

Soulet, M.-H. (Ed.) (2015). *Les nouveaux visages du travail social*.  
Fribourg : Presses universitaires de Fribourg.

PACTES ET ARRANGEMENTS DANS  
L'ACCOMPAGNEMENT. QUALITÉS SOCIALES ET  
TENSIONS D'UN SCHÈME RELATIONNEL

Frédérique Elsa Giuliani

Depuis les années 90, des politiques dites d'accompagnement se sont développées dans différents secteurs de l'intervention sociale (l'Aide Sociale à l'Enfance, le secteur médico-social, l'insertion et la formation professionnelle des populations sans emplois, du médico-social). Ces politiques et dispositifs d'accompagnement peuvent être appréhendés dans une lecture diachronique qui situe leur émergence au regard des transformations affectant chacun des champs dont ils relèvent, d'une part, et du processus de légitimation dont ils procèdent, d'autre part<sup>1</sup>. Ils peuvent également faire l'objet d'une analyse synchronique consistant à faire l'examen du traitement institutionnel<sup>2</sup> caractéristique de cette politique d'accompagnement : c'est l'option retenue dans ce chapitre. Que font donc les professionnels lorsqu'ils accompagnent et que veut dire "accompagner"? La réponse à cette question se fonde en partie sur un constat empirique. L'observation directe des pratiques et des situations à l'œuvre révèle une posture professionnelle spécifique : prenant acte de l'inefficience des "schèmes relationnels"<sup>3</sup> officiels et des objectifs à visée universelle (l'insertion, l'intégration des populations), l'accompagnement consiste à produire des "accommodements"<sup>4</sup> avec des situations durablement problématiques, à trouver avec l'utilisateur des arrangements lui permettant de composer avec celles-

---

1. GIULIANI F.E., *Accompagner. Le travail social face à la précarité durable*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2013.

2. GOFFMANN E., *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1968.

3. LAFORGUE D., "Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines : Pluralité, hybridation et fragmentation du travail institutionnel" in *Socio-logos*, n°4, 2009.

4. THÉVENOT L., "Le régime de familiarité. Des choses en personnes" in *Genèses*, n°17, 1994, p.84.

ci. Au regard de telles perspectives, il importe donc de mettre en évidence les conditions structurelles, le contexte spatio-temporel, les savoirs et les stratégies d'engagement intervenants dans la configuration et l'organisation de l'activité d'accompagnement, ainsi que les tensions inhérentes à sa mise en œuvre.

L'analyse de cette modalité d'intervention s'appuie sur des extraits d'observations et d'entretiens réalisés dans deux dispositifs d'accompagnement relevant de politiques sociales distinctes. Le premier dispositif est un dispositif national d'accompagnement des parcours d'insertion nommé le CIVIS (Contrat d'Insertion dans la VI<sup>e</sup> Sociale). Il est le successeur du dispositif TRACE (acronyme du TRajet d'ACcès à l'Emploi), qui avait été créé dans le cadre de la loi de Juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Ce dispositif d'accompagnement s'est développé au cœur des Missions Locales Jeunes et vise plus spécifiquement les jeunes âgés entre seize et vingt-cinq ans, sortis sans qualifications de l'école et repérés comme étant dans l'incapacité de concrétiser seul, sur la durée, un "parcours d'insertion". Le dispositif d'accompagnement prévoit de traiter les problèmes liés à la réalisation de ces parcours d'insertion et de formation au moyen d'une relation soutenue et renforcée avec un conseiller pendant 18 mois. L'accompagnement des jeunes est mis en œuvre par les chargés d'insertion, en collaboration avec d'autres professionnels de l'insertion ou du social. Dans les cas ici à l'étude, le partenariat est réalisé avec les éducateurs d'une MECS (Maison d'Enfants à Caractère Social) reconnus pour leurs compétences relationnelles. Le second dispositif étudié concerne le "soutien à la parentalité". Il s'inscrit dans le cadre des politiques de l'Aide Sociale à l'Enfance. Dans la terminologie de la loi de 2007 réformant la protection de l'enfance, il s'agit d'un "accueil de jour" proposant un "accompagnement social et éducatif de proximité" à des enfants âgés entre trois et douze ans ainsi qu'à leurs parents. Il est mis en œuvre principalement par des éducateurs de la petite enfance. Si la mesure de protection concerne l'enfant, le traitement vise, lui, le parent, sommé de se soumettre à celui-ci dès lors que son enfant fait l'objet d'un repérage par un juge aux affaires familiales ou par une assistante sociale. Cependant, bien qu'il soit contraignant, le traitement opéré ici entend rompre avec certaines conceptions déficitaires des familles considérées jusqu'ici dans le registre de l'inadaptation, conception déficitaire qui, pendant longtemps, a justifié des interventions institutionnelles visant à extraire l'enfant

de sa famille, au moyen d'un placement de l'enfant en foyer. Les parents sont désormais considérés du point de vue des responsabilités parentales qu'ils sont sommés d'exercer, et des compétences parentales qu'ils sont susceptibles de développer dans le cadre d'un accompagnement spécifique.

#### LE TRAITEMENT DES SITUATIONS CONCRÈTES COMME FINALITÉ

L'analyse empirique des pratiques d'accompagnement entérine le constat établi par de nombreux chercheurs<sup>5</sup> d'un déclin de l'éducatif qui a longtemps constitué le support symbolique des pratiques des métiers du social. L'hypothèse d'une correspondance entre la fin de la croyance en l'idée de progrès et le déclin de l'idéal éducatif a été formulée par Jacques Ion<sup>6</sup> en particulier : hier, dans un contexte de croissance, le travail social avait pour mission de remettre durablement dans le peloton de la société salariale les laissés-pour-compte provisoires de la croissance. Saisis à travers le prisme de l'inadaptation, les clients du travail social étaient soumis, dans une visée éducative, à un processus pédagogique de transformation des personnalités qui visait à corriger ce qui en eux les empêchait de participer au progrès social. Dans ce contexte, la relation d'aide consistait en un face à face asymétrique révélateur de subjectivités défaillantes à réparer. Mais aujourd'hui avec la crise de l'emploi, surgissent sur le front du social des populations dont l'échec social n'est plus exclusivement imputable à une subjectivité défaillante ou à un déficit d'intégration des valeurs, mais résulte de la précarisation des parcours sociaux. Face à ces populations, la visée correctrice et transformatrice de l'action éducative ne va plus de soi, n'a plus de sens.

Les politiques d'accompagnement se caractérisent ainsi par un déplacement des finalités de l'action institutionnelle. En l'espèce, dans la relation d'accompagnement, l'enjeu est moins de transmettre à un individu perçu comme défaillant les principes éducatifs nécessaires à son intégration (schème relationnel de l'idéal éducatif), que d'organiser l'expérience de situations impossibles et de développer les capacités d'action des individus confrontés à ces situations durablement problématiques. Ce

5. DUBET F., *Le Déclin de l'institution*, Paris, Éditions du Seuil, 2002 ; ASTIER J., *Les Nouvelles règles du social*, Paris, Presses universitaires de France, 2007.

6. ION J., *Le Travail social au singulier*, Paris, Éditions Dunod, 1998.

déplacement des finalités est particulièrement saillant dans le cas des politiques de soutien à la parentalité. L'accompagnement des parents consiste moins à compenser un déficit d'acquisition d'un savoir-faire parental au moyen d'un programme éducatif, qu'à guider et appuyer le parent aux prises avec un ensemble d'événements, de circonstances, de relations concrètes contrariant l'accomplissement de son rôle parental. Le dispositif organise le traitement au coup par coup par les parents avec l'appui de professionnels, des situations-problèmes dans lesquelles ils sont pris sans solutions clé en main. À la différence d'autres modes d'intervention axés sur la transmission de savoirs et de règles en matière d'éducation et de soin (mettre une couche, préparer un biberon etc.) dans le cas présent, il est plutôt question de mettre les parents en capacité de faire face aux conditions sociales d'existence (l'isolement, la pauvreté, la ségrégation urbaine) agissant négativement sur les ressources, l'organisation quotidienne et les perspectives d'avenir du groupe familial. Concrètement, dans le cadre de longs entretiens où la parole leur est donnée, les mères de famille sont incitées à définir un *modus operandi* avec des situations impossibles : élever seule son enfant suite à l'emprisonnement du père tout en subissant les conséquences identitaires, relationnelles, morales, financières et matérielles de celui-ci pour la famille ; éduquer son enfant au sein d'un foyer en proie au chômage, à la pauvreté et à la délinquance des aînés, sans espoir d'une vie meilleure ; être confrontée à la difficulté scolaire de son enfant, à des relations conflictuelles avec les enseignants et à son propre sentiment d'incompétence face aux exigences scolaires, lorsque l'école apparaît comme l'unique moyen de s'affranchir de ses conditions sociales d'existence.

Pour résumer, en se muant en un accompagnement, la relation institutionnelle passe d'un idéal éducatif à un horizon capacitaire. Avec cette modalité d'intervention socio-éducative, ce sont moins les individus qui sont considérés comme défaillants que les situations sociales qui sont perçues comme potentiellement déroutantes pour les usagers. Les dispositifs d'accompagnement constituent ainsi un "lieu de reprise de l'expérience"<sup>7</sup>, un espace dans lequel se traitent l'expérience et le vécu de situations problématiques. Conjointement, l'accompagnement consiste à prendre en compte des situations qui ne peuvent être levées par un

traitement systématique, anonyme, opérant dans l'indistinction des déclinaisons particulières. Il prend en compte des situations appelant au contraire à être identifiés et traitées à travers une activité de réflexion et de dialogue.

#### LA TRAJECTOIRE D'ACCOMPAGNEMENT

Dans une perspective de dialogue, d'élaboration commune avec l'usager, la relation d'accompagnement est peu régulée *a priori* : en amont des pratiques, les prescriptions ministérielles requièrent une grande souplesse de la part de professionnels appelés à construire leur intervention autour des demandes et des problèmes tels qu'ils émergent dans l'expérience quotidienne des usagers accompagnés. La prise en compte de la singularité propre à chaque situation est la règle. Qui plus est, les consignes délèguent aux professionnels la responsabilité de circonscrire le cadre de pertinence de leur engagement dans une relation escomptée (pour exemple, les prescriptions ministérielles du dispositif Trace indiquaient "qu'il revient au professionnel de se fixer les propres limites de son intervention"). Ainsi, dans le cadre du dispositif CIVIS (anciennement TRACE), les professionnels de l'insertion ne sont pas mobilisés dans le cadre de leur mandat traditionnel. Contrairement à la logique du guichet qui constitue le cadre d'interaction habituel de la Mission Locale Jeunes, ici les professionnels ne règlent pas leur intervention au regard d'un protocole bureaucratique (i.e de manière impersonnelle, distanciée, en fonction de règles de droit formels et écrites). Ils visent plutôt à créer une interaction dans laquelle les participants s'accordent entre eux selon des règles qui émergent au cours de la rencontre. Leur horizon d'attentes est de parvenir à créer une accessibilité mutuelle avec le jeune (à trouver un "terrain commun") et, à dessin, ils investissent les dimensions perceptives de l'interaction (en faisant référence à un "feeling" à trouver, "un certain regard", "un climat à créer"). Un niveau d'intercompréhension est ici recherché. À la différence des pratiques de guichet, l'ordinateur reste éteint : ce ne sont donc pas les boîtes de dialogue du logiciel "Parcours" qui régulent les échanges. De ce point de vue, l'accompagnement est une activité sociale dont les phases successives ne sont pas prescrites institutionnellement et qui s'organise au gré des expériences vécues et exprimées par l'usager.

7. ION J. & RAYON B., "Institutions et dispositifs" in ION J., *Le Travail social en débat(s)*, Paris, Éditions La Découverte, 2005.

Sur ce point, l'activité d'accompagnement gagne à être appréhendée à partir du concept de trajectoire dans l'acception que lui confère la sociologie américaine. Anselm Strauss<sup>8</sup> a mobilisé le concept de "trajectoire" pour analyser le travail du personnel hospitalier autour des patients atteints de maladies chroniques ou en fin de vie. Il part du constat que mourir est un processus et construit le concept de "trajectoire" pour rendre compte de toute l'organisation du travail destinée à suivre ce cours. Les professionnels de santé sont souvent confrontés à des évolutions non anticipées, non prévisibles de la maladie. Dans ce cas de figure, ils doivent développer toute une "organisation *ad hoc*" qui permette de prendre en compte ces contingences<sup>9</sup>. Penser l'accompagnement en terme de trajectoire, met en évidence le fait que cette activité n'est ni programmée, ni organisée selon des étapes et des séquences bien définies. Elle se fabrique au fur et à mesure que l'utilisateur se trouve confronté aux contingences la vie sociale. L'accompagnement passe ainsi par des phases non prédictibles et implique de la part des professionnels un ajustement situationnel permanent et une capacité à prendre au sérieux ce que disent les usagers des difficultés auxquelles ils se confrontent. Il s'agit d'une posture professionnelle sensiblement différente de la relation d'aide, fondée sur un face à face asymétrique révélateur de subjectivités défaillantes, dans laquelle le récit des usagers sur eux-mêmes est considéré comme une couverture, comme un écran à une "vraie demande" dont l'utilisateur n'a lui-même pas conscience<sup>10</sup>. L'accompagnement implique au contraire une posture dans laquelle le professionnel accorde du crédit aux récits des usagers dans la mesure où ceux-ci révèlent les conséquences subjectives, individuelles, des processus objectifs, sociaux organisant l'échec des individus.

#### LES CONTRAINTES MATÉRIELLES ET MORALES DE LA PRÉCARITÉ DURABLE

Trente ans de politiques d'insertion ont débouché sur la production d'un maillage institutionnel avec ses logiques, ses attentes, ses contraintes propres. Les professionnels de l'insertion

développent une connaissance critique à l'égard de ces parcours d'insertion que les jeunes sont censés réaliser. Ils les décrivent comme de "véritables parcours du combattant" tant ils sont faits d'incertitudes et marqués du sceau de l'aléatoire. Ils constatent chaque jour que le parcours idéal postulé par les missions locales jeunes ne se réalise que très rarement et constitue une fiction, entretenue par le discours officiel. Ce parcours idéal s'articule autour d'étapes graduées telles que : l'inséré débute son parcours par un stage MAP (mobilisation autour d'un projet), enchaîne avec un MAPI (mobilisation autour d'un projet d'insertion), s'oriente alors vers une pré-qualification, intègre ensuite une qualification, puis enfin accède à la toile des contrats de travail aidés, temporaires et peu rémunérés, de l'insertion. Dans les faits, ce parcours progressif et sans entrave vers le marché de l'emploi n'existe pas. À l'inverse, les statuts transitionnels de l'insertion se traduisent concrètement par une suite de situations très contraignantes et fortement déstabilisantes pour ceux qui s'y trouvent confrontés. Le mode de subjectivation innervant ces situations est également contraignant. Il n'est nullement requis de l'utilisateur qu'il incorpore une norme sans la discuter (c'est le principe de la société disciplinaire), mais qu'il agisse de manière responsable, ce qui revient à se produire et à s'orienter soi-même. Il est exigé un individu qui, dans le cadre d'un projet, doit pouvoir/savoir instituer sa propre règle lui permettant de se départir des contraintes et des apories du système. Or, pour les jeunes qui sont dépourvus de ressources propres (de diplômes, d'un soutien familial, d'une autonomie financière), la norme de responsabilité n'est pas une valeur pertinente ou suffisante pour savoir que faire et penser face aux situations sociales problématiques du système de l'insertion.

Les politiques d'accompagnement visent à gérer les effets pervers, voire à dépasser les effets non voulus des politiques d'insertion, au moyen d'une relation, ni plus ni moins. La relation entre un professionnel et un usager établie régulièrement et sur le long terme est pensée (par les prescriptions ministérielles) comme le moyen de collectiviser les difficultés, de contraindre et d'aider les individus à composer avec les épreuves, pratiques, morales, identitaires, issues du traitement institutionnel de la précarité. Deux épreuves en particulier retiennent l'attention des professionnels. La première est l'épreuve de la discontinuité organisationnelle. Ces parcours sont caractérisés par une forte discontinuité, en termes d'organisation géographique et

8. STRAUSS A., *La Trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, textes réunis et présentés par Isabelle Baszanger, Paris, Éditions L'Harmattan, 1992.

9. STRAUSS A., *op. cit.*, p.161.

10. VERDES-LEROUX J., *Le Travail social*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1978.

temporelle, laquelle requière des accommodements importants de la part de l'usager. Chaque étape du parcours de la formation dépend de la responsabilité de différentes collectivités territoriales ou organismes privés et, en ce sens, relève non seulement de lieux multiples souvent assez éloignés les uns des autres, mais aussi de logiques temporelles peu cohérentes les unes avec les autres. La réalisation d'un parcours de formation implique une certaine mobilité de la part des usagers, des frais liés à ces déplacements, et parfois un déménagement temporaire. Le coût de l'engagement dans un parcours est donc assez lourd : il impose aux jeunes de rompre avec leurs ancrages familiaux (la vie dans le quartier avec les pairs, le domicile familial), dans la perspective de bénéfices improbables. Qui plus est, les différentes séquences de formation ne s'enchaînent pas. Il n'est pas rare que six mois espacent deux formations (entre la pré-qualification et la qualification par exemple) et, pendant ce laps de temps, il est demandé aux jeunes de rester mobilisés, motivés, alors qu'eux s'inscrivent plutôt dans la logique de l'urgence, l'urgence de devoir trouver un emploi pour survivre. Le temps et l'espace des procédures d'insertion jouent contre l'usager et le désorientent. L'accompagnement consiste à développer un pool de ressources permettant aux usagers de dépasser ces épreuves. Par exemple, les professionnels élaborent avec les jeunes des échéanciers personnalisés. Ces échéanciers personnalisés consistent à organiser, à planifier la vie des personnes selon d'autres repères temporels et topographiques (que ceux des logiques technocratiques), repères qui ont du sens aux yeux des usagers, qui leur sont familiers, et sur la base desquels peut parfois se reconstruire un sentiment de maîtrise sur le cours des choses.

La seconde épreuve est celle du mépris dans les mondes de l'insertion. Lorsqu'ils intègrent une entreprise pour une durée déterminée, les jeunes ne sont pas traités par les autres employés et par leur hiérarchie comme des collègues à part entière ; ils subissent un traitement particulier<sup>11</sup> : ils n'ont pas droit aux

11. Une recherche sur le travail intérimaire établit ce constat : "l'extrême pénibilité des conditions de travail de certains postes qui sont réservés aux intérimaires et plus encore aux nouveaux intérimaires, dans la mesure où ces postes, particulièrement éprouvants, connaissent un *turn-over* très élevé, étant délaissés dès que possible". Les relations professionnelles sont aussi extrêmement déstabilisantes : "Bruno souffre tout particulièrement du manque de considération dans lequel est tenu l'intérimaire dans le milieu de travail, par la hiérarchie aussi bien que par les "collègues", les salariés permanents de l'entreprise". FAURÉ-

salutations, ils sont exclus des convivialités ordinaires, ils sont instrumentalisés, on leur refile le sale boulot que personne ne veut prendre en charge... Or, l'expérience du mépris déstabilise fortement les jeunes recrues. Dans le cadre de l'accompagnement, ce refus de considération est appréhendé comme un élément contribuant à l'échec des processus d'insertion : les professionnels aspirent à créer des relations réparatrices, des liens fiables susceptibles de communiquer aux jeunes la valeur sociale qu'ils leur accordent.

Le dépassement de ces épreuves par l'usager implique tout un travail d'étayage, d'interprétation que les professionnels s'attachent à produire. De ce point de vue, l'accompagnement est un registre d'intervention qui prend au sérieux les conditions pratiques et morales de réalisation de ces parcours et ce que leur réalisation engage du point de vue de l'usager. La relation professionnel/usager prend ici un statut particulier : elle est pensée comme une ressource pour donner du sens à l'inscription des individus dans les statuts transitionnels et aux activités liées à l'insertion qui ne vont pas de soi, telles que : se former, faire un bilan, se qualifier, se construire comme demandeur d'emploi.

#### SAVOIRS COUPABLES ET ENGAGEMENT SITUÉ

Cette relation d'accompagnement relève d'un schème relationnel spécifique (distinct des autres traitements) que la notion de pacte – empruntée là encore à Anselm Strauss – permet de décrire. Lorsqu'ils accompagnent, les professionnels passent des pactes, bricolent des arrangements (non prescrits institutionnellement) avec les usagers, dont ils espèrent qu'ils seront suffisamment significatifs pour les guider et les orienter face aux situations auxquels ces derniers se confrontent. La séquence d'observation ci-dessous retranscrite est exemplaire des modalités d'engagement des professionnels.

À la Maison locale des jeunes (MLJ), la conseillère en insertion et l'éducatrice reçoivent un jeune suivi depuis plusieurs mois. Elles doivent lui annoncer que sa demande de Fonds d'aide aux jeunes (FAJ) lui a été refusée. Ce jeune, appelons le Robert, est déjà dans une situation financière délicate car il a contracté de nombreux crédits à la consommation. Robert est intérimaire, une

GUICHARD C., *L'Emploi intérimaire, Trajectoires et identités*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2000, p.77.

activité qui lui permet de payer ses crédits, mais, comme il n'a pas de diplômes, aucune qualification, il ne parvient jamais à décrocher d'emploi stable et n'accède qu'à des emplois de courte durée. Dans une perspective de stabilisation professionnelle, les deux professionnelles aspirent à lui faire faire un parcours de formation, mais pour cela, elles doivent d'abord s'assurer qu'il n'a plus de dettes à rembourser (les formations sont très faiblement rémunérées). L'entretien s'organise autour du traitement de sa situation financière : les deux professionnelles élaborent un budget qui permette de voir dans quelle mesure il pourra payer son loyer et ses crédits sans le Fonds d'aide aux jeunes. Et pour que ce budget soit valable, elles veulent intégrer au budget les dépenses réelles et incompressibles de Robert. Robert est un gros fumeur de marijuana, il en achète régulièrement. Prenant acte de cette pratique de consommation, les professionnelles intègrent au budget qu'elles élaborent, le montant correspondant à l'achat régulier de cannabis. Ce faisant, elles transgressent des règles morales. Non par goût de la transgression, mais selon un principe de réalité : elles savent que si elles s'en tiennent à un budget idéal, trop éloigné de la vie réelle, le jeune ne le mettra jamais en application.

Une analyse compréhensive de cette séquence d'observation permet d'établir les caractéristiques de la posture professionnelle des intervenants. Lorsqu'ils accompagnent, les professionnels mènent un travail d'enquête, explorent des situations, rassemblent des informations, identifient des problèmes qui ne renvoient pas à des cas répertoriés *a priori* par l'institution, mais qui relèvent de situations dans lesquelles une action sur le mode du cela va de soi ne peut s'accomplir et avec laquelle pourtant les usagers vont devoir composer. Ensuite, pour traiter les problèmes, ils ne s'appuient pas sur un guide de bonnes pratiques *i.e.* "un ensemble de règles et de recettes qui se sont avérées bonnes jusqu'ici et dont on attend qu'elles continuent à l'être dans le futur"<sup>12</sup>, mais ils improvisent des montages adaptatifs ou des méthodes *ad hoc* adaptées aux situations. De ce point de vue, ils pactisent : d'une part, ils s'accordent sur une méthode de traitement de la situation ne relevant pas d'une procédure déjà là, mais qui est élaborée au cours de la discussion en fonction des exigences de l'ici et maintenant. D'autre part, le cadre de validité de ces méthodes se

12. SCHÜTZ A., *Le Chercheur et le quotidien*, Paris, Éditions Mériidiens Klincksieck, 1987, p.24.

limite à la situation de référence, il vaut pour un ensemble circonscrit de personnes et a une durée limitée dans le temps.

Les logiques de l'accompagnement contribuent à transformer le mandat et le rôle des professionnels. Il n'est plus question d'amener les individus à s'affranchir du social et à s'intégrer, mais d'accompagner au jour le jour les personnes dans le cadre de dispositifs relationnels, pour qu'ils prennent socialement place dans des univers précarisés et ségrégués. Dans ce contexte il s'agit moins, pour le chargé d'insertion, pour l'éducateur, de représenter un système et d'organiser l'incorporation par les usagers des normes qui le constituent, que d'aider et de contraindre les individus à composer avec les failles de ce système. Formulés d'une autre manière, lorsqu'ils accompagnent, les professionnels se sont plus dans une position où ils représentent le système et ses règles, mais dans une posture où ils bricolent à sa marge et s'arrangent de ses limites. Tout l'enjeu de la relation est de parvenir à élaborer et à maintenir un monde de significations communes, d'un monde commun, dont les professionnels aspirent à ce qu'il soit suffisamment significatif, pour servir de guide à l'usager désorienté. S'instaure ici une posture professionnelle différente de celles qui caractérisent l'insertion ou l'éducatif, relevant de ce que Marc-Henry Soulet<sup>13</sup> nomme un compagnonnage social, dans laquelle le professionnel joue le rôle de régulateur horizontal, d'assembleur social en agrégeant des ressources pratiques, symboliques susceptibles de réorganiser l'expérience sociale des usagers.

L'accompagnement renvoie à une posture professionnelle dans laquelle, pour conduire une intervention qui soit juste du point de vue d'une situation, le professionnel se déprend de la posture normative de celui qui dit ce qui est bien ou mal d'un point de vue moral. Il développe *a contrario* une aptitude à manipuler ce qu'en sociologie interactionniste il est convenu d'appeler des "savoirs coupables ou pour le moins embarrassants et dangereux"<sup>14</sup>, *i.e.* des savoirs secrets dont la divulgation pourrait entacher l'intégrité morale de ceux qui les détiennent. Dans le cas de Robert et de la consommation de drogue, les deux professionnelles construisent leur intervention sur la base de

13. SOULET M.-H., "Une solidarité de responsabilisation ?" in ION J., (éd.), *Le Travail social en débats*, Paris, Éditions La Découverte, 2005.

14. HUGHES E.C., *Le Regard sociologique*, Paris, Éditions de l'EHESS, 1996, p.101.

savoirs coupables (elles savent que si elles veulent parvenir à inscrire Robert dans un parcours de formation elles doivent tenir compte de son addiction et de sa consommation de drogue). Cependant, ce savoir permettant d'élaborer une action adéquate du point de vue des enjeux de la situation doit pourtant être tenu secret, ces "pratiques de ruse"<sup>15</sup>, étant considérées par la hiérarchie comme une faute professionnelle.

#### DE MULTIPLES TENSIONS À L'ŒUVRE

La construction de ce monde commun aux professionnels et aux usagers est un défi, un pari et sa réalisation effective est toujours problématique. C'est un processus chaotique. Des obstacles en compromettent sa réalisation du côté des usagers comme de celui des professionnels.

Pour les premiers, le principe imposé d'une action concertée n'est pas d'emblée accepté. Ce traitement institutionnel requiert des individus qu'ils s'inscrivent dans une démarche de participation au dispositif pour élaborer des solutions personnalisées. Or, collaborer, coopérer avec les professionnels ne va donc pas toujours de soi pour l'utilisateur, y compris lorsqu'il éprouve la nécessité d'une alliance pour se sortir d'une affaire mal engagée. Ceci peut s'expliquer par le fait que, malgré les apparences, ce traitement leur impose de véritables contraintes. D'une part, l'accompagnement implique de tout dire, de tout montrer, de tout révéler de sa vie intime et privée. D'autre part, il fait peser sur les gens une obligation à entrer dans une démarche responsable de prise en compte et de gestion des problèmes qui auront été identifiés.

Du côté des professionnels, la mise en œuvre d'une posture professionnelle relevant d'un "compagnonnage social" est traversée par deux sortes de tensions en contrariant la réalisation effective. Une première est d'ordre cognitif. La prégnance de certaines conceptions façonnées par les savoirs issus de la psychopédagogie, basées sur le postulat d'un être inachevé et défaillant qu'il s'agirait d'éduquer, est incompatible avec la réalisation d'une posture caractéristique d'un "compagnonnage social", laquelle prend au sérieux les troubles de l'expérience. Alors que la posture d'accompagnant inscrite dans une visée

capacitaire, consiste à se déprendre de certains présupposés, préjugés institutionnels – ceux relatifs à ce que sont et font les usagers – pour se tenir au plus près de ce qu'ils vivent, dans le même temps, cette posture s'ancre dans un environnement institutionnel pétri de représentations déficitaires à l'égard des usagers et par rapport auxquelles les professionnels ne sont pas toujours réflexifs. Qui plus est, la stigmatisation des usagers a partie liée avec le poids accordé à la collaboration et à la participation dans le jugement des professionnels. En témoignent certains processus de catégorisation des mères au sein du dispositif de soutien à la parentalité. Les professionnels attendent de ces dernières qu'elles s'impliquent dans la prise en charge et le traitement des situations problématiques qu'ils ont identifiées. Au point où, *in fine*, les mères ne sont pas évaluées sur des compétences maternelles effectives, mais sur des compétences institutionnelles, et selon un critère de participation. Le jugement professionnel porte sur la capacité des individus à entrer dans le jeu du dispositif, à faire l'apprentissage de règles institutionnelles consistant à mettre en lumière, à dévoiler, à révéler, à dire, à tout dire des relations intrafamiliales. Les exigences d'authenticité et de transparence font partie des règles institutionnelles que les mères doivent respecter pour ne pas faire l'objet de soupçons. Ce critère, évaluant les "compétences sociales" ou les "compétences institutionnelles"<sup>16</sup> des mères, n'est jamais présenté par les professionnels comme une justification explicite de leur jugement. Il opère de manière implicite, parfois à leur insu. L'observation ethnographique des scènes évaluatives permet de constater les confusions opérées parfois par les professionnels, lorsque ce critère de participation est converti en critère d'évaluation des aptitudes parentales. L'attitude développée par les mères, sous le regard des professionnels constitue pour ces derniers, un indicateur, un indice de leur plus ou moins grande capacité à tenir le rôle maternel dans la sphère privée. Ce critère non objectif de la participation a un tel poids dans les jugements professionnels qu'il constitue le levier de ce que l'on peut appeler "la fabrique institutionnelle d'une déviance parentale", dès lors qu'à l'aune d'un critère de participation, certaines mères plutôt que d'autres sont repérées comme défaillantes.

15. VIDAL-Naquet P., "Le care à domicile : tact et tactiques" in *Recherche en soins infirmiers*, n°114, 2013.

16. SEJLENET C., *La Parentalité décryptée, pertinence et dérives d'un concept*, Paris, Éditions L'Harmattan, 2007.

Une seconde tension entrave l'accomplissement d'une posture de "compagnonnage social". Elle concerne le mode de régulation de l'action publique, en lien avec le développement simultané d'autres logiques institutionnelles axées sur une rationalisation de l'activité, dont le cadre normatif est l'obligation de résultats. L'évaluation, telle qu'elle est actuellement pratiquée, néglige des pans entiers du travail d'accompagnement, ses qualités sociales, les épreuves sociales qu'il permet de traiter, au profit d'une centration uniquement sur les flux d'utilisateurs qui alimentent les dispositifs. Certains professionnels résolvent alors la tension morale entre, d'une part, des consignes visant la mise en œuvre d'un travail de proximité et, d'autre part, la manière dont *in fine* leur travail est évalué, en délaissant le travail d'étayage et d'accompagnement qu'ils sont censés réaliser, et en s'adressant en priorité aux jeunes disposant au préalable de ressources sur lesquelles s'appuyer pour réaliser un parcours d'insertion.

#### CONCLUSION

Nous avons souligné l'attention portée au sein de ces dispositifs à la production de ressources et d'équipements à l'appui desquels les individus sont susceptibles de se constituer en sujet dans des espaces-temps dont le caractère problématique est acté comme pérenne. La réflexivité des professionnels impliqués dans des relations pactisées s'ancre dans des circonstances spécifiques où les normes instituées ne sont pas efficaces, où les résultats escomptés ne sont pas là. Or, cette dimension critique ou réflexive présente dans les activités d'accompagnement est bien souvent occultée des versions officielles de la réalité. À l'origine, l'émergence - dans le champ de l'insertion - d'une politique d'accompagnement était explicitement justifiée par les insuffisances du système de l'insertion jugé peu cohérent et chaotique. Dans le même temps, le discours officiel a continué d'alimenter la fiction de parcours d'insertion disponibles, réalisables par qui est responsable, qui a la volonté. Autrement dit, ces espaces sociaux transitionnels sont réputés défaillants, mais faute de mieux, à défaut d'alternative, est exigé des individus qu'ils s'y maintiennent. Les années passant, la critique officielle du système social à l'origine de la création des dispositifs d'accompagnement paraît s'émousser, au point de devenir inexistante. Dans les prescriptions ministérielles, il n'y a pas ou plus de reconnaissance sans équivoque du caractère socialement construit et produit de l'échec de ces populations. Une morale de

la responsabilité est le plus souvent promue, laquelle contribue à une individualisation de l'échec, à la fois de ses causes et de son traitement.