est intéressant au regard du sexe des usagers. Si les dossiers portés par les hommes sont surtout ouverts à partir de demandes de prestations (ouverture de droits et aides financières), ceux portés par les femmes couvrent une plus large gamme de demandes, en particulier liées à des problématiques d'ordre domestique, pour ainsi parler par exemple de l'enfance (13,15 % des DF contre 6,7 % des DH) ou du logement (14,5 % des DF contre 8 % des DH). C'est comme on s'y attend particulièrement évident concernant les violences qui représentent près de 4 % des dossiers portés par les femmes (0 parmi les DH).

Objet de la première demande à l'EDS par sexe										
Sexe	Première demande									
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	Demande d'aide financière	logement	demande protection	nsp	autonomie	enfance	ouverture droits	autre	santé	victime violences
DFéminin	93	53	3	42	12	48	92	1	7	14
	15.82	9.01	0.51	7.14	2.04	8.16	15.65	0.17	1.19	2.38
	25.48	14.52	0.82	11.51	3.29	13.15	25.21	0.27	1.92	3.84
	63.27	74.65	75.00	82.35	50.00	76.19	46.70	25.00	53.85	100.00
DMasculin	54	18	1	9	12	15	105	3	6	0
	9.18	3.06	0.17	1.53	2.04	2.55	17.86	0.51	1.02	0.00
	24.22	8.07	0.45	4.04	5.38	6.73	47.09	1.35	2.69	0.00
	36.73	25.35	25.00	17.65	50.00	23.81	53.30	75.00	46.15	0.00
Total	147	71	4	51	24	63	197	4	13	14
	25.00	12.07	0.68	8.67	4.08	10.71	33.50	0.68	2.21	2.38
Fréquence manquante = 28										

1 ^{ère} demande / sexe	
Sexe	Total
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	
DFéminin	365 62.07
DMasculin	223 37.93
Total	588 100.00
Fréquence manquante = 28	

Source : fichier dossiers, DF et DH.

Ce sont donc des pauvres qui se retrouvent en grande majorité dans ces files actives, où les problématiques de budget sont particulièrement soulignées par les AS. Moins de 30 % des dossiers ne relèvent pas d'une problématique budgétaire sur laquelle une intervention et un travail s'effectue avec l'AS. L'absence totale de revenus, qui reste marginale au regard des prestations mises en œuvre par les AS, est plus le fait de dossiers portés par les hommes (5 % des DH contre 3 % parmi les DF). La trop grande faiblesse des revenus est soulignée pour presque la majorité de dossiers (45,6 %), alors que moins de 10 % sont considérés comme « désorganisés ». Les particularités des dossiers portés par les femmes quant aux problématiques de budget relèvent surtout du surendettement (7,3 % des DF contre 5,5 % des DH) et plus encore lorsqu'il s'agit spécifiquement de dettes de loyers (4,5 % des DF contre 2,7 % des DH). Les femmes paient ainsi au prix fort le fait d'être un peu mieux préservées d'une situation précaire au niveau du logement. Ainsi les AS ont qualifié de pérenne la situation au regard du logement, dans 61 % des DF contre 56 % des DH. Mais il faut inverser la lecture, et surtout souligner que ces dossiers sont aussi caractérisés par des problèmes de logement, un peu plus dans le cas de ceux portés par les hommes : dans 46,9 % des DF contre 33,2 % des DH, les AS n'ont pas mentionné expressément de problématique logement aux situations qu'elles suivent. C'est dire qu'elles doivent aussi travailler cette question avec la moitié des usagers, qui se retrouvent notamment sans abri (5,6 % des DH et 1,7 % des DF), à l'hôtel (6 % des DH et 7,6 % des DF), en foyer (12,15 % des DH et 3,4 % des DF), hébergés (21 % des DH et 15,25 % des DF) ou expulsés (6,1 % des DH et 6,5 % des DF).

Problématiques de logement par sexe												
Sexe	Problématique de logement											
Fréquence Pourcentage Pourct. en li gne Pourct. en c ol.	autre	Hôtel	SDF	SO	nsp	en cours	expulsi on	foyer	hébergé	inadapté	pb voisinage	trop cher
DFéminin	3	27	6	166	7	1	23	12	54	23	2	30
	0.53	4.75	1.06	29.23	1.23	0.18	4.05	2.11	9.51	4.05	0.35	5.28
	0.85	7.63	1.69	46.89	1.98	0.28	6.50	3.39	15.25	6.50	0.56	8.47
	100.00	67.50	33.33	70.04	53.85	33.33	63.89	31.58	54.55	69.70	100.00	65.22
DMasculin	0	13	12	71	6	2	13	26	45	10	0	16
	0.00	2.29	2.11	12.50	1.06	0.35	2.29	4.58	7.92	1.76	0.00	2.82
	0.00	6.07	5.61	33.18	2.80	0.93	6.07	12.15	21.03	4.67	0.00	7.48
	0.00	32.50	66.67	29.96	46.15	66.67	36.11	68.42	45.45	30.30	0.00	34.78
Total	3	40	18	237	13	3	36	38	99	33	2	46
	0.53	7.04	3.17	41.73	2.29	0.53	6.34	6.69	17.43	5.81	0.35	8.10
Fréquence manquante = 48												

Table de Sexe par Logt	
Sexe(Sexe)	Total
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	
DFéminin	354 62.32

Table de Sexe par Logt	
Sexe(Sexe)	
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	Total
DMasculin	214 37.68
Total	568 100.00
Fréquence manquante = 48	

Source : fichier dossiers, DF et DH.

Pour les situations un peu moins précaires, si l'on ose dire, sur cette question, les logements s'avèrent inadaptés ou trop cher, questions que rencontrent un plus souvent les dossiers portés par les femmes. De cette revue sexuée de la question du logement, il ressort que les hommes sont plus exposés au syndrome du célibataire à la rue (Laé & Murard, 1996), tout se passant comme si la présence d'enfants, particulièrement pris en charge par les femmes dans ces dossiers, semblaient d'une certaine façon « protéger » leur mère des situations les plus chaotiques (sans abri, hébergement, foyer), au risque de l'endettement lorsqu'elle préserve un logement. Et si elles rencontrent cependant trop souvent des incertitudes de logement, ces données semblent nous confirmer que les services sociaux, comme les directives les incitent à le faire, ont plus l'habitude de leur attribuer une priorité, du fait même de cette présence d'enfants.

Ces problèmes matériels qui s'accumulent, se répercutent, se combinent ou sont parfois la résultante de problèmes de santé. Ceux-ci sont aussi assez caractéristiques des situations suivies au pôle accompagnement de l'EDS. Ainsi, les AS ont souligné pour plus d'un quart des dossiers des problématiques sanitaires où elles sont amenées à intervenir (26,8 % des DF et 28,3 % des DH). Lorsque l'on étudie les fichiers adultes, on peut rentrer dans le détail de ces ennuis de santé, qui nous en précise et confirme les dimensions genrées. Si les maladies somatiques touchent sans distinction hommes et femmes, autour de 14,5 % des adultes des files actives, les addictions par contre sont plus masculines (13,7 % des H contre 3,6 % des F) et les problèmes psychiatriques se retrouvent un tout petit peu plus chez les femmes (15,8 % des F contre 13,3 % des H).

S'il est un domaine particulièrement lié à la domination masculine, celui des violences est on l'a vu l'un de ceux qui amènent les femmes à rentrer spécifiquement en contact avec les services sociaux. C'est par excellence la question « propre » aux femmes, la seule peut-être qui vient spontanément aux travailleuses sociales lorsqu'on les interpelle sur le genre. Les observations des pratiques dans le réseau d'aide aux victimes de violences ne les contredisent pas et c'est ce qui se confirme évidemment avec notre base de données, même si nous ne sommes pas toujours en mesure de « connaître », au regard des données fournies en tout cas pour les dossiers de ménages, qui est expressément la victime. Deux items différents avaient été retenus par les AS, qui tenaient à distinguer les « violences intrafamiliales » et les « violences conjugales », les deux problématiques pouvant se cumuler pour un même dossier. On peut avancer au regard des données fournies par les AS que 8,4 % des dossiers portés par les femmes ont une problématique de violence intrafamiliale, et 11 % des DF traitent de violences conjugales, contre respectivement 2,55 % et 1,7 % des DH. Et pour ces quelques dossiers portés par les hommes, où apparaissent des violences, répétons que rien n'indique

qu'il s'agit d'hommes battus. Tout porte en effet à affirmer que cette problématique fortement présente dans les files actives est bien une production du régime de genre¹⁹.

Pour compléter cette question des situations de danger, signalons que 1% des dossiers portés par des femmes informent d'une problématique de mariage forcé. Et lorsque l'on s'intéresse aux questions assez classiques de protection de l'enfance, les mères suivies deviennent principalement l'objet de la surveillance des AS, un aspect de la présence sociale que celles-ci exercent avec un mandat du juge (8,9 % des DF contre 3,8 % des DH), sans mandat (4,2 % des DF contre 0 % des DH) ou en faisant simplement œuvre de vigilance (16,3 % des DF contre 8,5 % des DH).

En somme, les difficultés rencontrées par ces usagers sont multiples, ce qui justifie d'ailleurs aux yeux des AS le suivi qu'elles effectuent avec eux sur la durée. Si les situations sont complexes et relèvent à chaque fois d'un questionnement singulier, nous avons tenté de synthétiser les difficultés rencontrées à l'aide d'un indicateur évaluant sur une échelle de 1 à 5 les problèmes rencontrés : 5 correspondant, du point de vue des problématiques rencontrées par l'usager, et indépendamment de la relation avec l'AS, à un dossier « très lourd », synonyme de multiples problèmes rencontrés et d'une désaffiliation bien engagée. L'analyse de cet indicateur partiel et provisoire permet cependant d'en faire une lecture de genre.

Evaluation des difficultés rencontrées en fonction du sexe du référent du dossier						
Sexe du référent	Evaluation des difficultés					Total
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	1	2	3	4	5	
D Féminin	40	116	90	83	18	347 62.86
	7.25	21.01	16.30	15.04	3.26	
	11.53	33.43	25.94	23.92	5.19	
	49.38	64.44	62.94	69.17	64.29	
D Masculin	41	64	53	37	10	205 37.14
	7.43	11.59	9.60	6.70	1.81	
	20.00	31.22	25.85	18.05	4.88	
	50.62	35.56	37.06	30.83	35.71	
Total	81	180	143	120	28	552 100.00
	14.67	32.61	25.91	21.74	5.07	
Fréquence manquante = 64						

Source : fichier dossiers, DF et DH

Il apparaît en effet que les dossiers portés par les femmes sont plus souvent évalués par les AS comme présentant de plus grandes difficultés que ceux portés par les hommes. La part des dossiers « moins lourds » (notes 1 & 2) est plus grande côté masculin (51,2 % des DH contre 45 % des DF) alors que la part des dossiers plus lourds est surreprésentée dans les dossiers portés par les femmes (29,1 % contre 23,9 % des DH). Pour autant, l'indicateur ne nous dit pas si les AS indiquent par là qu'elles sont finalement plus affectées par des problématiques dont on a vu qu'elles étaient plus diversifiées, et surtout plus souvent liées à des questions

¹⁹ On peut simplement fournir les indications pour lesquels nous sommes certains de la victime... dans le cas de violences conjugales indiqués dans les dossiers composés d'un adulte. Ceci ne constituant pas une erreur, mais le produit d'une réalité toute simple : les violences induisent parfois des ruptures amenant les personnes à vivre seules ! Sur 151 hommes seuls dont 15 avec enfants, pas une violence conjugale n'apparaît en tant que victime, alors que sur 209 femmes seules (dont 132 avec enfants), elles apparaissent à 13 reprises (6,2 %).

engageant la famille (n'oublions pas qu'elles sont surtout présentes dans les files actives en tant que mères) et le domestique. Et on ne laissera évidemment pas dire ici qu'en tant que femmes elles ne peuvent pas faire objectivement la part des choses, enfermées qu'elles seraient dans une appréhension toute affective qui les caractériserait, par nature...

Le genre de l'accompagnement

Pour autant, nous avons bien effectivement mobilisé la subjectivité des relations qu'entretiennent les AS avec les usagers, en tentant de leur faire caractériser le travail qu'elles ont entrepris avec eux et la nature de cette relation d'accompagnement. Mais cette interaction n'est pas seulement constituée d'affects, c'est une réalité pratique, faite d'interventions multiples et de procédures qui s'effectuent souvent en collaboration avec d'autres services.

Nous rentrerons dans cette dimension plus matérielle en observant d'abord les services qui sont impliqués dans les dossiers et avec lesquels travaille l'AS. Si cette donnée livre somme toute autant de significations sur la situation que sur la relation d'aide (un dossier qui implique plusieurs interlocuteurs indique certainement de multiples problématiques, mais peut aussi signifier que la relation est tellement difficile qu'elle nécessite d'être partagée), elle nous donne toutefois des indications sur la charge de travail et les modalités de son partage à l'EDS. Elle nous confirme surtout les problématiques genrées des dossiers et la manière dont les personnes sont accompagnées en prolongeant ces connotations de genre.

Au sein de l'EDS, les AS peuvent travailler sur un même dossier avec le service PMI ou le service enfance, deux équipes impliquées par des problématiques, on l'a vu, très portées par les femmes dans les dossiers. Et c'est ainsi que ces situations se retrouvent « partagées » au moins deux fois plus avec ces services à forte dimension familiale lorsqu'il s'agit de dossiers portés par les femmes. 5,5 % des DF sont travaillés de concert avec la PMI, contre 2,5 % pour les DH, 11,8 % des DF concernent également le service enfance, contre seulement 5,1 % des DH. Lorsque les situations sont jugées « lourdes » et/ou compliquées, si les AS peuvent évidemment en discuter entre elles, grâce aux différentes coulisses qu'elles se dotent pour aménager des espaces collectifs de travail, une modalité plus formelle consiste à prendre un dossier en binôme. Ce sont ces situations qui donnent lieu généralement à de plus longues discussions dans les commissions de régulation, chacune émettant son avis ou donnant une information permettant de mieux les appréhender ou éventuellement de mettre en garde la collègue. Nous avons observé en réunions la tendance à ramasser dans ces situations aboutissant à un partage en binôme celles qui pouvaient sembler plus dramatiques, avec des risques de danger, notamment au niveau de l'enfance, ou pour les cas de violence. L'observation statistique ne démentirait pas *a priori* un tel aperçu, aussi rapide qu'il puisse paraître, puisqu'il s'avère que les dossiers sont deux fois plus partagés quand ils sont portés par des femmes (11,8 % des DF contre 5,1 % des DH), qui relèvent plus de situations complexes et variées, on l'a souligné.

Les actions collectives font l'objet de beaucoup de discussions à l'EDS, où certaines AS militent ardemment pour cette modalité de l'activation sociale. C'est en effet une autre façon de travailler avec les personnes, appelées à se mobiliser à partir de leur participation à des réunions collectives, d'information ou de discussion. Certaines de ces actions collectives ont

lieu au Pôle départemental pour l'insertion (PDI), lié au RMI²⁰. Les autres se mènent ponctuellement, ou à partir d'initiatives collectives sur un plus long terme.

Parmi celles-ci, nous avons pu suivre ponctuellement deux actions qui n'ont mobilisé que des femmes, plus précisément des mères. La première est un jeu autour de la parentalité, permettant de constituer un levier pour appréhender les problèmes rencontrés avec les enfants²¹. La deuxième est un moyen d'activer les personnes par le biais de la culture : il s'agit de les faire participer à des initiatives culturelles, en emmenant toute la famille à une pièce de théâtre ou un concert. Si bien entendu il n'est jamais évoqué le fait que ces actions sont fortement déterminées dans ses attendus de genre, un déni semble malgré tout se prolonger malgré la connaissance de notre objet de recherche. Ce déni revient par exemple à ne parler que de « parents » lorsque l'action nous est présentée. Mais en réunion, quand il s'agit d'en tirer le bilan, pas très glorieux au niveau de la fréquentation, Dorothee parle du jeu de l'oie en situation à ses collègues, en évoquant à plusieurs reprises les « mamans ». Plus loin dans la présentation, en voyant le sociologue, le seul homme dans la salle de surcroît, elle se ravise finalement : « *Mais aussi des papas on n'est pas contre !* ».

Il n'est donc pas très surprenant de retrouver une forte connotation féminine à ces actions collectives, qui impliquent 2,9 % des DF contre seulement 0,8 % des DH !

Les autres interlocuteurs sur lesquels peuvent compter les AS dans l'accompagnement d'un usager se trouvent à l'extérieur, et sont aussi relativement marqués selon des problématiques genrées, tournées pour certaines vers la famille alors que d'autres sont plus impliquées dans l'insertion professionnelle. On peut donc citer pêle-mêle les institutions ou les soutiens plus informels, travaillant avec les AS sur des problématiques familiales, que l'on retrouve plus souvent dans des dossiers portés par des femmes : le réseau sur les violences (2,1 % des DF, 0 % des DH) ; la Caisse d'Allocations Familiales (17,6 % des DF, 7,7 % des DH) ; les familles élargies (13,9 % des DF, 8,1 % des DH) et le juge des enfants (3,7 % des DF, 2,1 % des DH).

On retrouve par contre sans surprise une surreprésentation des DH où intervient le PDI (19,6 % contre 10 % des DF).

Nous avons aussi tenté de recueillir des informations sur ce qu'il se passait durant l'interaction avec les usagers, au moyen de quelques indicateurs permettant d'appréhender la qualité de la relation d'aide. Les entretiens préalables à l'enquête avaient donné lieu à des développements intéressants sur les dimensions émotionnelles qui s'y jouaient, et qui

²⁰ Dans ces cas, les AS n'ont pas signifié que l'usager participait à des actions collectives, mais qu'il était plutôt impliqué au PDI (Cf. plus loin). Pour une description critique (et assez ironique, somme toute) de la manière dont on conçoit l'activation des usagers sur un registre professionnel, dans le cadre d'actions collectives en Belgique : Franssen (2006).

²¹ « *En fait, il existe un jeu de société pour jouer avec les familles, qui s'appelle "Parents en jeu", avec des questions autour de l'éducation, ça permet de travailler avec les gens sur la parentalité. On aimerait bien relancer ça dans le service, faire des groupes avec un public ciblé, on est en train de travailler sur ce projet. Ciblé, ça veut dire ?*

Des familles, des parents où on sent qu'au niveau de l'éducation, il y a des sujets sensibles. Des choses qu'ils n'arrivent pas à aborder avec leurs enfants. Ou si on perçoit, pas une maltraitance, parce que dans le cas d'une maltraitance on serait déjà dans un autre cadre d'intervention, mais des choses un peu limites, qu'on aimerait éclaircir avec eux. Ou une difficulté qu'ils ont et où ce jeu pourrait être un outil de communication. Et puis parfois, il y a des parents qui ont carrément des demandes, qui nous disent qu'ils ne savent pas comment faire avec leurs enfants, qui sont complètement perdus. » (Dorothee, AS accompagnement)

représentaient tout un aspect difficile à revendiquer dans le travail, impossible en tout cas à faire valoir dans les tableaux de bord du Conseil général. On retiendra ici une esquisse d'analyse sexuée de cette qualité de l'interaction, où l'on observe que celles qui ne se passent pas très bien sont plus souvent qualifiées par la « violence et l'agressivité » concernant les dossiers portés par les hommes (7,4 % des DH contre 3,6 % des DF) alors qu'elles se traduisent plutôt en « méfiance » ou « exigence inadaptée²² » pour les dossiers portés par les femmes (respectivement 2,2 % et 10,5 % des DF contre 0,4 % et 8,8 % des DH). Et pour les relations qui sont caractérisées de « touchantes », ce sont plus souvent l'apanage des dossiers portés par les femmes (32,6 % des DF contre 23,1 des DH). Où l'on retrouve la même interrogation, assez complexe au demeurant dans sa formulation et la manière d'y répondre, entre une proximité de sexe et une attention particulière aux problématiques (« plus touchantes ? ») portées par les femmes...

Qualité de l'interaction par sexe du référent du dossier									
Sexe du référent	Qualité de l'interaction								Total
	Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	SO	violence, agressivité	touchant	méfiance	autre	exigence inadaptée	neutre	
D Féminin	13	13	118	8	1	38	165	6	362
	2.25	2.25	20.42	1.38	0.17	6.57	28.55	1.04	62.63
	3.59	3.59	32.60	2.21	0.28	10.50	45.58	1.66	
	52.00	44.83	70.24	88.89	50.00	66.67	60.00	46.15	
D Masculin	12	16	50	1	1	19	110	7	216
	2.08	2.77	8.65	0.17	0.17	3.29	19.03	1.21	37.37
	5.56	7.41	23.15	0.46	0.46	8.80	50.93	3.24	
	48.00	55.17	29.76	11.11	50.00	33.33	40.00	53.85	
Total	25	29	168	9	2	57	275	13	578
	4.33	5.02	29.07	1.56	0.35	9.86	47.58	2.25	100.00
Fréquence manquante = 38									

Source : fichier dossiers, DF et DH

Mais de la qualité plus ou moins bonne de l'interaction avec l'utilisateur, les AS n'en déduisent pas forcément une plus ou moins bonne implication de sa part. Or, on l'a souligné, la mobilisation de la personne suivie constitue un facteur important dans l'appréciation de sa capacité à rentrer dans les nouvelles règles du social. « Est-il demandeur ? » Voici une question qui revient de façon lancinante dans tous les échanges entre AS à propos de leurs usagers. Et quand bien-même l'est-il, il peut l'être, on l'a vu, de manière tout à fait déplacée. En tout cas, il peut s'avérer très coopératif, et pour tout dire « actif », alors qu'à l'inverse celui ou celle qui exprime certes des demandes, mais qui n'est pas « capable de se bouger », le « demandeur passif », demanderait encore dans l'idéal des AS un peu de préparation avant d'être accompagné. Qu'en est-il d'une approche sexuée de l'activation au niveau des files actives de l'EDS ? Sans grande surprise, au regard des données déjà exposées, et notamment de la forte proportion de dossiers portés par des hommes qui se sont retrouvés automatiquement à l'accompagnement (donc sans « préparation » à l'accueil pour « se mobiliser », comme dans le cas des bénéficiaires du RMI), ce sont les dossiers portés par les femmes qui semblent les plus à même de correspondre à des dispositions à l'activation : c'est en tout cas parmi eux que les AS qualifient plus souvent de « demandeurs actifs » (52,6 % des DF contre 35,1 % des DH), alors que les « passifs » et les « non demandeurs » se retrouvent

²² Rappelons qu'il s'agit de termes qui ont été choisis après discussion collective par l'équipe d'AS.

plutôt côté masculin (respectivement 23,7 % et 20,1 % des DF contre 34,7 % et 23,1 % des DH).

Nature de l'implication par sexe du référent du dossier						
Sexe du référent	Nature de l'implication					Total
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	SO	demandeur actif	demandeu r passif	non demandeur	nsp	
Féminin	9	191	86	73	4	363
	1.53	32.48	14.63	12.41	0.68	61.73
	2.48	52.62	23.69	20.11	1.10	
	45.00	70.74	52.44	58.40	44.44	
Masculin	11	79	78	52	5	225
	1.87	13.44	13.27	8.84	0.85	38.27
	4.89	35.11	34.67	23.11	2.22	
	55.00	29.26	47.56	41.60	55.56	
Total	20	270	164	125	9	588
	3.40	45.92	27.89	21.26	1.53	100.00
Fréquence manquante = 28						

Source : fichier dossiers, DF et DH

Pour terminer cette lecture sexuée de la relation d'aide, on peut examiner rapidement l'indicateur d'évaluation de la relation, construit sur le même principe que celui utilisé sur les difficultés rencontrées par l'utilisateur. Il ne s'avère pas très convaincant au regard du sexe du référent du dossier. On peut certes faire l'hypothèse que les situations plus violentes et agressives, plutôt du fait de dossiers portés par les hommes, se retrouvent en plus grand nombre dans les relations les plus compliquées, de niveau 5 (5,1 % des DH contre 3,9 % des DF). Mais il semble que les très bonnes et bonnes relations sont entretenues plutôt plus souvent dans des dossiers portés par des hommes (69,1 % des DH contre 61,1 % des DF) et qu'en agrégeant les niveau 4 et 5, les dossiers portés par les femmes y soient un peu surreprésentés (10,3 % des DH contre 14,1 % des DF).

Evaluation de la relation d'aide en fonction du sexe du référent du dossier						
Sexe du référent du dossier	Evaluation de la relation					Total
Fréquence Pourcentage Pourct. en ligne Pourct. en col.	1	2	3	4	5	
D Féminin	113	91	83	34	13	334
	21.40	17.23	15.72	6.44	2.46	63.26
	33.83	27.25	24.85	10.18	3.89	
	60.75	59.87	67.48	77.27	56.52	
D Masculin	73	61	40	10	10	194
	13.83	11.55	7.58	1.89	1.89	36.74
	37.63	31.44	20.62	5.15	5.15	
	39.25	40.13	32.52	22.73	43.48	
Total	186	152	123	44	23	528
	35.23	28.79	23.30	8.33	4.36	100.00
Fréquence manquante = 88						

Source : fichier dossiers, DF et DH

Toutefois, ces hypothèses mériteraient d'être amplement corroborées par une extension des questionnements. Elles nous montrent, espérons-le, les potentialités de cette base de données et l'efficacité, quitte à paraître caricaturale, de la lecture sexuée qu'elle permet d'envisager.

Conclusion

Nous avons tenté de montrer certaines potentialités heuristiques de la notion de présence sociale, qui s'inscrit dans les questionnements autour de l'éthique et des politiques du *care*, en les prolongeant pour articuler les enjeux de temporalisation et de sexuation. Le terrain mené dans une polyvalence de secteur nous a amené à une lecture temporelle des restructurations, l'esprit gestionnaire venant donner un supplément d'âme qui permettrait de pallier la restriction des prestations et des moyens à disposition des travailleuses sociales. Mais nécessité fait loi, et les AS qui n'abdiquent pas dans leurs engagements moraux et professionnels s'adaptent à cette pénurie en s'engageant dans la dynamique de l'activation. Elles accommodent donc les modalités formelles des réformes en tentant toutes, quels que soient leur position (AS d'accueil ou d'accompagnement) dans cette nouvelle structure de réception et de suivi des publics, de retrouver un sens à leur pratique en jouant de la temporalité et redonner une perspective globale, y compris dans des moments restreints d'interaction. L'analyse de ces enjeux de temporalisation nous ancre dans les problématiques sexuées de la présence sociale. Grâce à la base de données construite à partir des files actives des AS, le travail d'activation ne se révèle pas neutre quant au sexe des publics visés. De manière très attendue en fait, le nouveau vocabulaire de l'activation ne fait par exemple que renforcer les stéréotypes de genre, en s'appuyant sur les dichotomies privé / public, famille / emploi. La précarité renforce les disparités de genre et les services sociaux chargés d'endiguer les effets de la crise semblent renforcer le contrôle sexué et la reproduction des inégalités de genre, en contenant les femmes dans un féminin maternel. Les enjeux de sexuation de la présence sociale sont en ce sens des enjeux politiques importants qu'il conviendra de prendre au sérieux, en prolongeant la discussion sur un temps qui est aussi au principe des régimes de genre.

Bibliographie

Astier Isabelle & Duvoux Nicolas (dir.), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris, L'Harmattan, 2006.

Astier Isabelle, *Les nouvelles règles du social*, Paris, Puf, 2008.

Barbier Jean-Claude, « Y a-t-il un modèle français d'activation de la protection sociale », in Guillemard Anne-Marie (dir.), *Où va la protection sociale*, Paris, PUF, 2007, pp. 165-182.

Bessin Marc & Gaudart Corinne., « Les temps sexués de l'activité : la temporalité au principe du genre ? », *Temporalités*, N°9, 2009 (*sous presse*).

Bessin Marc, Bory Stefano, Cardi Coline, Herman Elisa, Murard Numa & Steinauer Odile, *Le genre de l'autonomie. Enquêtes sur la sexuation des interventions sociales*, Rapport de recherche à la Mire/Dares, avril 2009.

Bessin Marc, « Les hommes dans le travail social : le déni du genre », in Guichard-Claudic Y., Kergoat D., Vilbrod A., *L'inversion du genre. Quand les métiers masculins se conjuguent au féminin... et réciproquement*, PUR, 2008, pp. 357-370.

Bessin Marc, « Le travail social est-il féminin ? », in Ion J. (dir.), *Le travail social en débat[s]*, Paris, La Découverte, 2005, pp. 152-169.

- Bessin Marc, « Le *Kairos* dans l'analyse temporelle », *Cahiers lillois d'économie et de sociologie*, n°32, "Temps et contretemps. Approches sociologiques", 2^{ème} semestre 1998, pp. 55-73.
- Bessin Marc (2004), « Emergency placements in juvenile justice. Abandoning the time for education », *Social Science Information*, n°43(3), p. 371-387.
- Brugère Fabienne, *Le sexe de la sollicitude*, Paris, Ed. Seuil, 2008.
- Franssen Abraham, « L'assistant social actif », communication au congrès FEWASC, Louvain la neuve, 2003.
- Franssen Abraham, « L'Etat social actif et la nouvelle fabrique du sujet » in Astier & Duvoux, *op. cit.*,
- GILLIGAN Carol (1982), *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*, Harvard University Press, London. Trad. Franc. : *Une voix différente. Pour une éthique du care*, Paris, Champs essais, Flammarion, 2008.
- Hartog François, *Régimes d'historicités. Présentisme et expériences du temps*, Paris, Seuil, 2003.
- Honneth Axel, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Ed. Cerf, 2000.
- Ion Jacques (dir.), *Le travail social en débat[s]*, Paris, La Découverte, 2005
- Ion Jacques & Ravon Bertrand, « Institutions et dispositifs », in Ion J. (dir.), *Le travail social en débat[s]*, Paris, La Découverte, 2005
- Kosselleck Reinhart, *Le Futur Passé : contribution à la sémantique des temps historiques*, Ed. EHESS, 1990.
- Laé Jean-François & Murard Numa, 1996, « Célibataire à la rue », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 113, p. 31-39.
- Ogien Albert, *L'esprit gestionnaire. Une analyse de l'air du temps*, Paris, Ed. EHESS, 1995.
- Paperman Patricia & Laugier Sandra, *Le souci des autres. Ethique et politique du care*, Paris, Ed. EHESS, Coll. Raisons Pratiques, 2005.
- Paperman Patricia & Laugier Sandra, « Présentation », in Gilligan, Op. Cit. 2009.
- Paperman Patricia, « Pour un monde sans pitié », *Revue du Mauss*, n°32, 2/2008.
- Pichon, Pascale « La construction des publics », in Ion J., 2005, *Op. Cit.*
- Ravon Bertrand & Laval Christian, « Relation d'aide ou aide à la relation ? », in Ion J., 2005, *Op. Cit.*
- Revault d'Allonnes Myriam, *L'homme compassionnel*, Paris, Seuil, 2008
- Revault d'Allonnes Myriam, *Le pouvoir des commencements. Essai sur l'autorité*, Paris, Seuil, 2006.
- Rose Niklas, *Governing the soul. The shaping of the private self*, Routledge, 1990 ;
- SERRE Delphine, *Les coulisses de l'Etat-social*, Paris, Ed. Raisons d'agir, 2009.
- Tronto Joan, *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*, Routledge, 1993 trad. franç. *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, Paris, La Découverte, 2009.
- VERDES-LEROUX Jeanine (1978), *Le travail social*, Minuit, Paris.
- Voirol Olivier (dir.) *Visibilité/invisibilité*, numéro spécial, *Réseaux*, n°129/130, 2005/1.
- Vranken Didier & Macquet Claude, *Le travail sur soi. Vers une psychologisation de la société ?* Paris, Belin, 2006.