Aux limites de la relation d'aide

Bertrand Ravon

▶ **To cite this version:**

Bertrand Ravon. Aux limites de la relation d'aide. Francis Vernède. Le travail social impossible. Pour une ethnographie de la relation d'aide, Editions Schwabe Verlag (Fribourg Suisse), 2023, Res Socialis, 978-3-7965-4702-7. halshs-04700977

HAL Id: halshs-04700977
https://shs.hal.science/halshs-04700977v1

Submitted on 20 Sep 2024

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.

Bertrand Ravon, 2023, « Aux limites de la relation d'aide », Préface à l'ouvrage de Francis Vernède, *Le travail social impossible*, Editions Schwabe Verlag (Fribourg Suisse), 9-16.

Francis Vernède est aujourd'hui directeur de l'agence régionale Provence-Alpes-Côte d'Azur de la Fondation Abbé Pierre. Ses activités de conseil, d'étude et de recherche l'ont mené sur différents terrains, de la réduction des risques à la lutte contre les exclusions. Socio-anthropologue de formation, il fait partie de ces chercheurs impliqués pour qui l'activité d'enquête en sciences sociales doit participer d'une manière ou d'une autre à la réduction des inégalités et des injustices sociales, mais aussi à la promotion de la dignité humaine de tous les laissés pour compte.

L'enquête qu'il restitue dans cet ouvrage, - qui a fait pour partie l'objet d'une thèse de sociologie que j'ai eu beaucoup de plaisir et d'intérêt à diriger -, est à l'articulation d'une sociologie du sans-abrisme, des usages de substances psychoactives et du travail social. Elle porte sur la difficile relation d'accompagnement au sein d'un Centre d'Hébergement spécialisé dans l'accueil de personnes en grande insécurité sociale (matérielle, relationnelle et psychique), à la fois usagers de substances psychoactives (drogues et alcool) et dans un grand dénuement, la plupart ayant vécu en squat ou dans la rue. Comment accompagner ces personnes qui n'ont pu ou qui ont refusé d'être soignés (dans une logique de *cure*) et qui pourtant ont besoin qu'on prenne soin d'elles (dans une logique de *care*), mais sans pour autant en faire la demande ? Comment penser un travail de *care* qui prenne en compte leurs attachements addictifs mais aussi leur indifférence sinon leur résistance aux programmes d'aide généralement proposés ?

Ces questions sont névralgiques : elles mettent les nerfs à vif de la plupart de ceux, qui au front de l'aide aux personnes en grande difficulté, se sont retrouvés confrontés à leur détresse et simultanément à leur réticence à être accompagnés. Cette interrogation ancienne a commencé à se généraliser avec le développement des pratiques de *l'aller-vers* à la fin des années 1990 : en allant à la rencontre des personnes en situation de détresse, il s'agissait précisément de renoncer

à toute aide non consentie pour se mettre à leur écoute et se rendre disponible à leurs sollicitations. Comprenant que les refus de l'aide relevaient pour une bonne part d'un enjeu moral, celui de la dignité des personnes accompagnées, les intervenants, qu'ils soient bénévoles ou professionnels, ont alors appris à être attentifs à ce que Joan Tronto nomme le quatrième élément éthique du *care*, à savoir ce qui permet d'évaluer si l'aide apportée au bénéficiaire a été bien reçue par lui, au sens qu'elle soit comprise et acceptée. Habituellement, les travailleurs sociaux maitrisent plutôt bien les trois premiers axes du *care* : « se soucier de » (attention portée au problème), « prendre en charge » (prise de responsabilité par rapport au problème, établissement d'un plan d'action), « prendre soin » (mise en œuvre pratique de l'aide envisagée). Mais nombreux sont ceux qui tendent à oublier la phase cruciale de l'aide, celle qui correspond à l'éthique de sa réception, indissociable de la capacité de réponse des bénéficiaires à l'aide qui leur est proposée. « Ceux qui reçoivent le soin pourraient avoir sur leurs besoins des idées différentes de ceux chargés de prendre soin. Les destinataires peuvent souhaiter orienter les soins qu'ils reçoivent plutôt que d'en être les simples récepteurs passifs ». (Tronto, 2009, p. 151). La réception du *care* est essentielle à prendre en compte : c'est par elle que la participation du bénéficiaire peut être attestée et que peut être envisagée la co-production de l'aide.

On a vu ainsi fleurir nombre de critiques visant l'insensibilité des intervenants aux points de vue des bénéficiaires, en ce qu'elle pouvait relever de la supériorité morale de leurs appréciations de la situation, en vertu d'une politique de la pitié fondée sur l'asymétrie heureux/malheureux ou d'une perspective paternaliste relevant d'un partage entre assistés et assistants, les aidants étant les seuls à savoir ce qui est bon pour les aidés. A ces asymétries relationnelles fondées sur un impossible rapprochement entre intervenants et bénéficiaires, il faut ajouter celles relevant de la contractualisation de l'aide sociale conçue dans le contexte des politiques dites d'activation, lorsque l'assistance est conditionnée à une contrepartie pour les personnes aidées : l'aide est distribuée sous la condition que les bénéficiaires se responsabilisent, se mobilisent, participent, bref s'impliquent personnellement. Pensé indissociablement du développement du pouvoir d'agir, ce type d'aide bute sur les cas où les bénéficiaires, affaiblis par l'errance, les substances psychoactives, la maladie ou le handicap, se retrouvent en situation « d'épuisement capacitaire » (Bréviglieri, 2012), incapables d'être capable.

En se spécialisant dans l'accueil de ces personnes, qui n'ont pas pu trouver refuge ailleurs, refusées d'entrée dans des établissements qui n'acceptent pas leurs animaux de compagnie, ou dont les troubles psychiques ou du comportement et les problèmes d'addictions sont jugés trop sévères pour pouvoir être accompagnés, le Centre d'hébergement où Francis Vernède a mené son enquête fait partie des structures qui ont le souci d'accueillir d'une manière inconditionnelle, y compris s'agissant des publics les plus « abimés ». Épuisées, les personnes qui arrivent au centre sont généralement en situation de double mésinscription sociale, à la fois désocialisées et déconsidérées. Elles sont détachées des institutions sociales de base (la famille, le travail, le quartier, etc.) et stigmatisées pour leurs pratiques addictives et aussi pour le « défaut de volonté » qui y est associé. Fragilisées par leurs parcours d'errance, objets de dégoût, plus ou moins bien insérées dans les circuits d'assistance de l'urgence sociale, elles arrivent délaissées et lessivées. Elles se trouvent *au bout du bout* de la chaîne des prises en charge possibles, sans autre issue que la prison ou le retour à la rue. Pour ces situations limites, quelques Centres d'Hébergement, dont celui étudié dans cet ouvrage, proposent un hébergement « à bas seuil d'exigence ».

Cette prise en charge ultime, de dernier recours, pourrait laisser penser à une forme de *terminus* institutionnel : tout le monde descend, circulez, il n'y a plus rien à voir. Francis Vernède aurait pu se contenter de dénoncer – en sociologue – ces structures d'hébergement comme des lieux de relégation définitive. Mais son sens de la dignité et son refus de tout misérabilisme l'ont conduit plus loin, avec le projet de brosser le milieu de vie propre à ce lieu et son accueil spécifique « à bas seuil ». En décrivant ce qui s'y passe à partir de la catégorie de « travail social palliatif », où il s'agit avant tout « d'éviter l'empirement » (Soulet, 2007), Francis Vernède va alors décrire des situations d'interactions à travers lesquelles se joue la relation d'aide, des deux côtés. Parallèlement, Francis Vernède s'intéresse à tout ce qui est en jeu dans la relation d'aide : ce qui s'y dit, ce qui s'y fait, avec qui et avec quoi… Le lecteur découvrira notamment que les objets sont aussi des acteurs (ou plutôt des actants) de la relation d'accompagnement : il notera l'importance du positionnement des bungalows et du « rôle » qu'y jouent les portes plus ou moins ouvertes ;

il pourra déceler l'émotion que peut provoquer chez certains intervenants la vue d'une seringue ou chez certains hébergés le contenu de son assiette …

En bon ethnographe, ne craignant ni l'aventure ni les risques parfois encourus – le lecteur en prendra très vite la mesure –, il arrive à mener un calme examen des relations d'accompagnement qui se déploient pourtant de manière souvent problématique : rien n'est jamais joué d'avance, les transgressions sont fréquentes, les malentendus permanents. Ce faisant, il nous permet de découvrir la dynamique d'un travail social fait de multiples épreuves relationnelles, organisationnelles ou éthiques, où règne l'incertitude à propos de ce qu'il convient de faire. Du côté relationnel, l'enjeu est de contenir les atteintes permanentes à la possibilité même de l'interaction : passages à l'acte violents qu'il s'agit de prévenir, de réguler ou d'esquiver, refus de coopérer qu'il faut savoir accepter, impossibilité d'entrer en contact qu'il convient d'interpréter… L'inquiétude et la gêne y tiennent une place centrale. Sur le versant organisationnel, la coordination des équipes s'avère le plus souvent introuvable, la réglementation se révèle inadaptée, toute forme de régulation semble vouée à l'échec ; l'incomplétude est de mise à tous les étages. Sur le plan éthique, toute action est hésitante : on ne sait jamais que faire, on tâtonne en permanence, la délibération est rendue généralement difficile par la nécessité d'intervenir en urgence, les prises font défaut. En un mot, les intervenants comme les usagers sont dépassés par les évènements et ils agissent dans une forte indétermination.

Cet ouvrage traite donc des troubles dans la relation d'aide (épreuves, dilemmes, embarras) dans un contexte d'intervention sociale particulièrement tendu. Ce faisant, la recherche de Francis Vernède le conduit à analyser les limites mêmes de l'accompagnement social. Par contraste, elle permet du même coup d'en définir autrement les potentialités : en effet, les ratés de l'accompagnement révèlent, en négatif, les modalités d'un accompagnement réussi. Parallèlement, elle permet de montrer un autre visage de l'aide et des liens d'attachement qu'elle rend possibles, une solidarité qui s'invente lorsque l'intervention sociale classique échoue. Une solidarité qui se déploie dans une temporalité différente, bien loin de celle – conventionnelle – du *projet d'insertion* : l'enjeu consiste avant tout dans le *maintien* des personnes, de la structure

et des actions qui s'y jouent. Une solidarité qui se déploie selon les moyens du bord et l'art qu'ont les intervenants de ruser et de bricoler avec les circonstances.

La plongée ethnographique de Francis Vernède nous permet en outre de saisir ce Centre d'Hébergement comme un milieu de vie, que les uns et les autres, quelle que soit leur place – intervenant, hébergé, enquêteur – cherchent à rendre *habitable*. De nombreux exemples le montrent tout au long du livre, si l'on veut aider les résidents, il faut commencer par se garder de vouloir faire et penser à leur place. En effet, toute tentative en ce sens risque d'être interprétée comme une volonté d'assujettissement pour ne pas dire de domestication. Il est donc recommandé aux intervenants « un haut seuil de tolérance » vis-à-vis des débordements de toute sorte (p. 26). Cependant, la tolérance ne suffit généralement pas, dès lors qu'elle se maintient dans le seul registre de la coexistence indifférente : on peut tout à fait vivre côte à côte sans s'adresser la parole, sans se (re)connaitre. C'est donc plutôt du côté de la diplomatie qu'il faut s'aventurer. Je dis bien s'aventurer, car la diplomatie est un exercice inconfortable qui demande beaucoup d'habiletés : être capable d'entendre la demande d'autrui dans ses propres termes, puis la traduire sans la trahir tout en la rendant acceptable dans la perspective de son mandat d'accompagnateur social. Être en bonne intelligence relationnelle ne suppose pas seulement de maitriser l'art de la conversation. Il s'agit également de reconnaitre le milieu de l'autre, c'est-à-dire de savoir prendre soin des choses qui l'entourent, quand bien même, et c'est souvent le cas, l'environnement est peuplé d'objets que le travailleur social ne saurait tolérer (alcool, produits stupéfiants, seringues…). Mais c'est à ce prix que les choses auxquelles sont si attachées les personnes accompagnées, peuvent donner une consistance sociale à la coexistence, donner confiance, et rendre la rencontre possible.

Se rendre disponible à autrui, comprendre sa demande, ne pas être dégoûté, respecter ses attachements : ces habiletés diplomatiques relèvent d'une éthique du rapprochement. Ce n'est pas le moindre des mérites de cet ouvrage que de montrer l'importance du travail du corps dans la dynamique de l'accompagnement. Déjà, et la scène rapportée dans l'avant-dernier chapitre le montre dans toute sa force, toute intervention *frontale* est vouée à l'échec. Seules les interventions latérales, décalées par rapport aux attendus, ont des chances de réussir. Il s'agit de

passer par le côté, par la bande, de prendre de vitesse les routines, ou comme le font si bien les joueurs de rugby *trois-quart-arrière*, de maitriser l'art du cadrage-débordement. La latérisation de l'intervention permet de ruser avec l'assignation des places relevant du partage aidés/aidants, de ne pas enfermer les uns et les autres dans une « occupation » instituée, qu'elle soit ici sociale ou soignante, de ne pas enfermer les résidents dans une catégorie de bénéficiaire. Dit autrement, l'attention à l'œuvre dans le travail de *care* est aussi une affaire de positionnement du corps dans l'espace de l'intervention sociale : un art du déplacement plutôt qu'un art de l'esquive. Le travail relationnel n'est donc pas qu'affaire de professionnalisme, combinant savoir technique, implication humaine et positionnement moral. Être au bon endroit au bon moment, choisir le bon angle par lequel on entre physiquement en relation avec autrui est essentiel. Un tel savoir-faire tactique repose sur l'observation. On insiste peu sur cette dimension, mais l'attention, le souci pour autrui, n'est-ce pas « avoir toujours un œil sur… », repérer ce qui cloche en « un coup d'œil »… ? Dit autrement, le travail de *care* est un art de l'observation. C'est d'ailleurs pourquoi l'observation devrait être placée au cœur des apprentissages des travailleur sociaux, et l'ouvrage de Francis Vernède recommandé dans toutes les écoles sociales dignes de ce nom !

Voir les choses autrement, ne pas être là où on est attendu, passer par le côté, etc. se révèlent être des tactiques efficaces pour entrer en contact, provoquer la rencontre, établir la confiance. Inversement, poser frontalement les problèmes, chercher le face-face, c'est risquer à presque tous les coups l'affront. C'est pourquoi le travail relationnel consiste à se déprendre de l'asymétrie aidé/aidant, tout en reconnaissant l'impossibilité d'y arriver complètement, et sans jamais le faire valoir. En introduisant le concept de « tiers-aidance », Francis Vernède thématise cette figure d'un accompagnement possible, ni aidant, ni aidé, mais intéressé par la situation d'aide, dans ses composantes humaines, techniques et morales. Ce faisant, le « tiers-aidant » habite l'espace de la rencontre en le rendant du même coup habitable et donc possiblement aidant. En se rendant familier à leur environnement immédiat, il laisse entendre aux personnes accompagnées qu'elles peuvent dorénavant envisager d'être bénéficiaires sans être assujetties.

Francis Vernède a pu mettre en évidence cette figure de la « tiers-aidance » grâce à son engagement ethnographique de haute volée. Ni travailleur social ni résident, il a navigué entre les uns et les autres. Ce chemin de traverse lui a permis, dans une grande souplesse empirique, de ne jamais faire dépendre ce qu'il observait sur le terrain d'un présupposé ou d'un concept forgé *a priori*. Indissociablement, en se plaçant entre les uns et les autres, il a traité les uns et les autres sur un pied d'égalité, d'une manière symétrique. Ce positionnement de l'entre-deux n'en fût pas confortable pour autant : sa présence aux côtés des uns comme des autres, a suscité en effet nombre d'interrogations, plus ou moins tendues : « de quel côté est-tu ? », « pour qui travailles-tu ? », « qu'est-ce que tu fous ici ? ». Participant par son observation à la vie du lieu, il s'est trouvé pris dans différentes places : témoin, accompagnateur, traducteur, complice, traitre, médiateur, etc. Tout en saisissant les tensions à l'œuvre dans la relation d'aide qu'il observait, il a dû se confronter aux malentendus de sa propre implication. Et c'est l'analyse des embarras de la relation d'enquête elle-même qui, chemin faisant, l'ont conduit à mieux voir les tensions, dilemmes et autres malaises de la relation d'accompagnement. Car en effet, - et le lecteur pourra le voir tout au long du livre -, de nombreuses corrélations peuvent être faites entre la posture de l'ethnographe et de celui chargé de prendre soin. Ainsi, la capacité de Francis Vernède à être présent à l'ensemble des personnes qu'il a rencontrées pendant son enquête est indissociable de sa disponibilité et de son tact, de son attention et de sa retenue, de sa patience et de sa réactivité, de sa réserve et de son humilité, de sa ruse et de sa créativité. Parallèlement, c'est dans sa capacité à se laisser affecter par les intervenants sociaux et les résidents qu'il a observés qu'il a pu s'intéresser et comprendre leurs mondes ainsi que les formes d'engagement relationnel qui y sont associées. A la différence du travailleur social, l'ethnographe n'a pas de mandat d'intervention, ne cherche pas d'autres résultats que celui de mieux connaitre ce qui se joue sous ses yeux. C'est pourquoi, paradoxalement, les travailleurs sociaux ont beaucoup à apprendre des ethnographes, car c'est sans doute en renonçant à faire ce pourquoi ils sont mandatés (intégrer, insérer, éduquer, protéger…) qu'ils ont le plus de chance de faire connaissance, d'entrer en relation, de susciter la confiance. A ce propos, le Directeur d'une Maison d'enfants me disait récemment rêver d'une équipe d'éducateurs « inutiles », qui arriveraient le matin au travail sans

vouloir « sauver » les jeunes placés, mais seulement être là à vivre avec eux. Il ajoutait : « le reste suivrait ».

C'est donc en analysant au plus près des épreuves de la relation d'aide, aux limites de l'accompagnement social de personnes en situation de très grande précarité, que Francis Vernède nous donne à voir quelques-unes de ses conditions de félicité. Comme si la présence de l'enquêteur et les redéfinitions de situation qu'elle engendrait permettait de mieux voir ce qui faisait ordinairement obstacle à la relation d'accompagnement. Comme si la considération portée par l'enquêteur aux résidents permettait de voir par contraste son absence dans certaines interventions.

En définitive, qu'est-ce qu'accompagner veut dire ? En allant enquêter sur un terrain où s'éprouvent les limites de la relation d'aide, Francis Vernède documente d'un manière précise et souvent poignante les échecs mais aussi les potentialités de l'accompagnement social. Indissociablement, il invite tous les protagonistes de la relation d'aide à prendre davantage en compte la dynamique de *médiation*, qui en introduisant la présence d'un tiers (personne, chose ou animal) tout en étant attentif au milieu de l'autre – et donc aux choses qui lui sont chères – , permet un déplacement du regard, une ouverture de l'espace de la rencontre, et ce faisant assure une pleine considération aux personnes concernées par l'aide. Accompagner est en ce sens une performance, qui fait faire autre chose que ce qui était programmé, qui échappe aux attendus. L'accompagnement ne peut être qu'ouvert et indéterminé.

M. Breviglieri, 2012, « L'espace habité que réclame l'assurance intime de pouvoir Un essai d'approfondissement sociologique de l'anthropologie capacitaire de Paul Ricœur », Études Ricœuriennes 3(1).

M.-H. Soulet, 2007, « La reconnaissance du travail social palliatif », *Dépendances*, 33.

J. Tronto, 2009, *Un monde Vulnérable Pour une politique du* care [1993], Ed. La Découverte.