Publié par:
REISO.org
REVUE D'INFORMATION SOCIALE

Qui est responsable du souci des autres ?



© Elena Abrazhevich / Fotolia

Pour de nombreux travailleurs et travailleuses sociales, le care constitue le cœur spécifique du métier. Une telle perspective risque de placer le souci des autres hors des responsabilités collectives et politiques.

Par ***Véréna Keller***, professeure de travail social, doyenne de la filière Travail social à la Haute école de travail social et de la santé · EESP · Lausanne

Cet article aborde la question du souci des autres, ou care, dans le travail social à partir de trois thèses : le travail de care est fortement investi par les professionnel-le-s qui l'effectuent et qui estiment qu'il n'est pas suffisamment reconnu ; les destinataires sont ambivalent-e-s face au care ; le travail de care est instrumentalisé par les politiques sociales néolibérales. Ces trois dimensions, contradictoires en apparence, font système. Comment concevoir un travail de care adéquat tant pour celles et ceux qui le reçoivent que pour ceux et celles qui l'effectuent ?

Care, dépendance et autonomie

Le concept de care a fait l'objet de nombreux travaux depuis une trentaine d'années. Le terme n'a pas d'équivalent en français. D'usage courant en anglais (« take care »), il désigne, selon le Oxford Dictionary, les dispositions nécessaires pour assurer la santé, le bien-être, l'entretien et la protection d'une personne ou d'une chose ainsi que l'attention, la considération, la sollicitude et l'intérêt portés à une personne afin de couvrir ses besoins (Stevenson, 2010).

Le care est un travail avant d'être une éthique selon Pascale Molinier qui le définit comme « l'ensemble des activités qui répondent aux exigences caractérisant les relations de dépendance » (Molinier, 2006, p. 36). Il engage des émotions qui balancent entre amour et haine, entre sympathie et dégoût (Molinier, 2004).

Le concept de care permet de considérer la dépendance comme normale. Toute personne, au moins au début et

souvent à la fin de sa vie, dépend de soins et de l'attention d'autrui. Le travail de care est nécessaire dans des situations de maladie ou de handicap, mais également auprès de personnes ne voulant ou ne pouvant pas couvrir elles-mêmes certains de leurs besoins privés (nourriture, entretien des vêtements et de l'habitat, etc.) ou professionnels (secrétariat, intendance, etc.).

Le concept de care s'oppose ainsi à la norme d'autonomie qu'il critique comme idéologique (Garrau & Le Goff, 2012). Le care est très majoritairement assuré par des femmes, aussi bien dans la sphère du travail salarié que dans la sphère domestique. Il est naturalisé dans la féminité – les femmes l'effectueraient sans qu'il leur en coûte et sans qu'il en coûte à la collectivité (Modak & Messant, 2009, p. 31).

Le care au cœur du travail social ?

Pour de nombreux travailleurs et travailleuses sociales, le travail de care – la relation d'aide, l'écoute, l'empathie, l'investissement de sa personne et de ses émotions - constitue l'une des principales spécificités de leur métier voire sa véritable raison d'être. Lorsque des travailleuses et des travailleurs sociaux critiquent leur pratique quotidienne, c'est encore parce qu'ils et elles estiment ne pas pouvoir accorder à la relation personnelle l'importance souhaitée, que ce soit par une surcharge de situations à traiter, parce que les destinataires n'en veulent pas ou encore parce que les impératifs administratifs dominent (Keller & Tabin, 2002 ; Modak, 2012 ; Kaiser & Rastoldo, 2013).

Certes, le travail social, au même titre que les autres métiers de service, ne peut se pratiquer en dehors d'une relation, mais cette dernière ne constitue qu'un moyen, important mais pas exclusif, dans le but de déterminer et délivrer les prestations. Lorsque le travail de care est « célébré » comme le cœur du métier, il engendre au moins trois risques d'autant plus sérieux que le travail social est majoritairement effectué par des femmes.

- La focalisation sur le relationnel et la personnalisation de l'intervention font écran aux rapports de pouvoir dans le travail social. Ignorer les dimensions d'autorité, de contrôle et de sanction et évacuer les tensions entre aide et contrôle ouvre la porte à tous les abus de pouvoir et à un travail social teinté de paternalisme.

- La mise en avant du relationnel masque et dévalorise les prestations matérielles telles que les aides financières, les démarches administratives, l'hébergement ou l'accueil à la journée. Les professionnel-le-s peuvent se trouver en décalage avec les mandats prescrits par les lois et en opposition avec les droits et les attentes des usagères et usagers. Il peut en résulter de l'insatisfaction chez les professionnel-le-s et un non-respect des droits fondamentaux des destinataires.

- L'accent placé sur le travail de care permet d'exploiter l'engagement des professionnel-le-s. Si le travail de care est vécu comme gratifiant par de nombreux professionnel-le-s et qu'il donne du sens à leur travail, il est dans le même temps source de souffrances. L'investissement de sa personne, prendre sur soi, assurer un « traitement compassionnel de la question sociale » (Fassin, 2004) est une entreprise épuisante qui fragilise les travailleurs et travailleuses sociales et les rend exploitables. Quand en auront-elles fait assez ? La limite est d'autant plus délicate à tracer que l'on peine dans les métiers du care à fixer des objectifs clairs et atteignables et à utiliser des outils de relevé des activités. Pareil investissement est un puissant facteur de risque de burn-out.

Que veulent les destinataires ?

Plusieurs études montrent que les usagères et les usagers sont pour le moins ambivalents en ce qui concerne les relations avec les travailleurs et travailleuses sociales. Les prestations matérielles, les aides concrètes – une aide financière, une information, l'accueil d'une enfant, etc. – sont au centre de ce qu'ils et elles demandent (Tabin et al.,

2010 ; Neuenschwander et al., 2012 ; Eser et al., 2013). Dans une étude menée dans le contexte de l'assurance chômage et de l'aide sociale, Hertz et al. ont montré que la forte valorisation du travail de care est centrée sur les besoins des professionnel-le-s. Ils et elles posent aux usagers et usagères l'exigence de « s'ouvrir dans un pathétique et digne mouvement de coopération » qui, selon les auteur-e-s, « ne semble répondre à aucune logique autre que celle mise en œuvre par les travailleurs sociaux eux-mêmes pour donner un sens à leur travail » (Hertz et al., 2004, p. 20). Le travail est vécu comme gratifiant lorsque les bénéficiaires parlent de leurs ennuis, donc lorsque la logique bureaucratique est transcendée. L'effet de cette personnalisation est un clientélisme qui « transforme le système d'assurances sociales, bâti sur la notion de droit, en régime caritatif, basé sur un devoir individuel d'entraide » fondé sur le feeling et un fort investissement personnel. « L'assisté qui joue le jeu de la mise à disposition de soi, permettant ainsi aux discours de l'empathie et de l'affinité d'opérer leur alchimie particulière, transforme l'assistant de simple ‹ bureaucrate › en conseiller/soignant » (Hertz et al., 2004, p. 20).

Dans son étude auprès d'assistants et d'assistantes sociales, Marianne Modak fait un constat analogue. Elle observe la souffrance des professionnel-le-s lorsque les usagers et les usagères ne se prêtent pas au travail de care proposé, refus qui les atteint profondément dans leur rôle professionnel et dans leur personnalité (2012, p. 32).

Le care dans les politiques néolibérales

Les travailleurs et les travailleuses sociales ne sont pas les seules à valoriser le travail de care. Certains dispositifs des politiques néolibérales, notamment ceux destinés à des populations fortement précarisées, mettent le care au centre de leur approche. Didier Fassin analyse ces « lieux d'écoute » comme de nouvelles politiques humanitaires. Ils consistent à « intervenir auprès des classes sociales et des catégories populationnelles les plus dominées [...] permet d'afficher une préoccupation publique qui relève toutefois de la sollicitude plutôt que de la solidarité » (Fassin, 2004, p. 184). Le care chasserait-il le droit à la solidarité ? Le care se substituerait-il à l'idéal démocratique selon lequel tous et toutes peuvent participer aux biens de la société ?

Le travail de care prend une autre fonction dans le contexte des dispositifs de protection sociale s'adressant aux catégories de personnes estimées capables (et obligées) de recouvrer (ou d'augmenter) leur indépendance. Ces contextes visent des résultats chiffrés rapides par le moyen d'interventions contractualisées limitées dans le temps – la tyrannie du projet d'autonomie. Le travail de care pratiqué dans ces contextes est un care tronqué et instrumentalisé convoqué dans le but de mieux contrôler et sélectionner les populations dépendantes pour lesquelles on escompte un « retour sur investissement » (Keller, 2015).

Reconnaître le care

Le concept de care invite, selon Jean-Michel Bonvin, à repenser l'organisation sociale en vue de mieux intégrer la question de la vulnérabilité et celle de la prise en charge de la dépendance (2013, p. 22). Sur le plan économique, l'enjeu consiste à reconnaître les activités de care en tant que contribution significative à la prospérité économique et à la qualité de vie.

Le travail de care étant ignoré ou tronqué par les gestionnaires, il est vulnérable aux restrictions budgétaires et les personnels se trouvent dès lors sous pression. Deux solutions également insatisfaisantes s'offrent à eux selon Jean-Michel Bonvin : délaisser les activités de care et travailler pour les indicateurs de performance, ou assumer les activités de care en les prenant sur soi au risque d'une intensification du travail. Selon cet auteur, la question des ressources en personnel est centrale en vue de la mise en œuvre d'un care adéquat. Des standards de qualité y contribueraient également (2013, p. 23 s.).

Revendiquer la reconnaissance du care pose un dilemme au sens où cette reconnaissance risque de reproduire la

division sexuée du travail si l'on ne parvient pas à dé-genrer, donc à dé-naturaliser les compétences de care. La réflexion d'Udo Maas peut y contribuer. Il rappelle que les aides que procurent les professionnel-le-s du travail social ne relèvent pas de moralité ni de don ou de gratuité comme le suggère le mot aide, mais d'une « relation juridique » (1996, p. 21). Considérer les prestations du travail social comme relevant de droits permet d'inscrire le travail de care des professionnel-le-s dans son contexte : le souci des autres relève d'une responsabilité collective, politique.

Références

- Bonvin, J.-M. (2013). Introduction. In M. Modak & J.-M. Bonvin (Dir.), Reconnaître le care. Un enjeu pour les pratiques professionnelles (pp. 21-27). Lausanne : Éd. EESP.
- Eser Davolio, M., Guhl, J. & Rotzetter, F. (2013). Erschwerte Kooperation in der sozialarbeiterischen Beratungssituation : Sozialarbeitende im Spannungsfeld zwischen strukturellen Belastungen und Professionalität. Schlussbericht. Basel : Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit.
- Fassin, D. (2004). Des maux indicibles : sociologie des lieux d'écoute. Paris : La Découverte.
- Garrau, M. & Le Goff, A. (2012). Politiser le care ? Perspectives sociologiques et philosophiques. Lormont : Le bord de l'eau.
- Hertz, E., Martin, H. & Valli, M. (2004). Le „feeling" : une logique sous-jacente au fonctionnement de l'État providence. Aspects de la sécurité sociale, 1, 12-21.
- Kaiser, C. A. & Rastoldo, F. (2013). Le service social de l'enseignement postobligatoire genevois. Rapport d'évaluation. Genève : Service de la recherche en éducation.
- Keller, V. (2015, in press). Manuel critique de travail social. Lausanne : Éd. EESP.
- Keller, V. & Tabin, J.-P. (2002). La charge héroïque. Missions, organisations et modes d'évaluation de la charge de travail dans l'aide sociale en Suisse romande. Lausanne : Éd. EESP.
- Maas, U. (1996). Soziale Arbeit als Verwaltungshandeln. Systematische Grundlegung für Studium und Praxis. Weinheim, München : Juventa.
- Modak, M. (2012). Entre mesure et démesure : les enjeux sexués de la mise en visibilité du care chez les assistants et assistantes sociales. In M. Garrau & A. Le Goff, Politiser le care ? Perspectives sociologiques et philosophiques (pp. 21-39). Lormont : Le bord de l'eau.
- Modak, M. & Messant, F. (2009). Dilemmes et engrenages dans les pratiques de « care ». L'exemple du travail social. Revue [petite] enfance, 100, 28-38.
- Molinier, P. (2004). La haine et l'amour, la boîte noire du féminisme ? Une critique de l'éthique du dévouement. Nouvelles questions féministes, 23 (3), 12-25.
- Molinier, P. (2006). Le care : ambivalences et indécences. Sciences humaines, 177, 36-39.
- Neuenschwander, P., Hümbelin, O., Kalbermatter, M. & Ruder, R. (2012). Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben. Zurich : Seismo.
- Stevenson, A. (2010). The Oxford Dictionary of English. Oxford : University Press.
- Tabin, J.-P., Frauenfelder, A., Togni, C. & Keller, V. (2010). Temps d'assistance. Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIXe siècle. Lausanne : Antipodes.