

Payet, J.-P., Rostaing, C. & Giuliani, F. (Ed). (2010).
La relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs
faibles. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.

Frédérique Giuliani et Denis Laforge

LES SCÈNES DE LA RELATION INSTITUTIONNELLE

Ethnographie de l'émergence

Quelles peuvent être la pratique et la réflexion sociologiques à l'endroit d'acteurs faibles ? Autrement dit, quel type d'enquête mener auprès d'individus, qui, dans leurs relations avec des institutions publiques, sont affectés par « une disqualification ordinaire qui les prive d'un statut d'égal dans une réciprocité des perspectives », ou « affaiblis par une catégorisation publique qui particularise et naturalise leur place dans l'espace social », tout en étant en mesure de développer une « action en propre » (Payet et Laforge, 2008, p. 9) ? Plus précisément encore, comment se déprendre des jugements moraux à l'égard d'acteurs faibles, souvent associés à une lecture de leur expérience institutionnelle en terme d'impuissance à agir, de déclin de l'institution ou encore de domination institutionnelle ?

Nous souhaitons apporter quelques éléments de réponse à ce questionnement, en pointant quelques « ficelles du métier » (Becker, 2002), qui se sont avérées opératoires lors d'expériences de recherche dans le monde du travail social. Nous centrerons nos analyses sur des dispositifs dits d'accompagnement où différents types d'acteurs (les professionnels accompagnant et les accompagnés) sont pris dans des configurations qui les affaiblissent. Explicitement, il s'agit de scènes relationnelles entre des professionnels et des usagers que sont a) des personnes âgées catégorisées institutionnellement par leur degré de dépendance (Gucher *et al*, 2008), b) des jeunes repérés au travers de leur difficultés à accomplir un parcours d'insertion c) les agents de base de ces différentes institutions (aides à domicile, travailleurs sociaux) « affaiblis jusque dans leur identité professionnelle car il devient pour eux improbable [compte tenu du "désordre institutionnel"] d'assurer la tâche pour laquelle ils sont initialement mandatés » (Giuliani, 2008, p. 199)

Les interprétations figées du travail social

Le travail social est, comme beaucoup d'autres domaines d'activités, un monde social saturé de discours : des discours politiques prescrivent ce que le social doit être et ce qu'il est censé faire ; des discours scientifiques s'attachent à révéler sa nature cachée, la réalité des rapports objectifs qui le composent. Dans les deux cas, des présupposés idéologiques conditionnent telle ou telle lecture qui en est faite. Certains discours politiques, axés sur l'autonomie et la responsabilité des usagers, et d'autres discours scientifiques visant à libérer, émanciper les individus des forces qui pourraient les aliéner ont en commun – pour des raisons distinctes – d'agiter la « gigantomachie de la liberté contre l'aliénation » (Latour, 2000, p. 192). En situant leur propos dans une visée émancipatrice, ces discours reposent tous sur un arrière-plan normatif qui préjuge de la nature des liens, des relations initiés dans ce cadre ; tantôt décrite par les politiques en terme d'« assistanat » et/ou de « responsabilisation » des acteurs faibles, tantôt en terme de « contrôle », de « normalisation », de « domination » par les sociologues (Laforgue, 2008). Or, il suffit d'observer les relations nouées entre les travailleurs sociaux et les personnes qu'ils accompagnent, dans des dispositifs consacrés à l'insertion ou au « bien vieillir » par exemple, pour se rendre compte que les expériences sociales construites dans ces espaces ne s'y réduisent pas. Dès lors, interroger et produire une connaissance de la socialité à l'œuvre dans ces espaces suppose de mettre à distance les discours prescriptifs/normatifs qui empêchent de voir et de considérer ce qui se passe, mais également les interprétations sociologiques auxquelles est associée une lecture morale univoque des choses : la relation d'aide serait un espace d'aliénation, où tout serait joué d'avance, dans l'ailleurs des « habitus » et des destins de classe. L'enquête de terrain révèle d'autres dimensions centrales du travail d'accompagnement. À l'épreuve de l'observation, la relation d'accompagnement apparaît comme une « structure in process » (Strauss, 1992), dont le caractère inachevé constitue véritablement une donnée de la situation : les phases de la relation d'accompagnement n'étant pas institutionnellement prescrites, le sens de cette relation est coproduit par les acteurs en situation plus qu'il ne s'impose à eux. Et, dans ces relations négociées, ils expérimentent des scénarii d'action selon d'autres « possibles » que ceux imposés par les mécanismes de domination (comme par exemple, l'impuissance à agir), dont l'exploration constitue le projet d'une sociologie pragmatique.

Débusquer les « espèces d'associations »

Dans une approche visant à identifier la logique endogène de la relation institutionnelle, l'enquête de terrain consiste à s'insérer dans des pratiques. Une manière de procéder implique de se tenir au plus près du foyer de

l'action¹. En phase d'immersion sur le terrain, connecté avec la socialité en acte, l'enquêteur s'astreint à considérer la situation telle que les acteurs la définissent et l'interprètent. À travers une posture d'observation qui consiste à se tenir *au plus près de*, c'est moins l'appréhension de la réalité psychologique, subjective des individus qui nous intéresse que la compréhension de la manière dont les individus sont *associés par et s'associent à*. Quelles sont les « espèces d'association » (Simmel, 1981, p. 165) qui émergent en situation, en contexte ? Ce sont donc moins les acteurs qui nous intéressent que leurs actions, ce qu'ils sont amenés à dire, faire ou penser dans tel ou tel contexte² ou situation en contribuant à leurs transformations. Il s'agit de se tenir *au plus près de* pour produire une connaissance des « circonstances » et déplier les « rassemblements » (Joseph, 1998) dans lesquels sont pris les individus. De ce point de vue, la notion d'« acteur faible » nous invite à cartographier la pluralité des engagements et des contextes dans lesquels les individus situent leurs actions. Ces contextes ne sont pas ceux où l'action est réputée impossible, où le sens est contenu tout entier en dehors de l'acteur. Ils sont ceux auxquels se réfèrent les individus pour se coordonner, prendre une décision, lorsqu'ils sont affaiblis par les « résistances rencontrées par la conduite » (Baszanger, 1992).

Accompagnant les jeunes dans la réalisation d'un parcours d'insertion, les conseillers des Missions locales jeunes (MLJ) connaissent les contraintes imposées par l'organisation sociale des parcours qu'ils qualifient eux-mêmes de « parcours du combattant ». Or, tel qu'il est pris en compte par les politiques publiques, ce problème n'appelle pas une réponse en termes de régulation par des règles bureaucratiques uniformes. C'est plutôt une prise en considération de la singularité des situations et la recherche de solutions *ad hoc* qui est privilégiée à travers des dispositifs mettant en œuvre l'accompagnement renforcé des usagers repérés comme présentant des difficultés particulières. Les professionnels sont dans ce cas incités à élaborer avec les jeunes des stratégies tenables dans le contexte chaotique des procédures d'insertion. Dans le cadre d'un « projet », professionnels et usagers sont censés travailler de concert à une redéfinition des situations d'insertion dans un sens appropriable par l'utilisateur, susceptible par la suite d'orienter, guider et soutenir son agir. Pour cela, les chargés d'insertion tissent des scénarii d'action tenant compte à la fois des ressources de l'utilisateur et des problèmes vécus qui désorientent sa conduite. Aussi arrive-t-il que les professionnels définissent des orientations d'action selon des critères situés et des règles locales qui les conduisent à transgresser momentanément certaines

1 Mais ce n'est pas forcément en se rapprochant des acteurs qu'il maximise ses chances de saisir et de comprendre les processus à l'œuvre. Il existe bien des exemples où des sociologues observent des situations pour en parler dans des termes et des registres de pensée construits à l'avance. Le cas échéant, on peut penser que leur sensibilité au terrain est orientée par les orientations de leur modèle de référence.

2 Ces contextes organisent l'action des individus en même temps qu'ils sont modifiés par le cours d'action.

règles morales. De telles adaptations ont été observées dans une situation d'enquête précédemment décrite (Giuliani, 2008) où, visant à réguler une situation d'endettement qui compromet la réalisation d'un parcours d'insertion, les professionnels élaborent un budget qui tient compte à la fois des recettes et des dépenses effectives engagées par le jeune. Celui-ci étant un fumeur invétéré de marijuana, les professionnels intègrent à la part des frais fixes du budget, la somme correspondant à l'approvisionnement quotidien en drogue. Une telle infraction aux normes morales se comprend par la manière dont les acteurs eux-mêmes la définissent, à savoir comme une situation où la priorité doit être donnée à la maîtrise d'un endettement que les indemnités des stages et formations ne permettent pas d'endiguer.

De telles pratiques gagnent à être appréhendées dans leur contexte d'émergence. Elles peuvent ainsi être interprétées en d'autres termes que ceux d'une impuissance à agir et comprises comme une adaptation des pratiques lorsque l'organisation routinière de l'activité est perturbée, contrariée par une situation imprévue. Les professionnels transgressent les codes de la relation d'aide dans un contexte où celle-ci leur paraît inadaptable pour guider et orienter un usager confronté à des problèmes inédits. Ils savent que s'ils ne prennent pas en compte les conditions réelles de concrétisation des consignes de conduite prodiguées, elles seront perçues par l'usager comme un discours moralisateur déconnecté de son expérience. Prenant acte, les professionnels appréhendent les usagers sous l'angle des changements de statuts, des ruptures biographiques qui sous-tendent le « parcours d'insertion » qu'ils ont à charge de réaliser, et du point de vue des ressources, des tactiques nécessaires pour faire face aux situations problématiques qui le composent. Dans ce travail d'accompagnement, l'usager est saisi au travers de la description qu'il donne de lui-même et de sa situation. Les solutions envisagées par les professionnels prennent sens au regard de ce que dit l'usager de ses difficultés, leur cadre de validité est limité à la situation de référence et au cercle des personnes en présence. Nous avons ainsi parlé d'« ordre pactisé » (Giuliani, 2005) pour désigner les modalités d'association entre professionnels et usagers par lesquelles ils sauvegardent une « agissabilité » (Peroni, 2000, p. 17). L'ordre pactisé désigne un agencement, jamais stabilisé et donc toujours problématique pour les acteurs, entre des situations sociales contraignantes et fortement déstabilisantes pour celui qui les affronte ; mais aussi, des personnes physiques engagées dans un travail d'enquête visant à circonscrire les contours d'un problème tel qu'il se pose pour celui qui en fait l'expérience, dans l'improvisation d'une méthode articulant des ressources morales et pratiques susceptibles d'étayer son action ; et enfin, un environnement pratique peu codifié (le dispositif) où s'ancrent les échanges entre professionnels et usagers, appelant une régulation idoine passant par des engagements de gré à gré pris *in situ* au cours de la discussion.

Rechercher des « associations »³ entre des acteurs faibles pris dans une relation institutionnelle permet aussi, en étant attentif au caractère émergent et à la pluralité des liens et des engagements, de ne pas associer de jugements moraux à la description des postures adoptées face à l'institution par des usagers affaiblis. Ainsi, étudier la « non-adhésion » de certaines personnes âgées à un service d'aide à domicile, dont elles bénéficient, en terme d'association permet de dépasser toute tendance à l'indignation morale à l'égard de l'institution (« dominatrice ») ou du public-cible (« jamais content ! »).

Dans ce type d'association, la personne âgée se caractérise par une posture ambivalente : elle reconnaît avoir besoin d'une aide extérieure, mais refuse de se définir seulement comme un être vulnérable ayant besoin des soins d'autrui. Aussi, la personne âgée est-elle, subjectivement, affaiblie par cette aide institutionnelle (qu'elle vit comme une forme de dépendance), mais elle revendique une forme d'autonomie, dans le rapport au professionnel et/ou dans d'autres domaines d'activité (vie familiale, vie sociale, vie quotidienne...). À cette identité pour soi (Dubar, 1995) irréductible à la catégorisation institutionnelle (telle qu'elle est perçue par la personne âgée), sont associées des formes pratiques de résistance : la personne âgée « ferraille » *in situ* avec l'aide à domicile pour imposer sa manière de faire le ménage (serpillière ou balai espagnol, techniques dans le pliage du linge...), ses habitudes alimentaires (avec ou sans beurre, sel...), sa propre définition du « suivi relationnel » prescrit par l'institution (reprenant l'aide à domicile lorsqu'elle adopte un ton infantilisant à son égard, refuser les « bavardages inutiles »...)⁴. Dans un certain nombre de cas, ce mécontentement est cantonné à la scène de la relation et ne débouche pas sur une « nouvelle association » qui serait marquée par la figure de la *voix* à l'attention de la hiérarchie institutionnelle ; en effet la personne âgée peut percevoir sa cause comme illégitime ailleurs que dans l'espace domestique et la relation de face à face (comment justifier publiquement de plier les serviettes en trois et non en deux ?), une tentative de plainte (par téléphone auprès du service) peut n'avoir reçu aucun écho, la famille (qui est souvent l'interlocuteur privilégié de l'institution) peut « filtrer » la voix de la personne âgée mécontente et/ou la réponse de l'institution. Ce faisant, la non-adhésion peut perdurer, tout en restant acceptable pour les deux parties, à travers des arrangements : l'aide à domicile (elle-même tendanciellement affaiblie par les résistances de la personne âgée) cède sur la façon de réaliser telle tâche mais pas sur telle autre ; face à une personne âgée « trop désagréable », un *turn-over* est institué entre les professionnelles afin de limiter les occasions de conflit et la souffrance au travail ; par ailleurs la personne âgée, gagnée par la lassitude,

³ B. Latour propose une définition de la sociologie comme « le suivi d'associations » (2006, p. 13).

⁴ Ces exemples sont pour partie issus du travail de terrain réalisé par A. Chabert (2009) et C. Vinay (2009) dans le cadre de leur mémoire de Master 1.

peut ne pas chercher à modifier le comportement de l'aide à domicile mais « repasse derrière » (cf le pliage des serviettes) ou bien encore, si plusieurs professionnelles interviennent à son domicile, elle répartira les tâches en fonction des compétences qu'elle attribue à chacune d'elles : à l'une le repas et le pliage des serviettes, à l'autre les vêtements .

En mettant au jour cette espèce d'association (faite de formes de résistance « régulées », de compromis quant aux modes de coexistence ou encore de stratégies d'évitement réciproques), l'analyse renvoie dos à dos le discours institutionnel dominant mais aussi les discours sociologiques en surplomb. Elle permet de ne réduire la personne âgée, affaiblie par la relation institutionnelle, ni à une posture de « client », ni à celle d'un « dominé » : elle n'adhère pas au discours institutionnel de la prise en charge de la dépendance, mais n'est pas en mesure d'imposer publiquement une autre définition de soi. L'analyse d'une telle « association » invite aussi à ne pas appréhender l'aide à domicile comme « une professionnelle aux compétences définies hiérarchiquement » (discours politique) ou comme un agent d'une domination institutionnelle (discours sociologique) : c'est la pluralité de son engagement, irréductible aussi bien à des règlements officiels qu'à un habitus professionnel, qui fait tenir les arrangements avec la personne âgée

Le jeu des perceptions dans la considération de ce qui se passe

Par quelle approche méthodologique peut-on débusquer ces espèces d'associations ? Par quelles opérations s'opère la connexion du chercheur avec la logique endogène de la pratique qu'il se propose d'étudier ? Et quels moyens se donne-t-il pour l'aborder autrement que dans les registres de la pensée classificatoire dominante (scientifique, politique) ? Si l'organisation pratique, concrète, de l'enquête suppose deux temporalités, celle du terrain et celle de l'écriture, formellement, la construction d'un point de vue s'élabore dans une dialectique où « travail théorique et travail empirique sont liés dans un va-et-vient constant » (Baszanger, 1992, p. 12). Autrement dit, l'expérience du terrain ne s'arrête pas quand le chercheur cesse de s'y rendre, elle se prolonge jusque dans le travail d'écriture. L'écriture, avec ses diverses procédures de schématisation, est bel et bien l'élément indispensable pour organiser l'expérience de terrain [] et pour la transformer en un produit intellectuel » (Kilani, 1993, p. 19). En admettant le caractère réflexif de l'écriture, un travail sur les perceptions, lors de la mise en forme du matériau d'enquête, peut contribuer à se déprendre des conventions (i.e. des visions dominantes) et à faire varier les points de vue. L'exacerbation des perceptions dans la remémoration et la considération des scènes observées, est un procédé permettant de faire surgir du réel les « espèces d'associations »

Il faut parfois en passer par le développement d'une hypertrophie de l'œil et de l'oreille. Devenir sourd diraient J.-F. Laé et N. Murard (1995) :

« Réaliser une sociologie du sourd où l'œil dirait seul le réel et l'exprimerait autrement. Au lieu de s'attacher aux discours, tenter de voir pour laisser entendre les choses "Rendre visible", ce serait aiguïser et étendre les perceptions. capter les forces non visibles, exprimer de nouveaux événements » (Laé et Murard, 1995, p. 19). Une hypertrophie de l'œil présente bien des atouts sur les terrains de l'accompagnement, et notamment l'accompagnement des « parcours d'insertion » que les jeunes sont sommés de concrétiser. Elle permet entre autres choses de rendre visible une absence : celle des dits « parcours d'insertion » précisément. Ces derniers ne préexistent pas aux individus. Ils ne prennent pas la forme d'une piste, ni d'un circuit, ni d'un sentier balisé, mais sont constitués de séquences de formation aux ancrages temporels et topographiques éclatés, disséminés, dilués. En développant une hypersensibilité de l'œil, le sociologue perçoit alors que le travail d'accompagnement est une épreuve physique. Les intervenants eux-mêmes comprennent leur action comme visant à rendre « concrètes » des normes et injonctions perçues comme « abstraites ». La présence et le corps de l'intervenant jouent contre les processus de déstabilisation. Accompagner, c'est dépasser la simple co-présence physique et utiliser les forces de l'interaction pour devenir, aux yeux d'autrui, un autrui significatif. Et cette hypersensibilité de l'œil, rend le sociologue sensible aux épreuves d'institution réalisées au travers des « liens faibles » que le discours ne prend pas en compte.

Mais « à d'autres moments, le regard nous empêche de voir [] C'est que le regard est le vecteur du pouvoir [] le regard conduit à surestimer certaines [de ces] relations et à en négliger d'autres [] En fermant les yeux, je peux entendre ce que voir m'empêchait d'écouter » (*ibid.*, p. 20). La relation d'accompagnement est caractérisée par une certaine discontinuité dès lors qu'elle s'organise au rythme des rendez-vous, et des rencontres dans le cadre d'« entretiens individualisés ». En se faisant l'oreille de ce qui s'énonce lors de ces séquences d'interaction, on découvre une intense activité de coordination, un travail d'« attachement »⁵ là où, à l'inverse, une émancipation est prescrite. Alors que le discours institutionnel préconise l'« autonomie » des individus, au cours de la relation d'accompagnement les différents acteurs ne cessent en réalité de se coordonner, de s'accorder, sur une définition commune de la situation qui fait problème (l'emploi, la formation, le logement) et une manière *ad hoc* de la traiter.

Une autre manière de repérer les processus d'association est de problématiser les discours institutionnels dominants quant au traitement réservé à des usagers affaiblis, sans pour autant s'engager dans une « contre-entreprise morale » (dénonçant ces discours comme des formes de violence symbolique ou d'hypocrisie institutionnelle). Il s'agit alors de penser l'espace des

⁵ Il s'agit bien ici de réaliser une « pragmatique de l'attachement », comme le propose J. Ion *et al.* (2005). Mais également M. Peroni interrogeant : « ce qu'il en est de ce qui "nous" fait, de ce qui fait ce "nous" comme réalité circonstanciée [] » (2000, p. 6).

points de vue, non pas en opposant les discours officiels aux pratiques des agents de base, mais en visant, dans et par l'enquête ethnographique, à restituer la pluralité, tout autant que les fondements communs, des énoncés et pratiques institutionnels

Par exemple, concernant les populations âgées, on peut certes distinguer, d'une part, un discours politique sur la perte d'autonomie des personnes âgées, réalité (construite) qui exige une prise en charge par l'institution de leurs besoins, et, d'autre part, un discours politique sur le bien-vieillir des seniors et leur responsabilité dans la construction d'une vieillesse active. Le discours sociologique classique, se fondant sur l'analyse de ces deux sémantiques, réduit alors souvent toute intervention institutionnelle à des formes de stigmatisation sociale, qui nieraient soit l'autonomie des personnes âgées, soit leur expérience propre de la vieillesse. Mais, en fait, les professionnels du front, dans leur quotidien de travail, mobilisent et hybrident des catégories de pensée et d'action très diverses, qui ne se réduisent ni à la dichotomie du discours politique dominant, ni à ce qu'en dit un regard sociologique univoque, en terme de domination.

Ainsi, dans leur travail auprès des personnes âgées, loin d'opposer strictement des techniques de normalisation (qui tendent à occulter l'autonomie de l'utilisateur) et l'instauration d'une relation symétrique avec le bénéficiaire (pensé alors comme « capable de... »), les aides à domicile mêlent en permanence ces deux modes d'engagement : tout en imposant un certain nombre de règles institutionnelles – types de tâches effectuées (ménage, suivi relationnel), rappel de normes (de propreté, d'hygiène corporelle, alimentaires) – l'aide à domicile définit souvent *avec* la personne âgée bénéficiaire, ce qu'il convient de faire aujourd'hui (quelles tâches ménagères ?), comment le faire (en prenant en compte des petites « manies » de l'utilisateur), ou bien adapte son activité (ce qui induit une perte de temps, d'efficacité...), de manière à permettre à la personne âgée de « participer » à l'entretien du domicile. Par ailleurs, dans la prise en charge de la « dépendance » des personnes âgées, les aides à domicile oscillent souvent entre une posture de pitié (Arendt, 1963), en surplomb et à distance, et une posture de *care*, adoptant le point de vue d'autrui pour soulager sa souffrance (Molinier, 2005) ; c'est le cas lors de la toilette, la définition de « l'action qui convient » (Thevenot, 1990) intégrant alors de manière variable le point de vue du bénéficiaire : en particulier, à quelle fréquence la toilette doit-elle être faite, selon quelles modalités (gant/douche/manières de faire), par qui (aide à domicile familiale ou pas) ? Enfin, l'attention portée aux engagements situés des professionnels du front souligne l'existence de séquences de « travail sans le bénéficiaire », à propos desquels les discours officiels restent silencieux : dans certaines situations, l'utilisateur ne fait pas/plus partie du champ de pertinence de l'agent de base (Laforgue, 2009) ; ce dernier, par exemple, peut quitter le domicile du bénéficiaire, lorsque sa face est mise à mal par une personne âgée trop agressive, impolie, irrespectueuse.

Au regard de ces brèves descriptions, on perçoit que les catégories de pensée et d'action mobilisées par les aides à domicile dans leur relation avec les usagers tout à la fois sont informées et ne se réduisent pas à la sémantique politique dominante. Le sociologue peut alors échapper à une tentation morale souvent présente lorsqu'il étudie des « acteurs affaiblis » (ici les agents de base de l'institution) : celle de se faire le porte-parole de leur voix (par contraste avec des « acteurs forts » qui n'auraient eux pas besoin de ce porte-voix sociologique). Au contraire, il s'agit ici d'adopter une posture symétrique qui permet de resituer la voix de chacun dans une configuration des possibles et de penser leurs liens (similitudes/différences, mais aussi transfert, glissement, hybridation...)

Se faire l'oreille et la voix des manières plurielles d'être au monde

Dans ces conditions, le travail sociologique consiste à produire une connaissance adéquate (sans *a priori*) de ces associations émergentes, circonstanciées, à travers lesquelles les acteurs se trouvent « bien ou mal attachés » (Latour, 2000, p. 192). En déplaçant le point de vue des acteurs vers l'action, on ne prétend pas « écrire des textes du point de vue des indigènes » et encore moins « parler avec leurs voix » à la manière d'un ventriloque (Geertz, 1992, p. 30). Si la tâche du sociologue consiste « à bien nommer le monde » (Micoud, 2000, p. 354), il lui revient d'élaborer un registre discursif capable de traduire l'expérience des acteurs faibles dans un « univers pluraliste » (Joseph, 2000, p. 85). Un univers pluraliste est un univers de liens faibles et un univers inachevé dans lequel les croyances nous permettent d'agir, dit I. Joseph. Alors, quelles peuvent être les croyances de l'acteur faible, fréquemment ignorées, jugées non significatives ou irrationnelles par les institutions ?

On peut chercher à saisir cette pluralité en analysant le travail « en train de se faire » des agents de base du travail social. L'enjeu est d'autant plus vif que le social est colonisé par le vocabulaire de la gestion. Le chiffre traduit et rationalise l'activité, le travail des agents, l'accompagnement des personnes, selon les termes définis par le politique et le staff administratif. Il permet aux « professionnels de l'arrière » de se passer de la voix et du point de vue des agents de base dans l'évaluation de leur propre activité. Si elle structure en partie l'activité (obligation de résultats, fiche de suivi...) la quantification évacue des pans entiers du travail d'accompagnement (certains deviennent tabous pour la hiérarchie). Les comptes rendus d'activité officiels fournissent une vision linéaire, homogène de l'accompagnement qui, dans les faits, n'existe pas. Inversement, l'activité n'est jamais décrite du point de vue des croyances sur lesquelles s'appuient les professionnels et les usagers pour faire face à des situations sociales problématiques.

L'investigation de la pluralité des manières d'être au monde dans l'ici et maintenant de la relation institutionnelle peut aussi porter sur les acteurs faibles que sont certains usagers. Ainsi, comment rendre compte de l'engagement de retraités dans le dispositif « Bien vieillir » d'une Caisse régionale d'assurance-maladie, affaiblis par la catégorisation institutionnelle dont ils font l'objet : ils sont désignés comme fragilisés, d'un point de vue matériel, relationnel, émotionnel, par leur passage à la retraite, tout en étant clairement incités à devenir les acteurs efficaces de leur propre vieillissement ? L'analyse du (des) sens que ces enquêtés associent à leur présence au sein de ce dispositif établit que leurs auto-interprétations échappent tant au discours institutionnel, qui en fait des « acteurs de leur bien-vieillir » afin d'échapper le plus longtemps possible à la dépendance, qu'au discours sociologique qui, sur un mode foucauldien, tendrait à les désigner comme les cibles de techniques de dressage des corps et de responsabilisation des esprits, face auxquelles ils n'auraient d'autres alternatives que la conformité ou la lutte critique. Certes, le retraité qui participe à ce dispositif est bien confronté à des logiques institutionnelles l'invitant à travailler activement à son « bien vieillir » (santé physique, mémoire, réseau social, quête de sens...), mais les entretiens avec certains d'entre eux permettent d'établir à quel point ils investissent ce dispositif à partir d'un champ d'expériences et d'un horizon d'attentes propres.

Par exemple, un enquêté, Monsieur Bernard, suit ce programme « Bien vieillir », car, pour lui, « ça passe un moment, c'est surtout ça ! ». Le temps d'une petite demi-journée, il peut détourner son attention du fait que sa femme (Annie) l'a quitté au tout début de sa retraite, de « ne plus être seul entre quatre murs », de ne plus « être en permanence avec Annie dans ma tête », en participant aux ateliers « alimentation », « activités physiques », « sommeil », « gestion du stress ». Quant aux messages que cherchent à communiquer les intervenants institutionnels lors des ateliers, Monsieur Bernard ne se soucie pas d'y conformer son quotidien : « ils nous apprennent ce qu'il faut manger, mais là j'ai tout faux... je suis pas dans la norme, tant pis ! Je les écoute, mais je les applique pas ! Je me casse pas la tête, je mange des plats tout prêts, de la charcuterie et je varie pas... j'ai pas envie de manger... » Toutefois, l'engagement de Monsieur Bernard dans ce dispositif ne se réduit pas à cette posture « pragmatico-apathique » à l'égard des objectifs institutionnels. Ainsi est-il à la recherche de toutes les opportunités lui permettant de créer ou de maintenir un lien avec certains professionnels du dispositif (en particulier le psychologue) : pour lui toutes les occasions sont bonnes pour raconter en boucle les épisodes ou les derniers rebondissements de sa rupture conjugale (qui date d'un an). La présence de Monsieur Bernard au sein de ce dispositif est donc à la fois ambivalente – c'est pour lui autant un moyen de « passer un moment » qu'un « lieu de parole avec un professionnel à l'écoute » – et à la fois

en décalage avec le modèle, promu par l'institution, du « senior » acteur de sa vieillesse et, ce faisant, échappant aux risques de mauvaise santé, d'isolement, de perte de confiance... Pour autant, les scènes et les agents de base de ce dispositif sont, jusqu'à un certain point (intentionnellement ou pas), à même de laisser une place à ses logiques d'engagement propres, et ce sur le mode de l'accueil et de l'écoute. Être attentif à la pluralité des modes d'engagement institutionnel de l'usager affaibli permet donc ici de ne pas se focaliser sur sa souffrance et son épuisement (et d'échapper ainsi en tant qu'ethnologue à l'horizon normatif associé à une posture de sollicitude), afin d'analyser les « stratégies de survie » qu'il développe, tout en mettant au jour la capacité des agents institutionnels (par-delà le discours officiel) à se coordonner avec ces « actions en propre ».

Il s'agit donc ici d'être attentif à rendre compte de la tonalité propre et de l'ambivalence de l'expérience que ces acteurs faibles font de ce dispositif, tonalité et ambivalence dont les conditions d'existence sont à rechercher tant dans le parcours social, les événements biographiques, les sphères d'appartenance et d'attachement de l'acteur faible, que dans la pluralité des moments et logiques institutionnels.

Conclusion

Visant la production d'un savoir qui ne soit ni réducteur ni naturalisant, tout l'enjeu d'un travail sociologique sur les scènes actuelles du social est, selon nous, de se garder d'une sociologie dite engagée, au sens où l'engagement est « un acte, une entrée consciente dans un monde – à la mesure de ce qu'on croit le connaître par l'objectivation qu'on en a faite – et qui revient, pour le changer, à vouloir confondre la réalité, supposée connue une fois pour toutes, avec le désir qu'on porte à son endroit » (Micoud, 2000, p. 359). Inversement, le regard sociologique pratiqué comme « celui de l'être qui est jeté dans un monde qu'il ne connaît pas déjà et qui accepte de se construire à l'épreuve de sa confrontation avec lui » (*ibid.*, p. 359), nous amène à nous faire la voix de ce qui est émergent, de manières d'être ensemble que les limites de la sociologie dominante et de la morale excluent. En ce sens, la compréhension de ce qui se joue sur les scènes de la relation institutionnelle relève moins d'un travail d'identification des catégories d'acteurs (en fonction du sexe, de l'âge, de la position sociale) ou des stratégies d'acteurs – ce qui conduit d'une manière ou d'une autre à leur réification – que d'un travail visant à décrire comment leurs identités sont relationnelles. L'unité d'analyse étant la relation institutionnelle, il convient alors de privilégier l'observation des scènes d'interactions entre professionnels et usagers, en analysant les cadres d'inscription, le type d'engagement qu'ils sous-tendent, la manière dont les individus s'y impliquent et le type de relation qu'ils nouent dans ces espaces. Il

s'agit alors d'observer en se tenant *au plus près* du foyer de l'action, pour saisir « ce qui arrive réellement par la société » (Simmel, 1981, p. 166).

Bibliographie

- ARENDE H , *Essai sur la Révolution*. Paris, Gallimard, 1963.
- BASZANGER I . « Les chantiers d'un interactionnisme américain ». in STRAUSS A . *La trame de la négociation Sociologie qualitative et interactionnisme*. Paris, L'Harmattan, 1992
- BECKER H . *Les ficelles du métier*, Paris, La Découverte, 2002
- CHABERT A , *L'aide à domicile et les personnes âgées dépendantes : entre adhésion et non-adhésion*. Mémoire de Master 1 en sociologie, université de Savoie, 2009
- DUBAR C , *La socialisation*. Paris, Armand Colin, 1995
- GEERTZ C , *Ici et là-bas L'anthropologue comme auteur*. Paris, Métailié, 1992
- GIULIANI F , *L'ordre pactisé des dispositifs d'accompagnement Ethnographie de la relation d'aide sur quelques scènes actuelles du travail social* Thèse de doctorat en sociologie, université Lumière-Lyon 2, 2005
- GIULIANI F . « Le "chuchotement de la relation d'accompagnement" La gestion confinée des désordres du social », in PAYET J -P, GIULIANI F et LAFORGUE D (dir), *La voix des acteurs faibles De l'indignité à la reconnaissance*, Rennes, PUR, 2008, p. 195-214
- GUCHER C , GUILLALOT E , LAFORGUE D et MOLLIER A . *Quelle représentation sociale et politique des retraités?* Contrat de recherche CGT-IRES, Grenoble, Centre pluridisciplinaire de gérontologie, 2009
- ION J et al , *Travail social et souffrance psychique*, Paris, Dunod, 2005
- JOSEPH I , *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris, PUF, 1998
- JOSEPH I . « Les croyances et la crédibilité du sociologue ». in FRITSCH Ph (dir), *Implication et engagement Hommage à Philippe Lucas*, Lyon, PUL, 2000
- KILANI M , « Référence universaliste et modes de représentation dans le discours anthropologique ». in BERTHOUD G , CENTLIVRES P, GIORDANO C et KILANI M (dir), *Universalisme et relativisme Contributions à un débat d'actualité*. Fribourg (Suisse), Éditions universitaires de Fribourg, 1993, p. 19-34
- LAÉ J -F et MURARD N . « Écouter-voir L'empirisme au risque des perceptions ». *L'homme et la société*, 115, 1995, p. 13-22
- LAFORGUE D , « Des institutions compréhensives? Par delà intérêt général et domination », in PAYET J -P, GIULIANI F et LAFORGUE D (dir), *La voix des acteurs faibles De l'indignité à la reconnaissance*. Rennes, PUR, 2008, p. 165-177
- LAFORGUE D . « Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines Pluralité, hybridation et segmentation du travail institutionnel », *Socio-logos*, 4, 2009. [<http://socio-logos.revues.org/>], consulté le 29 03 10
- LATOUR B . « Factures/fractures : de la notion de réseau à celle d'attachement », in MICOUD A et PERONI M (dir), *Ce qui nous relie*, La Tour d'Aigues, L'Aube, 2000, p. 189-209
- LATOUR B , *Changer de société – Refaire de la sociologie*. Paris, La Découverte, 2006
- MICOUD A . « Aux limites du faire : de l'engagement considéré sous la métaphore obstétricale », in FRITSCH F (dir), *Implication et engagement Hommage à Philippe Lucas*, Lyon, PUL, 2000, p. 347-359
- MOLINIER P , « Le care à l'épreuve du travail », in PAPERMAN P et LAUGIER S (dir), *Le souci des autres Éthique et politique du care* Raisons Pratiques, 16, 2005, p. 299-316
- PAYET J -P. « Moralisme et expertise : la double tentation de l'ethnographie ». *Éducation et sociétés*, 16, 2005, p. 167-175

- PAYET J -P et LAFORGUE D . « Qu'est-ce qu'un acteur faible? ». in PAYET J -P, GIULIANI F et LAFORGUE D (dir), *La voix des acteurs faibles De l'indignité à la reconnaissance*. Rennes, PUR, 2008, p. 9-25
- PERONI M , « Déliaison, quand tu nous tiens ». in MICOUD A et PERONI M . *Ce qui nous relie*, La Tour d'Aigues, L'Aube, 2000
- SIMMEL G , *Sociologie et épistémologie*. Paris, PUF, 1981
- STRAUSS A . *La trame de la négociation Sociologie qualitative et interactionnisme*. Paris, L'Harmattan, 1992
- THEVENOT L . « L'action qui convient », in PHARO P et QUÉRÉ L (dir), *Les formes de l'action*, Raisons Pratiques, 1, 1990, p. 39-69
- VINAY C , *La relation d'aide entre le professionnel et l'usager : la personne âgée et son aide à domicile*, Mémoire de Master 1 en sociologie, université de Savoie, 2009