



HAL
open science

De l'accompagnement à l'accompagnement d'expert

Raul Morales La Mura

► **To cite this version:**

Raul Morales La Mura. De l'accompagnement à l'accompagnement d'expert. Les frontières de la profession : profane, amateur et professionnel - IIème congrès de l'Association Française de Sociologie, 2006, Bordeaux, France. halshs-00831068

HAL Id: halshs-00831068

<https://shs.hal.science/halshs-00831068>

Submitted on 6 Jun 2013

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.

De l'accompagnement à l'accompagnement d'expert¹

Raúl MORALES LA MURA²

Résumé

L'évolution du cadre juridique en matière de travail social et médico-social, notamment avec les lois du 2 janvier et du 4 mars 2002 et celle du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances de la personne handicapée, assigne les professionnels travaillant dans ce secteur à une double relecture itérative : d'abord celle de leur action et en suite celle de la place donnée par leur action aux usagers. Cette relecture se fait au moyen d'un déplacement éthique qui tend à s'argumenter autour de la qualité d'expert des premiers et de la reconnaissance de la proto-expertise des seconds. Les réflexions proposées sont le résultat d'un travail de suivi et d'observation participative lors des réunions rééflexives de cinq Equipes Spécialisées pour une Vie Autonome à Domicile de l'Association des Paralysés de France qui s'est prolongé pendant deux années. Ces équipes pluridisciplinaires, additionnant un total de trente salariés, sont constituées d'Assistant de Service Social, d'Ergothérapeutes, de Psychologues, de Conseillers en Economie Sociale et Familiale, Conseillers d'Insertion Professionnelle, etc., et ont pour mission d'aider les personnes en situation de handicap à conserver leur autonomie de vie.

Introduction

Dans le monde du travail social et médico-social en général, et dans celui du handicap en particulier, le contexte législatif de ces quinze dernières années a progressivement modifié le type de relation que le professionnel entretient avec l'utilisateur et, dans le même temps, celui que ce dernier est en droit d'espérer de la part des institutions auxquelles il s'adresse. Cette modification s'est considérablement accélérée depuis 2002³ et tente, à grands pas, de garantir la viabilité d'un modèle de cohésion sociale qui ne serait plus assuré par la synergie « Marché/Etat » reposant, jusqu'à lors, sur une forte croissance économique alimentant une protection sociale toute aussi forte⁴. Ce modèle de cohésion sociale repose sur le développement de services de proximité et exprime, comme finalité affirmée, l'amélioration des conditions de vie ainsi que la restauration ou le renforcement du lien social. Mais dans le même temps ; et comme appareil de sa propre réussite, le modèle en question positionne comme finalité sous-jacente, et non moins prégnante, la marchandisation du champ du travail médico-social.

¹ *Les frontières de la profession : profane, amateur et professionnel*, in 2ème congrès de l'Association Française de Sociologie, Bordeaux, AFS, 2006.

² Docteur en Sociologie, membre du Laboratoire Lorrain de Sciences Sociales - Equipe de Recherches en Anthropologie et Sociologie de l'Expertise 2L2S-ERASE de l'Université Paul Verlaine de Metz – France. Conseiller réseau pour les missions associatives de l'Association des Paralysés de France.

³ Notamment les lois : Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 pour les services prestataires et la Loi du 11 février 2005 en matière du handicap.

⁴ BUTTE-GERARDIN (I.), « Le développement des services aux personnes : enjeux, changements et interrogations », *Bulletin d'information du CREAI Bourgogne*, n°261, juillet 2006.

Depuis les années 80 les gouvernements successifs ont motivé financièrement la solvabilité de demande plutôt que de continuer à soutenir l'offre de service, ce qui a entraîné une modification des relations entre les demandeurs et les offreurs. En effet, en privilégiant la solvabilité de la demande, le législateur a encouragé les dynamiques fondées sur les rapports directs entre le professionnel et la personne, reconnaissant à cette dernière sa pleine qualité de mandant. C'est le sens que nous pouvons accorder à la reconnaissance du droit à la compensation stipulé dans la loi du 11 février 2005 et pour lequel les associations représentatives se sont battues depuis 1975, c'est aussi le sens de cette loi toute entière. Désormais, les personnes en situation de handicap sont passées du droit spécifique au droit commun, ce qui implique qu'elles deviennent les sujets de la prestation plus que l'objet de l'intervention médico-sociale des professionnels.

Bien qu'en matière d'aide à la personne, l'offre de service soit encore majoritairement présentée par des organismes mandataires du type associatif, il est à remarquer que la plupart se contente de mettre en relation la personne et le dispensateur de service. De plus, toujours en matière de handicap, les actuelles Maisons Départementales de Personnes Handicapées (MDPH), se sont structurées pour l'accomplissement de leur mission en séparant l'acte d'évaluation de la situation de l'acte d'accompagnement de celle-ci, le premier est réalisé par une équipe de professionnels travaillant au sein ou au nom de cet organisme départemental, le second est accordé à des prestataires spécifiques selon le choix opéré par la personne. Toute demande, concernant une situation particulière qui nécessite la mise en place d'un dispositif professionnel, doit émaner de la personne intéressée et être évaluée avec la participation de l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH, après validation par la commission *ad hoc*, où siègent des représentants de l'administration territoriale, de l'Etat et des associations représentatives, l'intéressé se voit proposer non seulement un dispositif qui devrait répondre à sa demande, mais aussi la liste des professionnels ou organismes professionnels pouvant effectuer les actes commandés, l'accompagnement. Cette dichotomie de l'approche de la situation est de nature à favoriser un marché concurrentiel de l'offre médico-sociale et s'il est vrai que nous avons assisté jusqu'à présent au développement de trois types de marchés, le marché des prestations, celui des intervenants et celui des organisations⁵, il est aussi vrai que le positionnement explicité par l'évolution législative pour ces deux derniers marchés tendent à se résumer dans les dynamiques du premier.

C'est ainsi que le législateur a pensé incrémenter la concurrence dans l'offre de services et c'est ainsi aussi que nous assistons au passage d'une logique de la « prise en charge » vers celle de la « prise en compte », d'une culture de l'« intervention » vers une autre de la « prestation », du « bénéficiaire » vers l'« usager » voir vers le « client », finalement et par voie de conséquence de l'« accompagnement » vers l'« accompagnement d'expert⁶ ». Plus que de simples modifications sémantiques, ces

⁵ BUTTE-GERARDIN (I.), *L'économie des services de proximité aux personnes. Le cas du soutien à domicile aux personnes âgées*, Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques de gestion », 1999.

⁶ Jean-Yves Trépos montre la complexité du terme « expert » dans une société qui l'utilise souvent dans un état transitoire et sans garantie. L'origine latine du mot renvoie à l'épreuve, à l'expérience. Cette expérience de l'expert fait un lien entre un avant, un pendant, et un après pour surmonter des problèmes et se constituer comme véritable expert. La modélisation générale de l'expertise part d'une situation problématique, requérant un savoir de spécialiste, qui se traduira par un avis donné à un mandant afin

évolutions sont instrumentées par un glissement gravitationnel de la responsabilité mise en œuvre par un déplacement éthique des professionnels, où l'expertise professionnelle entre en compromis avec la proto-expertise de l'usager pour élucider la situation ou pour l'accompagner. De plus en plus confrontés à la gestion d'une relation contractualisée et perdant par la même occasion sa légitimité de mandataire du pouvoir public, pour retrouver la seule légitimité de la pertinence de ses actes, le professionnel doit assurer l'équilibre entre les intérêts et possibilités de la personne, du cadre institutionnel qui l'emploie et de lui-même. Le demandeur devenant le mandant, les pouvoirs publics se transforment en coresponsables de l'évaluation de la situation avec ce même mandant, et le professionnel en prestataire expert sollicité directement par le mandant ; voilà le contexte dans lequel un travail d'observation participative a été mené durant deux ans auprès de cinq Equipes Spécialisées pour une Vie Autonome à Domicile (ESVAD) de l'Association des Paralysés de France (APF). Ces équipes pluridisciplinaires, additionnant un total de trente salariés, sont constituées d'Assistant Sociaux, d'Ergothérapeutes, de Psychologues, de Conseillers en Economie Sociale et Familiale, de Conseillers d'Insertion Professionnelle, d'Educateurs Spécialisés, tous spécialistes du handicap moteur. Leur mission consistant à aider les personnes en situation de handicap à conserver le plus longtemps possible leur autonomie de vie selon leur choix et notamment hors des établissements. Aussi, dans une première partie de cet article nous interrogerons le glissement gravitationnel de la responsabilité et les déplacements éthiques observés comme conséquences des modifications du cadre législatif, pour ensuite nous inquiéter des rôles accordés à la personne en situation de handicap, au *demandant*⁷, dans l'espace ouvert par ce nouveau contexte du champ du travail médico-social.

Glissement gravitationnel de la responsabilité et les déplacements éthiques observés dans le travail médico-social

Tout comme cela a déjà été analysé sur le champ de l'appareil administratif français⁸, le fond sur lequel se détache le modèle de cohésion sociale est celui d'un glissement de la responsabilité de l'action elle-même. Le *demandant*, la personne devenant elle-même, par la loi, l'initiateur et le porteur de son propre projet, dispose alors de la reconnaissance de sa qualité de responsable de l'action au même titre que le professionnel évaluateur ou accompagnateur. C'est cette lecture que nous entamerons ici pour tenter de dégager et de comprendre les mécanismes de ce glissement, profondément enracinés dans les fondements même de la responsabilité, c'est-à-dire dans l'appartenance éthique qu'ils mobilisent.

qu'il puisse prendre une décision. Voir : TREPOS (J.-Y.), *Sociologie de l'expertise*, Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? », 1996.

⁷ Ce néologisme voudrait consigner la qualité de celui qui est porteur d'une demande et qui la donne à autrui, plus que celui qui fait simplement une demande, ce dernier étant évidemment la définition d'un demandeur.

⁸ MORALES LA MURA (R.), *Responsabilité institutionnelle, de la croyance à la lucidité*, Paris, L'Harmattan, 2005.

Nietzsche retrace « *la longue histoire de l'origine de la responsabilité* »⁹. Pour lui la responsabilité n'appartient pas à l'être comme une propriété naturelle mais elle serait le fait d'une construction sociale, de l'impitoyable rectification que la société impose à l'homme pour obtenir de lui la régularité, la discipline du devoir, l'aptitude à répondre de sa personne, tendant à le pénétrer de la morale et établissant par elle sa dépendance. Vouloir des responsabilités implique une éthique et celle-ci s'enracine dans la volonté de celui qui devient responsable en l'obligeant à devoir répondre de ses actes, parce qu'il se transforme et s'identifie avec l'acte. Deux facteurs sont donc présents dans la responsabilité, le premier est qu'il faut quelqu'un qui souhaite être reconnu responsable et qui assume par ce fait la rectification qui le rendra appréciable, le second est qu'il faut une autorité, reconnue légitime par celui qui a exprimé le souhait, pour se sentir obligé d'avoir à lui répondre, celui qui oblige et celui qui se sent obligé se déterminent ainsi réciproquement.

Les personnes en situation de handicap, par l'intermédiaire de leurs associations représentatives, ont longtemps milité pour obtenir une reconnaissance sociale de leur qualité de « personne » avant toute autre chose. La question peut paraître anodine ou évidente, mais il n'en est rien. En effet, aux limites posées par leur situation de handicap ces personnes doivent encore additionner celles exprimées par la bienveillance, par la compassion protectionniste jusqu'à l'étouffement. C'est relativement dans cet esprit que le droit spécifique était né, avec une volonté de protection du « faible » arrivant, pour son bien, à décider à sa place. Droit spécifique qui, dans son paroxysme, dépossédait le sujet de ses prérogatives pour ne l'apprécier que comme l'objet d'expiation sociale. La loi du 11 février 2005 en stipulant la mort du droit spécifique et le passage au droit commun pour tous¹⁰ est une victoire de la lutte menée par les associations en question, victoire sur la reconnaissance sociale de la qualité de mandant des personnes en situation de handicap, c'est-à-dire la reconnaissance de leur capacité à pouvoir « répondre de », « répondre à » et « répondre devant », de leur responsabilité pleine et entière reconnue avec et par la puissance de la loi. Nous assistons donc bien au mécanisme de la construction sociale de la responsabilité, ce mécanisme à deux facteurs décrits par Nietzsche, le premier étant le souhait des personnes à être reconnues responsables relayé par le mouvement associatif et le second est l'autorité réelle et symbolique de la Loi qui oblige à avoir à lui répondre.

L'approche de Weber¹¹ peut aussi nous aider à produire notre réflexion. En effet, cet auteur confère à la personne l'aptitude à une posture responsable par l'intermédiaire d'une éthique de la responsabilité. Ethique qui permet à la personne de fixer son attention sur les moyens disponibles, qui lui octroie la capacité d'évaluer les

⁹ « Cette tâche d'élever et de discipliner un animal qui puisse faire des promesses a pour condition préalable (...) celle de rendre d'abord l'homme déterminé et uniforme jusqu'à un certain point, semblable parmi ses semblables, régulier et, par conséquent, appréciable. Le véritable travail de l'homme sur lui-même pendant la plus longue période de l'espèce humaine (...) ce n'est que par la moralité des mœurs et par la camisole de force sociale que l'homme est devenu réellement appréciable. Plaçons-nous par contre au but de l'énorme processus (...) et nous trouverons l'individu souverain. » NIETZSCHE (F.), *La généalogie de la morale*, 1887, Paris, Gallimard, coll. « NRF - Idées », 1969.

¹⁰ Le titre de la loi est significatif du sens du combat qui l'a produite « loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». En effet, comment comprendre qu'il est fallu une loi pour reconnaître l'égalité des droits et la citoyenneté à une part de la population régie quand en principe cela était déjà inscrit dans la constitution ? La seule réponse possible est que cette part de la population n'était pas considérée comme sujet de droit mais comme objet de celui-ci.

¹¹ M. WEBER, *Le savant et le politique*, 1919, Paris, Plon, 1959.

conséquences ainsi que les chances de succès et d'échec, et qui lui ouvre les yeux pour lui permettre de renoncer à son action si elle devait compromettre le but à atteindre. Tout ceci afin que son acte soit le plus efficace, imprégné de la rationalité de l'accompli, ou que son réalisé soit l'émanation la plus pertinente de la lucidité des choix opérés. Quatre formes d'éthique, différentes par leurs définitions, seront sollicitées selon la représentation sociale de l'action pour laquelle on est reconnu responsable : celle de la croyance, celle de l'accompli, celle de l'engagement et celle de la lucidité.

La première ou *l'éthique de la croyance*, est celle qui appartient à la désignation métaphysique qu'adopte l'homme de son environnement, de sa place dans celui-ci et à celle de l'action qu'il y mène, à son aptitude d'intégration, d'obéissance et de confiance donnée à l'interprétation sociale qui lui a été communiquée. C'est la conviction que « sa science » peut seule justifier l'action entreprise parce qu'elle se positionne autour d'un système de valeurs qui permet de différencier le bien du mal et légitimer chacun des actes comme le prolongement d'une certitude rassurante. Fixant et conditionnant l'exercice, l'image de l'environnement et la relation au monde, au moyen d'un système de valeurs imposé par la société et consenti par l'individu. *L'éthique de la croyance* identifie le répondant au moyen des valeurs adoptées par celui-ci plus que par la réponse donnée ou construite, laquelle se trouvera désincarnée du rapport anthropologique pour se référer à une pertinence téléologique, accréditant ainsi l'identité sociale de l'être par son degré de soumission, par sa disponibilité des certitudes, par son éloignement du doute.

La deuxième ou *l'éthique de l'accompli*, est celle qui appartient au rapport direct qu'entretient l'homme avec son environnement, à sa capacité d'intrusion, de transformation, d'appropriation et de domination des objets et des relations qui les entourent, à sa propre action sur le monde. C'est penser que le « geste technique » peut seul justifier l'action entreprise parce qu'il se décline autour d'un système de valeurs lui permettant de distinguer le bon geste du mauvais et de légitimer chacun des réalisés comme étant autant le produit du degré de technicité accumulée que de l'acculturation aux valeurs induites par la technique. *L'éthique de l'accompli* lie ainsi, dans une même pertinence, la réponse et le répondant concrétisant la projection symbolique du faire dans l'être et accréditant l'identité sociale de celui-ci par le degré de domination des éléments et des relations qu'il met en œuvre dans l'accomplissement de son action sur l'environnement.

La troisième ou *l'éthique de l'engagement*, est celle qui appartient à la prise de conscience¹² appréhendée par l'homme de son environnement, de la construction collective de celui-ci et de la permanente interaction entre cette construction et l'action qu'il développe pour la produire. Elle s'exprime par la disponibilité d'assimilation, d'adhésion, de représentation et de consentement que l'homme déploie pour rendre compte de l'existence d'une primauté collective et des relations qui l'entourent. C'est penser que « l'asservissement » peut seul justifier l'action entreprise parce qu'il permet de veiller à l'application des dispositifs contextuels en étant le dépositaire de la situation et de légitimer chacun des actes comme étant le produit pertinent d'une construction

¹² « Le mythe de la prise de conscience comme fondement du rassemblement volontaire d'un groupe autour d'intérêts communs consciemment appréhendés (...) masque le travail de construction du groupe et la vision collective du monde qui s'accomplit dans la construction d'institutions communes et d'une bureaucratie de plénipotentiaires chargés de représenter le groupe potentiel des agents unis par des affinités d'habitus et d'intérêts, et de le faire exister comme force politique dans et par cette représentation ». BOURDIEU (P.), *Homo accademicus*, Paris, Edition de Minuit, 1984.

collective. Construction qui est fondée sur un système de valeurs qui extériorise, en même temps qu'il enferme, sa présence en l'instituant. *L'éthique de l'engagement* identifie le répondant par le degré d'asservissement de sa subjectivité au système de valeurs plus que par sa réponse en acte. Cette dernière restera assujettie de façon inaltérable et durable à la potentialité de la promesse faite pour finir en accréditant l'identité sociale de l'être par l'abandon de ses intérêts et ses particularismes au profit de la production et reproduction de ceux institués qu'il représente.

La quatrième *l'éthique de la lucidité*, est celle qui appartient à la formulation spéculative réalisée par l'homme sur son environnement et sur les implications de son action dans celui-ci, à sa compétence d'interprétation, d'anticipation, de dépassement et de projection des actes et des relations qui les entourent. C'est penser que « le pronostic » peut seul justifier l'action entreprise parce qu'il crée lui-même son propre système de valeurs permettant de faire la part entre les actes conjoncturels et ceux structurels, entre le traitement et investissement. Pour finir par légitimer chacun des actes présents comme le compromis entre le décryptage de l'environnement, l'analyse des moyens à disposition et la volonté d'ingérence des sujets en présence. *L'éthique de la lucidité* ne lie pas la réponse au répondant mais elle intègre dans sa source une construction séquentielle qui atteste de la clairvoyance de l'être et qui accrédite son identité sociale en valorisant la fiabilité des projections qui lui permettent d'ingérer l'environnement, de lui faire violence pour le modeler.

C'est dans ces quatre formes d'éthique, dans ces quatre idéaux-types que l'action trouve son fondement, sa justification, qu'elle acquiert son sens, et c'est par la propension à mobiliser l'un où l'autre que la reconnaissance identitaire de l'homme, face à son réalisé ou à sa réalisation, se trouvera consignée socialement dans le processus de responsabilité.

Dans le champ du travail médico-social en général et dans la relation qui lie les professionnels des ESVAD observés avec les personnes en situation de handicap en particulier, nous avons trouvé l'expression de ces quatre formes éthiques traduisant l'appréciation, par les uns et les autres en relation, du glissement de la responsabilité. Ces formes éthiques finissent par identifier et consolider corrélativement quatre stéréotypes de relations vécues entre la personne et le professionnel, entre le *demandant* et le répondant :

- A *l'éthique de la croyance* correspond une relation déséquilibrée qui fonde le stéréotype de l'« assistance » professionnelle où le *demandant* est dépossédé de sa qualité de mandant parce que non reconnu comme responsable de l'acte de relation. En effet, dans ce cas ce sont les pouvoirs publics qui mandatent les professionnels pour agir dans l'intérêt général et dans celui de la personne.
- A *l'éthique de l'accompli* correspond une relation toujours déséquilibrée qui fonde le stéréotype de la « prise en charge » professionnelle où le *demandant* est encore dépossédé de sa qualité de mandant parce que non reconnu comme responsable de l'acte de relation. En effet, dans ce cas ce sont aussi les pouvoirs publics qui mandatent les professionnels pour agir, mais cette fois-ci non tant dans l'intérêt général, sinon que par la reconnaissance de la virtuosité technique du professionnel et du besoin de cette virtuosité pour l'intérêt de la personne.
- A *l'éthique de l'engagement* correspond une relation plus équilibrée qui fonde le stéréotype de l'« accompagnement » professionnel où le

demandant possède sa qualité de mandant parce que reconnu tout aussi responsable de l'acte de relation. En effet, dans ce cas nous sommes en présence d'un mandat équivoque du professionnel, où les pouvoirs publics agrémentent, habilitent ou autorisent l'activité et où le *demandant* exerce un choix limité parmi l'ensemble des possibles.

- A l'*éthique de la lucidité* correspond une relation équilibrée qui fonde le stéréotype de l'« expertise » professionnelle où le *demandant* possède sa pleine qualité de mandant parce que reconnu directement responsable de l'acte de relation. En effet, dans ce cas nous sommes en présence d'un mandat univoque allant du *demandant* au professionnel, mandat qui se joue entre la mutuelle reconnaissance de l'expertise de l'autre, où l'expert constitue l'expertise qui justifie de sa qualité à partir de la proto-expertise du *demandant*, et où ce dernier alimente la proto-expertise avec l'apport et le regard de l'expert arrivant jusqu'à s'inscrire dans un processus de proto-professionnalisation. Les travaux de Trépos¹³ sur la proto-professionnalisation nous permettent de rendre compte de la captivante relation qu'entretient l'expert en action avec le *demandant*, cette relation se soldant souvent par la transformation du profane en initié.

Comme nous le voyons, dans les deux premiers stéréotypes de la relation, les professionnels se retrouvent être des mandataires en action, dans les deux dernières des prestataires. Pendant les deux ans d'observation des ESVAD, nous avons assisté à une démarche volontariste de la part des responsables associatifs de l'APF. En interrogeant le contexte émergent en matière de modifications législatives et de reconnaissance de la qualité de mandant à la personne en situation de handicap, ces responsables ont considéré opportun d'entamer, avec les professionnels, une démarche réflexive qui s'est soldée par le positionnement des équipes sur une relation du type prestataire de leur action considérée plus en accord avec le contexte et la demande sociale qui est faite au travail médico-social. Ce positionnement a entraîné, comme conséquence de sa consolidation, un déplacement¹⁴ éthique permettant la conservation sociale des services proposés et la prévisibilité de leurs dépassements¹⁵. Les faits s'enchaîneront dans l'action pour donner vie au déplacement souhaité, imposé, négocié, ou sûrement en même temps, par ces trois types d'émergence qui répondent à des moments différents, à des conflits différents, à des formes de confrontation du système d'action historique et des rapports des classes différentes. Ce sont ces trois types d'émergence qui donnent le mouvement à ce déplacement que nous signalons ici sans négliger son sens, qui sont-elles aussi qui se traduisent par des actes législatifs constitutifs, par l'appropriation de ces actes et par le quotidien des relations que les actes en question finissent par conditionner.

¹³ TREPOS (J.-Y.), *La sociologie de l'expertise*, op. cit.

¹⁴ Le terme déplacement est pris ici comme ce levier d'Archimède permettant avec un moindre effort de bouleverser le tout sans changer la nature des parties, de répondre à une crise polarisée avec la traduction et l'interprétation des parties de sorte que les intérêts particuliers soient pénétrés de la nouvelle objectivation. Voir, LATOUR (B.), *Les microbes guerre et paix, suivi d'irrédutions*, Paris, A. M. Métailié, coll. « Pandore », 1984.

¹⁵ MORALES LA MURA (R.), « La responsabilité institutionnelle et la modernisation de l'appareil administratif français : le cas de la fonction publique territoriale », « Les procédures comme organisateurs institutionnels », *Connexion*, n°79, 2003 – 1.

Rôles accordés au *demandant* dans l'espace ouvert par le nouveau contexte législatif du travail médico-social

Les rôles dans l'action peuvent être considérés comme la somme totale des modèles culturels¹⁶ associés aux dynamiques éthiques en présence. Ils définissent la cohérence temporelle des espaces institutionnels accordés aux acteurs en désignant leur interdépendance dans l'action et en consignnant leur mise en relation dans le réalisé. Cette cohérence est cependant instable et sera consolidée ou fragilisée par les individus tout au long du positionnement de leurs compétences d'interprétation du rôle socialement assuré. Mais, il ne faut pas négliger que le positionnement des rôles relève plus d'une lutte que d'un simple accommodement des espaces d'action. En d'autres termes, prétendre définir les rôles des acteurs en mesurant uniquement la portée de chacun des contours prescrits est une vue tronquée de la réalité en action, une simplification qui néglige le fait qu'il existe dans toute institution, et le travail médico-social en fait partie, une lutte perpétuelle et perpétuée pour l'appropriation des dispositifs de domination et pour la dissension des dispositifs de soumission.

Il sera question ici d'interroger la place accordée par les professionnels au *demandant*, et cela en lien avec le glissement gravitationnel de la responsabilité et des déplacements éthiques observés comme conséquences des modifications du cadre législatif. Les modifications législatives auxquelles nous faisons référence tout ou long de cette article ont été plus que de simples instruments de régulation de l'espace social, elles se sont imposées aux acteurs du champ du travail médico-social comme étant une destinée univoque et civilisatrice¹⁷, tour à tour constituante et instituant, de la société en générale et des intérêts de celle-ci. Ces textes sont donc constitutifs dans le sens qu'ils participent à la désignation et à la consignation consensuelle de l'espace social accordé ou autorisé à l'individu ; et institutifs dans le sens qu'ils participent à la stabilisation et à la pérennisation consentie de l'espace social accordé ou autorisé à l'individu. Alors, les rôles seront inévitablement transités par les déplacements éthiques opérés par et dans l'espace social, dégageant ou véhiculant un construit rhétorique qui participe à la consolidation des stéréotypes de la relation entre les acteurs en lien dans le réalisé. Nous trouvons, d'une manière symétrique aux déplacements éthiques des professionnels, quatre figures rhétoriques issues de la représentation sociale du *demandant* tout au long des glissements de la responsabilité introduite par les modifications du contexte législatif. Ainsi la personne en situation de handicap sera identifiée par la figure du « public » quand le discours est fondé sur l'*éthique de la croyance*, puis comme celle du « bénéficiaire » quand les propos se basent sur l'*éthique de l'accompli*, ensuite comme celle de « l'usager » par l'ancrage sur l'*éthique de l'engagement*, pour finalement prendre la figure du « client » par l'introduction de l'*éthique de la lucidité*.

Le « public » désigne un ensemble de personnes sans autre distinction que celle d'être le destinataire de l'action, souvent il lui sera accolé l'objectif même de l'action qui devient l'argument de la relation. On entendra « public adulte », « public jeune », « public handicapé » ou encore « public en difficulté », pour désigner l'ensemble des

¹⁶ LINTON (R.), *Le fondement culturel de la personnalité*, 1945, Paris, Dunod, 1959.

¹⁷ Le terme est ici utilisé dans le sens donné par Norbert Elias selon lequel le processus de civilisation tend dans sa dynamique même à la mise en place d'une intériorité se définissant par un mouvement d'enfermement sur soi. A ce sujet voir :

ELIAS (N.), *La société des individus*, Paris, Agora, 1999.

ELIAS (N.), *La civilisation des mœurs*, Paris, Calmann-Lévy, 1973

personnes concernées par l'objectif adulte, jeune, handicapé ou en difficulté. Dans cette définition la notion d'ensemble au singulier l'emporte sur celle de personne au pluriel. La figure du « public » porte en soi l'image d'un individu désincarné de tout ce qui participe à sa singularité, elle est une abstraction de l'action réifiée des mandataires. Cette amorphie du rôle du *demandant* se développe dans un espace normalisateur qui soustrait et supprime les écarts pour ne retenir que la norme, cette amorphie voulant donner une existence à l'ensemble négligeant le caractère composite de celui-ci. Figurant le tout, le « public » ne représente rien, seulement une vue de l'esprit, un objet rhétorique de justification de la pertinence du professionnel, de son existence et de ses actes, de sa production et de sa reproduction. Alors si le « public » n'est pas le porteur de l'action, ni encore moins son opposé, il devient révérencieusement son objet. Cette figure se consolide autour de sa condition de spectateur de l'objectivation de la subjectivité professionnelle afin de garantir la constance et la portée de la signification sociale conférée à cette objectivation. Spectateur de l'objectivation et témoin du mandat donné au professionnel, la figure du « public » est partagée dans ce dualisme sémantique. D'un côté elle est porteuse d'une forte mystification de l'intérêt général, de sa propre réification qui soutient la posture du spectateur d'un agir pour idéaliser socialement une réduction minimaliste du rôle consenti, celui d'être un objet rhétorique de la croyance professionnelle. D'un autre côté, elle est traversée par la nécessité d'un ajustement des positions du mandataire, ce qui alimente la posture de témoin de cette délégation, de cette procuration de l'action pour concrétiser réglementairement une exaltation maximisée du rôle consenti, celui d'être l'objet rhétorique de justification. C'est à cause de la double appréciation sémantique du rôle du « public » opérée par les professionnels, que ces derniers positionnent leurs actes sur une *éthique de la croyance* annonciatrice du bien fondé de leur propre pertinence.

La deuxième figure rhétorique trouvée pour le *demandant* est celle du « bénéficiaire » ; figure qui destine l'exclusivité de la possession d'une capacité d'intrusion, d'appropriation ou de transformation, au professionnel dans la mobilisation ou dans l'application d'une technique accumulée ainsi que du système de valeurs qu'elle induit, comme étant les deux arguments qui justifient la relation au réalisé et qui s'imposent à chaque individu au nom de ses propres intérêts. Figure qui interprète l'individu comme l'objet sur lequel se porte l'action, comme l'élément à conformer pour l'édifier dans la pertinence rationalisée d'une production, comme le profane aveugle qu'il faut guider dans sa marche autour du labyrinthe complexe des règles instituées pour son bien-être. Le professionnel prend ici une posture de domination technique face à un individu identifié mais signalé comme passif parce que non reconnu pertinent pour l'action. Par et dans l'action, la figure de « bénéficiaire » est non seulement celle d'un être soumis aux dispositifs de domination exercés par la relation professionnelle au moyen d'une recombinaison procédurale de la réalité rationalisée, mais aussi, elle est celle d'un être puéril limité par l'argumentation exotérique ou par l'ignorance des procédures qui l'obligent, le canalisent, le guident, en somme qui participent à son édification, à son identification sociale au moyen de la définition et de l'application de ses droits et de ses devoirs dans, par, pour et vers la société. Le « bénéficiaire » n'a pas alors la possibilité d'influer sur la pertinence des actes qui se manifestent à lui par la sublimation itérative d'une collection de mises en situation accomplies et techniquement instrumentées, c'est-à-dire, par les normes impersonnellement prescrites auxquelles il doit s'ajuster obligatoirement pour finaliser la promesse de sa rectification. Ainsi, le rôle qui est conféré au « bénéficiaire » reste

déterminé par l'expression univoque de son assujettissement en tant qu'objet sur lequel se porte l'agir, à l'application stricte et détachée ou à l'acquisition positive et limitée des règles prodiguées pour l'aboutissement de l'action professionnelle. Ce que le professionnel traduit par l'affirmation et le développement d'un processus de mobilisation de l'*éthique de l'accompli*.

La troisième figure des rhétoriques rencontrées est celle de « l'usager ». Celle qui argumente un rôle pour le *demandant* fondé sur une reconnaissance de la pertinence de l'individu dans et pour l'action professionnelle, celle où l'individu est pris séparément par la puissance de leur intentionnalité émergente dans l'action. Mais, cette singularisation n'arrive pas à camoufler la pluralité des actes dissemblables par leur objet et qui doivent se résoudre dans une mise à disposition limitée des ministères engageant le professionnel. « L'usager » est donc considéré comme celui dont l'intention se caractérise par une habilité à définir ses propres besoins et à employer ou à adapter les dispositifs institutionnels pour y répondre, il est vu comme celui qui use des professionnels dans la recherche d'une maximisation de sa satisfaction, comme celui qui utilise à son escient la technicité du professionnel tel un objet participant à la matérialisation de sa volonté d'action sur l'environnement ou encore tel un instrument médium par et avec lequel il accrédite socialement son identité. En faisant référence à la figure de « l'usager », en lui donnant une consistance pour le *demandant* par l'exhortation à mesurer l'intentionnalité de ses actes, en lui acceptant une présence active par l'incitation réglementée à l'occupation des dispositifs disponibles pour assouvir ses besoins, le professionnel se situe dans une posture d'offreur de services prêt-à-porter définis d'après les missions accordées, autorisées ou habilitées par les pouvoirs publics. Cette posture du professionnel est de nature à assurer le modèle de cohésion sociale dans sa fonction de dépositaire privilégié de l'intérêt général, dans celle qui assume et qui dépasse les prétentions particulières en les sublimant. Le professionnel est ainsi disposé à être le garant de l'ensemble des mécanismes qui participent à la prise de conscience de la pertinence d'un intérêt commun. Mais, non sans avoir clivé, décliné ou interprété, par ses propres ministères, les limites de l'Autre individuel ; non sans avoir déterminé sa relation avec le *demandant* comme celle fondée sur un devoir directement donné par les mandants (pouvoir public et usager lui-même), qui l'assigne à déployer sa technique pour acquitter des satisfactions éparses, et quelquefois divergentes, dans le respect d'un compromis collectif. Le rôle de « l'usager », tel qu'il est considéré par le professionnel, participe corrélativement par sa présence à l'exaltation d'un positionnement des actes sur une *éthique de l'engagement*.

La dernière figure est pour l'instant la moins présente explicitement dans les rhétoriques du travail médico-social¹⁸. Mais en même temps, elle est celle qui alimente le plus les radicalisations idéologiques des professionnels : le « client ». Celle qui est basée sur la prétention d'une relation équilibrée entre le professionnel et le *demandant*, le premier offrant les services que le deuxième, parce que mandant absolu, est en compétence de contrôler, d'estimer et par conséquent de qualifier. Il s'agit là de la reconnaissance de la singularité des situations et donc du *demandant* comme étant celui qui requière le droit à disposer d'un service pour finaliser ses intérêts singuliers. Cette figure est à l'image d'un sujet averti, connaisseur des dispositifs et des avantages que

¹⁸ Par exemple dans le champ d'aide à la personne le poids des entreprises privées reste encore marginal, notamment en raison du coût élevé de leurs prestations soumises à la TVA. Les entreprises représentées, à titre d'exemple, 3% des organismes intervenant dans les emplois familiaux en 2000, voir : DARES, Premières synthèses, septembre 2001.

ceux-ci lui offrent en tant qu'acteur de ses propres intérêts, en tant que consommateur initié, pour satisfaire ses aspirations déclinées¹⁹. Les rhétoriques qui y font référence, prétendent fonder une légitimation du pouvoir d'action et d'immixtion du *demandant* sur l'action professionnelle en définissant ce pouvoir comme intrinsèquement contractuel, volontaire et temporel, en le considérant comme étant la cause de la relation. En outre, cette figure du « client » est vue par les professionnels (en accord avec elle), comme source de prestige parce qu'elle rendrait visible et quantifiable la pertinence de l'acte professionnel lui-même. Le professionnel peut ainsi assumer sa volonté de se qualifier comme un producteur de services spécifiques répondant à la spécificité d'une demande concrétisée par le pouvoir d'action, d'appropriation de la relation, concédé au *demandant*. Dans cette perspective le rôle accordé à la figure du « client » apparaît comme celui ayant une forte correspondance avec la mobilisation d'une *éthique de la lucidité* des professionnels ; il est le vecteur justificatif et prométhéen d'un expert qui explicite ses actes comme ceux émergeant de ses compétences professées, celle d'interprétation, celle d'anticipation, et sans oublier, celle de projection ; il est l'argument composé et revendiqué pour attester de sa pertinence clairvoyante, dans la construction scientifiquement séquentielle du faire qu'il réalise, dans la gestion du temps issue de la lecture axiomatique du monde en action qu'il opère.

Les quatre figures ici commentées coexistent dans l'appréhension du *demandant* par les professionnels des ESVAD, et la tendance à valider l'une plutôt que l'autre dépendant autant des parcours individuels de formation, que de la lecture singulière qui est faite du contexte législatif ou encore du positionnement idéologique de chacun d'entre eux. Cependant, lors des deux années d'observation où nous avons assisté à une démarche réflexive entreprise par les responsables associatifs de l'APF, nous avons constaté une propension à valider l'expression de deux dernières figures et l'appréciation de la troisième comme celle qui décrirait le mieux la place accordée par le contexte émergeant en matière de modifications législatives et de reconnaissance de la qualité de mandant à la personne en situation de handicap.

Conclusion

De l'accompagnement à l'accompagnement d'expert, le modèle de cohésion sociale développe des services de proximité qui bouleversent le cadre relationnel encore existant entre les professionnels et le *demandant*. Cette nouvelle donne de l'action médico-sociale n'a pu être disposée que grâce à la conclusion et la consolidation progressives de deux conditions conjointes :

- Celle opérée d'un glissement de la responsabilité au profit de *demandant* lui reconnaissant sa proto-expertise comme étant l'élément fondateur de l'action à entreprendre. C'est par cette reconnaissance constituante et institué que le *demandant* peut affirmer sa qualité de mandant et devenir un partenaire actif de sa propre situation.
- Celle imposée par les modifications successives du cadre législatif qui positionne désormais les professionnels sur des dynamiques de prestataires de services et qui conditionne la qualification, leur réalisé avec

¹⁹ Pour une considération plus approfondie de la figure du « client » comme étant celle d'un élément sociologiquement actif dans sa relation avec l'expert professionnel, voir : GUIGOU (J.), *Critique des systèmes de formation des adultes (1968 – 1992)*, 1972, Paris, Editions L'Harmattan, coll. « Défi – formation », 1992.

l'implémentation d'un déplacement éthique. Ce déplacement éloigne les professionnels des valeurs affirmées par l'*éthique de la croyance* ou de l'*accompli*, pour les inciter à disposer d'une *éthique de l'engagement* ou de la *lucidité*. Ces dernières étant considérées comme les seules capables d'instrumenter le professionnel pour répondre à la commande sociale d'une part, et d'autre part pour prendre en considération la qualité de mandant du *demandant*.

Ces deux conditions sont de nature à construire une relation qui peut être stéréotypée soit par « l'accompagnement » soit par « l'expertise » et qui désigne les rôles de chacun des acteurs comme ceux définis par les représentations sociales qui sont construites autour des termes tel que « accompagnant » ou « expert » d'un côté et « usager » ou « client » de l'autre.

Bibliographie

BOURDIEU (P.), *Homo accademicus*, Paris, Edition de Minuit, 1984.

BUTTE-GERARDIN (I.), « Le développement des services aux personnes : enjeux, changements et interrogations », *Bulletin d'information du CREA I Bourgogne*, n°261, juillet 2006.

BUTTE-GERARDIN (I.), *L'économie des services de proximité aux personnes. Le cas du soutien à domicile aux personnes âgées*, Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques de gestion », 1999.

ELIAS (N.), *La société des individus*, Paris, Agora, 1999.

ELIAS (N.), *La civilisation des mœurs*, Paris, Calmann-Lévy, 1973.

GUIGOU (J.), *Critique des systèmes de formation des adultes (1968 – 1992)*, 1972, Paris, Editions L'Harmattan, coll. « Défi – formation », 1992.

LATOUR (B.), *Les microbes guerre et paix, suivi d'irrédutions*, Paris, A. M. Métailié, coll. « Pandore », 1984.

LINTON (R.), *Le fondement culturel de la personnalité*, 1945, Paris, Dunod, 1959.

MORALES LA MURA (R.), *Responsabilité institutionnelle, de la croyance à la lucidité*, Paris, L'Harmattan, 2005.

MORALES LA MURA (R.), « La responsabilité institutionnelle et la modernisation de l'appareil administratif français : le cas de la fonction publique territoriale », « Les procédures comme organisateurs institutionnels », *Connexion*, n°79, 2003 – 1.

NIETZSCHE (F.), *La généalogie de la morale*, 1887, Paris, Gallimard, coll. « NRF - Idées », 1969.

TREPOS (J.-Y.), *Sociologie de l'expertise*, Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? », 1996.

M. WEBER, *Le savant et le politique*, 1919, Paris, Plon, 1959.