

L'INSTITUTION ET LE NOUVEL ENTRANT: ENTRE RECONNAISSANCE ET CONTRAINTE (PRISON, TRAVAIL SOCIAL)

Abstract: The institution and the new inmate: between recognition and constraint (prison, social work)

The question of «the entrance in institution» was quite particularly handled, in the sociology, with the concept of total institutions (Goffman 1968), which considers that the confinement (in purposes of control and of processing of the individuals) is essential, a component. A number of rites then allows to confirm, for all people, the necessary existence of this institutional confinement and control associated with it. The aim of this article is to ask how the admission into institution is transformed in a context of change of the contemporary institutions (interpreted sometimes in terms of decline, of crisis of legitimacy, sometimes of reorganizations). The analysis is based on the study of the rites and the ceremonies of admission observed within the context of three research: the strategies of adaptation of the prisoners to the prison, the socio-educational accompaniment of the stigmatized parents as deviants in the education of their children (assistance of parentality), the work of the professionals of the home care with older persons.

Mots-clés: Institution · Prison · Travail social · Reconnaissance · Contrôle · Pluralité

Frédérique Giuliani, Denis Laforge, Corinne Rostaing

La question de «l'entrée en institution» a tout particulièrement été traitée, en sociologie, au sujet d'institutions totales (Goffman 1968), pour lesquelles l'enfermement (à des fins de contrôle et de transformation des individus accueillis) est un élément central, constitutif. Un certain nombre de rites permet alors d'instituer aux yeux de tous l'existence nécessaire de cet enfermement institutionnel et du contrôle qui y est associé. Mais comment, dans un contexte de transformations des institutions contemporaines (interprétées tantôt en termes de déclin, au regard d'une crise de légitimité, tantôt à travers la mise au jour de recompositions...), se pose à nouveaux frais l'enjeu de «l'entrée en institution»? En particulier, comment les institutions contemporaines «font-elles avec» des enjeux de dignité et de reconnaissance des personnes (Payet, Giuliani et Laforge 2008), susceptibles de rendre problématiques l'enfermement et le contrôle institutionnels? Comment et jusqu'à quel point transforment-elles leurs rites et cérémonies d'admission en conséquence?

L'étude comparée des processus d'entrée dans trois institutions contemporaines, relevant de différents domaines de l'action publique - la prison, la protection de l'enfance, la prise en charge des personnes âgées dépendantes - permettra de répondre à ces questions. Nos propos s'appuient sur des enquêtes de type ethnographique réalisées en France (Payet, Rostaing et Giuliani 2010). En prison, des recherches ont été menées depuis une vingtaine d'an-

nées dans les trois types d'établissements pénitentiaires (maison d'arrêt, centre de détention et maison centrale). Les cérémonies d'admission ont été plus particulièrement observées en maison d'arrêt, lieu d'incarcération pour les prévenus et les condamnés à de courtes peines. Des entretiens ont été également réalisés auprès des personnels (de surveillance, conseillers d'insertion et de probation, personnel médical) et des personnes incarcérées. Par ailleurs, une recherche a été conduite dans des Maisons de l'enfance à caractère social (MECS), mettant en œuvre des dispositifs de soutien à la parentalité. L'enquête porte entre autres choses sur l'observation des scènes d'accueil et de rencontres entre des parents repérés comme déviants dans l'éducation de leur enfant et des professionnels (éducateurs, puéricultrices, assistantes sociales). Enfin, une enquête a été réalisée auprès de professionnels intervenant au domicile de personnes âgées bénéficiant d'une allocation personnalisée à l'autonomie attribuée par les pouvoirs publics (conseils généraux). L'observation des situations de travail a permis d'étudier comment s'organise la prise en charge institutionnelle des personnes à leur domicile (subvenir aux besoins quotidiens en prenant en charge l'entretien du domicile, la toilette, l'alimentation, les problèmes d'isolement des personnes...). La figure du nouvel entrant sera donc examinée dans trois configurations différentes: dans un lieu de détention permanent, au cours de rencontres ponctuelles dans un dispositif institutionnel et, enfin, au domicile privé des personnes usagères.

L'étude de ces trois institutions contemporaines met en évidence, à un niveau descriptif, l'existence de rites de passage et d'affiliation lors de l'arrivée d'un «nouvel entrant» dans ces institutions. Ces rites gagnent à être envisagés comme des moments (des événements) au cours desquels cet individu passe d'une sphère à l'autre (appartenance ou pas à la sphère institutionnelle), qui permettent de lui donner un statut et de stabiliser sa relation avec les agents institutionnels. A un niveau interprétatif, on montrera que l'arrivée du nouvel entrant dans chacune de ces trois institutions s'accompagne de deux types de rites et cérémonies en tension: d'une part, il persiste des rites et cérémonies institutionnels sous-tendus par une logique de contrôle social et qui visent à conformer/réduire l'individu à son seul statut institutionnel, en assurant le passage d'un statut à l'autre (de non-usager à usager, de non-détenu à détenu, etc.); d'autre part, il existe aussi dans les institutions étudiées des cérémonies – que nous nommerons des cérémonies d'individualité – qui visent à reconnaître l'individu en tant que personne singulière à respecter (Taylor 1994). Une approche comparative permettra de montrer que les institutions étudiées ne sont pas animées par le même mouvement: elles combinent de manière différenciée des enjeux de contrôle social et des enjeux de reconnaissance des personnes, au moment de l'entrée d'individus en leur sein. En particulier, certaines institutions hiérarchisent ces deux logiques au profit d'une logique de contrôle qui conserve des formes largement «traditionnelles» (à l'instar des institutions totales), tout en ménageant – fait nouveau – une place mineure pour des formes de reconnaissance des personnes (à travers l'instauration de cérémonies d'individualité). D'autres institutions tendent plutôt à rompre nettement avec ces formes traditionnelles d'assujettissement des nouveaux entrants, en soumettant ces derniers à des moments et des scènes d'accueil qui hybrident des pratiques de reconnaissance de l'autonomie ou des besoins propres des individus avec des formes renouvelées d'emprise sur les usagers.

L'ASSOULISSEMENT DES CÉRÉMONIES D'ADMISSION DANS UNE INSTITUTION TOTALE

Comme nous l'avons mentionné, l'institution vise à la fois à contrôler et à reconnaître. Dans le cas de la prison notamment, les cérémonies d'admission sont maintenues pour manifester le changement de statut orga-

nisé (Strauss 1992), mais elles sont adoucies, comme pour moins marquer le passage du dedans et du dehors et pour signifier une attitude plus respectueuse de la dignité des entrants. Pour la prison, c'est une manière d'atténuer le choc carcéral et d'éviter ainsi certains suicides. Cette politique se lit surtout à l'entrée, moins à la sortie.

L'entrée en prison symbolise l'entrée dans un autre monde, dont le trait caractéristique est la contrainte. Les barrières que la prison oppose aux échanges avec l'extérieur marquent la frontière entre la liberté et l'enfermement, entre la vie recluse et la vie normale (Goffman 1968: 48). La prison n'est pas un lieu normal de vie, elle reste une *institution totale*¹ même si certains de ses traits ont évolué (Rostaing 2001).

Le rituel d'admission symbolise donc le passage du statut de personne libre à celui de personne incarcérée. L'entrée dans l'institution totale marque, à la fois symboliquement et physiquement, la coupure par rapport à sa vie précédente, la rupture de ses habitudes, la perte de son ancien statut social. Elle force l'individu à se défaire de son moi antérieur le rendant ainsi vulnérable, comme le souligne Gabriel Mouesca (2006: 71) qui raconte sa première incarcération en 1984:

«Bienvenue dans un monde où les règles sont opposées à celles qui régissaient votre vie d'avant les murs. C'est le choc de la première fouille. Vous êtes nu devant des hommes en uniforme qui vous indiquent d'une voix sèche la procédure à suivre: [...] «baissez-vous», «toussez», «tirez la langue», comme s'il s'agissait là d'actes anodins. Vous venez de comprendre que votre intimité ne vous appartient plus.»

Ces pratiques continuent d'apparaître comme choquantes par rapport aux conventions de la vie civile, notamment les rites de politesse (Picard 2001), qui visent justement à marquer le respect de l'intimité des protagonistes par des règles de protection (frapper avant d'entrer, ne pas ouvrir une lettre qui ne vous est pas adressée). En prison, les rites d'interaction symbolisent le changement de registre, la fin de ces marques de civilité ordinaire. L'entrée dans cette institution fermée est marquée par des «cérémonies d'admission» qui comportent des séquences que nous regrouperons en trois types de rites, rites de séparation, rites de dégradation et rites d'agrégation, associés à trois lieux: le vestiaire, le greffe et la cellule.

¹ L'institution totale est un «lieu de résidence et de travail, où un grand nombre d'individus, placés dans la même situation, coupés du monde extérieur pour une période relativement longue, mènent ensemble une vie recluse dont les modalités sont explicitement et minutieusement réglées» (Goffman 1968: 41).

DOSSIER

Ces séquences voient cependant certaines de leurs modalités s'atténuer, pour devenir un peu plus respectueuses de la dignité de la personne détenue.

La séparation

Le rite de la séparation correspond bien à la phase préliminaire des rites de séparation de Van Gennep (1909) qui visent à édifier des frontières symboliques et pratiques autour de l'individu. Il agit surtout sur le corps du détenu qui est pris en charge, lors de son passage au vestiaire avec la fouille corporelle, la douche et le tri des effets. La fouille en tant qu'examen intrusif est perçue comme un dépouillement, une ingérence dans son intimité. Mais la manière dont elle est pratiquée fait l'objet de négociations. Certains assouplissements semblent acquis comme le fait, dans des établissements pour peines, que les détenus n'enlèvent plus leur caleçon ou que les femmes ne se soumettent pas à une fouille complète lors de leurs règles. L'exception à ce principe de clémence est vécue par le détenu comme une sanction. La douche, même si elle est obligatoire, permet à l'entrant de retrouver un aspect digne et est souvent perçue comme un moment agréable après une longue garde à vue. Ce rite de séparation se manifeste enfin à travers le tri des effets personnels, ceux qu'on peut garder en cellule et ceux qui seront laissés au vestiaire jusqu'à la sortie, du fait de leur couleur (les vêtements bleus sont interdits, pour éviter toute confusion avec l'uniforme des surveillants) ou du fait de leur usage possible à des fins non souhaitées par l'établissement (ceinture, cravate, papiers d'identité, photographies, maquillage...) ou de leur valeur (bijoux, argent, vêtements de marque...). Le sentiment de dépossession est douloureux à la suite de cet abandon, le vestiaire représentant une «sorte de cimetière temporaire de son identité d'homme libre» (Lhuillier 2001: 25). Les entrants n'hésitent pas à négocier une plus grande tolérance vis-à-vis des objets qu'on leur propose de garder:

J'assiste au tri des effets personnels d'une détenue en maison d'arrêt. Le contenu de son sac à main a été étalé sur la table: les papiers, des photos de famille, un livre, un paquet de cigarettes, une lettre, une sucette d'enfant, un porte-monnaie, deux feutres...

La détenue demande: «Madame, les photos de mes enfants, je peux les garder?»

«Normalement non, parce que ce sont des photos d'identité. Mais je vais demander au chef.» Celui-ci accédera à la demande.

[...] Je rencontre un détenu qui porte un blouson de cuir, un objet habituellement interdit à cause du risque de vol. Je lui demande comment il a fait:

«Le surveillant voulait me l'enlever mais j'ai négocié. Mon blouson, c'est comme une seconde peau. Sans lui, je m'sens nu. Je voudrais bien voir le gars qui osera me le piquer! Le surveillant a compris à qui il avait affaire. J'suis pas un faible, moi.»

Ce rite ne se termine plus par la coupe obligatoire des cheveux ou le port du droguet qui n'est plus imposé depuis 1985. Chacun s'habille comme il veut dans la limite du respect des convenances. Certains ne changent pas leurs habitudes vestimentaires, exprimant par là qu'ils sortiront tels qu'ils étaient entrés, tandis que d'autres font le choix de s'habiller différemment, souvent de façon «cool» (jogging) comme pour souligner leur détachement vis-à-vis de la situation.

La dégradation

Le rite de dégradation, appelé ainsi en référence directe à Harold Garfinkel, vise à estampiller l'individu de sa nouvelle identité administrative, à transformer la personne arrêtée en personne détenue par l'attribution du symbolique numéro d'écrou. Garfinkel qualifie de «cérémonies de dégradation» ces

«actions de communication entre deux personnes à l'occasion desquelles l'identité publique d'un acteur est transformée en quelque chose de dépréciée par rapport aux schèmes locaux des types sociaux» (1956: 420).

La cérémonie symbolise un double processus, au niveau biographique et par le sens dépréciatif qu'il porte sur le passé de la personne. Si le passage d'un statut organisé à l'autre manifeste habituellement des formes de reconnaissance (promotion, ascension sociale, mariage...), il s'apparente ici à une rupture, un bouleversement profond de l'identité et ce processus de reclassement institutionnel modifie la perception que l'individu a de lui-même et de sa relation à autrui (Strauss 1992). Les détenues sont généralement appelées par leur nom de jeune fille, quel que soit leur statut matrimonial. Certaines femmes réinterprètent le sens donné à cette formalité administrative: «Cela me fait tout bizarre d'être appelée par mon nom de fille. Mais c'est normal, c'est pour (ne) pas salir le nom de mon mari.»

Ce rite de dégradation passe par le greffe avec le remplissage de la fiche pénale, l'attribution d'un numéro d'écrou et les formalités anthropométriques (prise d'empreintes, photographies). Le numéro d'écrou a donc un

impact symbolique fort, le passage d'un statut de personne libre à celui de détenu, un passage plus marquant que celui d'une condamnation. Des personnes incarcérées préventivement risquent ainsi d'être considérées comme «pleinement déviantes» (Becker 1985: 43) même si ces «accusés à tort» seront innocentés ensuite. Et le fait d'arriver menotté à son procès peut avoir des effets sur la condamnation. L'usage pratique du numéro d'écrou est cependant relativement réduit; il n'est utilisé que pour les bons de commande de la cantine et les formalités, il n'est souvent qu'un additif au nom.

L'agrégation

Ce dernier rite indique à la personne son nouveau cadre de vie, par l'affectation en cellule et la remise d'un paquetage. La cellule constitue le lieu de vie du détenu, au sein duquel la personne passe, en maisons d'arrêt, 22 heures sur 24, en dehors des promenades et des éventuelles activités (travail, formation, sport...). Le partage de l'espace privatif du détenu avec d'autres, sauf en établissements pour peines, ne garantit pas l'intimité de la personne. Cet espace, à la fois réduit et impersonnel, contraint à une «contamination morale» (Goffman 1968: 66), à travers le fait de s'exposer à des relations interpersonnelles imposées avec des personnes d'âges, de cultures et de milieux différents du sien, ainsi qu'à une «contamination physique», puisqu'il est impossible de préserver certains domaines intimes comme le corps ou ses actions spontanées.

Depuis l'instauration en 2006, conformément aux règles pénitentiaires européennes, du «quartier arrivant» en maison d'arrêt, ce rite se déroule en deux étapes. Cette mesure vise spécialement à limiter le nombre important de suicides ayant lieu au cours des premiers jours de l'incarcération². L'Etat, reconnu responsable des personnes qu'il prend en charge³, tend à mettre davantage la personne détenue (et non plus le détenu) au cœur de ses préoccupations.

L'arrivant, placé seul en cellule, bénéficie de bonnes conditions de détention (cellule souvent rénovée, télévision gratuite, plaque chauffante...). La préservation de son intimité atténue le choc carcéral, reportant à plus tard le rite d'agrégation du détenu en détention et le moment de devoir s'expliquer sur son affaire. Ce sas voulu

protecteur entre l'extérieur et la détention favorise le repérage des personnes vulnérables et l'établissement de relations positives avec le personnel de surveillance.

Les jours passés au «quartier arrivant» sont rythmés par de nombreuses visites des personnels apportant chacun information, aide ou conseil. La démarche des professionnels est «d'aller à la rencontre» des personnes détenues: il s'agit pour les travailleurs sociaux (conseillers d'insertion et de probation) de les rassurer quant à leur famille, pour les enseignants de présenter des activités et des formations, pour le médecin de faire le point sur leur santé et de mettre en place si nécessaire des soins, pour les aumôniers (de toutes confessions) de proposer un soutien, ou pour le gradé de discuter avec le détenu des conditions de son affectation prochaine en détention (dans le cas où il connaît un autre détenu, il est possible de le placer dans la même cellule que celui-ci). La personne incarcérée est pensée ici comme une personne nécessitant une écoute, une attention particulière à ses conditions d'existence et pour laquelle une certaine disponibilité, de la considération, sont requises.

Ces cérémonies d'admission sont moins centrées sur l'organisation de la vie en collectivité que sur le changement de statut des personnes, à travers par exemple la multiplication des seuils instituant une transformation identitaire. Elles sont largement individualisées aujourd'hui, correspondant bien au processus d'individualisation de toute la société. Les repas sont pris en cellule (et non en réfectoire), il n'y a plus l'extinction des feux dans les dortoirs, la prière collective n'est plus imposée.

LES RITES DE RESPONSABILISATION DES PARENTS

Cet enjeu de l'admission du nouvel entrant est traité de manière fort différente dans des institutions de l'intervention sociale, relevant des politiques de protection de l'enfance en France. A travers la création récente de dispositifs d'accompagnement, les institutions modernes de l'intervention sociale tranchent radicalement avec des formes d'emprise institutionnelles caractéristiques des institutions totales. Désormais, l'entrée dans ces institutions ne s'apparente plus à des formes de dégradation morale et de rupture avec la vie ordinaire: ces institu-

² Selon le rapport Terra (2003: 38), 9 % des suicides ont lieu au cours de la première semaine, 17 % pendant le premier mois et 34 % durant les trois premiers mois.

³ Il a été par exemple condamné pour défaut de surveillance à la suite du suicide d'un détenu.

tions s'assignent d'autres missions orientées par le souci de respecter la dignité des personnes (Astier et Duvoux 2006) en leur reconnaissant des compétences et des qualités dans l'organisation de leur vie (Laforgue 2009). Dès lors, elles organisent leur «rapprochement» avec l'usager: elles saisissent autrui au travers des situations quotidiennes et des relations ordinaires qui le font socialement exister. D'autres rituels d'introduction – visant l'institution d'un sujet impliqué dans le gouvernement de lui-même – se substituent alors aux «techniques de mortification» (Goffman 1968: 58) qui, elles, visaient la réduction du sujet à sa définition institutionnelle.

Les dispositifs de soutien à la parentalité développés dans le cadre des politiques de l'aide sociale à l'enfance sont exemplaires des formes contemporaines de travail sur un matériau humain. Ils se présentent comme une alternative au placement des enfants en foyer, la rupture des liens familiaux imposée par ce dernier étant considérée comme pathogène sur le plan des individualités (Giuliani 2009). Ce traitement institutionnel rompt avec des pratiques antérieures inscrites dans une logique de substitution parentale, à travers lesquelles les familles étaient essentiellement perçues comme déviantes. Le travail dit de «guidance parentale» se veut au contraire respectueux des personnes et entend valoriser les compétences propres au parent. Pour ce faire, les professionnels interviennent sur la base de ce que dit le parent des difficultés qu'il rencontre et, plutôt que de lui imposer des règles d'éducation, l'incite à entrer dans une démarche active d'élaboration de solutions *ad hoc*. En effet, plusieurs fois par semaine, celui-ci est sollicité pour s'entretenir longuement avec différents professionnels (psychologues, éducateurs spécialisés, puéricultrices) au sujet des situations qui rythment le quotidien familial, de ses relations avec son (ses) enfant(s), avec l'autre parent de son enfant, avec l'enseignant en charge de la scolarité de son enfant, avec le voisinage. Ce traitement institutionnel se saisit alors des situations et des relations familiales à travers la manière dont le parent les vit, les interprète et les exprime au cours de ces entretiens. Plutôt que l'imposition de bonnes pratiques parentales, ces dispositifs privilégient une approche clinique centrée sur l'élucidation du sujet par lui-même.

La définition institutionnelle du «parent accompagné» s'appuie sur une articulation singulière entre des formes d'habilitation contraignantes d'une part, et d'autre part des processus institutionnels de co-construction d'un soi parental moins prédéfinis, beaucoup plus inachevés, par lesquels les parents sont censés chercher à mettre en

forme une expérience parentale problématique. Ces différentes dimensions de l'emprise institutionnelle – entre habilitation contraignante et co-construction de soi – ne vont pas de soi et font l'objet d'une mise en scène, notamment au cours des cérémonies d'accueil des parents. En effet, ces cérémonies d'accueil visent à la fois à réhabiliter l'usager en tant que parent susceptible de développer des compétences parentales avérées, mais également à inscrire dans une démarche de coproduction d'un soi parental et, enfin, à le contraindre à répondre de ses responsabilités parentales. Ces cérémonies se déroulent généralement dans le bureau du chef de service. Elles rassemblent les différents professionnels qui interviennent le plus régulièrement tout au long de l'accompagnement: le psychologue et deux éducateurs spécialisés. Lorsque les parents entrent dans ce bureau, ces derniers sont accueillis par une poignée de main du chef de service, lequel les invite à s'asseoir autour de la grande table ovale où se tiennent déjà les autres professionnels. Lors des présentations, chacun est désigné par son nom de famille précédé de l'étiquette «monsieur» ou «madame».

L'accréditation

La cérémonie d'accueil des parents repérés comme déviants met l'accent sur l'habilitation et la reconnaissance du parent. Plutôt qu'une sanction, la mesure d'accompagnement est présentée comme une accréditation: à travers elle, la collectivité reconnaîtrait ces personnes susceptibles de développer des compétences parentales à condition qu'on les y aide. Cependant, pour être perçue comme valable par les acteurs concernés (professionnels et parents), cette accréditation ne doit pas se limiter à une déclaration de principe. Elle fait donc l'objet de toute une mise en scène développée par les professionnels au cours de l'accueil des parents. Cette considération sociale s'incarne à travers de menues marques de respect exprimées par les professionnels à l'adresse de leurs interlocuteurs. Par exemple, lors de l'accueil, les parents sont écoutés à travers ce qu'ils expriment d'eux-mêmes et de «comment ça se passe à la maison». A ce stade de la prise en charge, ils sont autorisés à dévoiler les aspects les plus vils des relations familiales dans lesquelles ils se trouvent empêtrés. Les difficultés évoquées par le parent sont ensuite traduites et interprétées dans un tout autre registre que celui de la défaillance individuelle et comme relevant d'épreuves liées à l'exercice du «métier de parent» auxquelles se trouverait confronté tout un chacun. Toutes les déclarations sur le mode du «dire vrai» sont saisies par les professionnels comme autant d'opportunités de construire une relation de réciprocité.

Cette habilitation du parent n'a rien d'évident. Dans les premiers temps d'un accompagnement, les mères de famille (la présence du père est plus rare du fait qu'il s'agit souvent de mères élevant seules leurs enfants) assimilent celui-ci au fait d'être jugé comme mauvaise mère et au risque de se voir retirer leur enfant. La mesure d'accompagnement constitue en effet une obligation à laquelle elles doivent se soumettre sur décision d'un juge ou d'une assistante sociale. Elles se tiennent donc le plus souvent sur la défensive, osant plus ou moins exprimer leurs craintes. Face à ces réserves, les professionnels redoublent de vigilance, prenant le temps d'expliquer que le travail de guidance parentale se distingue d'autres interventions du travail social dont la visée s'énonce en termes de contrôle d'un parent globalement pensé comme inadapté ou potentiellement dangereux. L'instauration d'une crédibilité du parent est perçue par les professionnels comme une étape cruciale dans la carrière d'accompagnement: plutôt que de creuser une frontière entre usagers et personnels – attribuant le monopole du savoir et du pouvoir à ces derniers –, il s'agit d'instituer une relation de réciprocité visant l'étayage et la capacitation du parent.

L'auto-production d'un soi parental

Une des visées de la cérémonie d'accueil consiste à inciter l'usager à se situer dans une démarche d'auto-production d'un soi parental. S'adressant aux parents à travers des consignes de type «c'est vous qui faites le travail», les professionnels consacrent un parent entrepreneur de lui-même, habilité à entrer dans un processus de co-construction d'un soi parental dans l'interaction avec des professionnels. Le rôle du «parent accompagné» est donc laissé délibérément flou, il n'y a pas de pré-définition institutionnelle de la nature des situations ou des relations problématiques qui seront traitées, ni de la manière dont les différents protagonistes en viendront à bout. Ce contexte d'indétermination relative met concrètement les acteurs en situation de négocier la signification – qui n'est pas déjà là – du statut de parent accompagné. C'est pourquoi le contenu de l'accompagnement reste généralement assez imprécis au stade de la cérémonie d'accueil. Les professionnels ne reviennent pas sur les motifs qui ont conduit à la prescription d'une mesure, préférant construire leur intervention sur la base des informations dont leur fait part le parent plutôt que sur les dysfonctionnements pointés par d'autres. Cette manière de faire table rase des informations contenues dans les dossiers administratifs ou judiciaires relatives au parcours institutionnel des différents membres de la famille est une condition *sine qua non* de la crédibilité

du parent: plutôt que de l'enfermer *a priori* dans un rôle de parent déviant, celui-ci peut enfin être considéré en tant qu'acteur compétent dans l'identification des situations problématiques et leur traitement.

L'institution du parent responsable

L'écoute du parent est au cœur de l'entretien d'accueil. Interpellé pour exprimer ce qui, selon lui, pose problème et justifie un soutien, le parent est implicitement chargé de s'impliquer pour traiter les difficultés qu'il aura identifiées. L'exposition des difficultés s'inscrit ici dans une visée téléologique particulière: comme l'amorce d'un «travail sur soi» que le parent est invité à prolonger tout au long de la procédure institutionnelle. En ce sens, les professionnels s'assurent – au cours de la cérémonie d'accueil – que le parent interprète ce droit de parole au bon niveau, i.e. comme l'amorce d'un travail d'investigation sur soi. Certaines stratégies parentales visant à se départir de cette contrainte morale font l'objet d'une redéfinition immédiate de la situation: les professionnels réaffirment qu'il revient au parent «de faire le travail» et que c'est à travers son implication que se réalisera le changement.

Cet élément permet de prendre la mesure du type de contrainte inédit que représente la norme institutionnelle du parent impliqué dans le gouvernement de soi et de ses autres. Quand bien même rien n'apparaît franchement imposé aux parents, il est attendu de lui qu'il endosse un comportement responsable. Ce qui l'engage à prendre en compte les situations ou relations qui lui seront apparues problématiques dans l'échange avec les professionnels et à expérimenter quotidiennement des formes d'aménagement de celles-ci dans un sens préalablement co-défini avec les professionnels. Le parent est ainsi défini comme un prolongement de l'action institutionnelle dans la mesure où il est mandaté pour intervenir dans les relations familiales au regard de principes d'action définis en commun avec les éducateurs. Ce traitement institutionnel en appelle très fortement à la loyauté des parents en les investissant de la responsabilité d'agir et de se comporter au quotidien selon un sens qu'ils auront contribué à définir sur les scènes institutionnelles. Lors de la cérémonie d'accueil, le parent est placé dans ce rôle de «go-between» (Perrenoud 1994) entre l'institution et le quotidien des affaires familiales. Si le sens de son rôle de parent ne lui est pas imposé, ce n'est pas le cas de son rôle institutionnel: toutes attitudes consistant à «prendre congé en esprit de l'institution» (Goffman 1968: 243) étant désormais proscrites.

COMMENT ACCUEILLIR LE NOUVEL ARRIVANT CHEZ LUI?

Autour de cette question de l'entrée en institution, d'autres institutions contemporaines méritent d'être étudiées, celles qui, tout en cherchant à avoir une emprise sur les populations, n'ont aujourd'hui pas de lieu en propre pour exercer leur action. C'est le cas des institutions d'aide à domicile pour personnes âgées. En effet, en adéquation avec l'aspiration aujourd'hui dominante des populations âgées souhaitant «vieillir chez soi», la prise en charge institutionnelle de la vieillesse reconnue comme dépendante ou fragile par les pouvoirs publics se fait, majoritairement, non pas dans des établissements spécialisés (dont la figure historique est l'asile), mais au domicile même des personnes. Cette prise en charge peut être assurée par les Centres communaux d'action sociale (CCAS), plus précisément leur secteur «Personnes âgées»: ces institutions locales proposent, entre autres choses, des services d'aide à domicile, financés en partie par l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) pour les personnes âgées repérées et étiquetées comme les plus «dépendantes» par les services sociaux des conseils généraux.

Cette nouvelle configuration institutionnelle modifie sensiblement les formes d'entrée en institution, par rapport à l'admission en maison de retraite (Mallon 2007). N'ayant pas de lieu institutionnel d'exercice de leur mandat, du fait de la définition même de la mission (aider à domicile), les agents institutionnels doivent intervenir directement dans la sphère privée (domestique), voire intime (à travers les soins du corps par exemple) des personnes âgées (sphère privée/intime dont l'idéologie moderne prétend que les individus doivent en avoir la libre jouissance, tout en y important un certain nombre d'attentes normatives inhérentes à ces «institutions du médico-social»: normes d'hygiène, alimentaires, de propreté, de sociabilité (lutte contre l'isolement)... La définition de la prise en charge institutionnelle ne peut dès lors se faire – strictement – ni selon des rites disciplinaires (compte tenu du lieu d'exercice du travail institutionnel et des significations qui y sont associées), ni à travers un simple alignement de l'agent institutionnel sur le point de vue et les exigences privées de l'utilisateur (le socle normatif de l'institution et de la profession s'y opposant). Dans ce contexte, l'enjeu de cette entrée en institution consiste alors pour les agents institutionnels à construire avec l'utilisateur une relation sur le mode de la «bonne distance», en hybridant sur un mode paradoxal des pratiques visant à se rapprocher de l'utilisateur en étant attentif à son point de vue et des pratiques instituant la présence de l'institution au domicile même de la personne âgée.

Dès lors, on peut repérer différents moments et pratiques, plus ou moins ritualisés, qui permettent aux professionnels de (co-)construire et de stabiliser cette bonne distance, lors de la mise en place de la prise en charge institutionnelle.

Le contrat comme élément de cadrage des situations

Dans l'image officielle que l'institution donne d'elle-même, les différents supports de communication (plaquette d'information, site internet) et les discours des responsables hiérarchiques mettent l'accent sur l'importance du contrat qui inaugure la prise en charge de la personne âgée et dans lequel sont signifiés les droits et les devoirs des contractants (l'institution d'une part, la personne âgée et sa famille d'autre part). L'établissement et la signature de ce contrat s'effectuent à travers une première visite à domicile, en présence d'un responsable institutionnel, au cours de laquelle est défini le contenu du plan d'aide (tâches à effectuer, fréquence d'intervention de l'aide à domicile, etc.) et établi un «contrat d'intervention», qui permet de commencer effectivement la prise en charge. Pour la hiérarchie, la signature de ce «contrat d'intervention» fournit un cadre indispensable à la relation d'aide en fixant les droits et les devoirs de chacune des parties:

«Avec le contrat d'intervention, les gens signent ce à quoi ils s'engagent... et le CCAS s'engage sur des points précis. C'est ce qui permet de réguler les demandes des bénéficiaires... c'est-à-dire que les personnes âgées sortent de l'idée qu'ils sont dans le gré à gré, qu'ils peuvent interrompre la prise en charge quand bon leur semble... et que les aides à domicile soient aussi protégées... qu'elles se basent sur le contrat pour dire «non» à certaines demandes... pour être au clair avec l'utilisateur» (responsable d'un CCAS).

Ce contrat est donc censé permettre d'articuler les attentes normatives de l'institution et le souci de la personne dans le cours de la prise en charge: en fixant formellement et par écrit les droits et devoirs de chacune des parties, il contribue à orienter le cours de l'intervention, en définissant les tâches relevant (ou pas) de l'intervention; il est aussi mobilisé en cas de «crise» dans la relation d'aide, en général pour rappeler au bénéficiaire ce à quoi il a droit et ce à quoi il est tenu (par exemple il ne peut pas annuler une intervention sans prévenir à l'avance). Mais l'observation des situations de travail des aides à domicile montre que ce contrat d'intervention ne suffit pas, à lui seul, à définir la bonne distance entre les interactants ou à contenir les débordements de la relation d'aide, dus à la situation paradoxale de l'institution: les agents œuvrant

selon des normes institutionnelles «hétérodoxes» sur des scènes privées où la libre jouissance de l'indépendance individuelle est la règle socialement sanctionnée.

Aider au quotidien: apprivoiser la personne âgée

Aussi, par delà ce contrat officiel, l'entrée des personnes âgées dans la relation d'aide institutionnelle se fait surtout au travers de tactiques d'affiliation développées par les agents institutionnels et qui vont permettre au quotidien et *in situ* au professionnel et à l'usager de trouver, conserver et restaurer la bonne distance relationnelle (au regard de ces exigences en tension: normativité institutionnelle et liberté de l'individu dans la sphère privée). La bonne distance relationnelle consiste alors pour l'agent institutionnel, en situation, à ne pas trop imposer ses normes (ordinaires ou professionnelles) pour se rapprocher des attentes propres de la personne âgée, sans pour autant «se perdre», durablement, dans le point de vue d'un autrui vulnérable (Gilligan 1995), posture inconciliable avec les règles institutionnelles ainsi que génératrice de souffrance au travail (épuisement, tension affective...).

On observe ainsi des tactiques (partiellement routinisées) de réduction de la distance dont l'enjeu est d'«apprivoiser» la personne âgée, méfiante ou réticente lors des premières interventions, afin de rendre la relation d'aide et de prise en charge des besoins propres de la personne ne serait-ce que possible.

Par exemple, juste avant de se rendre chez Madame Rhana, femme de 80 ans d'origine étrangère vivant seule, Régine nous explique que

«C'est seulement la troisième intervention... mais la première fois, elle a à peine voulu que je rentre chez elle... et au début, je n'ai rien pu faire... mais chaque jour, je gagne des points... de la confiance... hier par exemple j'ai pu balayer... par contre la plaque de cuisson ne marchait pas, le riz n'était pas cuit mais j'ai pas voulu la braquer en allant le faire cuire chez la voisine hein! Il faut y aller par petites touches».

A la fin de l'intervention, Régine pose des questions à Madame Rhana à propos des photos de famille exposées au mur. La vieille dame devient alors intarissable, commente, se répète à propos des qualités de son fils ou de ses petits-enfants, la moitié de ses paroles étant incompréhensibles pour le membre de l'équipe de recherche présent, mais ça ne semble pas déranger Régine, qui l'écoute, la relance pendant une dizaine de minutes et, comme en

écho, parle aussi un petit peu de sa famille: cette incitation et cet engagement dans un dévoilement de soi consenti et «mesuré» permet de «créer du lien interpersonnel» à travers le partage d'informations biographiques. Toutefois, comme le reconnaît Régine, si certaines tactiques, élaborées par sédimentation d'expériences professionnelles, peuvent s'avérer payantes pour gagner la confiance de la personne âgée, indispensables pour entamer le travail d'aide proprement dit, tout n'est pas, loin de là, maîtrisable. La réaction de la personne âgée n'est jamais acquise et tient par exemple à des impondérables tels que des traits biographiques:

«Cette personne âgée [homme, 97 ans] il a fallu l'apprivoiser... avec moi ça a marché... car j'ai découvert après que je m'appelle comme sa belle-fille... à laquelle il est très attaché... mais il faut y aller par petites touches... parfois on sait même pas pourquoi ça marche...»

Instaurer et rappeler la bonne distance

Conjointement ou au fil du temps, on observe aussi des tactiques de conservation et de maintien de la distance qui visent à dépersonnaliser la relation, en rappelant pratiquement et *in situ*, lorsque c'est nécessaire, les statuts institutionnels des interactants. Cela peut passer, au quotidien, par le port d'une blouse, qui est censé rappeler au bénéficiaire qu'il a affaire à une professionnelle (et non par exemple à un aidant familial). Les aides à domicile développent aussi des tactiques pour contrecarrer ce qu'elles perçoivent comme des tentatives de personnes âgées isolées de s'accaparer leur «aide à domicile», de «profiter» au maximum de sa présence et ce, en contradiction avec ses obligations professionnelles:

«Il y a des personnes âgées qui essaient des combines, elles nous demandent quelque chose à la dernière minute de l'intervention, il faut être clair avec elles, mais c'est pas toujours facile de dire stop, par exemple une personne qui m'enclenche une discussion à la dernière minute, j'arrive pas à interrompre la phrase, donc c'est parti, les minutes défilent, parfois je dis que j'ai réunion et je m'en vais...».

Il faut noter que la définition de la bonne distance par l'aide à domicile (et donc ce qu'elle est prête à accepter / à faire ou pas) varie sensiblement en fonction de l'acceptabilité morale (Becker 1997) du bénéficiaire:

«Après ça dépend des personnes, s'ils sont sympas, on le fait... Sinon, c'est mes heures et pas plus... on a envie d'être reconnue donc si on ne l'est pas on en donne pas

DOSSIER

plus qu'il ne faut... par exemple un Monsieur qui était toujours à la seconde près... ou une grand-mère détestable... on nous prend pour des larbins, la reconnaissance est parfois très longue à venir.»

L'enjeu de ces tactiques, qui émaillent le début de la relation d'aide est bien, pour les aides à domicile, de trouver une bonne distance, au fil des interactions, avec le bénéficiaire – comme le souligne une aide à domicile :

«Par exemple avec Monsieur B, qui a 47 ans et qui est atteint de la maladie d'Alzheimer, la constance commence tout juste à arriver depuis septembre... ça fait 9 mois... mais c'est encore fragile, alors qu'avec Madame M. la constance est là... c'est une ressource... par exemple même si elle est angoissée par le changement d'aide domicile d'un jour sur l'autre, je peux toujours remonter au niveau de la constance.»

Ainsi, pris dans un mouvement historique nourri par des attentes sociétales, les institutions de prise en charge des personnes âgées ont été amenées à sortir de leurs murs pour intervenir directement dans la sphère privée des individus. Ce faisant, pour conserver une emprise sur ces populations (satisfaire un certain nombre de leurs besoins jugés essentiels), leurs professionnels ont dû apprendre à osciller en permanence, lors de l'entrée en institution de l'utilisateur (et au delà d'ailleurs), entre des logiques d'action contrôlantes et des logiques de reconnaissance des personnes.

CONCLUSION

Cet article est l'occasion de s'interroger sur l'hétérogénéité des institutions contemporaines quant à leurs logiques de prise en charge des populations. L'étude des processus institutionnels d'accueil des nouveaux entrants fonctionne en effet comme un révélateur des postures adoptées par les professionnels de différentes institutions face aux enjeux de contrôle et de reconnaissance des individus sur lesquels elles entendent avoir une certaine emprise.

Il est manifeste que toutes les institutions étudiées se sont adaptées au processus d'individualisation qui, en tant que mouvement sociétal et historique, donne une nouvelle valeur à l'individu (Dumont 1977) et modifie sensiblement les formes de son expérience (tant son rapport à soi qu'à autrui). Ce faisant les modes de prise en charge, déjà critiqués par Foucault (1974) ou par Goffman (1968), ont été peu à peu déstabilisés, délégitimés par ce nouvel environnement social et par la sphère politique (lois en faveur des

droits des usagers par exemple). De ce point de vue, toutes les institutions ont été – à des degrés variables – affectées par l'assouplissement de leurs cérémonies d'entrée. Bien que l'institution carcérale semble mieux résister que d'autres institutions, son analyse à long terme permet de prendre la mesure de l'aménagement – sinon de ses finalités du moins – de certaines de ses modalités organisationnelles malgré la prégnance, toujours actuelle, tant de son mandat «sécuritaire» (l'enfermement est censé protéger la société) que de la forte stigmatisation sociale et institutionnelle dont font l'objet les détenus, prégnance qui occulte ou délégitime les enjeux de reconnaissance (et les luttes associées) des personnes incarcérées. Les institutions du social sont quant à elles historiquement fondées sur un mandat social (aider, [ré-]insérer, autonomiser) qui s'est avéré compatible avec un abandon des cérémonies d'admission relevant exclusivement d'une logique de contrôle social.

Il ne faudrait toutefois pas sur-interpréter ces changements: plutôt qu'une analyse en terme de déclin de l'institution (Dubet 2002), les éléments du changement présentés ci-dessus invitent à penser des processus de déprise et de reprise institutionnelle (Rostaing 2009). Les institutions contemporaines ne font en effet pas que «se défaire» de leurs cérémonies d'admission traditionnelles: elles en inventent de nouvelles – des cérémonies d'individualité – en les hybridant souvent avec les anciennes, sans jamais renoncer totalement à des formes d'emprise sur les individus accueillis. Les analyses précédentes montrent ainsi comment les institutions contemporaines, tout en intégrant des enjeux de reconnaissance (des détenus, des parents, des personnes âgées), cherchent aussi à marquer leur emprise autrement sur ces derniers. Dans les trois institutions considérées, les processus institutionnels d'accueil du nouvel entrant tendent certes à préserver «l'identité pour soi» (Goffman 1975: 127) du détenu, du parent, de la personne âgée: des cérémonies d'individualité manifestent de diverses façons (verbales et non-verbales) l'attention que l'institution accorde à l'autonomie et à la dignité des personnes incarcérées/ accompagnées/ aidées, «malgré» leur délit/ leurs difficultés parentales/ leur dépendance dans la vie quotidienne... Mais le corollaire de cette reconnaissance est que l'institution attend de l'individu (tout en lui fournissant un certain nombre de ressources sémantiques, relationnelles et pratiques pour cela) qu'il se comporte de manière autonome. C'est là une façon pour ces institutions d'affirmer de façon plus souple, plus diffuse, mais bien réelle, leur emprise sur ces individus: d'une part, l'autonomie attendue est censée s'inscrire dans un champ des possibles (d'actions, de paroles, de relations), dont l'institution se chargera de rappeler les frontières si nécessaire (par exemple à l'utilisateur qui ferait usage de son autonomie pour

ruser et tromper l'agent institutionnel); d'autre part, fondée sur une «anthropologie indigène» (Sahlins 2007) capacitaire (l'individu est considéré comme potentiellement «capable de» s'il est aidé, soutenu, accompagné...), cette reconnaissance institutionnelle expose paradoxalement les individus «incertains» de par leur parcours de vie, «épuisés» par des

événements biographiques, ou encore «empêtrés» dans un contexte de vie quotidienne à des formes de naturalisation et de sanction de la part de ces institutions: apparemment imperméables aux discours de responsabilisation, ces individus courent le risque d'être qualifiés et traités en tant qu'«ir-récupérables» par ces dernières...

BIBLIOGRAPHIE

ASTIER Isabelle, DUVOUX Nicolas

2006. *La société biographique: une injonction à vivre dignement*. Paris: L'Harmattan.

BECKER Howard

1985 (1963). *Outsiders*. Paris: Métailié.

1997 (1952). «Les variations dans la relation pédagogique selon l'origine sociale des élèves», in: Jean-Claude FORQUIN (Ed.), *Les sociologues de l'éducation américains et britanniques*, p. 257-270. Bruxelles: De Boeck Université.

DUBET François

2002. *Le déclin de l'institution*. Paris: Seuil.

DUMONT Louis

1977. *Homo aequalis*. Paris: Gallimard.

FOUCAULT M.

1974. *Surveiller et punir*. Paris: Gallimard.

GARFINKEL Harold

1956. «Conditions of successful degradation ceremonies». *American Journal of Sociology* 61: 420-424.

GILLIGAN Carol

1995. «Moral orientation and development», in Virginia HELD (Ed.), *Justice and Care*, p. 31-46. Boulder: Westview Press.

GIULIANI Frédérique

2009. «Eduquer les parents? Les pratiques de soutien à la parentalité auprès des familles socialement désqualifiées». *Revue française de pédagogie* 168: 83-92.

GOFFMAN Erving

1968. *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*. Paris: Minuit.

1975. *Stigmate*. Paris: Minuit.

LAFORGUE Denis

2009. «Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines: pluralité, hybridation et fragmentation du travail institutionnel». *Socio-logos. Revue de l'Association française de sociologie* [En ligne] 4, socio-logos.revues.org/2317 (page consultée le 9 avril 2011).

LHUILIER Dominique

2001. *Le choc carcéral. Survivre en prison*. Paris: Bayard.

MALLON Isabelle

2007. «L'entrée en maison de retraite: rupture ou tournant biographique». *Gérontologie et société*: 251-264.

MOUESCA Gabriel

2006. *La nuque raide*. Paris: P. Rey.

PAYET Jean-Paul, GIULIANI Frédérique, LAFORGUE Denis

2008. *La voix des acteurs faibles. De l'indignité à la reconnaissance*. Rennes: Presses universitaires de Rennes.

PAYET Jean-Paul, ROSTAING Corinne, GIULIANI Frédérique

2010. *La relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs faibles*. Rennes: Presses universitaires de Rennes.

PERRENOUD Philippe

1994. *Métier d'élève et sens du travail scolaire*. Paris: ESF.

PICARD Dominique

2001. «Transition et ritualité dans l'interaction sociale». *Connexions* 76: 81-93.

ROSTAING Corinne

2001. «Pertinence et actualité du concept d'institution totale. A propos des prisons», in: Charles AMOUROUS, Alain BLANC (dir.), *Erving Goffman et les institutions totales*, p. 137-153. Paris: L'Harmattan.

2009. «Interroger les changements de la prison. Des processus de déprise et de reprise institutionnelle». *Tracés* 17: 85-95.

DOSSIER

SAHLINS Marshall

2007. *La découverte du vrai sauvage*. Paris: Gallimard.

STRAUSS Anselm

1992. *Miroirs et masques. Une introduction à l'interactionnisme*. Paris: Métailié.

TAYLOR Charles

1994. *Multiculturalisme. Différence et démocratie*. Paris: Aubier.

TERRA Jean-Louis

2003. *Prévention du suicide des personnes détenues. Évaluation des actions mises en place, propositions pour développer un programme complet de prévention*. Paris: Rapport de mission à la demande du garde des Sceaux, ministre de la Justice et du ministre de la Santé, de la Famille et des Personnes Handicapées.

VAN GENNEP Arnold

1909. *Les rites de passage*. Paris: Nourry.

AUTEUR·E·S

Frédérique Giuliani est sociologue, maître d'enseignement et de recherche, SATIE (Sociologie de l'action/Transformation des institutions/Education), Université de Genève, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation.

frederique.giuliani@unige.ch

Denis Laforge est sociologue, maître de conférences, LLS (Langages, Littératures, Sociétés), Université de Savoie.

denis.laforge@univ-savoie.fr

Corinne Rostaing est sociologue, maître de conférences, Centre Max Weber (MODYS), Université Lumière Lyon 2. Elle participe actuellement à une recherche dans six établissements français sur «le fait religieux en prison», c'est-à-dire les modes de gestion des questions religieuses par l'administration pénitentiaire et les manières dont les personnes incarcérées considèrent – ou non – la religion comme un apport dans leur carrière carcérale.

corinne.rostaing@univ-lyon2.fr