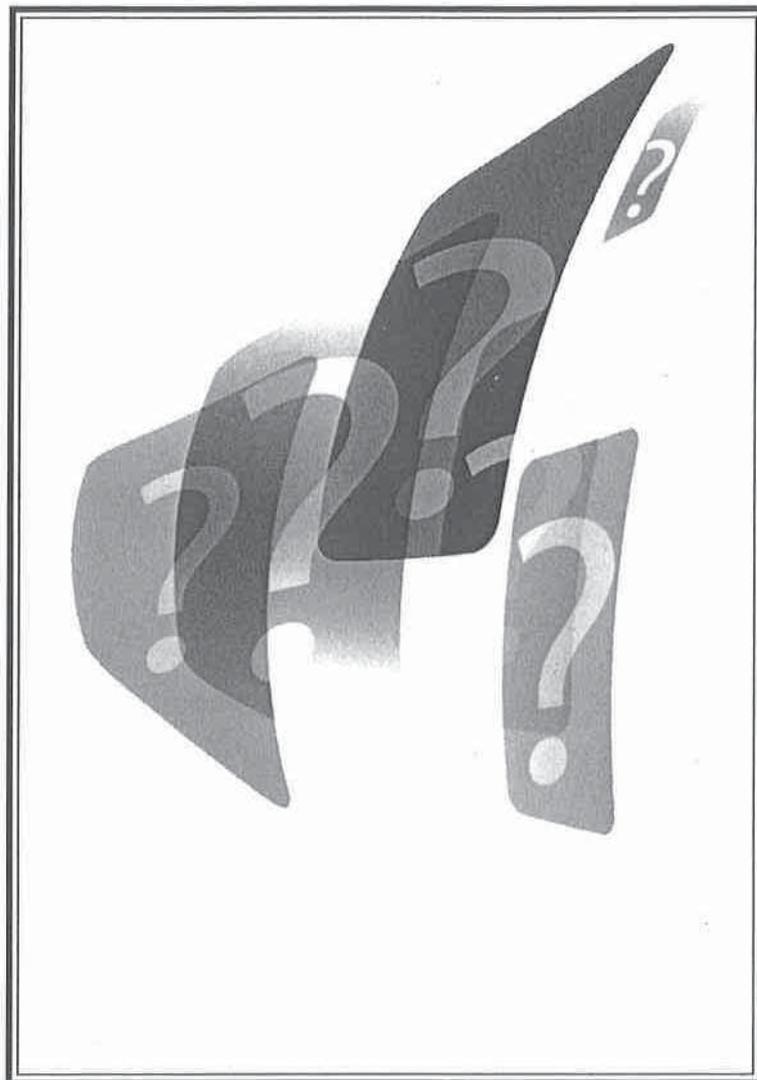


**Collection Le travail en débats**

Série Colloques & Congrès

# Institutionnalisation, désinstitutionnalisation de l'intervention sociale



**François Aballéa**  
(coordinateur)

**OCTARES**  
EDITIONS  
[www.octares.com](http://www.octares.com)

## L'« acteur faible » : une figure emblématique des institutions contemporaines ?

Jean-Paul Payet\*

Pour comprendre ce qui est à l'œuvre dans les institutions contemporaines, nous proposons un analyseur – l'« acteur faible »<sup>1</sup> – qui prend pour objet les processus d'affaiblissement et de renforcement d'individus socialement disqualifiés. Il est en effet essentiel d'interroger les nouveaux discours et les nouvelles pratiques d'institutions qui revendiquent un rapprochement avec leurs publics, une prise en considération de leurs usagers, une adaptation de l'action sociale, éducative, de leurs professionnels aux singularités individuelles. Ces principes se traduisent notamment par des politiques et des dispositifs favorisant l'expression de la voix de ces individus socialement affaiblis.

Quelle perspective propose la catégorie de l'acteur faible, d'un point de vue sociologique ? C'est à première vue une notion paradoxale, voire qui relève de l'oxymore. Elle semble synthétiser deux paradigmes inconciliables, l'un holiste, l'autre individualiste, l'un mettant en évidence des rapports structuraux de domination, l'autre insistant sur les capacités d'action. Si l'on se situe dans cette idée, certes illusoire, d'une synthèse, la notion d'acteur faible répond aux deux prédicats suivants : le premier est que les individus affaiblis ont une capacité d'action ; le second est que cette capacité d'action est celle d'individus affaiblis.

Mais la catégorie de l'acteur faible propose surtout une perspective analytique : elle postule que la faiblesse n'est pas un état, mais un processus, et qu'il convient dès lors de comprendre des dynamiques et des processus d'affaiblissement et de renforcement. L'approche se veut ici plus interactionniste et compréhensive. C'est d'une part l'étude des configurations sociales dans lesquelles les individus affaiblis agissent : en quoi ces configurations sociales sont-elles affaiblissantes ou habilitantes, capacitantes ? C'est d'autre part l'étude des perspectives des individus affaiblis, lesquels développent une action en propre : quelle activité réflexive et pratique développent-ils dans les configurations sociales produites par les institutions et hors de ces configurations ? C'est donc un double regard que propose la catégorie d'acteur faible : sur les institutions contemporaines dans leurs relations aux indivi-

---

\* Université de Genève.

1. Nous renvoyons au travail collectif mené dans notre équipe à l'université de Genève en lien avec un réseau de chercheurs francophones. Cf. J.-P. Payet, F. Giuliani et D. Laforgue (2008) et J.-P. Payet, C. Rostaing et F. Giuliani (2010).

des individus affaiblis et sur les individus affaiblis dans leur rapport à leur situation sociale. Ce regard croisé entend comprendre la co-production de rôles, de compétences, de situations qui actualisent, rendent possible, produisent des processus d'affaiblissement ou de renforcement.

Il se pourrait bien – on reconnaît là le réflexe « critique » du sociologue – que les intentions institutionnelles d'ouverture à la voix des acteurs faibles soient ambiguës. Ne s'agit-il pas d'adoucir un contrôle et une mainmise sur la vie des gens, en leur permettant d'exprimer leurs plaintes ? L'expression des individus affaiblis est-elle réellement libre ? N'est-elle pas plutôt requise et fortement encadrée ? En encourageant la réflexivité des individus, ne s'agit-il pas d'externaliser la responsabilité sociétale de leur exclusion, de convertir les causes sociales en défaillances individuelles ? On a là tous les éléments pour réactiver l'antienne de la violence symbolique des institutions étatiques ou para-étatiques. Pourtant, une telle explication ne rend pas compte de la complexité et de l'ambiguïté des évolutions institutionnelles.

Si crise ou déclin de l'institution il y a, c'est bien crise ou déclin de la cohérence d'un programme institutionnel (Dubet, 2002). Les institutions se sont transformées sous l'effet de multiples injonctions et pressions – économiques, sociales, culturelles. Ces transformations ne se sont pas traduites par le remplacement de l'ancien programme institutionnel par un nouveau programme. La cohérence du programme s'est dé faite devant la difficulté à maintenir un ordre traditionnel et à articuler des principes d'action pluriels et contradictoires. C'est à un empilement de strates anciennes et nouvelles qu'on assiste dans les institutions actuelles, bien plus qu'à une refonte globale d'une structure unifiée (Payet, Sanchez-Mazas, Giuliani et coll., 2011). Le principe d'individualisation et celui de reconnaissance (des attentes, des droits des individus affaiblis) ont ainsi remis en cause une action jugée trop bureaucratique, égalitariste plus qu'égalitaire, froide, aveugle aux situations singulières et sourde aux plaintes des individus vulnérables. Mais ces principes ont émergé dans un contexte historique où les exigences gestionnaires sont devenues centrales et où la norme de l'efficacité s'est imposée à tous les niveaux de l'architecture institutionnelle.

Pour ne pas en rester à un niveau programmatique et abstrait, il convient de mener une anthropologie des institutions contemporaines (à l'instar de Laforgue, 2009). Nous proposons ici une contribution à cette anthropologie en tentant de mettre en évidence, à propos du contexte de néo-libéralisation des politiques sociales, quelques uns de ses effets concrets sur l'activité et l'identité, d'une part des professionnels du social (particulièrement ceux en relation à des publics disqualifiés), d'autre part des usagers (notamment ceux relevant de cette catégorie).

Un constat s'impose : la justification traditionnelle de l'action du professionnel de la relation de service, telle que l'a mise en évidence Lipsky (1982), qui est de « faire le bien de l'utilisateur » est affaiblie par l'injonction devenue supérieure dans les institutions actuelles, qui est celle de « rendre des comptes ». L'une des manifestations concrètes de cette imposition d'une logique gestionnaire et comptable est la reconfiguration de la temporalité de l'action du professionnel, du rapport entre son activité et le temps (et donc l'espace social) dans lequel elle se déploie. Les institu-

tions sont en effet confrontées à une difficulté : comment justifier l'efficacité de leur action, alors même que les contraintes externes – aggravation de la précarité (dans les domaines de l'emploi, du travail, du logement et leurs effets sur l'éducation, la santé notamment), réduction des dépenses publiques, désajustements structurels entre formation et emploi, etc. – s'accroissent ? La solution adoptée par les institutions est celle d'inverser le sens de la relation action-évaluation, en redéfinissant l'action à partir de ce qui est évaluable (donc comptable) et qui pourra donc être l'objet d'objectifs et de normes de rentabilité. Il est possible d'identifier quatre traductions de cette logique :

- on observe une segmentation de l'activité du professionnel. Celle-ci se transforme en une série d'actes strictement délimités, chacun d'eux pouvant donner lieu à un comptage ;
- cette segmentation de l'activité du professionnel s'accompagne de son découplage par rapport à la temporalité des situations vécues par les usagers ;
- le temps consacré à chaque usager est réduit, l'objectif étant de « faire du chiffre » ;
- on assiste à la mise en place de critères d'évaluation de la situation de l'utilisateur, qui sont relatifs au respect des procédures institutionnelles.

L'ensemble de ces transformations de l'activité constitue ce qu'on peut appeler une *restriction de la sphère de l'action institutionnelle à une aire proximale*<sup>2</sup> (l'interaction professionnel/usager) dont la connexion avec des effets plus importants, plus durables sur la situation de l'utilisateur n'est plus prise en charge par l'institution. On demande au professionnel de réaliser un certain nombre d'actes, sans que ces actes soient strictement reliés (et évalués comme tels) à des effets mesurables selon les grands indicateurs traditionnels (formation, emploi, logement). On demande de manière symétrique à l'utilisateur de respecter un contrat, de suivre des procédures, de réaliser un parcours institutionnel, sans que ces différentes épreuves soient strictement reliées à des effets sur sa situation selon les grands indicateurs de l'insertion sociale. De fait, l'introduction de logiques comptables à des fins d'évaluation conçue comme une auto-justification de l'institution défait la chaîne causale besoins de l'utilisateur/action de l'institution/effets sur la situation de l'utilisateur. Quels en sont les effets sur l'activité et l'identité tant du professionnel que de l'utilisateur ?

Du côté du professionnel, nous parlerons d'une forme inédite d'aliénation. On assiste en effet à une double contrainte, paradoxale : la justification de « faire le bien » semble être légitimée par les nouvelles rhétoriques sur l'adaptation de l'action institutionnelle aux singularités des usagers, quand, dans le même temps, l'injonction de « rendre des comptes » reconfigure l'activité du professionnel, la rendant moins à même de mettre en œuvre une action individualisée, adaptée à chaque usager. De fait, cette contradiction se traduit chez les professionnels par une déstabilisation qui prend différentes formes. Une des stratégies récurrentes pour résoudre la double contrainte est celle de l'identification par les professionnels du « faire le bien » au nom de l'utilisateur au « faire bien » revendiqué par l'institution. Le « faire bien », au

2. Nous nous inspirons ici de l'analyse de H. Arendt (1991) sur l'éthique.

sens d'une conformité aux nouvelles normes institutionnelles, permet de réduire la souffrance liée à la perte de sens des repères éthiques traditionnels du métier. Le professionnel puise désormais son estime de soi dans une identification à la rhétorique du professionnel moderne, efficace, responsable (Payet, 2008). On voit, dans les équipes de terrain, les conflits se reconfigurer autour de cette opposition traditionnel/moderne qui brouille les enjeux éthiques et qui sape les solidarités de corps. Difficile en effet de refuser certaines formes d'évaluation et de reconfiguration du travail sans être suspectés, voire accusés, de passéisme, d'immobilisme, de laxisme.

Du côté de l'utilisateur, la déconnexion entre les épreuves institutionnelles et les effets pratiques de transformation de sa condition le conduit également à une nouvelle aliénation et pose la question de la manière dont il la gère. C'est à lui de prendre en charge désormais le lien entre les parcours institutionnels et leurs effets (ou plutôt leur absence d'effets) sur sa vie. C'est par exemple à lui de « tenir » (Giuliani, 2009) dans des parcours d'insertion morcelés : il lui faut se déplacer (physiquement d'abord) entre les différents points d'un parcours désormais segmenté entre de multiples institutions, services, professionnels, il lui faut assurer le lien, occuper l'espace vide entre les différentes prises en charge. Dans un régime d'individualisation, de responsabilisation de soi, il est tenu comptable des ressources que lui apportent les institutions. Quand bien même ces ressources ne sont pas convertibles en opportunités réelles sur le marché des biens concrets ! Ceci conduit les individus à se penser – et à se dire – non plus comme des victimes mais comme de « mauvais stratèges » : « *on n'a pas fait les bons choix* ».

Nous décrivons ici une action sociale contradictoire au niveau de ses principes, d'un côté principe de gestion, de l'autre principe de capacitation, et nous tentons d'analyser la manifestation de cette contradiction dans les activités et dans les représentations des professionnels et des usagers (spécialement des usagers affaiblis). Nous avons identifié un repli de l'action institutionnelle sur elle-même, une restriction de son horizon d'action, qui tend à faire du professionnel et de l'utilisateur des évaluateurs de leur propre activité, sans pouvoir rendre l'institution responsable de la réalisation de ses finalités traditionnelles. Ce que nous voudrions maintenant montrer, c'est que la chaîne causale traditionnelle – besoins de l'utilisateur/action de l'institution/effets sur la situation de l'utilisateur – qui s'inscrivait dans une dimension macro-sociétale et objective, laisse la place à une nouvelle chaîne causale – normes de l'institution/action de l'utilisateur/effets sur les procédures – qui s'inscrit dans une dimension micro-sociétale et subjective.

Le texte de l'intégration sociale ne se joue plus sur des scènes qui prennent sens dans une finalité globale, car chaque scène demande à rejouer le texte, à tester les acteurs, à les soumettre à une nouvelle évaluation de leurs compétences. Déconnectée d'effets objectifs, la scène des interactions professionnels-usagers semble mettre en œuvre cette société de consolation, telle que la prophétisait Goffman (1989). Mais, reconfigurée avec des épreuves *ad hoc*, cette scène se double d'une institution de contrôle d'une forme nouvelle, qui est celle de l'auto-contrôle. La compassion n'est plus aussi disponible, car il faut désormais la conjuguer au principe de responsabilisation. Emouvoir le professionnel est pour l'utilisateur un enjeu, car

c'est l'intéresser à son cas et le mobiliser pour soi. Cela ne suffit pourtant pas, car en retour le professionnel ne se pose plus en pourvoyeur de biens, en surplomb, mais en partenaire d'une épreuve que l'utilisateur se doit de réaliser. L'utilisateur est appelé à s'inscrire dans cette relation de partenariat, à « jouer le jeu » du partage d'informations, de la transparence, de la confiance. Il est conduit à s'exposer, ce qui suppose pour lui de manifester les compétences nécessaires pour s'inscrire dans une communication à la fois « authentique » et « acceptable » au regard des normes institutionnelles.

Les contraintes spécifiques de ce « jeu », conjuguées à la déconnexion d'effets directs sur sa condition concrète, peuvent conduire l'utilisateur à se retirer, par moments ou de façon permanente, de ce qui constitue des épreuves aliénantes. C'est particulièrement dans les épreuves de présentation de soi, impliquant une forte exposition de l'utilisateur, que ces décrochages peuvent avoir lieu. L'utilisateur quitte alors les zones exposées de la relation institutionnelle, pour rejoindre une « zone grise »<sup>3</sup>. Cette zone est d'autant plus grise que l'institution a restreint sa zone d'action et ignore donc les situations réelles dans lesquelles les individus agissent et se meuvent entre les espaces segmentés et isolés de prise en charge (nous pensons d'ailleurs que c'est parce qu'il y a un tel décrochage entre l'action de l'institution et la vie réelle des individus que les institutions développent de plus en plus ce besoin d'accéder au « vécu des gens », de le mettre en scène dans des situations semi-publiques, c'est quand la prise sur ce vécu s'éloigne – mais du propre fait de la distanciation de l'institution – qu'il devient impérieux d'en manifester l'existence). Les individus affaiblis passent brutalement de la lumière crue du principe de responsabilité de soi dans ces espaces d'exposition institutionnelle à l'ombre de la zone grise, celle de la clandestinité, de la survie, de la débrouille. Cette zone grise peut être l'espace du *care* (Paperman et Lagier, 2006), du soin assuré par des proches, l'espace des solidarités communautaires ou affinitaires, comme elle peut être aussi l'espace de la soumission au risque des rapports de force privés, de la mise en danger physique et moral de soi.

## L'intérêt d'une sociologie de l'acteur faible

On sait que les notions et les catégories de l'analyse sociologique n'émergent pas dans un vide social. Au contraire, parce qu'elles entendent saisir la contemporanéité de formes sociales, elles sont redevables d'un contexte historique et politique. La notion d'acteur faible n'échappe pas à cette contradiction d'une logique savante de connaissance nourrie par l'objet même qu'elle soumet à l'investigation. En mobilisant les remarques faites précédemment sur les évolutions des institutions contemporaines, nous entendons éprouver la capacité heuristique de la notion d'acteur faible en la liant et en la déliant tout à la fois de la réalité (de la figure) qu'elle entend décrire de l'action de ces institutions.

Rappelons que l'acteur faible est une catégorie qui permet de penser à la fois la faiblesse et l'action, ceci à un niveau objectif – celui des configurations sociales – et

3. Nous empruntons l'image à P. Levi (1989).

subjectif – celui des perspectives individuelles. C'est une catégorie qui se veut processuelle, en examinant les dynamiques d'affaiblissement et de renforcement. En quoi cette catégorie est-elle une figure emblématique des institutions contemporaines ? En ce qu'elle traduit leur rhétorique capacitaire et individualisante (sur ce constat, les auteurs de la notion pourraient à juste titre s'inquiéter de sa reprise comme catégorie du discours et de l'action institutionnelle).

Pourtant, cette catégorie a une heuristique sociologique, qui consiste à prendre au sérieux la pluralité contradictoire des institutions contemporaines. En d'autres termes, elle permet de poser la question suivante : comment ces institutions font-elles pour être « capacitanes », « habilitantes », comment font-elles pour mettre en œuvre une société décente, comment font-elles pour être des institutions qui mettent en œuvre un principe de reconnaissance ? Nous avons indiqué que le principe gestionnaire induit une logique qui va à l'encontre d'une disponibilité des professionnels, d'une ré-assurance de leur mandat éthique, d'une souplesse de leurs normes morales (souplesse nécessaire dans une logique de reconnaissance d'un autrui disqualifié). Mais, nous avons tenté aussi de montrer – trop rapidement et la démonstration demanderait à être faite de manière systématique – qu'il ne s'agit pas non plus d'un retour à une forme bureaucratique comme forme pure de l'action institutionnelle.

Il y a bien une dimension de bureaucratisation, qui se présente comme une hypertrophie des normes institutionnelles et une déconnexion de ces normes d'une réalité vécue par les acteurs, professionnels ou usagers. La rationalisation des actes, leur évaluation, leur comptabilisation s'accompagnent d'une restriction du mandat des institutions, qui ne semblent plus revendiquer une efficacité externe (au sens des effets sociaux de leur action) mais seulement une efficacité interne (au sens d'un fonctionnement endogène). Dès lors, les professionnels accompagnent des parcours, mais ne sont pas responsables de leur efficacité, puisque cette responsabilité en revient aux individus, *qui font ce qu'il faut* ou *qui ne font pas ce qu'il faut*. Les épreuves que doivent réaliser les individus sont configurées par l'institution comme des épreuves de conformité à des critères et des procédures internes.

Pourtant, cette réalité institutionnelle, qui se détache de la réalité vécue par les individus affaiblis au niveau de sa transformation concrète, lui fait en même temps une place majeure dans les épreuves communicationnelles qui ponctuent un parcours d'insertion tel qu'il est conçu et formaté par l'institution.

Quel est donc cet acteur faible appelé de ses vœux par l'institution contemporaine, plurielle et contradictoire ? Un acteur faible qui obtient des droits liés à sa faiblesse, mais qui n'ouvrent sur aucune effectivité durable. Un acteur faible à qui l'on prête des capacités, mais qui n'ont d'autre usage que de satisfaire des épreuves institutionnelles formelles. Un acteur faible accompagné par des professionnels parfois ouverts, mais qui s'objective et se réifie dans des interactions certes « compréhensives » mais sans prise sur le monde. Un acteur faible plus souvent face à des professionnels étranges, hybridant empathie et évaluation.

D'un point de vue sociologique, l'acteur faible ne se réduit pas à une figure aux accents foucauldien. La mise en scène de soi requise par l'institution se double de réversibilité : l'acteur faible développe une capacité à s'exposer et à se retirer, dont

il peut faire usage pour mener des « ruses » pour le dire comme Certeau (1980) ou pour se ménager des « réserves » pour le dire comme Joseph (2007). Le travail sociologique consiste dès lors à comprendre ces passages de frontière de la zone exposée à la zone grise, de la zone grise à la zone exposée : tant du côté des individus affaiblis qui effectuent ces passages que du côté des institutions et de leurs professionnels dont l'action renforce ou assouplit la frontière.

## Bibliographie

- Arendt H. (1991). *Eichmann à Jérusalem. Rapport sur la banalité du mal*. Paris, Gallimard.
- Certeau M. (de) (1980). *L'invention du quotidien*. Paris, UGE.
- Dubet F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris, Editions du Seuil.
- Giuliani F. (2009). Les conseillers face à la norme du parcours d'insertion. Entre expérimentations et stratégies de survie, *Informations sociales*, 156, 58-65.
- Goffman E. (1989). Calmer le jobard : quelques aspects de l'adaptation à l'échec. Dans *Le parler frais d'Erving Goffman*. Paris, Editions de Minuit, (p. 277-300).
- Joseph I. (2007). *L'athlète moral et l'enquêteur modeste. Recueil d'articles* (Préface et éd. de D. Cefaï). Paris, Economica.
- Laforgue D. (2009). Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines : pluralité, hybridation et fragmentation du travail institutionnel, *Socio-logos*, 4, mis en ligne le 23 septembre 2009, Consulté le 09 septembre 2010. URL : <http://socio-logos.revues.org/2317>
- Levi P. (1989). *Les naufragés et les rescapés. Quarante ans après Auschwitz*. Paris, Gallimard.
- Lipsky M. (1982). *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Payet J.-P. (2008). La reconnaissance, les institutions et le fonctionnaire. Dans J.-P. Payet et A. Battégay (s/d), *La reconnaissance à l'épreuve. Explorations socio-anthropologiques*. Lille, Presses Universitaires du Septentrion, (p. 103-112).
- Payet J.-P., Giuliani F. et Laforgue D. (s/d) (2008). *La voix des acteurs faibles. De l'indignité à la reconnaissance*. Rennes, PUR.
- Payet J.-P., Rostaing C. et Giuliani F. (s/d) (2010). *La relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs faibles*. Rennes, PUR.
- Payet, J.-P., Sanchez-Mazas M., Giuliani F. et Fernandez R. (2011). L'agir scolaire entre régulations et incertitudes. Vers une typologie des postures enseignantes de la relation à autrui, *Education et sociétés*, 27, 23-37.
- Paperman P., Laugier S. (s/d) (2006). *Le souci des autres. Ethique et politique du care*. Paris, Editions de l'EHESS, (Coll. Raisons Pratiques).