

## La relation de service identitaire, ou la relation de service sans services

### The Service Relationship Centred on Identity, or the Service Relationship Without Services

### La relación identitaria de servicio, o la relación de servicios sin servicios

Michel Autès

Numéro 40, automne 1998

Relation de service et métiers relationnels

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/005049ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/005049ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1204-3206 (imprimé)

1703-9665 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Autès, M. (1998). La relation de service identitaire, ou la relation de service sans services. *Lien social et Politiques*, (40), 47–54.

<https://doi.org/10.7202/005049ar>

Résumé de l'article

L'utilisation désormais fréquente de la notion de relation de service pour désigner les fonctions et les activités du travail social correspond à de profondes mutations dans la conception des politiques sociales, glissant d'un modèle républicain de promotion des individus et des groupes à une vision procédurale, relativement déliée du Droit. Assimiler le travail social à une simple relation de service fait oublier que le « produit » de la relation de service social (le soin, le secours, etc.) n'est pas suffisant pour expliquer le fonctionnement de la relation de service social. Car ce produit n'est pas la véritable finalité du service mais sert de prétexte au véritable produit attendu, celui de la réparation identitaire. Il n'y a pas de « service » qui soit capable de répondre à la question de la cohésion sociale et du « vivre ensemble ». Il faut donc bien que le travail social demeure « une relation de service sans services ».

## II Les métiers du travail social

47

### La relation de service identitaire, ou la relation de service sans services

Michel Autès

Le fait de présenter le travail social comme une relation de service portant sur la réparation des personnes n'est pas quelque chose de radicalement nouveau. On connaît le célèbre texte d'Erving Goffman<sup>1</sup> qui analyse « les professions vouées aux services personnalisés » comme un cas particulier du schéma de réparation. La question posée ici est celle de la nature des prestations et des services qui circulent dans cette relation, si on s'attache à l'analyser dans le cadre du schéma de la relation de service pour décrire les transactions entre le travailleur social et son client. Immédiatement on pense à la ques-

tion des secours. Le client, ou l'utilisateur comme on dit aujourd'hui, s'adresse au travailleur social pour lui formuler une demande de secours, dans le cas le plus général il s'agit d'une demande d'argent, pour répondre à ses besoins. En même temps, dans la relation, vont circuler toute une série de prestations immatérielles de conseil : comment « bien » gérer son budget, ou d'aide « psycho-sociale » : comment améliorer les relations dans la famille, dans l'environnement social etc., prestations qui par une série d'ajustements entre le demandeur et l'offreur vont encadrer la relation et justifier son issue : acceptation, refus, conditions d'exécution etc.

Deux voies s'ouvrent alors à l'analyse : soit on considère que ces

prestations immatérielles viennent s'imposer au demandeur, au-delà de sa propre demande, pour l'entraîner dans un processus d'imposition de normes de comportement qui produisent la dépendance (l'assistance), voire l'assujettissement ou la normalisation ; soit on considère que ces prestations constituent en fait le cœur même de la relation en cherchant à produire l'autonomie du demandeur, à restaurer sa capacité d'action, à le libérer des dépendances qui ont provoqué sa demande, le secours matériel n'étant ici qu'un moyen de cette stratégie d'émancipation.

Le caractère ambigu du travail social réside dans la possibilité de ces deux voies offertes à l'interprétation. Notre proposition de réponse consiste à dire que le



travail social joue ces deux stratégies à la fois, qu'il les joue nécessairement : il n'est pas l'une ou l'autre, mais il ne peut être efficace que s'il est les deux à la fois. Les transactions normatives et identitaires qui s'y négocient ne peuvent produire une efficacité, c'est-à-dire répondre à la demande du client-usager, que si elles s'inscrivent dans ce double registre, d'autant qu'elles ont également à répondre à la « demande » de la société, celle qui est inscrite dans les missions du service et dans le mandat.

L'aspect que je voudrais aborder ici porte sur la nature des transactions identitaires qui caractérisent ce type de relation de service. Qu'est-ce qu'un service dont l'objet porte sur la subjectivité même du client ?

On ne peut aborder cette question qu'en la replaçant sur l'horizon

politique qui la produit, c'est-à-dire ce qui constitue fondamentalement le lien des sujets au social qui produit leur identité et leur capacité d'agir comme acteur social. C'est ensuite que sera posée la question du travail social comme opérant sur la production des subjectivités : peut-on faire métier de ce type d'intervention et comment se réorganise-t-elle alors que se délite l'horizon républicain qui l'avait produite ?

### Le travail social républicain

Il faut donc revenir un moment sur les malentendus fondateurs, et d'abord sur les grands partages qui, après la solidification du compromis assurantiel, à partir de 1945, font du travail social l'héritier d'une double généalogie.

D'un côté, on voit la reprise, sous la forme de l'aide sociale, de la question de l'assistance aux pauvres, déjà devenue l'assistance publique en 1886. Après la sécurité sociale, celle-ci devient le régime résiduaire pour ceux qui échappent aux réglages assurantiels. Significativement, avec le décret de 1953, l'assistance est rebaptisée aide sociale, et continue à exister comme un régime de droits facultatifs administré au niveau local et départemental. Les ressortissants de l'aide sociale apparaissent d'abord sous la figure des victimes du progrès, perception qui est ensuite naturalisée dans la notion d'inadaptation avec le puissant secours des sciences psychologiques qui donnent un fondement scientifique à cette représentation. Dans les années 1970, la catégorie du handicap vient inscrire ces populations dans une logique gestionnaire et individualisante qui consiste à attribuer des statuts et des subsides à ceux qui ont été reconnus, pour différentes raisons tenant à leurs capacités personnelles, inaptes à s'inscrire dans les rapports du travail et donc des pro-

tections qui y sont associées. La loi de 1975 sur les handicapés ou les réformes de l'Aide sociale à l'enfance, avant leurs évolutions du début des années 1980, sont caractéristiques de ces stratégies politiques propres à l'État social. Se dessine ainsi un nouveau partage entre l'assurance pour ceux qui travaillent et l'assistance pour ceux qui sont reconnus comme incapables de travailler, et donc, à l'intérieur de l'aide sociale, une nouvelle figure du partage entre pauvres légitimes et pauvres illégitimes. On ne peut comprendre ce mouvement sans prendre en considération l'immense travail de construction de représentations de ces populations au fondement de la logique d'attribution des secours, qui repose sur la capacité du système à produire ces distinctions<sup>2</sup>.

D'un autre côté, l'action publique se dote d'un projet d'action sociale, soit en direction de groupes cibles, soit sous la forme d'une action préventive ou promotionnelle animée par un projet d'intervention globale. Le VI<sup>e</sup> plan exprime le point culminant de ce projet avant qu'il ne se délite sous les coups de boutoir issus de la réorientation libérale des politiques publiques. Ce positionnement du travail social au croisement de l'assistance, reprise dans le projet républicain d'égalisation des conditions, et de l'action sociale émancipatrice constitue la double ligne de construction des actions et des interventions, jusqu'à la période actuelle où elles tendent à se séparer. L'édifice construit par l'État social autour de la trilogie assurance, assistance, action sociale se fragilise et le travail social, qui produisait l'articulation entre l'aide sociale (l'assistance) et l'action sociale, se trouve écartelé : ses missions d'aide aux individus se trouvent rejetées dans l'archaïsme du schéma assistantiel comme mise en dépendance des

individus, tandis que ses capacités à produire l'autonomie des individus et leur émancipation lui sont déniées pour être assignées à d'hypothétiques politiques de développement social local dont la résistible émergence signale l'incapacité des politiques publiques à produire aujourd'hui les conditions d'une cohésion sociale territoriale. L'insertion livre à l'action sociale des individus isolés.

En effet, le retrait de l'État est loin d'être relayé et compensé par des gouvernements locaux assignés à leurs compétences essentiellement gestionnaires, lesquelles sont de plus découpées selon des logiques (les « blocs de compétence » issus de la décentralisation de 1982-1986) dont le moins qu'on puisse dire est qu'elles ne favorisent pas l'émergence de politiques sociales locales. La gestion quotidienne des pauvres dans l'urgence se substitue au projet républicain d'égalisation des chances et des conditions.

Mais, à partir de cette description politique et institutionnelle, il faut ensuite se pencher sur ce qui se passe à l'intérieur de cette grande fabrique.

Il y est d'abord question de partages, de tris entre populations, d'un pilotage subtil des carrières et des destins de tout ce qui s'échappe du grand compromis structurant le lien entre les sujets et le social, opération symbolique et structurellement fondatrice<sup>3</sup>. L'opération symbolique centrale consiste à faire porter par les sujets les échecs du système à ses marges, et à leur imputer les raisons de ces situations. C'est ce qui se met en forme dans la notion d'inadaptation<sup>4</sup>. Le travail social est d'abord un grand travail d'interprétation. Mais cette orthopédie des sujets s'organise dans un contexte qui porte un sens. Ou plutôt, les acteurs de ce système sont porteurs de sens et créateurs de sens. On peut appeler ce contexte

de sens le projet éducatif portant sur les individus, ou les idéaux de promotion et d'émancipation des individus et des groupes. On peut le lire aussi à l'inverse en mettant en avant les fonctions de contrôle social et de production de discipline. Mais le mythe du progrès qui nourrit l'ensemble, la solidité du socle assurantiel, au moins jusqu'à la fin des années 1970, rendent possible, à l'intérieur du travail social, une politique des sujets.

Car là est la matière fondamentale de ce travail. C'est un travail sur les subjectivités. C'est un travail symbolique qui rattache les sujets à la société lorsqu'ils tendent à s'en écarter. C'est l'assistance républicaine portée par l'État éducateur pour reprendre la formule de Denis Salas<sup>5</sup>. L'épuisement de ce modèle, remplacé par les stratégies de l'insertion qui s'adressent à chacun comme à un individu isolé à qui il est demandé de produire lui-même son projet et d'apporter par là la preuve de sa bonne volonté, alors même que s'effilochent et disparaissent les mécanismes de solidarité sur lesquels peut s'appuyer l'individu de la société salariale pour construire les voies de sa socialisation. L'insertion n'est pas l'intégration. Une politique des individus qui ne s'appuie pas sur des mécanismes sociaux de solidarité fondés sur un horizon commun qui produit à la fois les mécanismes de reconnaissance des sujets et leurs raisons de vivre, et singulièrement, de vivre ensemble, est appelée à produire en masse de la désobjectivation et donc la destruction des sujets.

### **Du citoyen à l'« individu incertain »**

Alors, il y a bien sûr une multitude de choses à dire sur cette grande usine à fabriquer des orthopédies subjectives. Elle fonctionne en produisant des identités et des subjectivités, en fabriquant du lien.

Car les sujets ne sont pas des sujets isolés, auto-fondés, mais ils sont toujours situés dans les systèmes relationnels qui les construisent, dans l'intersubjectivité. C'est pourquoi, fondamentalement, il n'y a pas d'opposition entre « travail individuel » et « travail collectif ». Les subjectivités sont toujours des subjectivités territorialisées<sup>6</sup> et le travail social commence avec leur déterritorialisation, et avec son double aspect de désordre social et de souffrance subjective. C'est bien pourquoi, d'ailleurs, le travail social lui-même est double. Bien sûr, dans cette grande fabrique s'agitent toutes les questions politiquement obscènes, le pathos indescriptible des sujets confrontés aux questions existentielles qu'ils doivent résoudre dans une conformité acceptable avec l'ordre social. C'est donc une multitude de transactions identitaires qui se jouent. Il est bien sûr question des secours. « Les secours publics sont une dette sacrée. La société doit la subsistance aux citoyens malheureux, soit en leur procurant du travail, soit en assurant les moyens d'exister à ceux qui sont hors d'état de travailler »<sup>7</sup>. Mais il est surtout question des normes sociales et du traitement des écarts à ces normes. C'est pourquoi l'ensemble du système (assistance, action sociale, travail social) est essentiellement étayé sur le Droit.

Quand s'imposent les conceptions procédurales de la Justice, avec la notion d'équité apparaît la notion inédite d'un droit variable, et en même temps un phénomène de judiciarisation du rapport social, et notamment du rapport politique, dernier rempart d'une fonction du politique, comme régulateur des liens, en perte de légitimité. La position du travail social en subit directement le contrecoup : « droit à l'insertion » et « magistrature sociale », pour reprendre les formulations de Pierre Rosanvallon<sup>8</sup>,

deviennent les formules ambiguës d'un sauvetage des subjectivités, avec les seuls moyens d'un « bricolage »<sup>9</sup> du Droit.

Par conséquent ces questions-là ne sont pas aujourd'hui nouvelles. Mais elles se posent dans l'incertitude du cadre dans lequel elles étaient jusque-là traitées. C'est l'individu lui-même qui devient incertain, c'est sa subjectivité qui devient problématique, car elle est de moins en moins référée à un horizon politique produisant les cadres symboliques susceptibles de lui donner consistance, comme le note Alain Ehrenberg à la fin de son livre : « Ce n'est pas parce que les lendemains ne chantent plus que la politique doit se contenter de la modestie réparatrice de l'humanitaire et des grands équilibres. Il lui appartient toujours d'augmenter l'énergie des hommes et de fournir un cadre de réponse sur ce que c'est que de vivre en commun. Comment construire une politique des individus ? Comment élaborer une anthropologie de la subjectivité ? »<sup>10</sup>.

C'est dans cet espace, aujourd'hui inoccupé, que le travail social opérerait. Aujourd'hui, « inoccupé » signifie le vide et l'absence de stratégie et de projet politique sur la question sociale. Cependant, malgré ces incertitudes, et redoublées par elles, les questions identitaires et subjectives continuent de se poser. Mais faute de formula-

tions adéquates de la question, on prône effectivement une politique de la réponse.

### Comment, à partir de là, faire métier ?

Voilà brièvement décrit le cadre dans lequel se pose aujourd'hui la problématique des professions et des métiers. L'enjeu que je veux ici mettre en lumière porte sur le point de la consistance et de la spécificité de ces métiers. Au-delà des accumulations réglementaires, organisationnelles, au-delà de la sédimentation des professions, que veut dire faire métier (« intervenir ») sur la souffrance des sujets projetés à la limite du social, confrontés aux ruptures identitaires ? Au-delà des discours convenus sur le délitement du lien social, la désaffiliation est tout autant un affaiblissement de la cohésion sociale qu'un ensemble de souffrances et de déficits identitaires, une perte de leur capacité d'action pour ceux qui s'y trouvent confrontés. La notion de lien social, à rebours de ses utilisations faciles pour désigner les différentes formes de sociabilité ou de civilité, signifie plus profondément l'ensemble des processus d'adhésion, produits discursivement, qui rendent les individus sujets, et donc acteurs du monde dans lequel ils vivent. La construction de la société des individus s'est accompagnée de puissants mécanismes de socialisation : responsabilité d'un côté, solidarité de l'autre. Ce sont ces mécanismes, en fait des mécanismes de socialisation, qui sont en panne. Le travail social, pour la partie de la population la plus fragile et la plus exposée, faisait partie (faut-il en parler au passé ?) de ces mécanismes.

Supplétifs du lien social, soldats de l'assistance républicaine (car la République aime l'assistance, que l'État libéral déteste), sentinelles sur les frontières où la confronta-



tion des subjectivités et de l'ordre social produit des combats meurtriers : tels sont les postes qu'occupent ou occupaient les travailleurs sociaux. Au front de la question sociale, la bataille des subjectivités fait rage. La question lancinante demeure : peut-on faire métier de cela ? Ne peut-on en parler qu'en débitant une série de métaphores ? Très certainement, car le travail social est toujours à la place de ce qui manque, et si ça ne manquait pas, on disposerait des mots pour le dire.

### La compétence relationnelle

Si on refuse le terrain métaphorique, peut-on parler du travail social en le rangeant dans la conceptualisation rassurante de la relation de service, ou de l'échange marchand en général ?

Les travailleurs sociaux ne seraient alors qu'un cas particulier illustrant la relation de service en général.

Se pose ici un problème fondamental : quel est l'objet de la relation, quels sont les produits et les prestations qui y circulent ? Particulièrement rassurante est ici la réponse qui range le travail social dans les services « comme les autres ». La distribution des secours serait alors l'essentiel pour cette forme rassurante de théorie du

social. Les produits « secours » circuleront dans cette sphère, comme les prêts d'argent ou les placements font le cœur des transactions bancaires, ou comme la réparation des téléviseurs ou des machines à laver en panne fait celui du schéma des services de réparation. Le « conseil », la réassurance, la remise en forme de ceux qui à un moment connaissent quelques difficultés dans leur vie s'ajoutent à ce schéma instrumental de la distribution des secours pour compléter la description en termes de relation de service.

Et après tout, ce schéma dit lui aussi une partie de la vérité du travail social. Deux remarques cependant : la première est pour souligner qu'il est tout autant métaphorique, ou plus exactement plutôt métonymique, que le schéma du social affronté aux questions de la souffrance existentielle. Il est métonymique en ce sens qu'il donne une partie pour équivalent du tout. Bien sûr, la question des secours, dans sa matérialité rassurante est incontournable, le conseil et les prestations symboliques qui l'accompagnent forment l'autre partie de l'explication, celle où s'enracinent les théories du contrôle social. Les secours ont un prix, celui de l'allégeance des bénéficiaires, de la subordination des bénéficiaires, c'est-à-dire la porte par laquelle on va du *welfare* au *workfare* : pas de secours sans contrepartie.

Deuxième remarque : ce schéma de la relation de service s'applique tout à fait à la manière dont se pratique le social contemporain, qui met en avant le service, et rejette la relation d'aide et le projet éducatif. C'est donc par une illusion rétrospective qu'on l'applique au travail social ancien. Notons ici la forme du paradoxe : ce qui sert à valoriser le social actuel — notamment à travers les stratégies de l'insertion — est en

même temps ce qui sert à dévaloriser le travail social ancien sur le dépassement duquel ces pratiques modernes prétendent se fonder. Philippe Estèbe résume très bien ce point de vue, parlant des métiers de la ville et des stratégies des politiques de la ville : « le symptôme, c'est la cause ; traitant les symptômes, on traitera la cause »<sup>11</sup>.

À un travail social indéfini, centré sur l'individu et voué à la recherche sans fin des causes et des raisons des pathologies individuelles, s'oppose un travail social efficace, centré sur la réponse. Avec en plus, pour rendre justice à cette conception, la volonté affichée d'instaurer un débat public, d'ouvrir un espace de discussion, non plus sur les problèmes des individus, mais sur les problèmes de la société, à travers une autre métaphore, celle du territoire. La possibilité de reconstruire de la cohésion ou du commun à partir du territoire politique apparaît donc aujourd'hui comme une construction politique possible relayant les retraits de plus en plus sensibles de l'État social. Mais s'ouvre ici une vaste problématique que nous n'aborderons pas.

Dans ce contexte de la relation de service, il est en effet possible de décrire et de comprendre les compétences de base nécessaires à l'exercice du métier, en les rassemblant, dans la grande famille des métiers du contact avec le public : capacité relationnelle d'écoute et de compréhension des problèmes du client, élaboration de diagnostic, conseil, prescription d'opérations de réparation.

Le banquier conseillant un placement d'argent, l'informaticien de la société de service aidant l'entreprise à constituer son service informatique, l'intervenant social construisant un parcours d'insertion : tous ces professionnels exercent le même métier, avec une seule différence sur la nature des produits

et des transactions qui sont l'objet de la relation (argent, équipement informatique, insertion professionnelle). Le modèle permet du reste de réduire encore la différence : le banquier est le confident de vos problèmes familiaux, l'ingénieur de la société de service en informatique résout les conflits interindividuels au sein de l'organisation de travail, le conseiller d'insertion écoute aussi les problèmes sociaux de la personne et s'emploie à les résoudre soit lui-même, soit en orientant vers des services spécialisés.

Exit donc la spécificité des métiers du social. Au-delà même s'efface la distinction entre métiers de services et métiers de l'industrie. Les produits industriels incluent de plus en plus de service : qualité, service après vente, produits dédiés, coproduction avec le client, etc. On peut donc concevoir la compétence de l'intervenant social à l'intérieur de ce schéma de la relation de service élargie.

### La transaction identitaire

Il reste un seul problème : la nature des transactions à l'œuvre dans la relation de type « social », d'une part dans sa dimension centrée sur l'individu, d'autre part dans sa contribution à la production de la cohésion sociale, ou de la « paix sociale » comme l'énoncent plus prosaïquement les définitions académiques de l'action sociale. On finit par oublier l'essentiel, à force de vouloir comparer le travail social à toute autre relation de service : il a affaire à des sujets en souffrance, en « difficulté » comme on dit. Là est son objet, sa matière première. Dans cet espace douloureux circulent effectivement des demandes matérielles, mais aussi toutes les questions existentielles et toutes les conséquences pour les subjectivités des ratages symboliques de l'« assemblage » (le mot est de Pierre Legendre) des sujets et de

la société. Par conséquent c'est la volonté d'ignorer ces questions qui est au principe de leur production, et qui produit toutes les théories du travail social pour le ramener à une activité « comme une autre », niant sa spécificité. C'est ce qu'on appelle une dénégation : reconnaître et en même temps refuser cette reconnaissance.

Autrement dit, peut-on réduire la compétence de l'intervenant social (ou du travailleur social) à celle du conseiller financier, de l'ingénieur conseil en informatique, du réparateur de photocopieur ou de lave-vaisselle ? Tous partagent en commun la relation avec un client, la transaction à partir d'un objet, l'implication, la coproduction du service, la confiance réciproque, etc.

La différence porte cependant sur un point essentiel, y compris si l'on accepte de faire de la production et de la circulation des secours l'objet spécifique de la compétence sociale : il est toujours question d'une intervention *sur* l'individu, que l'on soit d'ailleurs dans un schéma de réparation, de promotion, de prévention voire d'insertion, ou que l'on envisage l'individu dans sa singularité ou dans ses engagements collectifs, l'intervention portant alors en même temps sur le groupe, la communauté, le quartier, le territoire...

Mais cette spécificité ne suffit pas encore car elle ne distingue pas

radicalement l'intervention sociale des autres relations de service.

Une autre dimension s'ajoute, c'est que l'individu (ou le collectif) est « en difficulté ». S'ouvre ici l'espace indéfini des dénominations de l'objet, pour désigner, précisément, ce qui manque au sujet et qui justifie l'intervention. Cette production de sens sur l'objet fait d'ailleurs partie de l'intervention. Nommer la limite, dire la marge, expliquer la rupture, font partie de l'intervention.

Peu importe ici « la difficulté » et la limite qu'elle interroge, elle va du plus radical (la psychose, le handicap profond), jusqu'aux « petites » différences qui prospèrent dans le terreau des inégalités sociales.

La transaction porte sur l'individu, cherche à transformer l'individu. Et les objets mobilisés dans la transaction sont au service de cette finalité, et non la transaction au service des objets. Il s'agit de transactions identitaires.

Peu importe ici aussi l'interprétation de la transaction : contrôle ou promotion, discipline ou émancipation, ordre social ou changement social. Ces interrogations viennent en un second temps.

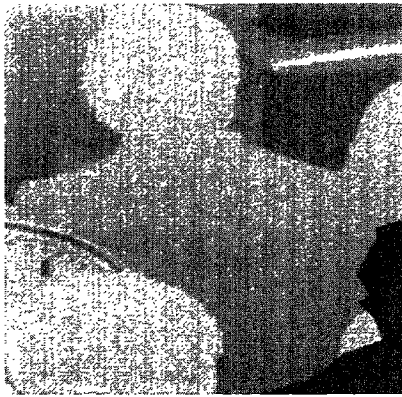
Ce qui est en jeu ce sont des questions existentielles : elles vont des plus subtiles au plus radicales, des questions d'appartenance à un registre normatif, d'appartenance à un monde commun, jusqu'au registre le plus fondamental d'appartenance à la condition humaine.

C'est ce qui distingue radicalement l'intervention sociale au sein de la relation de service. On peut le résumer en une seule formule : la transaction est première par rapport aux objets de la transaction. Et l'accompagner d'un corollaire : la transaction porte sur l'individu, le sujet, à travers la perception d'un manque, qu'elle prétend surmonter pour maintenir les conditions de la

cohésion sociale. Travail sur la subjectivité, ou travail sur le lien social, comme construction d'un monde commun lui-même fondateur des identités subjectives, se confondent ici.

## La relation comme narration

Identité et capacité d'action dans le monde sont indissociablement liées. C'est pourquoi le récit, la capacité de raconter, « l'identité narrative » comme dit Paul Ricœur<sup>12</sup> est souvent au cœur des manières de faire de l'intervention sociale. Dans les Missions locales également on a multiplié les lieux pour favoriser la parole des jeunes en parcours d'insertion. Pouvoir parfois abusif dans l'obligation de raconter sa vie, dans l'injonction à montrer qu'on a un « projet ». On brocarde souvent avec raison — et les usagers du social et de l'insertion les premiers — ce passage obligé. Mais, dans sa dimension collective, cette capacité de faire récit, de donner un sens, produit et partagé en commun, aux situations vécues est aussi le ressort qui permet aux individus de renouer avec leur identité individuelle, à travers le sens redonné à leur vie et à leur place, et de retrouver leur capacité d'acteur social. On le souligne ici sans pouvoir le développer, cette dimension narrative, la construction de récits, qu'ils soient collectifs ou individuels, est une dimension essentielle des métiers sociaux. Récits toujours situés, sur des événements particuliers, à chaque fois contextualisés : cette production narrative entre dans la grande fonction nécessaire à l'articulation des sujets au social, celle de faire sens, de construire un monde qui a un sens pour des sujets qui ont une identité, qui sont reconnus et donc aussi dotés d'une capacité d'action dans le monde, capacité elle aussi reconnue et donc susceptible de faire sens à son tour.



De ces savoir-faire, portant sur les subjectivités et le lien social, on peut dire qu'ils reposent sur un ensemble de compétences, dont la référence est d'abord de nature politique et éthique, avant de s'étayer sur des savoirs et de s'appuyer sur des techniques. Ce fonds commun de compétence relationnelle appartient à l'ensemble des professionnels du travail social et de l'intervention sociale, si l'on maintient cette distinction valide. Il se complète ensuite et se différencie en fonction des spécificités de chaque secteur du social, par des connaissances théoriques et des savoir-faire techniques correspondant aux types de publics, aux dispositifs réglementaires, aux cadres institutionnels et organisationnels dans lesquels les professionnels exercent.

Je voudrais montrer maintenant que l'ensemble des évolutions constatées dans les conditions de l'exercice des métiers portent d'abord sur la conception du social et qu'elle se traduit par des modifications dans la construction des postes.

Si de plus en plus de professionnels au contact du public intègrent une dimension d'intervention sociale dans leur métier, si de nouveaux segments d'intervention sont apparus, avec les métiers de la ville et de l'insertion, ce n'est pas que le

travail social se soit pour autant rétréci. C'est plutôt parce que la question sociale déborde des limites dans lesquelles elle était contenue.

On voit donc se substituer une logique de la réponse à une logique construite autour du projet pédagogique ou éducatif et axée sur la transaction identitaire. Si les compétences demeurent les mêmes au niveau du travail quotidien, dans le contact avec les personnes, elles sont mobilisées au service d'une autre stratégie d'intervention étayée sur un projet politique différent de celui qu'avait construit l'État-social.

Avec les secours l'État-social délivre aussi au citoyen un message sur son appartenance à un monde social, à un horizon de sens et de coopération entre acteurs. Le monde social délivre aussi et surtout de la reconnaissance, c'est-à-dire les matériaux symboliques qui construisent l'intersubjectivité où chaque sujet trouve et construit sa place. Ce sont ces matériaux symboliques qui circulent dans la relation de service identitaire où chacun paye de sa personne. Comme l'écrit Pierre Bourdieu : « Le monde social donne ce qu'il y a de plus rare, de la reconnaissance, de la considération, c'est-à-dire, tout simplement, de la raison d'être. Il est capable de donner du sens à la vie, et à la mort elle-même, en la consacrant comme sacrifice suprême. De toutes les distributions, l'une des plus inégales, et, sans doute, en tout cas, la plus cruelle est la répartition du capital symbolique, c'est-à-dire de l'importance sociale et des raisons de vivre »<sup>13</sup>.

Au sein de l'État-social, les travailleurs sociaux étaient effectivement des travailleurs de la reconnaissance auprès des perdants des luttes symboliques auxquels ils donnaient de « la raison d'être ». On peut critiquer ce projet

et les modalités dans lesquelles il s'est exercé. La critique de l'assistance est un genre facile que tout le monde pratique, à commencer par les travailleurs sociaux. Encore faut-il reconnaître que ce projet est profondément lié à la nature démocratique des sociétés. Entre les formes de gouvernement et les subjectivités il existe des liens peut-être invisibles, mais terriblement opérants.

Devant les questions existentielles, la pire stratégie est celle de la réponse : car répondre à une question existentielle c'est nier l'existence de celui qui la pose. Il n'y a pas de service qui serait dans la capacité de délivrer ce type de réponse, du moins dans le contexte d'une société pluraliste et démocratique. Il faut donc bien que la relation de travail social demeure une relation de service sans services.

Michel Autès  
CNRS-CLERSE-IFRESI  
Université de Lille 1

## Notes

<sup>1</sup> Erving Goffman, *Asiles. Étude sur la condition sociale des malades mentaux*, trad. fr., Paris, Minuit, 1968.

<sup>2</sup> Ces aspects de construction des systèmes de représentation qui dans la période récente aboutissent à faire émerger la catégorie de l'exclusion sont reprises plus en détail dans mon livre à paraître au début de l'année 1999 chez Dunod.

<sup>3</sup> Rappelons encore une fois sur ce thème les travaux de Jacques Legendre sur une matière que les sciences sociales, pétries d'idéaux gestionnaires et d'idéologie managériale, sont incapables de s'approprier : plus encore, elles sont fondées sur cette ignorance et sur cet « oubli ». Voir par exemple *Leçons III. Dieu au miroir. Étude sur l'institution des images*, Paris, Fayard, 1994.

<sup>4</sup> Rappelons ici que cette vaste construction est traversée de débats et de polémiques et qu'on est loin d'une vision uniforme et consensuelle, mais qu'au contraire c'est la coexistence de formules alternatives et contradictoires qui fait la solidité de l'ensemble. Citons par exemple les opposi-



54

tions construites entre organicisme et familialisme, inné et acquis, traitement individuel et action collective, neutralité et implication etc.

- <sup>5</sup> Denis Salas, « Refonder l'État éducateur », *Esprit. À quoi sert le travail social ?*, mars-avril 1998, p. 174-188.
- <sup>6</sup> Les sujets vivent dans des « mondes sociaux » pour reprendre une formulation de l'économie des conventions. Mais le concept habermassien de « monde vécu » rend tout aussi bien compte de la même réalité.
- <sup>7</sup> Déclaration des droits de l'homme et du citoyen. Acte constitutionnel du 24 juin 1793, article 21.
- <sup>8</sup> Pierre Rosanvallon, *La Nouvelle Question sociale. Repenser l'État-providence*, Paris, Seuil, 1995.
- <sup>9</sup> L'expression est notamment utilisée par Monique Sassier, à qui je l'emprunte volontiers.
- <sup>10</sup> Alain Ehrenberg, *L'Individu incertain*, Paris, Calmann-Lévy, 1995, p. 313.
- <sup>11</sup> « Les métiers de la ville », dans *Esprit, op. cit.*, p. 50.
- <sup>12</sup> Paul Ricœur, *Temps et récit*, Paris, Seuil, trois tomes, 1983, 1984, 1985.
- <sup>13</sup> Pierre Bourdieu, *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, 1997, p. 283-284.