

Sous la direction
d'Isabelle ASTIER et Nicolas DUVOUX

LA SOCIÉTÉ BIOGRAPHIQUE : UNE INJONCTION À VIVRE DIGNEMENT

L'Harmattan

LOGIQUES SOCIALES

La procédure de l'*entretien individualisé*
dans le travail d'accompagnement :

quand usagers et intervenants sociaux ont à organiser
l'expérience de situations sans qualité

Frédérique Giuliani

Les séquences d'*entretien individualisé* réunissant des intervenants sociaux et des usagers, constituent une dimension typique du travail d'accompagnement tel qu'il est réalisé sur quelques scènes actuelles du travail social. Cet article livre quelques éléments d'analyse sur la façon dont sont configurées ces scènes d'échanges réciproques par les dispositifs d'accompagnement, et ce qu'elles impliquent en termes d'engagement et de contraintes pour les acteurs chargés de leurs mises en œuvre¹. Il s'agit donc de s'intéresser « à l'échange plus qu'aux acteurs qui échangent » (Joseph, 1998 : 21). Notre propos s'appuie sur une enquête ethnographique² visant à ouvrir la « boîte noire » (Latour, 1989 : 10) de deux dispositifs³. L'un est un dispositif d'accompagnement de parcours d'insertion, l'autre est un dispositif d'accompagnement à la parentalité.

¹ Par un souci de clarté de l'exposé, nous ne détaillerons ici les différentes manières dont les acteurs pratiquent effectivement ces dispositifs. Ce type d'analyse a déjà fait l'objet d'un précédent article : « L'ordre pactisé de la relation d'accompagnement : analyse d'un dispositif de soutien à la parentalité » in J. Ion et al., *Travail social et souffrance psychique*, Dunod.

² Ce travail a été réalisé dans le cadre d'une thèse de doctorat : Giuliani, 2005, *L'Ordre pactisé des dispositifs d'accompagnement. Ethnographie de la relation d'aide sur quelques scènes actuelles du travail social*. Thèse pour le doctorat de sociologie et sciences sociales, sous la direction de J. Ion, université Lumière Lyon II

³ Le premier est un dispositif d'accompagnement vers l'emploi, intitulé TRACE (TRAjet d'ACcès à l'Emploi). Créé dans le cadre de la loi d'orientation du 29 Juin 1998, relative à la lutte contre les exclusions, il a été mis en œuvre par les Missions locales Jeunes dès 1999 et supprimé fin 2003. Il visait l'accompagnement vers l'emploi de jeunes âgés entre seize et vingt-cinq ans. TRACE proposait un *accompagnement personnalisé* pour une durée de dix-huit mois, dans le but d'aider ces jeunes désignés comme *très éloignés de l'emploi*, dans la réalisation d'un parcours d'insertion. Le second est un dispositif de soutien à la parentalité, intitulé SASEP. Il s'agit d'un Service d'accompagnement social et éducatif de proximité mis en œuvre par une MECS (Maison d'enfants à caractère social) et habilité par le Conseil général, dans le cadre de ses prérogatives en matière d'aide sociale à l'enfance. Dans ce dispositif, des éducateurs mettent en œuvre l'accompagnement des enfants et surtout des parents dans l'exercice d'une parentalité.

Depuis l'introduction de la technique du *case-work* dans les années cinquante, exposer des façons de faire, raconter les ruptures d'une vie familiale, soumettre ce qui relève de la sphère privée au regard et au jugement des professionnels sont une constante du travail social. Le dispositif de l'entretien consistait alors en un face-à-face asymétrique, révélateur de subjectivités défaillantes et de personnalités inadaptées empêchant toute participation aux progrès de la société. Face à un individu repéré comme « une personne en qui quelque chose ne va pas » (Verdès-Leroux, 1978 : 85), les professionnelles (il s'agissait le plus souvent de femmes) étaient engagées dans une maïeutique qui visait à faire naître la *vraie demande*, présente au-delà de la demande formalisée, cette dernière étant globalement considérée comme un symptôme, « une couverture, voire un écran » (*idem* : 86). Justifiées hier par un idéal professionnel visant la transformation du sujet, les formes contemporaines des procédures récitatives se recomposent autour d'un impératif pragmatique : dans le cadre de l'accompagnement, le face-à-face est pressenti comme un niveau pertinent d'identification et de prise en compte de situations problématiques, à travers ce qu'en disent les individus qui s'y trouvent confrontés. En effet, face à des problèmes sociaux non répertoriés, intervenants et usagers sont de plus en plus sollicités pour trouver, dans la relation d'accompagnement – opérante au cours des séquences dites d'*entretien individualisé* – les ressources et les appuis permettant de composer avec des situations où les repères et indices pour l'action font défaut. Les situations relationnelles de face-à-face sont donc valorisées par ces dispositifs, dans la mesure où c'est là que se décident quoi penser et que faire face à une situation problématique. Les prescriptions institutionnelles configurent les séances d'*entretien individualisé* comme une scène d'émergence de principes partagés valables pour l'action. Une agrégation de facteurs contextuels abonde dans ce sens : *primo*, l'absence de consigne liée aux modalités de traitement des situations sociales ; *secundo*, des prescriptions ministérielles incitant les professionnels à se saisir des problèmes tels qu'ils se posent pour ceux qui en font l'expérience et à se fixer eux-mêmes *les propres limites de leur accompagnement* ; *tertio*, une faible régulation des échanges qui caractérise le cadre indéterminé de la relation d'accompagnement. Dans ce contexte, un travail de co-construction d'un sens tenu pour partagé constitue une donnée de la situation d'*entretien individualisé*. Le « travail avec autrui » (Astier, 2003) s'impose de fait aux différents protagonistes chargés de sa réalisation effective. La situation institutionnelle de l'*entretien* est donc configurée par ces dispositifs comme le lieu d'un « travail interactionnel » (Quéré, 1993), au cours duquel les acteurs sont censés investir les marges de manœuvre qui leur sont imparties pour construire le sens et la validité de la relation dans laquelle ils se trouvent engagés, eu égard aux problèmes qu'elle leur permet de prendre en compte et de traiter.

Dans ces dispositifs d'accompagnement, il ne s'agit pas de traiter des problèmes identifiés, catégorisés et répertoriés par une connaissance établie, mais de se placer aux côtés de celui qui fait l'expérience de situations sociales problématiques, où semble-t-il, les codes, les normes, les règles ordinaires de régulation des conduites se trouvent invalidés par les situations concrètes. Mais, qu'est-ce qui, dans ces situations concrètes, empêche l'actualisation de grands principes d'action (l'éducation, la valeur du travail) ?

A l'arrière-plan de toutes les expériences qui surgissent sur les scènes des entretiens individualisés, il y a des situations socialement disqualifiantes et dégradantes pour celui qui les vit. Par exemple, le circuit de l'insertion professionnelle permet d'accéder, dans le meilleur des cas, à des activités très peu prestigieuses (le gardiennage), voire un peu humiliantes (le tri des ordures) et, dans le pire des cas, à n'avoir aucun statut, aucune place (période de non-activité). Qui plus est, les situations sociales sont considérées comme ayant perdu certaines de leurs qualités¹ : caractérisées par une forte instabilité, les situations sociales auxquelles sont confrontés les usagers sont difficilement typifiables. Elles forment un environnement hostile, qui trouble et désoriente celles et ceux qui s'y trouvent confrontés². Dans ces conditions, les dispositifs d'accompagnement tiennent pour acquis le fait que la socialité des situations ne constitue plus une ressource de l'action. En conséquence, ces dispositifs relèguent au second plan les situations sociales et déplacent le faisceau lumineux sur le sujet d'une expérience. Ils privilégient donc une autre entrée, à savoir l'expérience des personnes, saisie à travers ce qu'elles sont amenées à dire, à faire et à penser lorsqu'elles vivent telle ou telle situation. L'approche clinique mobilisée par les professionnels instaure une scène où l'expérience d'autrui se donne à entendre, à voir et à ressentir. Soumise à examen, l'expérience recueillie sous la forme organisée d'un récit ou bien d'énoncés de l'ordre du partage d'impressions et de sentiments, peut alors être comprise par chacun, discutée et réorganisée. Comme le témoigne la structure des activités dans le dispositif d'accompagnement, il ne s'agit pas de mettre l'utilisateur en situation de reproduire un comportement attendu, mais de parvenir à recueillir et suivre les oscillations de l'expérience sociale à travers les propos d'un sujet énonçant, et, sur la base de ce matériau, d'élaborer les ressources morales

¹ Celles-là mêmes mises en lumière dans la conception goffmanienne et décrites comme une « forme typique et stabilisée d'environnement organisant *a priori* l'action qui doit, à un moment ou un autre, venir s'y dérouler (...) Envisagée de la sorte, la situation circonscrit un univers d'intelligibilité relativement défini et reproductible ; et c'est parce que cet univers et les règles qui le gouvernent leur sont directement disponibles que les individus peuvent ajuster leur conduite. » (Ogden, 1999 : 85-83)

² On peut parler dans ce cas d'une « "expérience négative" – négative parce qu'elle s'oppose à ce qu'elle n'est pas, à savoir une réponse organisée et soutenue de manière organisée » (Goffman, 1991 [1974] : 370)

susceptibles d'étayer et soutenir cette expérience. Le cadre d'interaction clinique met en lumière un sujet confronté à des épreuves et puisant dans ses propres ressources pour les traiter. Les professionnels s'attribuent un rôle qui consiste tantôt à libérer des potentialités d'action restées enfouies car elles n'auraient jamais bénéficié de scènes d'expression, tantôt à réguler l'activation d'autres catégories de ressources s'avérant dans certains cas contre-productives pour le sujet¹.

En ce sens, le travail opéré au sein de ces dispositifs n'est pas assimilable à un travail de recadrage proprement dit². Les méthodes développées pour composer avec une situation problématique n'aboutissent pas à une forme à ce point achevée et complète. Les entretiens ne se concluent pas par l'émergence d'un « cadre » que l'utilisateur pourrait activer pour s'orienter en toute quiétude. Bien au contraire, l'engagement de l'acteur dans le cours de la vie quotidienne reste toujours problématique et nécessite en permanence d'être accompagné. Le soutien apporté vise donc à articuler des ressources morales et pratiques dont la validité n'est pas attestée par l'adéquation à une situation définie, clôturée, mais se vérifie (ou pas) par une épreuve d'organisation de l'expérience, en dépit des situations

Le dispositif clinique d'organisation des échanges

La relation n'est pas préalablement informée par un cadre d'activité institué à l'aide d'une consigne, des statuts clairement établis et des rôles s'y rapportant. Dans le cadre imposé de l'*entretien individualisé*, la relation est censée se construire au travers des engagements réciproques pris au fil d'« une série de transactions » de face-à-face (Baszanger, 1992 : 59). L'environnement moral et

¹ Une forme de cadrage des individus similaire à celle que nous décrivons a été également observée par Emilie Hermant (2004), lors d'une enquête analysant l'action d'un dispositif d'aide psychologique. Les personnes sont considérées dans la double perspective des « liens malades » qui les rattachent aux mondes sociaux et des forces potentielles camouflées dans les personnes qu'il s'agit de dévoiler. Invitant les usagers à raconter ce qui les affecte, le dispositif clinique ne se contente pas de zoomer sur le sujet énonçant, il réajuste la prise de vue de manière à faire apparaître dans l'objectif tous les êtres qui colorent l'existence sociale du locuteur et la manière dont celui-ci y est attaché. Le psychologue prend alors en compte les références culturelles et familiales, en cherchant à identifier ce qui, dans ses expériences sociales, « empêche » l'individu de disposer de lui-même tout autant que les ressources susceptibles de le remettre en mouvement. Une fois ces ressources identifiées, le psychologue formule des prescriptions et des consignes que l'utilisateur est chargé de suivre. Les praticiens se définissent donc également comme des thérapeutes.

² Le cadre est, en quelque sorte, la grille de lecture adaptée à une situation et mobilisée par l'acteur pour s'y engager. Par définition, un cadre consiste en « séquences prédéterminées et stéréotypées d'actions qui font qu'une situation est considérée comme connue » (Joseph, 1992 : 5). Lorsque l'activité devient problématique, le cadre n'est plus adapté et un travail de recadrage est nécessaire.

pratique nécessaire à la conduite du face-à-face n'étant plus établi par un cadre institutionnel (consigne, rôle, règlement), la production et l'ordonnement de l'interaction relèvent par conséquent de la responsabilité des acteurs. Or, pour l'organiser, les professionnels s'appuient sur une certaine conception du face-à-face. En effet, ils le conçoivent comme un espace d'écoute dans lequel une parole peut émerger et être prise en compte dans l'élaboration de décisions communes.

L'engagement des acteurs n'est pas le même tout au long de l'entretien. Nous distinguons une première étape, où le professionnel s'attache à être au plus près de ce que la personne vit et ressent de son quotidien. Puis, la seconde étape renvoie à un processus discursif de typification de l'expérience. Les protagonistes mobilisent et parfois fabriquent des catégories pour penser un problème et agir dessus. Ils construisent à ce moment-là une vision commune du problème et s'accordent sur les manières de le traiter. A présent, nous étudierons ces deux étapes l'une après l'autre.

a) Le surgissement d'une expérience

Tel un rituel, avant d'accueillir un usager, les professionnels passent en revue les problèmes soulevés au cours de l'entretien précédent et les décisions établies. Ce faisant, ils s'imprègnent d'une atmosphère, d'une couleur caractérisant la précédente rencontre et, sur cette base, ils ajustent leur engagement dans le face-à-face imminent. C'est bien la preuve que l'accompagnement se construit dans une trame autonome issue de l'itération des échanges et des rencontres. Lorsqu'ils se réfèrent à la situation passée, ce n'est tout d'abord pas pour vérifier si l'utilisateur a réellement tenu ses engagements et si ce dernier n'en est pas resté au stade de la déclaration d'intention. Sur le fond, les professionnels ne s'inscrivent pas dans une perspective de contrôle mais visent au contraire à identifier et comprendre dans quelle mesure les accords passés en commun ont pu se réaliser. « Est-ce que ça aura tenu ? » : c'est par cette question sans cesse renouvelée que les professionnels s'enquêtent de la résistance de leurs accords et de leur potentiel à mettre en mouvement l'utilisateur.

Préparant l'entretien, le professionnel adopte une posture d'exploration. Pour cela, il se libère du discours abstrait et normatif véhiculé par la procédure institutionnelle, qui construit la figure idéale d'un usager actif, responsable. Loin de telles attentes normatives, il préfère se caler sur ce que ses sens lui apprennent au sujet de l'état d'une personne. C'est sur la base de ce qu'il entend, perçoit, ressent, voit au cours du face-à-face, qu'il élaborera par la suite un jugement sur la situation d'un usager et déterminera un type d'intervention. La manière dont l'utilisateur apparaît et se montre constitue autant d'informations sur l'expérience problématique qu'il traverse. Le plus grand soin est donc porté à percevoir, capter, ce qui affleure dans la densité du face-à-face. Par cette

sensibilité aux manifestations d'une expérience typique, le professionnel peut enfin l'identifier et penser aux formes d'étayage possibles.

Le rapprochement aux côtés de celui qui vit les situations problématiques s'accompagne de tentatives pour maîtriser toutes les formes d'inférences qui risqueraient de gêner le bon déroulement des échanges, telles que les anticipations négatives, les interprétations équivoques, les attributions d'intentions... Autrement dit, le professionnel tente d'anticiper les anticipations des usagers, en contrôlant leurs interprétations. A cet effet, il définit une manière de s'engager dans le face-à-face tenant compte des impressions/réactions qu'il souhaite susciter chez l'utilisateur et d'autres, qu'au contraire, il voudrait éviter. Principalement, il tente de dissuader l'utilisateur de se réfugier derrière un rôle qu'il croit être le bon et lui fait plutôt comprendre que, des échanges, devrait émerger un plan d'action, dont la validité relative et la félicité incertaine supposent d'autant plus que l'utilisateur y adhère et tente d'en tester la portée. Bref, en essayant de maîtriser les effets d'interaction, le professionnel vise à créer un mode de relation où, plus que la conformation à tel ou tel comportement, c'est l'investissement dans une affaire commune qui est privilégié.

Ainsi, dans un premier temps, le professionnel s'attache à créer un climat dans lequel l'utilisateur va se sentir autorisé à faire part de certaines choses sans forcément calculer les implications de son propos. Le moindre formalisme et le ton encourageant des questions posées sont une invitation à partager une opinion, des émotions, des ressentis sur sa vie quotidienne. Les relances du professionnel donnent la primauté à la parole, accréditant le fait que personne ne connaît mieux que l'utilisateur le type de subjectivité produit par le grand désordre des situations sociales. Ainsi est-il incité à témoigner de ce qu'il est possible ou non de faire et de penser, à la place qu'il occupe.

A mesure que le professionnel avance dans l'entretien, il se laisse gagner par tout un ensemble de sentiments plus ou moins diffus, suscités par ce contact. Il s'appuiera ensuite sur ces sentiments, ces émotions, ces impressions pour définir ce qu'il est urgent de traiter et ce qui ne l'est pas, pour repérer les circonstances susceptibles de désorienter l'utilisateur, et enfin, pour dénicher les potentialités et les ressources enkystées.

Ce qui affleure de la gestuelle, de la tenue, des expressions du locuteur suscite les questions. Décrivant telle ou telle situation, tel ou tel contexte d'action, le locuteur ramène au cœur de la situation d'entretien, des personnages, des objets, des lieux qui animent et forment le théâtre de son quotidien. L'expérience est accessible dans la manière dont le locuteur montre qu'il est attaché, associé, articulé à ce défilé de personnages et son cortège de situations. Surgissant dans le flux ininterrompu de la discussion ou dans les salves d'un propos discontinu,

ces acteurs humains et non humains peuvent prendre une grande importance au cours de l'entretien. Tantôt ils sont repérés comme des acteurs contre-productifs à l'égard des intérêts de l'utilisateur, tantôt ils apparaissent comme une ressource potentielle que les intervenants peuvent décider de mobiliser. Par le jeu des questions, les intervenants se plongent et se perdent un temps à travers des fragments de récit, des bribes d'énoncés et parfois des silences, qu'ils ne perçoivent pas *a priori* comme les indicateurs symptomatiques d'un problème répertorié, mais comme autant d'indices, lesquels, mis bout à bout, sont susceptibles de constituer une piste d'actions possible. Le travail de reconstitution des pistes de travail dépasse souvent le cadre de l'entretien pour se prolonger en séance d'Analyse de la Pratique. Rattrapés par le temps, les acteurs ne sont pas toujours en mesure, en fin d'entretien, de déterminer quels sont les ressorts d'une action éventuelle. Mais, en revanche, les professionnels posent une autre condition relative au procès discursif. L'entretien passe en effet par une seconde phase où les protagonistes vont devoir parvenir à un niveau d'intercompréhension qui permette à la fois de définir un monde commun de préoccupations et de s'accorder sur des perspectives communes d'action.

b) *L'instauration d'une visée commune*

Le matériau qui se dégage de ce contact n'est pas la photographie fidèle d'une situation mais le résultat d'un processus discursif et interactif de dévoilement/mise en forme d'une expérience. Ce matériau est coproduit par les différents protagonistes. Le contexte de l'entretien, le jeu des questions, l'attitude visible des professionnels participent autant que les efforts d'énonciation du locuteur, à traduire certaines dimensions de l'expérience de la vie sociale. Cette traduction est singulière et localisée, dans la mesure où elle ne ressort pas d'un questionnaire standardisé, ni d'un protocole d'interaction reproductible, mais d'engagements pris en situation *hic et nunc*. Mais son intérêt réside dans le fait que, désormais, les protagonistes ont en commun cette traduction¹ et qu'ils ne peuvent pas faire autrement que d'être impliqués par elle. Bien entendu, les utilisateurs se sentent plus ou moins engagés par cette traduction; en effet, *en racontant*, certains s'inscrivent davantage dans la satisfaction d'une contrainte rituelle, tandis que d'autres se prennent au jeu de reconnaître les attachements qui les font exister dans ce récit. Mais, de leur côté, les professionnels n'ont pas d'autres prises sur l'expérience des acteurs que de

¹ Nous employons ici le concept de traduction dans le sens préconisé par Michel Callon : « Traduire, c'est déplacer (. . .) Mais traduire, c'est également exprimer dans son propre langage ce que les autres disent et veulent, c'est s'ériger en porte-parole » (Callon, 1986 : 204). Dans notre cas, nous parlons de traduction pour désigner le processus par lequel utilisateurs et professionnels ramènent dans la situation d'entretien des fragments d'expériences, qui sont ensuite façonnés, mis en forme, au cours de la discussion.

prendre au sérieux cette traduction en essayant de voir comment elle les engage à leur tour.

Nous touchons là une particularité de ce dispositif : l'entretien n'est pas un espace de consolation où il s'agirait de réduire l'utilisateur au sort de grand perdant en facilitant son adaptation à la fatalité d'une situation (Goffman, 1969). Au contraire, l'interaction y est construite comme un phénomène censé déclencher des choses, transformer un cours d'action et renouveler l'engagement des acteurs dans le monde. Et cette émulation ne peut avoir lieu qu'à condition que les participants réagissent, se laissent prendre, se sentent affectés par cette matière commune. Finalement, c'est par rapport à ce niveau de traduction coproduit au cours de la rencontre qu'émerge un réseau de contraintes réciproques qui attachent les participants entre eux et les obligent mutuellement : chacun a la responsabilité de saisir ce moment comme une opportunité de changement, comme une possibilité d'agir sur le cours de l'existence et de trouver des moyens de régulation de l'action. Les usagers sont donc faits comptables de cette matière commune et des suites qu'ils lui donnent. De son côté, l'intervenant n'est pas seulement un écoutant, il est aussi engagé par le récit d'expérience qu'il a contribué à faire émerger et qui rend visible, palpable et accessible des niveaux de réalité qu'il ne peut ignorer et qu'il doit prendre en compte.

Les troubles de l'expérience rendus perceptibles lors de la rencontre constituent un objet possible d'intervention institutionnelle. Au cours de l'entretien, les acteurs dégagent une portion du monde issue de la sélection d'éléments pertinents, lesquels, de proche en proche, forment une problématique et, corrélativement, un champ de préoccupations communes. C'est que l'expérience ainsi typifiée est susceptible ensuite d'être réorganisée : il revient aux acteurs confrontés à cette problématique de définir les prises et les appuis d'une action potentielle. Les professionnels sont très attentifs au fait qu'une perspective commune de traitement du problème se dessine avant la clôture de l'entretien. Cette perspective commune se matérialise rarement dans le format bien défini d'un projet ou d'un plan, et se traduit souvent par des formes plus minimales telles qu'une consigne, des orientations d'action, des lignes de vigilance, des objets de préoccupation. Ces méthodes partielles contiennent des pistes d'orientation susceptibles de guider l'acteur dans ses tentatives pour comprendre les situations et agir sur celles-ci. Mais elles n'apportent pas la sécurité ni les garanties de réussite équivalentes d'un « modèle culturel », guide indiscuté et indiscutable d'engagement dans le monde (Schutz, 1987 [1971] : 222). Toute là difficulté pour les acteurs est alors de faire tenir cette perspective commune et de faire en sorte qu'elle guide l'utilisateur au-delà de l'entretien.

L'interaction de face-à-face est donc construite comme un espace où l'utilisateur reconsidère ses ressources, son identité et ses relations, dans la perspective d'un

horizon d'actions partagé avec les éducateurs. Un des enjeux de l'entretien est donc de faire en sorte que l'utilisateur s'identifie à l'ordre constitué en commun avec les professionnels et, sur cette base, redéfinisse ses engagements dans les situations problématiques. La préoccupation des professionnels est de s'assurer que les énoncés peuvent s'articuler avec la vie des personnes et contribuer à les reconnecter autrement sur le cours des événements.

Les implications du travail avec autrui

De nombreuses observations de terrain donnent à voir les difficultés spécifiques à ce type de coordination. En effet, celui-ci est extrêmement chaotique et comporte de nombreux écueils, parfois insurmontables pour ses protagonistes. Les dispositifs d'accompagnement constituent un environnement d'action tout à fait particulier pour les professionnels, dans la mesure où ils sont sollicités pour développer des compétences peu définies, peu formalisées et qui, dans le même temps, tranchent avec les registres d'engagement usuels. La transformation des pratiques professionnelles n'est cependant pas spontanée. En fait, elle s'impose avec le contexte d'action constitué par ces dispositifs d'accompagnement. Les professionnels ne critiquent ni ne s'opposent aux principes normatifs de responsabilité et d'autonomie, ces derniers constituant encore l'idéal vers lequel tend la pratique. Néanmoins, ils se trouvent très concrètement confrontés au fait que les discours (responsabilité, autonomie) et les catégories d'association (contrat, parcours, projet) ne sont d'aucun recours pour s'orienter et savoir comment composer avec les situations problématiques.

Dans le cadre des dispositifs d'accompagnement, les chargés d'insertion ne peuvent s'appuyer ni sur les outils classiques du « projet » ou de la relation de service, ni sur les attentes normatives qui leur correspondent (capacité à élaborer, tenir un projet, à se déplacer, à s'orienter entre les différentes structures...) et cela, sans pouvoir non plus se glisser dans un autre rôle et s'appuyer sur un répertoire d'actions ajusté aux nouveaux problèmes qu'ils devront traiter. Autrement dit, le chargé d'insertion doit renoncer à ses routines pour s'engager dans un mode d'association avec autrui où il ne peut pas compter sur un « arc de travail » (Strauss, 1992) définissant comment il doit s'engager sans que pour cela il ait besoin d'élaborer une posture en propre. Les éducateurs sont eux aussi plongés dans un contexte d'action avec lequel ils sont peu familiers, tant il inverse complètement les polarités de la relation. Dans le cadre habituel de la pratique (au sein de la MECS par exemple), des normes – dont l'éducateur est chargé d'assurer la transmission et l'assimilation – sont rendues explicites par un cadre contraignant, incarné sous la forme d'un règlement organisant la vie sociale à l'intérieur des structures collectives. Or, il se trouve présentement face à un usager qui n'est plus saisi sous l'angle d'un déficit d'intégration des valeurs et des codes sociaux. En effet, l'utilisateur faisant

l'objet d'une mesure d'accompagnement est bel et bien repéré comme étant dans l'incapacité de se prendre en charge mais, dans le même temps, il est construit comme un acteur à part entière susceptible d'agir sur les situations qu'il vit et les problèmes qu'il rencontre. Dans ces dispositifs, l'éducateur ne dispose donc plus de l'appui d'un cadre de contraintes dont les valeurs assurées ne sont pas discutées. Désormais, il ne maîtrise ni les situations concrètes de son intervention¹, puisqu'il est tributaire de celles que vit l'utilisateur, ni la façon dont il s'engage dans un rapport à l'autre, puisque celui-ci est censé être coproduit. L'identité professionnelle des agents actifs dans les dispositifs d'accompagnement se trouve donc redéfinie de la façon suivante : il leur faut s'extirper du confort d'un rôle professionnel pour investir une posture beaucoup plus labile, laquelle consiste à capter la particularité des situations affrontées par l'utilisateur et à prendre en considération la façon dont il les vit. Le professionnel doit être capable d'évaluer avec acuité les contraintes qui désorientent l'utilisateur, mais aussi toutes les ressources que sont capables de déployer ces acteurs composant avec elles au quotidien. Ainsi, les professionnels s'ajustent à l'expérience de l'utilisateur. Au point que « la définition de ce qu'on fait et de ce qu'on est semble sans cesse à reformuler, en fonction des situations, des événements et des circonstances » (Weller, 1994 : 34). Les professionnels doivent continuellement s'adapter, en construisant à chaque fois une posture dont le cadre de validité est contextuel et circonstancié. Ils s'exposent donc, en cela qu'eux seuls sont à même de justifier les tenants et aboutissants de leurs actions.

A travers ces dispositifs, il y a bien une méthode de rapprochement avec l'utilisateur qui est recherchée (Breviglieri, Pattaroni, Stavo-Debauge, 2003). Cependant, le fait que la coordination entre les différents acteurs ne relève pas d'un processus stable et formel mais qu'elle se constitue plutôt dans des engagements locaux déterminés *in situ* au cours de l'interaction, tout en étant contrainte par de nouveaux contextes d'action (la *parentalité*, le *parcours d'insertion*), signe une transformation de fond. Il ne s'agit pas de se rapprocher des populations pour mieux les éduquer aux normes et valeurs communes, mais de s'en rapprocher, dans l'esprit de mieux comprendre et saisir les problèmes inédits auxquels elles se trouvent confrontées dans l'environnement social où elles évoluent². Evitons cependant toutes formes d'angélisme. Même si une

¹ Rappelons toutefois que cette incertitude du cadre d'intervention est loin d'être une donnée nouvelle du travail social ; elle constitue une composante essentielle dans la pratique des éducateurs de rue (Trepoz, 1992 : 171)

² Pour ces raisons, nous souscrivons à la notion de « travail avec autrui » proposée par Isabelle Astier pour identifier une nouvelle forme de travail. Le « travail avec autrui » désigne premièrement, le fait d'être capable de « s'ajuster au plus près des situations des usagers pour mieux les accompagner » ; deuxièmement, l'idée d'une « certaine proximité sociale entre l'intervenant et l'utilisateur » ; troisièmement, le fait que le « professionnel va au-devant des usagers » (Astier, 2003). La démarche de compréhension et le travail dit de repérage que nous avons pu observer confirment les première et dernière caractéristiques. En revanche, dans notre

réelle démarche de compréhension et de prise en compte de ce que vit l'autre se réalise parfois, elle n'est pas gratuite et engage des contreparties. D'une part, la catégorisation du public qui la sous-tend est à double tranchant : il est certain qu'elle soustrait les usagers à un traitement uniforme dont l'action nivelle les identités individuelles sur le plan d'une identité sociale assignée. Cependant, ce véritable travail engagé pour identifier la spécificité des difficultés vécues par l'utilisateur s'accompagne d'une obligation à devoir les assumer. L'utilisateur est fait comptable des troubles de son expérience et il est sommé de les traiter. D'autre part, la démarche de compréhension a déjà trouvé ses limites sur le terrain. Régulièrement, les professionnels estiment que le travail engagé avec tel ou tel utilisateur « n'avance pas », « fait du surplace ». Dans le pire des cas, les professionnels ont le sentiment, après plusieurs mois passés à soutenir un utilisateur, que leurs efforts « ne servent à rien », que tout est constamment « mis en échec » et, en cela, leur travail s'apparente à un tonneau des Danaïdes. Les professionnels ne peuvent engager une quelconque démarche de compréhension, dès lors qu'ils perçoivent que leur intervention n'aboutit pas, qu'elle se perd à travers tout un ensemble de contraintes auxquelles l'utilisateur ne fait pas face. L'empathie des professionnels s'épuise dans le fait que les efforts engagés ensemble, les décisions d'action, les perspectives élaborées de concert ne se capitalisent pas sous la forme d'une expérience concrète, qu'ils peuvent ensuite reconnaître et apprécier comme un *progrès*, un *changement*. Lorsque, indéfiniment, les pactes se rompent, les accords sont invalidés, les perspectives communes s'évanouissent, alors la ferveur compréhensive des professionnels s'émousse. L'histoire commune faite d'échecs répétés se sédimente en une sorte de patrimoine négatif. A ce stade, les professionnels ne sont plus en mesure de renouveler un engagement dans lequel l'utilisateur est construit comme un associé, un partenaire de l'action. Confrontés à ces incertitudes, les éducateurs font preuve de détachement moral. L'utilisateur n'est plus digne de compréhension, il est désormais perçu sous une autre étiquette, celle d'un sujet défaillant.

Sans cet ajustement à l'altérité passant par la reconnaissance de l'autre comme acteur des situations qu'il traverse et par la compréhension de la nature des problèmes qui l'accablent, les perspectives communes ne peuvent pas se construire. Cela suppose que les professionnels se déprennent réellement de toutes attentes normatives quant aux comportements à adopter face aux situations, mais aussi des formes habituelles d'étiquetage des publics, qui ont trait à la défaillance, à l'handicapologie, à la pathologie. La prise de distance avec les modes ordinaires d'intervention présente un coût réel ; le professionnel doit construire lui-même sa propre posture dans un gré à gré avec l'utilisateur et accepter de ne pas maîtriser un cadre d'intervention sans cesse redéfini au contact de l'autre. Son engagement dans la relation ne relève pas de l'activation de principes éducatifs établis, ni d'ailleurs de leur négociation. Mais il mobilise

cas, le rapprochement avec l'utilisateur ne passe pas par une proximité sociale entre l'utilisateur et l'intervenant

une inclinaison à investiguer des problèmes non répertoriés, nichés dans les situations et affectant les personnes, une tendance à percevoir à travers un récit, une attitude, certains indices concernant une situation vécue et, partant de là, à reconstruire avec l'autre un scénario d'engagement susceptible de le guider. Il s'expose donc davantage car son intervention s'organise selon des repères dont la validité est construite en situation d'entretien, eu égard aux priorités retenues par les deux parties.

De nouvelles contraintes pour les usagers

Cette démarche visant un rapprochement avec l'utilisateur tout en le construisant comme un partenaire potentiel de l'action instaure une certaine articulation entre l'espace public et l'espace privé qui s'accompagne de nouvelles formes de contraintes pour l'utilisateur. Sur ce point, les analyses de Michel Callon et Vololona Rabeharisoa apportent un précieux éclairage (Callon, Rabeharisoa, 1999). Enquêtant sur la construction d'une arène publique autour des maladies neuromusculaires, ils expliquent qu'il n'y a pas de séparation entre, d'un côté, ce qui est prescrit par la sphère publique et, de l'autre, ce qui appartient à des acteurs privés. A l'inverse, sphère publique et sphère privée se construisent dans un rapport de constitution mutuelle. Dans un sens, la construction d'une arène publique suppose, premièrement, un processus de « mise en discussion » (ou inversement, de mise hors discussion), sur la base d'argumentations raisonnées ou sur celle des émotions, du vécu existentiel ; deuxièmement, un processus de « mise en perceptibilité » (ou inversement, d'invisibilité)¹ ; troisièmement, un processus d'intégration (ou d'exclusion) par lequel des questions et des acteurs rentrent dans l'espace public. Dans l'autre sens, la construction d'une arène publique définit ce qu'est la sphère privée². L'hypothèse d'un rapport de constitution mutuelle des sphères privée et publique permet de saisir une des caractéristiques des dispositifs étudiés. En effet, ils forment une sphère publique qui se construit dans la mise en visibilité de toute une déferlante d'acteurs, de questions, d'émotions. Il faut donc tout dire, tout montrer de ses attachements privés. Et dans le même temps, cette publicisation s'accompagne d'une redéfinition des modes d'adaptation des individus aux situations problématiques et de leurs manières de composer avec elles.

¹ « Rendre public, () c'est rendre perceptible, c'est-à-dire donner à voir, à entendre, à toucher, à sentir () La mise en discussion, la communication des émotions et des témoignages, supposent la construction d'un espace commun de perception qui permet à chaque locuteur de s'appuyer sur des sensations partagées » (Callon, Rabeharisoa, 1999 : 206)

² Dans le cas des malades atteints de maladies neuromusculaires, la construction d'une arène publique de la maladie s'accompagne de la mise en scène publique d'un acteur privé, capable de décider et responsable de ses décisions. La possibilité d'une décision privée est de fait garantie par l'espace public mais, dans le même temps, cette décision ne lui appartient pas complètement : le malade est sommé de réaliser des choix dans la gestion de sa maladie qu'il peut justifier et argumenter. Ses choix doivent respecter les termes du débat tels qu'ils sont mis en forme.

a) L'exposition publique des attachements privés dans le registre imposé des émotions

L'utilisateur doit jouer la carte de la transparence, en rendant visibles ses attachements privés à travers un processus de mise en discussion. Repéré par le dispositif comme ne sachant agir en acteur responsable et autonome, il doit tout dire de ses problèmes, de ses choix, de ses habitudes, de ses relations, en résumé se soumettre à l'examen public des attachements privés. Ce n'est pas son aptitude à l'autonomie qu'on met à l'épreuve, mais ses compétences de membre : quels sont ses liens et relations avec la collectivité, avec ses enfants, avec les professeurs de ses enfants, avec ses voisins, avec ses employeurs, avec le propriétaire de son appartement, avec son conjoint. Offrant leur soutien, ces dispositifs font la lumière sur les conditions de possibilité même de cet acteur privé, en ouvrant un espace de mise en visibilité de tous les problèmes, de tous les dilemmes, de toutes les questions dont il est fait comptable. Cette sphère publique constituée autour de l'étayage d'un acteur privé, implique le branchement sur sa vie de tout un dispositif discursif, un véritable appareillage visant la mise en perceptibilité de ses émotions, de ses questionnements, de ses problèmes, de ses façons de faire¹. L'utilisateur doit produire un discours de vérité sur la nature de ses relations avec autrui. Le jugement social porte moins sur la moralité des liens que sur leur mise en visibilité publique. Tout doit pouvoir être dit, montré et discuté. L'exhortation à « tout dire » est tout à fait présente dans une situation d'entretien individualisé observée au sein du dispositif SASEP. Les éducateurs insistent pour que Mme A. avoue enfin à sa fille que son père est en prison où il purge une assez longue peine. Mais Mme A. résiste à livrer ce lourd secret. Au cours d'une discussion informelle, elle nous confia combien cette injonction à la transparence pouvait lui peser :

« Dire, pourquoi tout dire comme ça ? Non... Et puis la petite, elle le sait, c'est son frère qui lui a dit, c'est beaucoup mieux, il lui a dit comme ça : "tu sais où il est papa, hein ? Tu sais, il est en prison". et il rigolait, il la taquinait, et elle, elle rigolait aussi » (Propos recueillis lors d'une discussion informelle avec Mme A.)

C'est une certaine forme de discours que Mme A. rejette en bloc : un discours public qui ferait toute la lumière sur la véritable situation de son époux et obligerait chacun des membres de sa famille à s'identifier à une étiquette de fille/fils/femme de détenu. En refusant de passer aux aveux, elle évite qu'une

¹ Ces éléments ne sont pas sans rappeler la description des manifestations du pouvoir donnée par Foucault : « Le point idéal de la justice aujourd'hui serait la discipline indéfinie : un interrogatoire qui n'aurait pas de terme, une enquête qui se prolongerait sans limite dans une observation minutieuse et toujours plus analytique, un jugement qui serait en même temps la constitution d'un dossier jamais clos, la douceur calculée d'une peine qui serait entrelacée à la curiosité acharnée d'un examen () » (Foucault, 1975)

identité de fille de détenu soit assignée à l'enfant. Tant que Mme A. refuse d'annoncer publiquement à sa fille que son père est en prison, les professionnels ne sont pas autorisés à évoquer ce sujet avec l'enfant. Mme A. épargne ainsi à sa fille un traitement social qui la contraindrait à répondre du fait que son père est en prison et à raconter une fois encore comment cette situation l'affecte.

Mais il y a plus. L'exposition des attachements privés n'est tolérée que dans la mesure où elle s'effectue selon un seul type de régime, celui des émotions et du vécu existentiel. Nous faisons en effet l'hypothèse qu'en leur donnant la parole, ce n'est pas la compétence des individus à produire un discours raisonné sur des choix argumentés qui est en jeu. A la limite, les usagers n'ont pas accès à ce régime de l'argumentation, comme si leurs comportements ne pouvaient prétendre au statut de choix rationnellement motivés. En revanche, le mode d'expression légitime consiste à énoncer la façon dont ils se trouvent affectés par ce qu'ils vivent. Ils expriment leur épuisement lié au poids de contextes familiaux inextricables, la colère ressentie face à l'arbitraire d'une sanction scolaire, le découragement face aux épreuves du parcours d'insertion, leur quête désespérée de relations sécurisantes... Le seul registre d'expression légitime est donc celui du vécu existentiel et du partage des émotions. Or, lorsqu'un usager ne se conforme pas à cette exigence de communication des émotions et des témoignages, son attitude apparaît suspecte. En effet, nous avons observé combien le fait qu'un usager ne montre rien, ne s'émeut pas et ne laisse rien filtrer de lui-même, suscite la vigilance des professionnels. Le travail avec autrui s'appuie sur un prérequis de participation, d'implication des individus et n'autorise pas qu'ils restent sur un quant-à-soi. Le détachement et le repli sur soi sont des formes d'inscription proscrites car elles ne laissent aucune prise aux travailleurs sociaux¹. L'injonction à l'attestation de soi se double de l'obligation de dévoiler les émotions, les sentiments subjectifs, les états d'âme. En ce sens, nous pourrions évoquer une tyrannie des affects pour désigner cette contrainte à se sentir touché (de manière pénible ou agréable) et à faire partager cette impression.

b) La neutralisation de la critique et des demandes de justice

Le travail avec autrui, la démarche de prise en compte et de compréhension des expériences singulières qui le caractérisent, génèrent *in fine* une configuration entre les institutions et leurs usagers dans laquelle certaines formes d'expression de ces derniers sont neutralisées, telles que le recours à la critique et les demandes de justice. D'une part, une critique est difficilement exprimable par

¹ Dans *Asiles*, Erving Goffman montre comment le repli sur soi constitue, pour le malade mental, une tactique d'adaptation à l'institution. Ce refus radical de toute participation est connu du personnel hospitalier sous le nom de « régression ». Dans le cas des dispositifs d'accompagnement, le repli sur soi est perçu comme la manifestation d'une déficience compromettant gravement les possibilités du travail avec autrui (Goffman, 1968).

les usagers dès lors qu'en apparence rien ne leur est franchement imposé. Ils ne peuvent pas se rebeller contre les situations qu'ils affrontent car elles sont toujours socialement construites comme le résultat d'échecs successifs dont ils seraient les responsables. Ils ne peuvent pas non plus formaliser de critiques à l'adresse des dispositifs d'accompagnement, parce que le traitement social que ceux-ci opèrent n'est pas lisible comme tel. Il se dilue dans des séances d'entretien improvisées, des activités sportives aux finalités troubles et se confond avec des personnes, des lieux, des objets... Autant dire qu'ils ne laissent pas de prise à la critique. D'autre part, s'affichant comme étant *individualisé*, le traitement prétend ainsi prendre en compte les variations, les différences, les imprévus. Il impose alors un autre critère de référence que celui de l'égalité de traitement et rend de fait caduques toutes demandes de justice. Le principe d'une égalité de traitement ainsi évacué, toutes tentatives de dénonciation des injustices ou de lutte pour obtenir réparation sont annihilées. A l'inverse, un traitement différencié rend légitime la focalisation sur des particularités, des variations, des différences qu'en même temps il construit comme telles, à travers l'examen des expériences singulières et la faible codification des pratiques. Soumis à ce traitement, les usagers ne peuvent pas s'y opposer en se déclarant lésés, victimes, au nom d'un principe de justice et d'une égalité de traitement.

En conclusion, dans les dispositifs d'accompagnement, les usagers ne peuvent tenir aucune des deux positions suivantes : celle qui consiste à critiquer et à s'opposer à un traitement oppressif dans l'optique d'une émancipation ; celle qui consiste à dénoncer un système défaillant dans ses missions d'égalité de traitement, de redistribution, et visant le rétablissement d'un ordre collectif plus équitable.

c) L'ingérence dans les tactiques d'adaptation

La sphère publique constituée par les dispositifs d'accompagnement passe par la mise en lumière de toute une série d'acteurs et de situations relevant jusqu'alors de la sphère privée, mais en plus, elle redéfinit les contours de cette sphère privée en imposant de l'extérieur une certaine rationalité. En l'occurrence, ces dispositifs s'immiscent dans les tactiques d'adaptation des usagers à leur condition de vie. Tout d'abord, l'individu est sommé de gérer les problèmes qui caractérisent sa situation : ceux-ci étant désormais identifiés et collectivisés dans le cadre des dispositifs, il ne peut plus les ignorer et doit composer avec. De surcroît, certaines formes d'adaptation aux situations sont légitimées alors que d'autres sont fustigées. En effet, l'action modèle un usager s'autocontrainant en permanence à agir selon les principes pactisés, et non plus en fonction des codes ou des manières de faire en vigueur dans son milieu. Par exemple, dans le cas de Mme A., la prescription publique vise à faire toute la lumière sur la situation du père tandis que le code interne à la famille consiste à

ne pas parler de ces choses-là en public. Bien qu'elles-mêmes bricolées, les méthodes de gestion des problèmes élaborées au cours des *entretiens* sont parfois incompatibles avec les modes d'adaptation habituellement développés par les individus. Elles impliquent qu'ils rompent avec certaines manières de faire et qu'ils réintroduisent dans leur propre économie de la survie, les principes d'action improvisés dans le cadre des institutions. En réduisant à une peau de chagrin le formalisme du cadre institutionnel, et en configurant un usager s'autocontraignant à faire fructifier des principes d'action dont il a contribué à l'élaboration, les institutions écrasent les possibilités d'une socialisation buissonnière, organisée dans la résistance aux prescriptions publiques. Désormais, les adaptations, les tactiques, les ruses et les combines sont institutionnalisées. A défaut d'alternatives solides, elles sont tolérées. Sous contrôle, elles ne se fabriquent plus dans les écarts, les marges, les failles des institutions mais dans des interstices aménagés et cadrés.

Conclusion

Les procédures configurent la relation d'accompagnement comme un face-à-face sans objet déterminé, censé s'organiser à travers la prise en compte, la mise en forme des problèmes émergents et l'élaboration d'un pool de ressources sur lequel s'appuyer pour les traiter. Dans ce contexte, les *entretiens individualisés* constituent en quelque sorte les coulisses d'une vie quotidienne complexe et parsemée d'obstacles, où les acteurs sont désorientés par les « résistances rencontrées par la conduite » (Baszanger, 1992 : 15). En effet, les situations visées par ces dispositifs imposent aux individus une discontinuité écologique, tantôt liée aux conditions sociales dans lesquelles l'individu est sommé de répondre du statut de parent (famille « démembrée », parents sans emploi, échec scolaire des enfants); tantôt engendrée par la réalisation de *parcours d'insertion*. Tout semble indiquer qu'implicitement, ces dispositifs comptent avec le fait que ce sont moins les individus qui sont potentiellement défailants, que l'ordre imposé par les situations sociales. Dans ces coulisses, les protagonistes sont aux prises avec la nécessité de réfléchir sur les conditions de possibilité d'une action et d'agencer entre elles de nouvelles ressources, pour ensuite tester leur ancrage dans le cours des événements. Un des enjeux pour les acteurs est donc de parvenir à recréer un ordre capable de pallier cette discontinuité écologique; ils doivent alors éprouver dans quelle mesure les situations de coprésence et d'échange dialogique peuvent constituer pratiquement un repère, une balise pour un usager naviguant en eaux troubles. Au cours de l'entretien, les protagonistes sont censés se régler sur des critères qui s'avèrent pertinents dans la proximité de la rencontre, de l'échange et de l'entre-soi. L'interaction, processuelle et évolutive, ouvre sur un domaine commun de préoccupations, sur une bulle d'intelligibilité commune. A condition que les participants acceptent le type de contraintes inhérentes à cette

forme de coordination, une forme collective *sui generis* émerge de ce travail interactionnel : les acteurs sont concernés par la problématique coconstruite au cours de leur discussion et sont aussi liés par l'intermédiaire des accords plus ou moins formalisés qui sous-tendent l'élaboration de la méthode. Un « nous » se dégage de la succession des accords situés, un « ordre ensemble » (Heritage, 1991 [1987] : 97) se constitue. Cet « ordre ensemble » n'est pas une forme stable liée à des intérêts communs, à une structure de groupe, à des statuts déterminés. Il se construit dans des accords situés, bricolés entre des personnes et justifiés par la confrontation à des problèmes atypiques. La condition pour que ces microarrangements n'apparaissent pas aux yeux de chacun comme des pis-aller, est qu'ils soient susceptibles d'aménager les contraintes de manière créative et de composer avec le désordre imposé par les situations sociales. L'enjeu de l'interaction est donc l'élaboration et le maintien de cet « ordre ensemble » dont les professionnels aspirent à ce qu'il soit suffisamment significatif pour servir de guide à l'usager désorienté.

BIBLIOGRAPHIE

- Astier, I. (2003), « L'Irruption de l'individu concret dans le service public : du travail sur autrui au travail avec autrui », *Contribution, IX^{èmes} Journées de sociologie du travail*, Atelier N°1A, Site Descartes
- Baszanger, I. (1992), « Les chantiers d'un interactionnisme américain », in Strauss, A., *La Trame de la négociation Sociologie qualitative et interactionnisme*, textes réunis et présentés par Baszanger, I., L'Harmattan.
- Breviglieri, M., Pattaroni, L., Stavo-Debaugé, J. (2003), « Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social », *Swiss Journal of Sociology*.
- Callon, M. (1986), « Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'Année sociologique*, 169-208.
- Callon, M., Rabeharisoa, V. (1999), « La leçon d'humanité de Gino », *Réseaux* n°95, 197-234
- Foucault, M. (1975), *Surveiller et punir*, Gallimard.
- Goffman, E. (1968), *Asiles Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*, Les Editions de Minuit
- (1969 [1952]), « Calmer le jobard : quelques aspects de l'adaptation à l'échec » in Joseph I. et al., *Le Parler frais d'Erving Goffman*, Les Editions de Minuit
- (1991 [1974]), *Les Cadres de l'expérience*, Les Editions de Minuit.
- Heritage, J. (1991 [1987]), « L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication », *Réseaux* n°50, 89-130

- Hermant, E. (2004), *Clinique de l'infortune. La psychothérapie à l'épreuve de la détresse sociale*, Les Empêcheurs de tourner en rond.
- Ion, J. et al. (2005), *Travail social et souffrance psychique*, Dunod
- Joseph, I. (1992), « Le temps partagé : le travail du Machinisme-Receveur », *Sociologie du travail* n°1/92, 3-22.
- 1998, *Erving Goffman et la microsociologie*, PUF.
- Latour, B. (1989), *La Science en action*, Gallimard.
- Ogien, A. (1995), *Sociologie de la déviance*, Armand Colin.
- Quéré, L. (1993 [1987]), « Construction de la relation et coordination de l'action dans la conversation », *Réseaux*, vol. 2.
- Trépoz, J-Y. (1992), *Sociologie de la compétence professionnelle*. Presses Universitaires de Nancy, « Espace Social ».
- Verdès-Leroux, J. (1978), *Le Travail social*, Les Editions de Minuit.
- Schutz, A. (1987 [1971]), *Le Chercheur et le quotidien*, Méridiens Klincksieck
- Strauss, A. (1992a), *La Trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, textes réunis et présentés par Baszanger, I., L'Harmattan, « Logiques sociales ».
- Weller, J-M. (1994), « Le Mensonge d'Ernest Cigare. Problèmes épistémologiques et méthodologiques à propos de l'identité », *Sociologie du travail* n°1/94.