



Analyser le travail social. Une approche intégrant l'agentivité et les rapports sociaux

Laurence Bachmann, Sophie Rodari

DANS **PENSÉE PLURIELLE 2014/2 n° 36**, PAGES 121 À 132

ÉDITIONS **DE BOECK SUPÉRIEUR**

ISSN 1376-0963

ISBN 9782804191160

DOI 10.3917/pp.036.0121

Date de mise en ligne : 29/10/2014

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2014-2-page-121?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour De Boeck Supérieur.

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur cairn.info/copyright.

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

Analyser le travail social

Une approche intégrant l'agentivité et les rapports sociaux

LAURENCE BACHMANN, SOPHIE RODARI¹

Résumé : Cet article souligne la qualité heuristique d'une double grille d'interprétation pour analyser l'activation et, plus généralement, les interventions du travail social dans les nouveaux dispositifs d'aide. Il vise à rendre explicite cette double grille de lecture intégrant autant l'agentivité des individus que les rapports sociaux qui les traversent, double grille qui se devine parfois implicitement dans les recherches. Pour ce faire, nous nous appuyons sur une étude en cours sur l'attribution d'aide financière des assistantes sociales et assistants sociaux aux personnes surendettées en Suisse romande, dans un contexte où les professionnel-le-s bénéficient d'une relative marge de manœuvre en termes d'attribution.

Mots clés : *agentivité, rapports sociaux, travail social, grille d'analyse, critères d'évaluation, individualisation*

Cet article vise à souligner la qualité heuristique d'une double grille d'interprétation pour analyser l'activation et, plus généralement, les interventions du travail social dans les nouveaux dispositifs d'aide. Il vise à rendre explicite cette double grille de lecture qui se devine parfois implicitement dans les recherches, et qui intègre autant l'agentivité des individus que les rapports sociaux qui les traversent. Pour ce faire, nous nous appuyons sur une recherche en cours sur l'attribution d'aide financière des assistantes sociales et assistants sociaux (AS) aux personnes surendettées en Suisse romande, dans un contexte où les professionnel-le-s bénéficient d'une relative marge de manœuvre en termes d'attribution.

¹ Dr Laurence Bachmann, chercheuse associée à l'Institut des Études genre de l'Université de Genève et chargée de recherche à la Haute École de travail social et de la santé, Lausanne, HES-SO. Sophie Rodari, professeure HES en travail social, sociologue et assistante sociale diplômée, Haute École de travail social de Genève.

La sociologie critique appréhende souvent l'activation comme un instrument de gestion des problèmes sociaux et de sanction des usager-ère-s spécifique au contexte actuel d'individualisation des problématiques sociales. Ces analyses soulignent dès lors les méfaits des nouvelles modalités de mobilisation des usager-ère-s mises en œuvre. Or nous pensons que cette approche en surplomb gagnerait à être complétée par une approche constructiviste se focalisant sur le sens que les AS donnent à l'attribution d'aide financière. En se plaçant sur le plan des interactions avec l'aide de la sociologie pragmatique ou de l'interactionnisme symbolique, il s'agirait d'analyser le recours à l'activation du point de vue des AS. Cela, pour saisir plus finement les critères d'appréciation et d'action au sein des processus de prise en charge dans lesquels s'insère la mobilisation attendue des bénéficiaires.

1. L'agentivité dans le contexte des nouvelles politiques d'aide à la personne

L'évolution récente du travail social se caractérise par une tension accrue entre contrôle et émancipation des populations, à la faveur du redimensionnement des politiques publiques de lutte contre la précarité. Les tensions les plus fréquemment évoquées sont d'une part celles qui s'établissent entre la fonction d'aide et la fonction de contrôle, et d'autre part celles qui portent sur les conceptions de l'aide sociale appréhendée comme *droit inconditionnel* ou comme *aide au mérite* (Keller, 2005). Pour le dire autrement, pour bénéficier d'une aide financière, les individus ne peuvent plus mobiliser leur seule qualité d'ayant-droit, mais doivent faire en outre preuve de collaboration dans le dispositif. Ainsi, des aides peuvent être diminuées, voire supprimées, si l'usager-ère ne se montre pas suffisamment collaborant-e, refuse une mesure de réinsertion ou de formation, ne résout pas ses problèmes de santé, ne gère pas correctement ses finances, etc. Pour Robert Castel, « il s'agit de passer de la consommation passive de prestations sociales à une mobilisation des bénéficiaires qui doivent participer à leur réhabilitation » (Castel, 2003, cité par Bingen et Lebrun, 2007, p. 1).

Les difficultés financières ne sont donc plus seulement appréhendées comme des problématiques sociales, mais peuvent se transformer en support à l'activation des personnes par la gestion budgétaire et administrative, considérée ici comme outil pédagogique, facilitant le retour à l'autonomie des personnes. Cette perspective socio-éducative n'est pas nouvelle (Astier, 2007), mais elle n'était jusqu'ici employée par les AS qu'en référence à la déontologie professionnelle. Son inscription dans la législation en a donc transformé les buts et l'usage.

1.1. Le budget comme outil porteur d'agentivité

L'accompagnement des personnes surendettées se développe à partir d'une visée processuelle du désendettement : promouvoir une démarche, reconnaître l'altérité, s'accorder du temps, redéfinir les objectifs au fur et à mesure. Le

budget est l'outil de pilotage de cette démarche. C'est un instrument de gestion concret qui permet de visualiser les ressources à disposition, l'état des dettes et de hiérarchiser les paiements. Il structure les différentes phases du processus dans le temps et les échanges entre AS et usager-ère-s sur l'argent. Parler d'argent, c'est confronter ses représentations et ses valeurs. Cela exige du « tact », comme disent les professionnel-le-s. Derrière les chiffres va se reconstituer le fil d'une histoire avec ses joies, ses peines, ses errements, ses rêves.

Dans le cadre de cette nouvelle politique valorisant l'activation, l'utilisateur est censé-e devenir de plus en plus partenaire de son accompagnement à travers le budget. En effet, montrer sa maîtrise de l'argent est valorisant pour soi d'une part, car on redevient maître de ses choix et vis-à-vis de la société d'autre part, car on regagne son autonomie de décision. À ce titre, dans le cadre d'une recherche réalisée dans la région parisienne, Siblot (2006) souligne la manière dont les relations entretenues par les habitant-e-s d'un quartier populaire aux administrations et services publics sont porteuses d'agentivité. Et cela, notamment pour les femmes. Ces relations sont pourvoyeuses de ressources pratiques et symboliques importantes : visibiliser la capacité individuelle (débrouille, bricolage) et collective (entraide de voisinage, réseaux sociaux élargis). Elles valorisent la capacité de mobilisation de ces milieux et aussi elles mettent à distance pour ces classes les processus de domination que constituent les relations administratives. Ces compétences administratives et de gestion peuvent ensuite être transférées dans la vie locale et professionnelle, dans les métiers de secrétariat et de gestion par exemple. Elles représentent dès lors pour les femmes et/ou les migrant-e-s des atouts non négligeables pour asseoir leur insertion sociale, voire professionnelle.

1.2. La relation d'aide structurée par des rapports sociaux

Si la relation d'aide entre AS et usager-ère-s peut consolider l'agentivité ou l'autonomie des usager-ère-s, notamment à travers le budget, cette relation peut aussi créer ou soutenir des rapports de domination. Elle peut d'abord soutenir des rapports de classe. Dans la relation d'aide, deux types d'information sont privilégiés par les AS pour évaluer les besoins et attribuer une aide financière : un état financier au moment de la demande et un exposé oral voire écrit des motifs de la demande (Fassin *et al.*, 2001, p. 102, sur les aides publiques d'urgence en France ; Tabin *et al.*, 2004, pp. 72-73, sur l'aide sociale publique en Suisse). C'est sur cette base d'informations objectives et subjectives que se prend une décision d'attribution d'aide qui peut être en tout temps réexaminée. La fixation d'un critère chiffré pour l'attribution de l'aide est opérée de manière pragmatique : disposer d'un outil permettant d'opérer une sélection des demandes, tout en se réservant une marge de manœuvre, constituée par l'appréciation des motifs du recours à l'aide. L'effet de seuil a un impact bien plus important que celui initialement prévu. Dans les différentes recherches examinées, les auteurs soulignent la surestimation de l'impartialité de l'instrument chiffré. Lorsqu'on s'intéresse au mode de calcul, l'évaluation des charges connaît des fluctuations très fortes dans les milieux modestes, selon la composition du ménage, qui peuvent les faire basculer au-dessus de la barrière

limite². L'exposé du/de la demandeur-euse et son appréciation doivent permettre de corriger la part d'arbitraire induite par le critère chiffré. Les compétences expressives et argumentaires des demandeur-euse-s et la mise en valeur de leurs efforts antérieurs pour s'en sortir prendront dans l'examen des situations limites une importance capitale, car elles excluront définitivement des personnes de la possibilité d'être aidées. Ces capacités étant inégalement réparties au sein de la population, elles font souvent défaut à celles et ceux qui doivent exposer publiquement leur situation pour obtenir une aide. Ainsi, les décisions prises recèlent toutes une part discrétionnaire qui nous informent sur le traitement social de la pauvreté (Fassin *et al.*, 2001, p. 102).

De même, l'échange économique postule que les partenaires de cette relation partagent le même vocabulaire et les mêmes connaissances économiques. Ce présupposé occulte le fait que les savoirs et savoir-faire sont socialement et économiquement structurés. Pour Perrin-Heredia (2007), en effet, le rapport aux administrations et aux banques est une confrontation sociale pour les milieux populaires qui met en exergue l'illégitimité de leurs compétences économiques aux yeux des classes dominantes qui exercent dans ces institutions et qui détiennent le savoir économique légitime. On demande aux milieux populaires de « gérer l'ingérable » (Hoggart, 1970 ; Schultheis *et al.*, 2007), y compris dans les services sociaux. L'usage de principes rigoureux de gestion est d'autant plus préconisé dans un contexte de contraintes économiques. Le discours moral qui accompagne la mise à nu de leurs comptes met au jour leurs prétendues incompétences et les rend vulnérables dans la négociation comme dans la défense de leurs droits. Dans cette perspective privilégiant un regard de surplomb sur l'influence des structures sur le social, l'argent est appréhendé comme un instrument de « normalisation » des classes populaires³ à travers des modalités individuelles de prise en charge des effets du surendettement qui privilégient uniquement l'organisation budgétaire et le contrôle rationnel des dépenses conformes aux modes de vie des classes moyennes et supérieures, occultant les dimensions socioéconomiques du phénomène : bas salaires, développement des emplois atypiques, faible protection des consommateurs/trices. En effet, si l'argent, à travers le budget, peut constituer un support éducatif, comme le montre Perrin-Hérédia (2007, p. 76), l'argent peut se transformer en instrument de « disciplinarisation » si les modalités d'accompagnement sanctionnent les apprentissages qui s'écartent de la conformité budgétaire attendue par les AS, limitant de fait les possibilités réelles d'acquisition d'outils de gestion propres aux personnes et adaptées à leur situation. De même, dans sa recherche précitée, Siblot (2006) met en avant la dualité de ces relations, porteuses à la fois d'agentivité *et* de contraintes, en soulignant le fait que les relations entretenues par les habitant-e-s d'un quartier populaire aux

² Les plus grosses dépenses budgétaires sont les assurances, le logement et les impôts. Les charges variables sont constituées des frais de garde et de scolarité, des frais de transport et des loisirs. La nourriture est le poste variable qui sert à rééquilibrer le budget.

³ L'appellation *classes populaires* condense dans ce texte des positions sociales situées en bas d'une ou de plusieurs échelles hiérarchiques organisant la stratification sociale. Cet ensemble hétérogène désigne des positions distinctes : la situation des sans-abri ne se confond pas avec la situation d'un chômeur en recherche d'emploi, ni avec celle d'un ouvrier ou d'un employé, mais il existe un *continuum* entre ces positions. Ce terme générique permet de souligner que les individus et les groupes examinés ici sont soumis à des mécanismes de domination économique.

administrations et services publics peuvent avoir des effets de disciplinarisation. En effet, l'auteure souligne que les processus de précarisation des milieux populaires les mettent de plus en plus en contact obligé avec les services sociaux. Les obligations réglementaires à remplir pour obtenir les prestations sociales dues sont source de nombreuses difficultés au quotidien. Il faut maîtriser les savoir-faire relationnels avec les agent-e-s de l'administration (langage, énoncé de la demande, ponctualité, etc.), les catégories administratives permettant d'actionner les droits, le fonctionnement des institutions (parcours de la demande, délai de procédure, etc.) et les normes sous-jacentes (sens des responsabilités) aux dispositifs d'aide.

Les processus de domination ci-dessus sont aussi illustrés dans la capacité de faire face à ses obligations financières des jeunes adultes de la Suisse alémanique. Le passage de l'adolescence à l'âge adulte que l'on nomme communément l'entrée dans la vie active est une étape de vie cruciale sur le plan de l'autonomie financière et de la gestion administrative. Si les jeunes adultes des classes moyennes et supérieures sont accompagnés dans leurs apprentissages et épaulés financièrement en cas de difficultés par leur entourage, ce n'est pas le cas des jeunes adultes provenant de milieux modestes (Streuli, 2008). Poussé-e-s vers l'indépendance très rapidement, leur présence et leur éducation représentant un coût pour leurs familles, elles et ils affrontent seules, sans filet de sécurité, leur prise d'indépendance sociale, civique et économique. Elles et ils ont donc plus de risques d'endettement et pour s'en sortir doivent compter sur l'aide des services publics. Elles et ils sont démunis face à leurs exigences réglementaires et comportementales et la confrontation sociale qui en résulte nuit selon l'auteure à leur apprentissage et leur autonomie.

La relation d'aide entre AS et usager-ère-s peut aussi créer ou soutenir des rapports de genre. Les catégories du féminin et du masculin conditionnent les représentations des AS. Cardi (2004), dans sa recherche sur la figure de la « mauvaise mère » dans la justice des mineur-e-s, montre ainsi que la cause de la délinquance des mineur-e-s est principalement attribuée à leur mère. Les psychiatres autant que les professionnel-le-s mobilisent un discours relevant de la psychiatrie pour décrire ces femmes ; leur « dangerosité » équivaut ainsi à leur « folie ». La mauvaise mère est aussi une mère qui n'aime pas assez ou qui endosse dans la famille un rôle conventionnellement associé au masculin (indépendance, absence de la sphère familiale, etc.). Parallèlement, l'auteure souligne le processus de négation des délinquantes ; celles-ci étant davantage contrôlées de manière informelle, par l'intermédiaire de leur corps ou leur psyché, dans l'idée de les redresser moralement en référence à leur rôle de gardienne de la morale familiale. De même, dans un article sur la division sexuée du travail social, Bessin (2009) affirme que le travail biographique demandé par les AS aux usager-ère-s va s'effectuer tendanciellement sur le plan public et professionnel pour les hommes et sur le plan familial et psychologique pour les femmes. Dans un contexte de forte psychologisation des interventions sociales, les AS mobilisent ainsi les savoirs « psy » de manière différenciée selon qu'ils/elles ont affaire à des femmes ou des hommes, et consolident dès lors les rôles sexués (Bessin, 2009). Pour reprendre la conclusion de Bessin (2009, p. 72), « les dispositifs contribuent à construire sans cesse du public et du privé, du professionnel et du familial, du pénal et du social, du répressif et du

psychologisant, frontières de classement et d'intervention qui répartissent le plus souvent les publics masculin d'un côté, féminin de l'autre ».

2. Éclairer les critères d'attribution des aides financières par une double grille d'interprétation

La dualité de la relation d'aide avec les personnes surendettées en tant que lien porteur d'agentivité et pouvant soutenir des rapports de domination souligné ci-dessus nous incite à mobiliser la double grille d'interprétation déjà suggérée par Grignon et Passeron (1989) dans leur analyse de la culture populaire pour notre étude sur l'intervention des AS. Il s'agit dans un premier temps de porter une attention particulière à leur univers de signification en nous focalisant, à l'aide notamment d'outils théoriques développés par la sociologie pragmatique (Breviglieri *et al.*, 2003 ; Cantelli *et al.*, 2009) ou par l'interactionnisme symbolique (Lister, 2004), sur ce qui se joue dans les interactions. Puis dans un second temps de situer leur discours et leurs pratiques dans les rapports sociaux qui les traversent (notamment de genre et de classe) et dans leur contexte sociohistorique (d'individualisation) en prenant appui sur les travaux de la sociologie critique (Bourdieu, 1979 ; Schultheis *et al.*, 2007 ; Tabin *et al.*, 2008). Il s'agit dès lors de voir en quoi le processus d'évaluation et la marge de manœuvre qu'il comporte sont forgés par les rapports sociaux de sexe et de classe.

2.1. Comprendre le sens que les AS donnent à l'attribution d'aide financière

Les usages de l'argent des bénéficiaires se discutent dans un contexte non marchand dans lequel les rapports entre les protagonistes sont prédéfinis et codifiés par le droit. Ce contexte d'interaction est inégalitaire sur deux plans : institutionnel, par l'asymétrie relationnelle entre les protagonistes et humain, par la dépendance liée à l'octroi d'une aide. Les formes d'« humiliation » ressenties et/ou vécues par les usager-ère-s, selon Murad (2005), sont aussi renforcées par les multiples réorganisations des missions et des principes de redistribution de l'État qui touchent l'action sociale publique et privée, en finalité les modalités d'intervention des AS. Cette détérioration du climat de travail accentue le contrôle par les AS des usages de l'argent des bénéficiaires. Se pose dès lors la question de savoir comment dans un cadre de travail de plus en plus réglementé les professionnel-le-s peuvent-elles/ils encore user d'une marge de manœuvre (Ossipow *et al.*, 2008). L'accroissement du contrôle bureaucratique éloigne aussi les professionnel-le-s du terrain et des réalités des usager-ère-s en confinant l'exercice de la pratique dans les bureaux et en renforçant le caractère abstrait et technique de l'intervention, ce qui multiplie les sources d'incompréhension. Dès lors, les AS appréhendent les préoccupations financières et le surendettement plus difficilement de façon globale dans toute leur complexité avec l'usager-ère et son entourage, comme l'exigerait une intervention sociale respectueuse de l'autodétermination des personnes.

Le surendettement relève aussi d'un problème structurel, difficilement réparable à l'échelle interindividuelle. À leur niveau, les AS ont des moyens limités pour agir : elles ou ils ne peuvent résoudre des problèmes d'ordre structurel en tant que tels. Elles/ils peuvent faire valoir les droits des personnes, les représenter, limiter la spirale de l'endettement, mais les vraies décisions doivent être prises ailleurs, au niveau politique. En nous positionnant de leur point de vue, il s'agit de comprendre le sens qu'elles/ils donnent au processus d'attribution d'aide financière dans le contexte d'intervention qui est le leur. Est-ce que les AS établissent régulièrement des budgets avec les usager-ère-s ? Quelles sont les priorités qu'elles/ils se fixent (minimum vital, mobilité, emploi, loisirs, etc.) ? Questionnent-elles/ils leurs dépenses ? Enfin, de quelle mission les AS se portent-elles/ils garant-e-s à travers leur distribution d'argent ? Portent-elles/ils le projet de responsabilisation individuelle à travers les usages de l'argent ? Face aux changements politiques législatifs, comment appréhendent-elles/ils le contrôle accru des bénéficiaires qu'elles/ils doivent exercer ? Comment les AS vivent-elles/ils les limites imposées à leur intervention ?

Dans cette perspective, il s'agit de déceler les différentes dimensions imbriquées dans ces transactions, telles que les dimensions juridiques, sociales, morales, etc. Cela, à l'instar de la démarche de Dubet (2002, p. 265) qui montre qu'il y a plusieurs « corps » de la travailleuse ou du travailleur social : celui qui applique les règles, celui de l'entrepreneur moral, celui qui réprovoque les conduites des individus, celui qui a de la compassion pour les victimes, etc. Il s'agit ainsi de souligner le *pluralisme des critères d'évaluation* mobilisés par chaque AS : une même personne peut ainsi mobiliser différentes logiques à un moment donné ou au cours du temps. Cela, plutôt que de dénoncer certains aspects des critères d'évaluation, tels que l'arbitraire des gestes des AS ou les méfaits des rapports de proximité. Il s'agit enfin, toujours sur la base du cadre théorique de la sociologie pragmatique (Cantelli *et al.*, 2009 ; Breviglieri *et al.*, 2003), mais aussi des recherches sur le « care » (Hochschild, 1983 ; Hochschild, 2012), d'analyser les éventuelles *contradictions ou tensions morales* entre les différentes dimensions de la relation d'aide. Par exemple, on peut supposer que dans la mise en œuvre d'un plan de désendettement impliquant un accord avec les créancier-ère-s, le respect de l'accord judiciaire qui engage la ou le professionnel-e comme garant-e du paiement des créances négociées (critère juridique/mandat institutionnel) peut entrer en tension avec la nécessaire prise d'autonomie de l'usager-ère dans sa réappropriation de sa gestion financière (critère pédagogique : acquisition de compétences/responsabilisation). Les AS doivent dès lors arbitrer à chaque étape de la prise en charge les risques que comporte une plus large autonomie financière (tels la reprise de pratiques de consommation antérieures, le non-paiement des créances, etc.) dans la résolution de la problématique de l'usager-ère. Comment les AS vivent-elles/ils ces tensions ?

2.2. Situer le sens que les AS donnent à l'attribution d'aide financière dans les rapports sociaux

Il s'agit ensuite de situer le sens que les AS donnent à l'attribution d'aide financière dans les rapports sociaux. À commencer par les rapports de genre.

Comme le montrent les résultats d'une étude menée auprès des services d'aide sociale en Suisse romande (Keller *et al.*, 2011), un cadre égalitaire ne suffit pas à lui seul à garantir des pratiques non discriminatoires, car toute décision implique une interprétation de la part des AS. Selon les auteures, le poids de la *normativité familiale* pèse sur les décisions prises ; celles-ci sont par exemple plus défavorables aux femmes dans les faits en ce qui concerne l'accès à la formation et à l'emploi. Avec l'appui de la sociologie du genre (Goode *et al.*, 1998 ; Hirata *et al.* 2000 ; Connell, 2009), il s'agit alors de porter une attention particulière à la manière dont le processus d'évaluation peut être structuré par les rapports sociaux de sexe. Comment le genre influence-t-il les pratiques et les représentations des AS relatives à l'attribution de l'argent aux usager·ère·s surendetté·e·s ? Par exemple, on peut supposer que les femmes surendettées qui ont des enfants à charge sont tendanciellement perçues comme avant tout des mères de famille responsables de leurs enfants. Est-ce considéré comme normal que les femmes soient des bonnes gestionnaires des comptes, de bonnes « scribes domestiques » (Siblot, 2006) ? Les AS considèrent-ils/elles les femmes en situation de surendettement comme des bonnes gardiennes de la morale familiale, sachant gérer l'argent de manière responsable sans le dilapider (Guérin, 2000) ? À l'inverse, on peut supposer que les hommes surendettés sont associés au rôle de pourvoyeur économique de la famille. Cela se reflète-il tendanciellement dans le calcul de leur budget ? Par exemple, les frais liés à l'acquisition du revenu leur sont-ils plus facilement accordés qu'aux femmes ? Envisager une réorientation professionnelle est-il plus aisé ?

Il s'agit ensuite de situer le sens que les AS donnent à l'attribution d'aide financière dans les rapports sociaux de classe et du contexte sociohistorique. Avec l'aide de travaux sur la stratification sociale (Joye et Levy, 1994 ; Budowski et Tillmann, 2007), nous nous intéressons également à la façon dont le processus d'évaluation peut être structuré par les rapports de classe. Si nombre de recherches ont montré que les conditions sociales de l'activation sont partiellement tributaires de l'origine sociale (les valeurs des classes moyennes ou supérieures portent le projet d'autonomie et d'entrepreneuriat de soi, contrairement à celles de milieux populaires), on peut supposer que les AS n'ont pas forcément conscience du frein que constitue l'origine sociale des personnes surendettées sur leur agentivité. Nous sommes particulièrement attentives à la manière dont les AS peuvent reproduire des rapports de classe par de la violence symbolique.

On a vu que les conditions du surendettement sont structurées par les rapports de classe : les milieux populaires sont plus exposés aux accidents de la vie de par leur insertion économique dans des domaines à risque, mais aussi par leurs moindres moyens pour les affronter : ressources restreintes (pas d'épargne, pas de patrimoine) et moins bonne protection par les assurances sociales (pas ou peu de 2^e pilier, pas d'assurances complémentaires). Or, on assiste dans le sens commun à un déni des rapports de classe. Les thèses accidentologiques⁴, relayées par les discours médiatico-politiques, cautionnent l'idée que tout un chacun peut devenir pauvre et endetté du jour au lendemain. Ce type de discours (« moi aussi je peux être un jour au chômage,

⁴ Ces thèses sont entre autres mises en exergue dans les travaux de Chatriot (2006), Perrin-Heredia (2009) et Plot (2009).

touché-e par la maladie, etc. ») peut être tenu par opportunisme politique en période électorale pour se solidariser avec les plus démunis. Il peut aussi être mobilisé pour rallier l'opinion publique et fédérer différent-e-s acteur-trice-s au fait que la précarité et le surendettement sont des problèmes de société nécessitant des réponses globales. Selon Perrin-Heredia (2009) et Plot (2009), cette perspective providentialiste du monde social a pour effet de renforcer l'ordre social et économique existant et de le rendre acceptable aux plus démunis. On peut dès lors supposer que les AS reproduisent les thèses accidentologiques par empathie pour le sort des usager-ère-s qu'elles/ils accompagnent. Loin de vouloir se limiter aux rapports de genre et de classe, il s'agit d'être attentif-ve aux autres rapports sociaux susceptibles d'influencer l'évaluation d'aide financière. Il s'agit notamment de se pencher sur l'impact des problématiques d'argent dans les transformations des trajectoires de vie, avec l'aide de recherches dans le domaine (Sapin *et al.*, 2007 ; Bessin *et al.*, 2010).

Dans un contexte où les problématiques sociales sont appréhendées comme problématiques individuelles, personnelles ou éthiques (Gauchet, 2002 ; Sicot, 2006 ; Bachmann, 2009), les processus d'évaluation comme les idéologies qui les sous-tendent sont corrélés à la manière dont les individus collaborent dans le dispositif (Lister, 1997). Il s'agit dès lors de comprendre comment est intériorisée cette norme sociale de responsabilisation des usager-ère-s et comment sont portés par les AS les processus d'activation. Avec l'appui de la distinction entre l'individualisme positif et l'individualisme négatif, développée par Castel (1995, 2003, 2007), il s'agit de mettre ici en perspective ce projet d'agentivité, pour en souligner les risques et les limites, ainsi que pour saisir les conditions sociales de son accès.

3. Conclusion

En prenant appui sur le rôle de l'argent comme support d'agentivité et de régulation des problématiques sociales, nous avons ainsi montré la manière dont une double grille d'analyse peut éclairer la complexité de l'intervention des AS dans un contexte où le surendettement est devenu une problématique sociale incontournable. La mobilisation d'une double grille de lecture nous évite deux biais. D'une part, cette approche empêche de surévaluer le déterminisme social des interventions des AS. En portant une attention particulière à leur univers de signification, nous évitons ainsi d'interpréter uniquement les gestes des AS comme des gestes de dominant-e-s sur les populations dominées. Ainsi, plutôt que de considérer hâtivement le projet de renforcement de l'agentivité des usager-ère-s par les AS comme une illusion inaccessible à des catégories dominées et reproduisant les rapports de domination (de genre et/ou de classe, par exemple), nous prenons au sérieux ce projet en tant que tel : un projet porté par une vision émancipatrice du travail social visant à renforcer l'autonomie des personnes, à les encourager à se défendre et à faire valoir leurs droits dans une société à forte valeur consumériste.

D'autre part, l'application d'une double grille d'analyse évite de s'illusionner sur le pouvoir émancipateur de l'activation en survalorisant les possibilités de changements des acteur-trice-s concerné-e-s. En situant les pratiques et les

discours des AS dans les rapports sociaux (notamment de genre et de classe), dans leur contexte sociohistorique d'individualisation, ainsi que dans la configuration juridico-administrative des dispositifs d'aide, nous circonscrivons leur capacité d'agir. Ceci nous semble d'autant plus important dans le cadre du surendettement que le recours à la thèse accidentologique renvoie à un ordre social et économique qui justifie, à travers le discours de la responsabilisation, la persistance des inégalités structurelles en matière de formation, d'emploi et de protection sociale.

La double grille d'interprétation qui permet de dégager les mécanismes en jeu dans la relation d'aide des AS aux usager-ère-s endetté-e-s vise à donner un cadre d'analyse pour les chercheurs/ses et pour les travailleuses et travailleurs du social. Cette double grille d'analyse permettrait à ces dernier-ère-s de prendre conscience des enjeux qui se trament autour de leur rapport à l'argent dans la relation d'aide et des rapports sociaux qui traversent leurs pratiques et leurs représentations. Notamment, pour en limiter les stéréotypes sociaux et les jugements moraux associés aux problèmes d'argent. Enfin, l'amélioration de notre mode de compréhension du « traitement social » du surendettement (Fassin, 2001) par cette double grille d'analyse intégrant autant l'agentivité des individus que les rapports sociaux qui les traversent permettrait aussi de repenser la place de l'intervention en service social dans les politiques publiques de lutte contre les effets sociaux de l'endettement.

*Dr Laurence BACHMANN
Institut des Études genre
Faculté des sciences de la société
Université de Genève
+ 41 22 388'94'76
Laurence.Bachmann@hesge.ch*

*Professeure HES Sophie RODARI
Filière travail social
Haute école de travail social de Genève
+ 41 22 388'94'21
Sophie.Rodari@hesge.ch*

Bibliographie

- Astier, Isabelle (2007). *Les nouvelles règles du social*, Paris, Presses universitaires de France.
- Bachmann, Laurence (2009). *De l'argent à soi, les préoccupations sociales des femmes à travers leur rapport à l'argent*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Le sens social ».
- Bessin, Marc (2009). « La division sexuée du travail social », *Informations sociales*, n° 152, pp. 70-73.
- Bessin, Marc, Claire Biddard et Michel Grossetti (dir.) (2010). *Bifurcations. Les sciences sociales face aux ruptures et à l'événement*, Paris, La Découverte.
- Breviglieri, Marc, Luca Pattaroni et Joan Stavo-Debaugé (2003). « Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social », in *Revue suisse de sociologie*, 29 (19), pp. 141-157.
- Bingen, Aline, Michaël Lebrun (2007). *La contractualisation des rapports sociaux à l'épreuve de la subjectivité*. Thèse présentée au Deuxième congrès international des formateurs en travail social et des professionnels francophones de l'intervention sociale, Namur, Belgique.
- Bourdieu, Pierre (1979). *La distinction : critique sociale du jugement*, Paris, Les Éditions de Minuit.
- Budowski, Monica et Robin Tillmann (2007). Inégalités et classes sociales en Suisse : quelle configuration ?, *Revue suisse de sociologie*, 33(2), pp. 193-212.
- Cantelli, Fabrizio, Marta Roca l Escoda, Joan Stavo-Debaugé et Luca Pattaroni (dir.) (2009). *Sensibilités pragmatiques. Enquêter sur l'action publique*. Bruxelles, Peter Lang.
- Cardi, Coline (2004). « La figure de la "mauvaise mère" dans la justice des mineurs. La représentation de la déviance maternelle dans les dossiers de mineurs ayant fait l'objet d'une mesure de placement », in Y. Knibiehler et G. Neyrand (dir.). *Maternité et parentalité*, Rennes, ENSP, pp. 69-82.
- Castel, Robert (2007). « Au-delà du salariat et en deçà de l'emploi ?, L'institutionnalisation du précaire », in S. Paugam (dir.). *Repenser l'emploi*, Paris, Presses universitaires de France, pp. 415-433.
- Castel, Robert (2003). *L'insécurité sociale, Qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, Seuil, coll. « La République des idées ».
- Castel, Robert (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard.
- Connell, Raewyn (2009). *Gender* (Second edition), Cambridge, Polity Press.
- Dubet, François (2002). *Le déclin de l'institution*, Paris, Seuil.
- Fassin, Didier, Anne-Claire Defossez et Valérie Thomas (2001). « Les inégalités des chances dans l'accès aux secours d'urgence », *Revue française des affaires sociales*, n° 1, janvier-mars, pp. 91-110.
- Gauchet, Marcel (2002). *La démocratie contre elle-même*, Paris, Gallimard.
- Goode, Jackie, Claire Callender et Ruth Lister, (1998). *Purse or Wallet? Gender Inequalities and the Distribution of Income in Families on Benefits*, JRF/Policy Studies Institute.
- Grignon, Claude et Jean-Claude Passeron, (1989). *Le savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Le Seuil.
- Guérin, Isabelle (2000). « Pratiques budgétaires des bénéficiaires des minima sociaux : capacités cognitives, vécu émotionnel de l'assistance et qualité des relations bancaires », *Revue d'économie financière*, n° 3, pp. 29-46.
- Helena Hirata, Helena, Françoise Laborie, Hélène Le Doaré et Danièle Senotier (dir.) (2000). *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris, Presses universitaires de France.
- Hochschild, Arlie Russel (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press.
- Hochschild, Arlie Russel (2012). *The Outsourced Self: Intimate Life in Market Times*, New York, Metropolitan Books.

- Hoggart, Richard (1970). *La culture du pauvre*, Paris, Éditions de Minuit.
- Joye, Dominique et René Levy (1994). « Vers une analyse de la stratification sociale en Suisse », *Revue suisse de sociologie*, 20, pp. 405-437.
- Keller, Véréna (2005). *Aider et contrôler. Les controverses du travail social*, Lausanne, Les Cahiers de l'ÉEsp.
- Keller, Véréna, Marianne Modak, Françoise Messant-Laurent et Myriam Girardin (2011). « Un cadre légal assure-t-il une égalité réelle ? », *Actualités sociales*, n° 34, pp. 8-9.
- Lister, Ruth (2004). *Poverty*, Cambridge, Polity Press.
- Lister, Ruth (1997). « La protection sociale individualisée : l'exemple britannique », *Les Cahiers du Mage*, n° 3-4, M. Maruani (ed.), Paris, pp. 113-127.
- Murad, Numa (2005). « La culpabilité des innocents », *Sciences humaines*, n° 158, pp. 44-47.
- Ossipow, Laurence, Alexandre Lambelet et Isabelle Csupor (2008). *De l'aide à la reconnaissance. Ethnographie de l'aide sociale*, Genève, IÉS Éditions.
- Perrin-Heredia, Ana (2007). « L'argent comme levier des situations de tutelle. L'expérience des familles gouvernantes », *Informations sociales*, n° 138, pp. 74-81.
- Perrin-Heredia, Ana (2009). « Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires », *Sociétés contemporaines*, n° 76, pp. 95-119.
- Plot, Sébastien (2009). « Du flambeur à la victime. Vers une problématisation consensuelle du surendettement », *Presses de Sciences Po*, n° 76, pp. 67-93.
- Sapin, Marlène, Dario Spini et Éric Widmer (2007). *Les parcours de vie. De l'adolescence au grand âge*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Schutheis, Franz, Arnaud Frauenfelder et Christophe Delay (2007). *Maltraitance. Contribution à une sociologie de l'intolérable*, Paris, L'Harmattan.
- Siblot, Yasmine (2006). *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques/sociétés en mouvement.
- Siblot, Yasmine (2006). « "Je suis la secrétaire de la famille !" La prise en charge féminine des tâches administratives, entre subordination et ressources », *Genèses*, 3, n° 64, pp. 46-66.
- Sicot, François. (2006). « La psychologisation rampante de la question sociale », in Stéphane Beaud, Joseph Confavreux et Jade Lindgaard (dir.), *La France invisible*, Paris, La Découverte, pp. 618-631.
- Streuli, Elisa et al. (2008). *Eigenes Geld und fremdes Geld – Jugendliche zwischen finanzieller Abhängigkeit und Mündigkeit: eine empirische Untersuchung bei 500 Schülerinnen und Schüler*, Basel, Gesowip.
- Tabin, Jean-Pierre, Véréna Keller, Arnaud Frauenfelder et Carola Togni (2008). *Temps d'assistance : le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIX^e siècle*, Lausanne, Antipodes.
- Tabin, Jean-Pierre, Véréna Keller, Kathrin Hoffmann et Sophie Rodari (2004). *Le « tourisme social » : mythe ou réalité, l'exemple de la Suisse latine*, Lausanne, Les Cahiers de l'ÉEsp.