

## Table des matières

<i>Introduction</i> .....	4
<i>Contextualisation</i> .....	7
Bref historique de la question sociale en Suisse .....	7
L'aide sociale aujourd'hui : aspects juridiques .....	9
L'aide sociale aujourd'hui : fonctionnement pratique de l'institution .....	10
La professionnalisation du champ de l'action sociale .....	12
<i>Cadre théorique</i> .....	13
La Street Level Bureaucracy.....	14
L'analyse de discours .....	15
La catégorisation comme processus psychosocial .....	16
<i>Méthodologie et procédé analytique</i> .....	17
La Grounded Theory .....	17
Mon terrain .....	19
La récolte des données .....	19
L'analyse de mes données.....	21
Codage et procédures analytiques .....	21
<i>Questionnements éthiques et implications pour ma recherche</i> .....	22
L'anonymisation des données et ses implications pratiques .....	22
La place du chercheur et ses implications pratiques .....	23
La transparence comme gage premier de la scientificité .....	24
La forme comme outil de valorisation du fond : réflexion autour de la mise en page de mon étude .....	25
La non inclusion de la parole des bénéficiaires dans mon étude : La difficulté d'accès aux population sensible .....	25
<i>Analyse</i> .....	26
L'assistante sociale, l'institution et le besoin de cohérence .....	27
La surcharge : Stratégie de gestion organisationnelle et instrumentalisation stratégique .....	27
L'expertise sociale au regard des logiques néolibérales de fonctionnement institutionnel : La remise en question du statut d'experte .....	33
Une double casquette révélatrice d'un double sens antagoniste : Le contrôle de l'aide en question .....	40
Buts institutionnels et réalité de terrain : Quels imaginaires pour quelle pratique ? .....	45
Le sens de l'aide : Comprendre la Genèse de l'Etat social .....	46
Inégalités perçues et inégalités vécues .....	48
Le sens de l'aide différencié : Entre besoin d'efficacité et besoin de cohérence .....	48
L'assistante sociale, l'usagère et le besoin de cohérence .....	50
L'individualisation de l'échec .....	51
Le retour à l'emploi comme indicateur de la réussite de l'investissement social .....	54
L'activation du bénéficiaire comme stratégie de mise à distance des injonctions contradictoires .....	59
Les catégories de classement dans la pratique quotidienne .....	62
La figure de l'usagère étrangère : Une légitimité perpétuellement remise en question .....	63
L'usagère et sa légitimité : Entre bénéficiaire de prestations sociales et assisté de l'Etat .....	67
L'investissement rationnel des assistantes sociales selon les logiques institutionnelles et leur public idéal	71
Bénéficiaire valide, bénéficiaire invalide et assistée : l'activation comme stratégie cruciale .....	75
La place de la bénéficiaire invalide : Le sens de l'aide questionné .....	81

La bénéficiaire valide comme usagère idéale de l'institution sociale .....	86
<b>Conclusion : S'investir pour qui ? S'investir pourquoi ? .....</b>	<b>89</b>
<b>Réflexivité et retour critique sur mon travail.....</b>	<b>90</b>
Réflexivité méthodologique .....	90
Critiques et ouvertures possibles .....	92
<b>Remerciements.....</b>	<b>93</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>94</b>
Ouvrages et articles.....	94
Ressources internet .....	99

## Introduction

Ce mémoire a été pour moi l'opportunité de travailler sur une thématique double qui m'intéresse tout particulièrement ; La migration mais également les prestations sociales, leur possibilité d'accession et la logique de fonctionnement des agents de l'État chargés de leur octroi. C'est donc avec comme but premier de comprendre finement le fonctionnement du monde de l'aide sociale, l'étendu de la marge de manœuvre des travailleurs ainsi que les possibles différences d'investissement en fonction des dossiers considérés que j'ai choisi ce sujet d'étude. Toutefois, et ce afin de produire une étude faisant sens pour la réalité sociale considérée et non en fonction de mes propres prénotions, j'ai laissé mon terrain se révéler à moi-même, sans lui calquer directement des questionnements trop définis. De plus, et pour démigraniciser mon étude (Dahinden, 2016), j'ai travaillé sur le revenu d'insertion en général ce qui m'a permis de ne pas me focaliser sur la population particulière des « étrangères », renforçant par là-même l'idée que ce groupe d'individu serait par essence un groupe à part. Lorsque j'utilise le terme « étrangère », j'entends les personnes résidant en Suisse mais ne détenant pas la nationalité du pays. Cette posture m'a permis de ne pas influencer le recueil de mes données tout en conservant un regard critique et attentif aux questions migratoires évoquées spontanément par mes enquêtées. De ce fait, mon étude comporte différents buts découlant l'un de l'autre. Premièrement, il s'agit de pointer les logiques de fonctionnement potentiellement contradictoires des assistantes sociales mais aussi de l'institution elle-même. Ces tensions structurelles impliquent donc pour les travailleuses sociales de développer des stratégies afin d'organiser concrètement leur pratique mais également de lui donner sens. Par extension, ces contraintes fonctionnelles s'avèrent avoir de réelles répercussions sur les usagères des services de l'État. Par conséquent, j'aurais principalement à cœur de mettre à jour les diverses catégories de classement employées consciemment ou non par l'assistante sociale afin d'ordonner sa pratique quotidienne, que ces catégories proviennent directement des contraintes institutionnelles environnantes ou de constructions de sens latentes qu'il faudra dès lors déconstruire.

En effet, de nombreuses questions ont émergées de mon terrain et m'ont fait me questionner plus fortement sur ces différents enjeux : Comment la prise en charge des usagères, dans un contexte de forte politisation voire de criminalisation de la demandeuse, se déroule dans les faits ? Les limites pratiques de l'activité de la travailleuse sociale impactent-elles tous les bénéficiaires de la même manière ? Comment l'assistante sociale fait elle pour gérer la tension existante entre exigences bureaucratiques et pratiques quotidiennes de sa profession ? Sur la base de quelles catégories de différences leur agenda se structure-t-il ? Quel est le sens de leur

pratique dans ce contexte institutionnel complexe, contraignant et contrôlé ? Quelles catégories de différences sont mobilisées et produites par les assistantes sociales au sein de leur pratique quotidienne ? Comment cela produit-il l'altérité ? Ces questions ne sont que la pointe de l'iceberg de toutes les interrogations auxquelles j'ai été confrontées lors de la réalisation de ce travail. Visant la compréhension fine de ces enjeux, j'ai choisi de travailler exclusivement avec les méthodes qualitatives, bien que quelques statistiques soient mobilisées au sein de mon travail de manière à la contextualiser. Afin de garantir la scientificité de ma démarche, je souhaite avant tout faire preuve de réflexivité tout au long de ce travail et ce, afin de ne pas tomber dans un biais normatif ou positiviste dommageable à ma recherche.

Avant de poursuivre, il me semble important de préciser certains termes afin de garantir une compréhension homogène de mon écrit. Parler « d'aide sociale » et « d'étrangères », par opposition aux « personnes actives » ou aux « nationales » est compliqué. Ces expressions sont lourdes de sens et de prénotions et même intensément politisées aujourd'hui. L'aide sociale représente aujourd'hui le dernier filet de protection social en Suisse (admin.ch). Cela signifie que l'octroi de cette assurance sociale n'est possible que si tous les autres droits sociaux ont été préalablement épuisés. On estime qu'en 2017 en Suisse, 7% de la population suisse autochtone et 12% des habitants de la Suisse sans toutefois détenir la nationalité du pays vivent en dessous du seuil de pauvreté (rts.ch/info). C'est souvent suite à un long processus de désinsertion sociale que des individus se voient dans l'obligation de recourir à l'aide sociale afin de garantir leur minimum vital (logement, nourriture, assurances...). Toutefois, demander l'aide sociale, même pour des individus en situation de grande précarité, demeure bien moins évident que ce qu'il paraît (Gaulejac & al., 2015). La figure stéréotypique de la bénéficiaire abuseuse s'avère en effet difficile à assumer pour bon nombre de personnes. C'est ce que révèle une étude de la Haute École Sociale bernoise qui estime que dans ce canton, 26,5% des ayants-droit renoncent à cette assistance étatique (bfh.ch). En effet, de nombreux termes cohabitent pour désigner les personnes dépendantes de l'aide sociale. Parfois nommées « bénéficiaires », parfois « assistées », parfois « demandeuses », ces diverses terminologies ne sont pas neutres et transmettent un sens particulier qu'il convient de ne pas ignorer. C'est pourquoi j'utiliserai dans mon écrit, et bien que cela puisse parfois impliquer quelques redondances sémantiques, le terme d'usagère. En effet, il me semble dans un premier temps être le terme le plus adapté. Dans un premier temps en effet, puisque mon analyse nous mènera à une analyse utilisant justement différents termes sémantiques afin de saisir le sens performant dans la pratique des assistantes sociales. De ce fait, une usagère est à comprendre ici comme une personne ayant recours à des prestations de l'aide sociale. Enfin, l'emploi du terme « nationale » définira les personnes

détenant la nationalité suisse et résidant sur le sol helvétique. Le terme « étrangère » désignera les personnes vivant en Suisse mais ne détenant pas la nationalité de ce pays, tout en ayant le permis adéquat leur permettant de prétendre à des prestations sociales de la part de l’État.

Ainsi, je me suis demandée comment, du fait des contraintes institutionnelles vécues mais aussi du fait de catégories de différences mobilisées plus ou moins consciemment par les assistantes sociales, la prise en charge des usagères des institutions sociales se structurait. En d’autres termes, les différentes catégories de classement mobilisées inconsciemment ou non par les assistantes sociales vis-à-vis des usagères ainsi que les logiques institutionnelles en place ont-elles une influence sur la prise en charge des différents dossiers ? Peut-on identifier des différences entre usagères nationales et étrangères ? Je tenterai de montrer comment l’investissement des travailleuses sociales, et selon diverses logiques, impacte la manière dont les différents dossiers seront investis. Je commencerai donc mon mémoire par une brève contextualisation de la question sociale en Suisse ainsi qu’un tour d’horizon du champ professionnel entourant cette thématique. Cela permettra aux lectrices de se familiariser avec cet objet complexe. Je présenterai ensuite les aspects plus formels de mon mémoire, notamment en ce qui concerne mon cadre théorique, ma méthodologie exhaustive ainsi que les questionnements éthiques ayant servi de base à cette étude. Je rentrerai ensuite dans le vif de mon sujet avec l’analyse de mes données, ce qui me conduira à proposer un résumé succinct de mes postulats. Après une partie réflexive me permettant de me distancier de mes résultats mais également d’envisager de potentielles ouvertures à mon étude, je terminerai mon mémoire par une brève conclusion reprenant les points essentiels de mon écrit. Une dernière précision me semble importante ici. Afin de satisfaire aux normes de l’Université de Neuchâtel, j’adopterai dans mon travail l’écriture inclusive. Par conséquent, l’entier de mon travail sera rédigé au féminin, lorsque cela ne péjore en rien la compréhension de mes dires bien entendu.

## Contextualisation

### Bref historique de la question sociale en Suisse

Historiquement, c'est la commune, notamment au travers de l'action des églises, qui est en charge de la réalisation des diverses formes de solidarité (Tabin & al., 2008). Avec la constitution officielle de l'État fédéral en 1848, la question de la protection des individus reconnus comme citoyens devient saillante. En effet, définir qui est légitime à percevoir une aide étatique pose plus largement la question de la constitution d'une société nationale, par opposition à l'extérieur ne faisant pas partie de la « Nation » (Bommes & Geddes, 2005). De plus, l'État suisse fonctionnant selon le principe de subsidiarité, il s'agit dès lors d'identifier la plus petite entité politique compétente à même de prendre en charge la gestion des prestations sociales. La commune étant donc compétente en la matière (Tabin & al, 2008), le critère de la résidence devient alors, et demeure aujourd'hui encore, déterminant pour ce qui est de l'accès à certaines prestations sociales. A cette époque, les droits sociaux se voient conditionnés au statut de travailleur si bien que seule cette population est éligible à ce droit. De ce fait, ce sont les militaires en tant que professionnels qui bénéficient les premiers d'une assurance accident et maladie. Cette évolution concernant la prise en charge étatique des situations d'assistance pointe un tournant puisqu'il s'agit dès lors d'intégrer ces thématiques au registre assurantiel (OFAS, 2014). A la suite de l'instauration de cette première ébauche de protection sociale, l'État social suisse se développe. De plus, un nombre croissant de prérogatives sont progressivement transférés du niveau communal au niveau cantonal. En 1918, l'assurance accident est implantée et les bases légales sur lesquelles l'assurance vieillesse et survivants ainsi que l'assurance invalidité seront fondées sont posées (OFAS, 2014).

En 1948, l'assurance vieillesse et survivants est créée. Suivra, en 1960, l'assurance invalidité puis l'assurance chômage en 1984 (OFAS : 2014). Cette période d'extension de l'État social n'est toutefois pas sans controverse. En effet, plusieurs projets politiques tentent de freiner cette expansion, notamment en utilisant la rhétorique du financement pour argumenter sur le risque que de telles dépenses pourraient faire encourir à l'État dans son entier (OFAS, 2014). De ce fait, les politiques sociales évoluent selon deux dynamiques distinctes. D'une part, elles couvrent toujours plus de risques et prennent en charge de plus en plus d'individus. En effet, la crise des années trente modifie les perceptions alors en vigueur autour du chômage. Tous les travailleurs sont dès lors éligibles aux prestations sociales, quel que soit le mérite qu'on leur attribue (Tabin & al., 2008). De plus, les prestations sociales s'élargissent pour concerner les citoyens de manière globale. L'accroissement de la population étrangère, au début du 20<sup>ème</sup>

siècle, questionne son accession à ces prestations alors balbutiantes. Il faut ainsi définir qui détient le droit de revendiquer des prestations sociales de la part de l'État et sous quelles conditions (Arlettaz & Arlettaz, 2006). Diverses mesures sont alors mises en place afin de souligner le caractère national de ce droit social qui par extension, étaient destinées à la population nationale et donc aux individus détenant la nationalité suisse. « *Faire partie de la communauté, c'est en effet se trouver dans la situation d'être un destinataire potentiel de la solidarité* » (Tabin & al., 2008, p.73).

L'augmentation des échanges internationaux et l'interdépendance toujours plus grandes entre les différents États occidentaux poussent les gouvernements à introduire progressivement et selon des normes strictes certains individus étrangers à leur système de prestations sociales et ce, afin que leurs propres ressortissants puissent également en bénéficier dans leur pays de résidence. C'est donc dans un souci de réciprocité que cette évolution tire ses racines, bien qu'elle questionne plus fondamentalement les bases fondatrices de la citoyenneté et donc la logique de l'État-Nation (Rosenthal, 2006). Le critère de la nationalité s'est donc vu affaibli en ce qui concerne son rôle dans l'accession aux prestations sociales de l'État. Mais aujourd'hui, c'est en fonction d'un autre critère tout aussi discriminant que les aides étatiques sont accordées : la régularité de séjour (Isidro, 2016). La logique cachée de ce glissement juridique repose « *sur le postulat du caractère attractif du système de protection sociale qui inciterait les personnes étrangères à venir en France (argument transposable au contexte suisse) dans le but de bénéficier de prestations sociales. Dans cette perspective, poser des obstacles à l'accès à la protection sociale concourrait à les dissuader de chercher à s'installer* » (Isidro, 2016, p.110). L'extension des droits sociaux ne signifie toutefois pas un changement radical en ce qui concerne leur caractère momentané. Pensées pour pallier un déficit individuel sporadique, diverses politiques, ou absence de politique, sont discutées et mises en œuvre afin de souligner cet aspect constitutif. C'est pourquoi l'introduction d'un minimum vital est refusé dans plusieurs cantons entre 1956 et 1958, le personnel politique arguant qu'une telle évolution pourrait faire paraître l'aide étatique comme permanente (Tabin & al., 2008).

Ces diverses évolutions ne sont bien évidemment pas déconnectées du contexte global dans lequel elles prennent place et des enjeux sociétaux particuliers alors saillants. « *L'idée que l'Europe devient un lieu qui permet l'innovation grâce à la migration et qui donne une chance à toute personne d'accroître sa position sociale par son propre engagement et grâce à un système qui permet l'accès facile au soutien minimal, bref, l'idée d'une société à haute mobilité sociale et territoriale fait son chemin. A cette société correspond un ensemble d'initiatives de*

*soutien à des personnes précarisées, freinant l'aggravation de leur situation. Ce soutien lie l'aide à un devoir (la « contre-prestation ») de recherche de toute possibilité d'amélioration de la position sociale »* (Cattacin, 2005, p.110). Toutefois, cette croyance en l'égalité des chances et par extension en l'individualisation des situations de réussite mais aussi d'échec criminalise et rend culpabilisant le recours à l'aide (Dubet, 2010). La crise pétrolière des années 1970 sème l'incertitude en Europe, et bien que la Suisse ne soit pas touchée au même degré par cette crise économique, le climat de doute environnant la pousse à un repli identitaire. C'est à cette époque que les partis néo-libéraux attaquent la constitution de l'État social, accusée d'entacher la croissance économique et de péjorer les finances publiques. La remise en question de l'État social ainsi que de ses prestations est alors une thématique récurrente qui ressortira de manière systématique dans les débats politiques (Leimgruber, 2011).

C'est au cours des années 1990 que la question du financement des assurances sociales devient réellement problématique du fait de l'augmentation du chômage et de la crise économique alors persistante. Ce tournant dans la manière de percevoir les prestations sociales n'est pas à sous-estimer. C'est la première fois qu'est remis en question la pérennité de la protection sociale, ne trouvant plus dans le système de cotisation de l'époque les ressources nécessaires à son maintien (Bonoli, 1999). De plus, les décideurs politiques se voient confrontés au problème du vieillissement de la population, représentant un challenge pour le financement des prestations sociales (Leimgruber, 2011). C'est alors selon une logique double que les systèmes sociaux continuent d'évoluer. D'une part la protection étatique continue de s'étendre pour couvrir de plus en plus de thématiques, comme par exemple la maternité qui intègre l'assurance maladie de base en 2004 (OFAS, 2014). D'autre part, les ressources de plus en plus limitées poussent les décideurs politiques à rationner les prestations. Les montants alloués aux diverses situations de précarité diminuent, alors que le coût de la vie augmente. Cela provient de la crainte du déficit budgétaire général, la balance entre individus actifs et individus inactifs devenant de plus en plus difficile à soutenir (Bonoli, 1999). De ce fait, « (...) *l'histoire de la protection sociale coïncide avec la recrudescence des controverses sur son futur* » (Leimgruber, 2011, p.223).

## L'aide sociale aujourd'hui : aspects juridiques

« *En Suisse, plus de 270'000 personnes perçoivent l'aide sociale. L'aide sociale est le dernier filet lorsqu'une personne ne trouve plus de travail, que toute sa fortune a été consommée et que la responsabilité n'incombe à aucune des assurances sociales* » (skos.ch). Aujourd'hui, ce sont

les cantons qui sont compétent en matière d'aide sociale, ce qui explique les variations législatives et pratiques observables entre eux. Il existe toutefois une institution, le CSIAS, éditant des recommandations à l'égard des cantons et ce, afin de limiter les divergences et d'apporter une expertise permettant dès lors d'orienter les pratiques de manière éclairée et cohérente. Ces normes toutefois non contraignantes, détiennent une certaine légitimité dans le milieu puisqu'elles ont acquis la place de référence en matière de question sociale. De ce fait, c'est au CSIAS que revient la tâche d'émettre un barème relatif aux prestations à même de guider les actions et les futures révisions juridiques au sein des cantons. En collaboration étroite avec eux, le CSIAS propose donc des normes tenant notamment compte du coût de la vie pour ce qui est de l'adaptation des forfaits à allouer aux bénéficiaires, de sorte à viser l'intégration économique et sociale de l'usagère (CSIAS, 2005). Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000, un montant minimum, constituant le minimum vital, a été introduit dans la Constitution Fédérale. Il vise à permettre à l'individu de continuer une vie digne mais aussi d'entretenir des liens de sociabilité fondamentaux à l'intégration sociale de tout un chacun dans la société (CSIAS, 2005).

Un individu sera donc soumis au régime social du canton dans lequel il réside ou auquel il a été attribué, notamment dans le cas d'une demande d'asile (admin.ch). Contrairement aux restrictions historiques en matière d'aide sociale, qui conditionnait l'aide étatique à la preuve de la motivation et de la bonne foi de l'individu (Tabin & al., 2008), tous les citoyens suisses sont aujourd'hui éligibles à ce droit (admin.ch). Toutefois, l'idée selon laquelle l'usagère est responsable de sa situation de dépendance financière et par conséquent, qu'elle doit être la principale actrice de sa réinsertion sociale et / ou économique n'a pas quitté l'imaginaire collectif et par là-même les normes entourant cette thématique : « *la personne dans le besoin se doit d'entreprendre tout ce qui est en son pouvoir pour se sortir par ses propres moyens d'une situation critique* » (CSIAS, 2005, A.4-2). Les étrangères, sous certaines conditions, sont également concernées par ces droits sociaux. Le permis de séjour alors détenu par l'individu en question aura des répercussions sur l'aide alors allouée (admin.ch). En effet, un individu détenteur d'un permis B peut aujourd'hui se voir renvoyé dans son pays d'origine s'il dépend de l'aide sociale.

## L'aide sociale aujourd'hui : fonctionnement pratique de l'institution

Toute personne a le droit de pousser la porte d'un service social dans le but de demander assistance. L'accueil de l'institution sociale en question convient alors d'un premier rendez-vous avec l'individu afin d'évaluer le droit. Durant cet entretien, l'assistante sociale passe avec

elle en revue les différents aspects de sa vie, dans le but premier de vérifier qu'aucun droit à une assurance sociale annexe ne soit existant. En effet, l'aide sociale est le dernier filet de protection sociale en Suisse (CSIAS, 2005) si bien que toutes les personnes pouvant revendiquer un autre type de droit, telle que l'assurance chômage par exemple, sont redirigées vers ces services plus spécialisés. Dans le cas où cela ne soit pas possible, un état des lieux est alors fait de la situation générale de la demandeuse, notamment en ce qui concerne ses finances, sa situation matrimoniale et / ou familiale, son état de santé... afin de dresser un bilan à même de juger de la possibilité d'ouvrir un droit ou non, mais permettant aussi d'apprécier la nature de la prise en charge à mettre alors en place. De nombreux documents attestant de la véracité des dires de la demandeuse sont alors exigés par l'institution sociale (relevés bancaires, convention de divorce, dernières fiches d'imposition...) afin de se prémunir des abus. Une fois ces formalités remplies, et dans le cas où toutes les conditions sont réunies, le droit est ouvert et la personne devient usagère de l'aide sociale. Cela signifie qu'elle reçoit dès lors un montant financier mensuel afin de lui permettre de subvenir à ses besoins de bases, mais pas uniquement. En effet, la demandeuse, devenue usagère, rentre dans une relation particulière avec l'institution dans laquelle elle s'inscrit, puisqu'elle accepte théoriquement le caractère temporaire de cette aide et sa responsabilité individuelle quant à son autonomisation. De ce fait, elle doit considérer sa situation comme transitoire et faire preuve de compliance vis-à-vis du système en place visant son émancipation plus ou moins rapide, c'est à dire son retour à l'emploi. « *Le principe de l'individualisation veut que l'on dispense des prestations adaptées à chaque cas particulier et que celles-ci correspondent à la fois aux objectifs de l'aide sociale et aux besoins de la personne concernée. Cette démarche se fonde sur un examen systématique de la situation économique, personnelle et sociale du demandeur et sur le plan d'aide qui en découle* » (CSIAS, 2005, A.4-2). C'est pourquoi en plus des prestations financières, le système de l'aide sociale propose et met en place diverses mesures dans le but de réinsérer professionnellement l'individu et donc, de l'autonomiser financièrement vis-à-vis de l'institution elle-même. En conséquent, l'usagère doit faire preuve d'une attitude proactive et ce, afin de tout mettre en œuvre pour réaliser l'objectif premier de sa prise en charge (Tabin & al., 2008).

Dans le cas où l'usagère ne respecte pas les termes du contrat social tacite alors en vigueur (par exemple, dans le cas de rendez-vous manqués, d'entraves au règlement ou encore de documents manquants pourtant nécessaires à certaines formalités administratives), elle peut se voir sanctionnée. Cela prend la forme de retenues financières sur son montant mensuel alloué. Les sanctions visent donc l'activation des usagères puisqu'elles peuvent aussi être appliquées lorsqu'elles ne participent pas à une mesure mise en place alors même que celle-ci a été jugée

utile dans la résolution de leur problématique (CSIAS, 2005, D.2-3). En effet, il est important pour le fonctionnement de l'institution sociale de garantir l'impact positif des prises en charges mises en place. « *La qualité d'une mesure se juge à son impact, c'est-à-dire au bénéfice qu'en tire le participant d'une part et la collectivité d'autre part. Chaque mesure, chaque projet doit être bénéfique pour les deux. A cet égard, l'acquisition d'une plus grande autonomie et la valorisation des participants sont prioritaires* » (CSIAS, 2005, D.1-3). L'usagère fixe donc des objectifs à atteindre avec son assistante sociale au cours de rendez-vous d'une heure environ. Ces rendez-vous sont espacés au maximum de 6 mois, seule limite légale en la matière. L'objectif final est donc de retrouver un emploi et de s'autonomiser totalement de l'institution sociale.

### La professionnalisation du champ de l'action sociale

Le champ du social a, depuis une quarantaine d'années, subi d'importantes transformations. Il s'est à la fois spécialisé et professionnalisé (Ravon & Ion, 2012). La professionnalisation correspond à la structuration formelle et croissante d'un champ d'activité, au travers notamment de la mise en place de normes communes et spécifiques acceptées et valorisées par toutes les professionnelles du milieu. De plus, la professionnalisation implique l'émergence d'une identité commune valorisée (mais pas systématiquement) ainsi que la mise en place de titres scolaires légitimant son accession, et par extension un statut de professionnelle (Tourmen, 2007). La spécialisation provient quant à elle du contexte particulier et de ses évolutions récentes. A partir des années 1970, la crise économique fait apparaître de nouveaux types de précarités nécessitant dès lors des prises en charge particulières afin de répondre à ces figures très diverses. L'individualisation en marche au niveau sociétal renforce cette tendance puisqu'il s'agit alors de répondre de manière personnalisée aux situations de détresse. On assiste donc à une spécialisation des diverses tâches incombant traditionnellement aux professionnelles indifférenciées du « social », pour devenir dès lors des professions spécifiques visant des objectifs et des publics définis (Ravon & Ion, 2012). En effet, de nouveaux métiers apparaissent, ayant pour conséquence qu' « (...) Émerge ainsi une nouvelle figure de praticien et l'appellation lui correspondant » (Ravin & Ion, 2012, p.18). Cette volonté de classification de problématiques complexes, allant avec cette spécialisation croissante des prises en charge, participe à une évolution plus structurelle des systèmes de prestations dans leur ensemble. En effet, elle va de pair avec un besoin d'évaluation de l'efficacité de l'investissement social engagé, ayant notamment pour conséquence de réduire des situations complexes à des figures idiosyncrasiques dommageables à la prise en charge elle-même (Besnard, 2015). Qui dit évaluation

dit besoin d'indicateurs à même de jauger des éléments saillants pouvant renseigner sur l'efficacité de la prise en charge menée (Artois, 2016). Et c'est justement l'emploi d'indicateurs de type quantitatif qui semble questionner la nature même de la prise en charge mais aussi la pertinence de son appréciation (Besnard, 2015).

Au travers de diverses thématiques, j'ai tenté d'offrir aux lectrices un tour d'horizon des diverses évolutions entourant la thématique de l'aide sociale. J'ai souhaité par cette familiarisation, tant au niveau historique que pratique, faciliter la compréhension de ma thématique puisqu'il sera dorénavant possible de la rattacher au contexte plus large dans lequel elle s'inscrit.

## Cadre théorique

Les systèmes de protection sociale, leurs conditions d'accès mais aussi les thématiques en lien avec le travail de terrain des agents de l'État sont des sujets déjà largement étudiés en sociologie. J'ai par conséquent eu la chance de trouver une littérature abondante relative à mon questionnement de départ. Dans un premier temps, j'ai commencé par me familiariser avec le cadre légal encadrant l'accès à l'aide sociale. Cela m'a paru primordial pour plusieurs raisons. Premièrement, connaître les règles régissant les pratiques que je voulais observer m'a paru logique. De plus, sachant que j'allais effectuer des entretiens avec des professionnelles et donc de type « entretiens d'expert », il me semblait important d'intégrer mon terrain avec de solides connaissances sur le sujet étudié et ce, afin de ne pas tomber dans un lien de subordination face à mes enquêtées (Meuser & Nagel, 2002). Grâce au site internet officiel de la Confédération (admin.ch) mais aussi à celui du canton dans lequel j'ai effectué mon étude, j'ai acquis de bonnes connaissances juridiques directement en lien avec mon sujet. J'ai également fait des recherches quant au traitement légal des étrangères pouvant prétendre à l'aide sociale afin de connaître les possibilités mais aussi les restrictions leur étant imposées en matière de prestations sociales. Mes lectures théoriques ont été effectuées tout au long de mon étude et en fonction des éléments soulevés par mon terrain lui-même. Cela m'a permis de ne pas ancrer trop fortement de possibles prénotions personnelles relatives à ma thématique. Toutefois, trois approches ont profondément influencé la conceptualisation de mon étude : La Street Level Bureaucracy, l'analyse de discours et enfin la catégorisation comme processus psychosocial. Les voici présentées succinctement ci-dessous.

## La Street Level Bureaucracy

M'intéressant directement aux pratiques des assistantes sociales, je me suis référée aux travaux de Michael Lipsky qui a développé l'approche dite de la « Street Level Bureaucracy ». Cette approche met en évidence le rôle actif des agentes de l'État sur le terrain, en ce qui concerne l'application concrète des décisions politiques. Selon l'auteur, les fonctionnaires détiennent une marge de manœuvre dans l'application des normes prescrites et ce, de diverses manières (Boussaguet & al., 2014). Premièrement, les dispositions légales au sujet d'un même objet sont souvent nombreuses et potentiellement contradictoires si bien que la fonctionnaire peut alors choisir laquelle faire primer sur une autre en fonction de son appréciation personnelle. Cela lui permet par exemple d'adapter la réalisation de la règle au cas concret auquel elle se voit confrontée et en fonction de son diagnostic personnel. De plus, les situations dans lesquelles les agentes de l'État interviennent sont souvent très complexes, à de plus forte raison lorsque l'on se réfère au système de prestations sociales. De ce fait, il leur est possible, d'autant plus que ces dernières connaissent particulièrement bien les règles entourant leur pratique, de jouer avec elles. En d'autres termes, elles peuvent dans certains cas également instrumentaliser les normes juridiques en exploitant par exemple une motion floue et ce, afin d'appuyer une pratique potentiellement difficile à justifier (Kübler & de Maillard, 2009). Enfin, la dimension humaine de leur action impacte grandement leur application pratique des règles, souvent réalisées par des élites peu au fait des réalités empiriques auxquelles les assistantes sociales sont quant à elles, confrontées. Étant directement en contact avec le public cible des diverses politiques publiques implémentées, cela conditionne leur manière d'appliquer la règle, ne pouvant dans un certain nombre de cas le faire de manière froide et linéaire vis-à-vis de la volonté du législateur (Kübler & de Maillard, 2009). Enfin, pour comprendre la pratique quotidienne de ces actrices de terrain, il faut également prendre en compte la relation sociale qui se développe entre l'agente de l'État et l'usagère des prestations concernées. « (...) *les politiques publiques contemporaines laissent dans de nombreux cas une responsabilité croissante aux échelons subalternes pour apprécier les conditions et modalités de leur mise en œuvre, ce dont témoigne notamment l'importance à bien des égards inédite des relations de guichet et des jugements qui s'y opèrent* » (Dubois, 2012, 4).

C'est justement cette marge de manœuvre laissée aux « échelons subalternes » qui m'a poussée à aborder la thématique de l'aide sociale sous cet angle. S'intéresser à la transposition des normes juridiques au monde sensible auquel elles s'appliquent représente un enjeu important, notamment pour comprendre les possibilités d'action mais aussi les blocages que peuvent rencontrer ces professionnelles. Toutefois, je n'ai aucune prétention évaluative si bien que je

ne chercherai, tout au long de mon étude, qu'à comprendre les mécanismes intrinsèques à ces fonctionnements institutionnels, mais surtout au sens que les principaux individus concernés leur donnent. En effet, c'est bien une perspective hybride que je souhaite adopter ici. Tout en prenant en compte les contraintes juridiques entourant leur pratique quotidienne ainsi que leur marge de manœuvre à même de nuancer ces injonctions bureaucratiques, je tenterai d'analyser comment, dans un tel contexte, les assistantes sociales donnent du sens, au travers de leur discours, à leur pratique professionnelle dans un environnement contraignant.

### L'analyse de discours

L'analyse de discours est une approche sociologique ayant pour but l'identification de construction de sens, de classifications, de labels, de métaphores... productrices de sens. Le but est d'identifier au travers de quel prisme la personne considérée observe et comprend la réalité sociale à laquelle elle est confronté. Dans cette perspective, leurs récits ont une place centrale puisque leur analyse permet la mise en lumière des différents présupposés sur lesquels ils reposent, et donc comment l'individu donne sens à sa vie (Mottier, notes personnelles, 2015). Un concept particulièrement important qu'il me faut introduire ici est celui de « label ». Il s'agit de nommer un fait, un élément, une chose, un individu... d'une certaine manière afin d'induire un sens particulier à cet élément ainsi qualifié. Par exemple, parler d'une personne en utilisant le terme « bénéficiaire » ne transmet pas le même sens, n'invoque pas les mêmes images, que si l'on emploie le terme « assistée ». C'est d'ailleurs ce qu'il transparaîtra de mon analyse. De ce fait, lorsque l'on utilise un label, le sens produit a des conséquences sur le monde sensible et introduit des rapports de pouvoirs particuliers en son sein. Si l'on reprend l'exemple présenté ci-dessus, la bénéficiaire est une figure moins dépréciatrice que celle d'assistée, le sens de ces deux labels n'étant pas les mêmes (Keller, 2007).

L'analyse des pratiques discursives est avant tout une analyse du sens transmis et de ses conséquences empiriques (Berger & Luckman, 2012). C'est pourquoi dans l'analyse de discours, les rapports de pouvoir sont centraux. Savoir comment de nouvelles constructions de sens impactent le monde social et dans quelle mesure les rapports de pouvoir s'en voient modifiés compte énormément dans l'analyse puisqu'il y a toujours plusieurs imaginaires qui se confrontent et qui performent simultanément dans un même espace donné. Ces rapports de pouvoir s'exercent à travers divers outils comme le langage (Keller, 2007). En effet, il joue un rôle prédominant dans l'entretien des rapports de pouvoir puisque qu'il permet de labelliser, catégoriser mais surtout de reproduire au fur et à mesure de leur emploi ces constructions de sens performatives. De ce fait, les différents labels peuvent donc être instrumentalisés,

notamment au niveau politique, et se répercuter dans les lois alors adoptées. Pour cette raison il est toujours très important de prendre en compte le contexte large dans lequel le discours est tenu et ce, afin de pouvoir comprendre à quels référents celui-ci se raccroche. Car en effet, tout discours est toujours situé spatio-temporellement.

Allier analyse de discours et présupposés de la Street Level Bureaucracy me permettra donc de saisir le sens des pratiques que j'ai pu observer au travers de l'argumentaire développé par mes enquêtées pour en rendre compte. Il apparaîtra dès lors que le sens auquel se réfère les assistantes sociales ne correspond pas à celui sur lequel semble majoritairement se baser les institutions sociales. Toutefois, l'analyse de discours n'a pas pour but de valider ou d'invalider une certaine construction de sens vis-à-vis d'une autre, ni même de les hiérarchiser entre elles. C'est pourquoi je traiterai les différents discours auxquels j'ai été confronté tels des objets, sans aucune prétention à accéder au « vrai » discours, qui manifestement n'existe pas.

### La catégorisation comme processus psychosocial

Comme nous l'avons évoqué, l'analyse de discours s'intéresse donc aux différents labels produits et producteurs de sens au travers desquels nous abordons la réalité qui nous entoure. De ce fait, il me semble important d'aborder les mécanismes par lesquels la catégorisation s'effectue afin de mieux comprendre quels en sont les rouages. Confrontée à des profils d'individus différents, et dans un contexte où les ressources, notamment temporelles sont limitées, comment l'assistante sociale va-t-elle organiser sa pratique ? Plus précisément, je m'intéresserai ici à la mise en altérité d'Autrui (Jodelet, 2005), puisque mon étude aura principalement pour but de comprendre ce phénomène dans un contexte institutionnel. Dans toute relation, l'individu catégorise sur la base d'un continuum allant de la reconnaissance d'une réelle proximité avec l'Autre à un sentiment d'éloignement profond. Catégoriser implique ainsi de résumer un individu à une des multiples caractéristiques constituant son individualité, et donc de le définir quasiment uniquement sur cette base. La psychologie sociale a ainsi pour but, au travers de l'approche des représentations sociales, de comprendre les processus permettant l'attribution de caractéristiques et les conséquences concrètes de cette catégorisation (Bourhis & Leyens, 1999). Ainsi, la mise en altérité construit à la fois un dedans et un dehors, ou en d'autres termes, un système d'inclusion et d'exclusion basé sur des représentations et des symboles partagés (Jodelet, 2005).

La catégorisation est un processus psychologique presque naturel chez l'être humain qui se base sur ces catégories préfaires afin d'orienter ses actions de manière efficace. En fonction des symboles, des croyances et des constructions de sens en vigueur au sein d'un espace spatiotemporel donné, les différentes catégorisations employées et productrices de sens varieront, tant en termes de prédiction que de signification. De plus, la catégorisation sociale amène à accentuer les ressemblances perçues entre les éléments constitutifs d'un même groupe et les différences perçues entre les éléments d'un groupe différent (Tajfel, 1981). Car la catégorisation et la mise en altérité de l'Autre fonctionne principalement comme un déterminant identitaire pour l'Individu. En effet, il s'agit de se construire pour soi-même une identité positive elle-même basée sur la comparaison entre les différents groupes d'appartenance. Une employée de bureau par exemple sait et se catégorise elle-même comme une travailleuse, du fait qu'à cette facette identitaire positive s'oppose la figure de l'usagère des services de l'État dont il s'agit de se distancier. Parce qu'en effet, les individus tentent d'acquérir une identité sociale positive en se comparant aux autres au travers de diverses stratégies. De ce fait, il est possible par exemple de modifier le sens qu'un label général produit au sein du monde social (Bourhis & Leyens, 1999). C'est par exemple ce que l'on peut observer lors de retournement de stigmates si bien que la catégorie alors dépréciée se voit réinvestie d'un sens social nouveau et cette fois valorisant. Lorsque cette entreprise globale n'est malheureusement pas fructueuse ou impossible à mener, l'individu tente dès lors de mettre en place des stratégies individuelles lui permettant non pas d'échapper au label dépréciateur le concernant, mais de se distinguer individuellement de tous les Autres porteurs également de ce label. In fine, ces stratégies permettent d'augmenter l'estime de soi en mettant l'accent sur l'identité personnelle (Bourhis & Leyens, 1999). Il apparaîtra dans mon analyse que certaines catégories porteuses de sens sont implicitement utilisées lorsqu'il s'agit, pour mes enquêtées, de hiérarchiser les dossiers en présence afin d'organiser leur agenda. Ces stratégies catégorielles sont donc investies de sens, ce que révèlera l'étude des argumentaires alors développés afin de légitimer leur pratique.

## Méthodologie et procédé analytique

### La Grounded Theory

Pour réaliser mon étude, je me suis inspirée de la Grounded Theory introduite en sciences sociales en 1967 par Glauser et Strauss. Cette approche méthodologique implique de laisser les données émerger du terrain afin de nourrir les réflexions théoriques de la chercheuse (Flick,

2009). La Grounded Theory travaille avec les mêmes méthodes très diverses que les autres approches en sciences sociales (entretiens, archives, observations...), mais contrairement aux autres théories, la récolte des données ne se fait pas avant l'analyse : c'est un double mouvement qui implique un va et vient constant entre ces deux étapes traditionnelles de la recherche. En effet, arriver sur le terrain avec l'esprit ouvert permet à la chercheuse de ne rien rater de ce qui pourrait faire saillance. Ainsi, c'est le processus de recherche lui-même qui guide l'enquête d'où l'enracinement de la théorie dans le terrain. Ce processus itératif se perpétue jusqu'au point idéal de la saturation des données, c'est à dire au moment où un nouveau retour sur le terrain ne permet plus de dégager d'informations nouvelles et pertinentes pour la recherche (Strauss & Corbin, 1990). Pour réaliser cette étude, j'ai effectué des entretiens avec 8 assistantes sociales différentes et effectué un second entretien avec quatre d'entre elles. Parmi mes enquêtées, quatre travaillent dans la structure que j'ai eu la chance de visiter, les 4 autres ont été des rencontres relativement fortuites au travers de liens d'interconnaissance. Alors que cinq de mes enquêtées sont des femmes, trois sont des hommes. Afin de satisfaire aux présupposés de cette approche, j'ai systématiquement retranscrit, codé et analysé les entretiens que j'avais d'ores et déjà réalisés et ce, afin de retourner sur le terrain avec une compréhension plus fine de ce qu'il y avait à y recueillir. Car il est vrai que j'ai principalement utilisé la forme non directive en ce qui concerne mes interviews, ou tout du moins pour les 6 premières que j'ai réalisées. D'une manière relativement homogène, les discours se sont orientés sur les mêmes thématiques, ce qui m'a permis de saisir quels éléments s'avéraient être particulièrement prégnants pour ces professionnelles. Ce n'est qu'ensuite que je me suis permise d'orienter mes entretiens de manière un peu plus assumée et ce, afin de creuser les thématiques naturellement abordées par mes différentes enquêtées rencontrées déjà au paravant. Ce changement d'approche dans la récolte de mes données m'a permis d'atteindre relativement, et du moins dans le cadre de ce travail, la saturation de mes données puisque les thèmes alors évoqués ne révélaient plus rien d'innovant, mais exemplifiaient ou confortaient seulement ce que j'avais jusque-là saisi.

Travailler avec la Grounded Theory a été pour moi une expérience riche. De nombreuses thématiques auxquelles je n'avais pas été confrontées dans mes lectures ou auxquelles je n'avais tout simplement pas pensé se sont avérées saillantes une fois confrontées à mon terrain. L'avantage du procédé itératif au travers duquel je suis passée a été de me permettre de redéfinir en permanence mon sujet de recherche de sorte qu'il fasse sens pour mes enquêtées et donc au sein du champ qui faisait l'objet de mon intérêt, et non pas en fonction de mes présupposés personnels. En d'autres termes, cette technique de recherche m'a, je l'espère, permis de

produire une recherche pertinente au regard de mon terrain et pour la réalité sociale que j'ai voulu étudier et non pour moi et mes postulats théoriques. Car en effet, je ne cherche pas à prétendre à une neutralité totale vis-à-vis de mon terrain ni à une objectivité sans faille. J'ai à cœur, comme c'est d'ailleurs l'adage des méthodes qualitatives en général, de rendre compte de la subjectivité des acteurs avec lesquels j'ai travaillé sans toutefois me l'approprier ou proférer un quelconque jugement à cet égard (Pourtois, 1993).

## Mon terrain

Travailler sur les pratiques quotidiennes des assistantes sociales impliquait donc d'intégrer une structure étatique délivrant l'aide sociale. J'ai fait le choix de ne pas chercher une telle institution dans le canton de Neuchâtel (canton dans lequel je réside) afin de limiter les « risques » de croiser des enquêtées en dehors de mon terrain. Je savais que j'allais être confrontée à des récits plus ou moins évidents pouvant potentiellement concernés des individus en situations de vulnérabilité. C'est pourquoi j'ai préféré garder une certaine distance avec mon lieu d'enquête, par souci de confidentialité et de pudeur. J'ai prospecté, dans un canton voisin, afin de trouver une institution qui accepterait de me recevoir. J'ai commencé par prendre contact avec un centre (ou travaille une connaissance) via une lettre manuscrite. Après deux mois d'attente, j'ai reçu un email me remerciant pour mon intérêt et m'invitant à venir le visiter. Ravie de cette réponse, il s'est avéré qu'en dehors des lenteurs administratives, j'ai eu un accès étonnamment facile à mon terrain puisque les différentes responsables que j'ai rencontrées ont toutes semblées intéressées et enthousiastes quant à mon projet. Après une discussion téléphonique directe avec un responsable, nous avons convenu d'une entrevue afin de discuter de ma recherche et de ses possibilités de réalisation au sein de leur structure. Cet entretien s'est très bien passé bien qu'il m'ait fallu réaffirmer le but de ma recherche et préciser que je n'intégrais pas leur institution afin de produire une évaluation de politique publique potentiellement « utile » à leur service, mais bien un travail universitaire d'une nature toute différente et bien plus compréhensif que jugeant. Une fois les termes de ma démarche précisés, il s'est avéré que mon projet intéressait toujours mon interlocuteur et les portes de cette institution m'ont été entièrement ouvertes.

## La récolte des données

J'ai récolté mes données au travers de douze entretiens et d'une observation. Travailler avec des données de première main est un avantage pour ma recherche puisque j'ai eu la main mise

sur leur récolte, garantissant un contrôle accru quant à leur production (Platt, 2003). Les douze entretiens que j'ai réalisés étaient de type « entretien d'expert » (Meuser & Nagel, 2002). En effet, ce qui m'intéressait n'était pas la vie en tant que telle de mes enquêtées, mais leur inscription dans un champ professionnel particulier, leur emploi et leurs connaissances y étant associés. Afin de ne pas tomber dans une relation de subordination comme il arrive parfois dans ce genre d'entretien, je me suis préparée en amont de l'entrevue. Comme je l'ai précédemment expliqué, je me suis surtout familiarisée avec le cadre légal entourant le revenu d'insertion mais aussi avec les diverses procédures existantes. Lors de mon premier entretien, j'ai toutefois eu de la peine à assumer pleinement mon rôle de jeune chercheuse. En effet, c'est au moment du codage de mes données que j'ai réalisé que je ne m'étais pas sentie suffisamment légitime pour potentiellement rediriger le discours de mon enquêtée ou lui poser des questions particulières afin de préciser certains de ses dires. Bien que mon but était de laisser la parole de l'assistante sociale la plus libre possible, il m'est apparu que j'ai parfois manqué certaines relances. Cette constatation m'a aidé à revoir ma posture dès mon second entretien qui, après analyse, s'est avéré de meilleure qualité, ayant davantage investie le rôle de chercheuse qui m'incombait. J'ai aussi observé qu'assumer davantage cette posture me permettait d'être plus fine et plus réactive lors de mes entretiens et donc d'en dégager des données plus précises.

J'ai donc systématiquement retranscrit et analysé chaque entretien réalisé au fur et à mesure. J'ai réalisé des seconds entretiens avec les enquêtées dont les dires m'ont paru incomplets ou flous et ce, afin d'obtenir un set de données le plus riche possible. Au fil de mes interviews, j'ai récolté de nombreuses informations sur la manière dont les assistantes sociales percevaient le champ dans lequel elles évoluent et sur le sens qu'elles donnent à leur pratique quotidienne. J'ai de ce fait été confrontée à de nombreuses thématiques que ni mes lectures, ni mes réflexions personnelles ne m'avaient laissé percevoir. J'ai ensuite orienté mes questionnements en fonction de ces éléments saillants pour mes enquêtées ayant à cœur de produire une recherche profondément ancrée dans le terrain dans lequel elle s'inscrit. C'est après mon 12<sup>ème</sup> entretien que j'ai jugé mon jeu de données suffisant pour la réalisation de mon analyse, les informations alors récoltées exemplifiant davantage les thématiques saillantes précédemment évoquées mais ne faisant remonter plus aucun nouveau thème quant à ma problématique de recherche. C'est alors que je me suis concentrée sur la réalisation d'une métá-analyse ainsi que sur la lecture d'ouvrages théoriques complémentaires à ceux déjà parcourus jusque-là.

En complément de mes entretiens, j'ai réalisé une observation d'une demi-journée dans l'institution susmentionnée. J'ai eu l'occasion d'assister à deux colloques durant lesquels

différents thèmes ont été abordés, qu'il s'agisse de discussions autour de nouvelles dispositions légales, de questions d'ordre administratives mais aussi de « brain storming » autour de cas difficiles à gérer. Cette observation non participante m'a permis de mieux appréhender la manière dont se structuraient les différents tours de parole, mais surtout d'identifier les sujets et les thèmes abondamment discutés et donc saillants. L'évocation des cas difficiles m'a aussi permis de mieux me rendre compte des points de tension existants dans la pratique des travailleuses sociales, qu'ils soient d'ordre purement administratif ou plutôt humain. De plus, chaque assistante sociale étant amenée à donner son avis, j'ai pu voir à quel point au sein d'un même cadre légal, les normes souvent floues laissent libre cours à des interprétations débouchant sur des pratiques concrètes potentiellement très diverses (Kübler & de Maillard, 2009). Toutefois, n'ayant pas eu l'opportunité d'assister à des entretiens entre assistantes sociales et usagères et ce, pour des raisons éthiques inhérentes à la recherche de terrain sur ce genre de thématiques sensibles, je n'ai malheureusement pas pu avoir accès à la parole des usagères ni à l'observation de la situation d'entretien elle-même. Comme je l'expliquerai dans la partie réflexive de mon travail, prendre en compte la parole des bénéficiaires aurait été extrêmement intéressant pour mon enquête et ce, afin de mieux saisir le sens conféré au revenu d'insertion par les individus en bénéficiant. Cela pourrait toutefois représenter une ouverture possible et souhaitable pour une étude future sur le même sujet.

## L'analyse de mes données

### Codage et procédures analytiques

Pour analyser mes données de manière systématique, je me suis appuyée sur les recommandations des tenants de la Grounded Theory. J'ai fait ce choix pour être cohérente avec mon approche théorique de départ mais également parce que je souhaitais ancrer mes réflexions et conclusions dans mes données, au plus près de ce qui semblait être particulièrement saillant pour mes enquêtées. Selon Corbin et Strauss (Strauss & Corbin, 1990), c'est le processus de recherche lui-même qui guide la chercheuse d'où l'enracinement de la théorie sur le terrain. C'est lorsqu'un concept se répète dans le temps qu'il devient pertinent. De ce fait, j'ai réalisé un codage se basant sur la fréquence d'emploi des mots. Autrement dit, plus un terme était utilisé, plus il acquérait une importance prédominante dans mon jeu de données. Ces mots ont ensuite été analysés afin de mieux saisir à quel concept ils se rapportaient, concepts que j'ai ensuite regroupés en des catégories représentant un niveau d'abstraction plus élevé. Par exemple, l'emploi de deux termes différents mais répondant à la même logique de base peuvent être rassemblés sous une catégorie commune, et ce en fonction

de la situation particulière analysée. De ce fait, les catégories émergent lorsqu'il est possible de montrer une matrice de conditions (les conditions qui lui donnent naissance). C'est donc seulement après ce cheminement analytique que les diverses catégories identifiées sont investies d'un pouvoir explicatif. C'est finalement une fois connectées entre elles que les catégories forment une théorie (Flick, 2009).

Ainsi, j'ai commencé mon analyse avec un codage ouvert. J'ai relu attentivement les transcriptions de mes entretiens et les notes que j'ai prises lors de mon observation pour tenter d'identifier des concepts. A l'aide de stylos de couleurs différentes, j'ai souligné les éléments se répétant et formant des points saillants dans les discours de mes enquêtées. En effet, toute analyse se base principalement sur les termes précisément employés pour les protagonistes de l'étude (Pourtois, 1993). Une fois cette première phase de l'analyse terminée, j'ai effectué un codage axial, ce qui implique d'intégrer à mon analyse de potentielles nouvelles catégories repérées, tout en me focalisant dès lors sur la relation existante entre mes différentes catégories analytiques déjà mises en lumière. J'ai bien sûr tenté de relier des éléments observés à mes lectures théoriques tout en essayant de ne pas me mettre d'œillères pouvant potentiellement m'empêcher de voir des éléments nouveaux, importants pour mon analyse. Enfin, je suis passée à la phase finale de mon analyse avec le codage sélectif. Il s'agit du moment où toutes les catégories analytiques sont réunies autour de catégories centrales dans le but de pouvoir tirer des conclusions pertinentes à la recherche (Strauss & Corbin, 1990). C'est également à la fin de l'analyse de mes données que j'ai pu préciser et définir une fois pour toute la problématique sur laquelle j'allais effectivement travailler. Ancrée dans mon terrain, ma question de recherche est donc pertinente pour le champ sur lequel j'ai travaillé, élément qui me tenait tout particulièrement à cœur pour la réalisation de mon mémoire.

## Questionnements éthiques et implications pour ma recherche

### L'anonymisation des données et ses implications pratiques

Pour des raisons d'anonymisation des données, je ne préciserai pas au sein de quelle institution romande j'ai travaillé. Cela ne me paraît pas porter préjudice à ma recherche puisque je ne cherche pas à évaluer des pratiques particulières ni une institution donnée. Je cherche en effet à saisir le sens que le travail social relève pour les assistantes sociales en Suisse romande ainsi que les stratégies alors adoptées afin de le sauvegarder. De ce fait, les noms des diverses personnes interviewées ou mentionnées seront également systématiquement modifiés afin de

protéger mes enquêtées et de respecter le lien de confiance que nous avons établi à chaque début d'entretien. Cette anonymisation a permis, je l'espère, de libérer au maximum leur parole lors des interviews. De plus, les diverses caractéristiques sociales de mes enquêtées ne seront évoquées que dans le cas où ceci ne nuise en rien à leur anonymat. Ainsi, tout élément trop personnel ou reconnaissable ne sera pas présenté dans mon analyse. Les éléments sensibles, notamment ceux recueillis hors enregistrement, seront relatés de manière à ne pouvoir être associé à aucun individu en particulier, avec toujours comme but final de ne mettre aucune de mes enquêtées dans l'embarras.

### **La place du chercheur et ses implications pratiques**

*« La situation d'enquête, notamment l'entretien, qui met en relation un chercheur et ses questions avec une personne (l'enquêté) dans les réponses de laquelle des informations sont recherchées, produit sur cette personne des effets artificiels empêchant l'objectivité et la représentativité de ces informations. Il s'agit alors pour le chercheur, par son savoir sur la personne interrogée comme sur les effets de la situation d'enquête, d'adapter au mieux celle-ci afin de la rendre la plus facile et la plus sensée pour la personne interrogée »* (Dantier, 2004, p.3). Ainsi, il faut développer une pensée réflexive à même de prendre en compte l'effet qu'un tel rapport induit dans la récolte des données (Dantier, 2004). Mon positionnement en tant que jeune chercheuse m'a, je pense, davantage servi que desservi. J'ai rapidement compris que mes interlocuteurs avaient à cœur de m'aider à réaliser mon mémoire, ce qui m'a permis de réaliser de nombreux entretiens. Toutefois, j'ai parfois décelé le besoin de certaines assistantes sociales de me prendre à témoin quant à de potentiels disfonctionnements institutionnels vécus difficilement. Cela a sûrement parfois orienté leur parole, voyant en moi un canal possible par lequel faire passer leurs diverses revendications. Les assistantes sociales étant familières avec la forme prise par un entretien (puisque cela représente une grande partie de leur travail quotidien), je n'ai eu aucune peine à réaliser mes entrevues. Je leur ai toutefois laissé systématiquement le choix du lieu où réalisé l'interview, afin de les mettre à l'aise et de ménager au mieux leur planning. J'ai demandé de manière systématique à chacune de mes enquêtées la permission d'enregistrer leurs dires, afin de m'assurer de leur consentement plein et entier quant à cette contrainte relative à la retranscription de mes données. Bien que cela ait pu représenter un élément perturbateur pour certaines de mes enquêtées, la parole s'est fluidifiée au cours de l'entretien. Toutefois, dans les cas où l'enregistreur s'est avéré être problématique, principalement lors de l'évocation de sujets particulièrement sensibles, je l'ai éteint et réenclenché lorsque j'avais à nouveau l'accord de l'assistante sociale. Ces diverses

dispositions m'ont donc permis, je l'espère, de gérer au mieux la relation d'enquête et de laisser toute leur place aux travailleuses sociales en tant que sujet.

### La transparence comme gage premier de la scientificité

« *Notons aussi que peu importe les choix théoriques, épistémologiques et méthodologiques du chercheur, la formalisation, la systématisation, la transparence et la validation accroissent la force de l'analyse qualitative et favorisent le préjugé favorable* » (Mukamurera & al., 2006, p.131). De ce fait, c'est un des aspects au sujet duquel j'ai le plus réfléchi, afin de rendre ma recherche la plus explicite possible et donc, la plus scientifique possible. C'est sur la base de ces considérations que j'ai choisi de présenter, au sein de mon travail, de nombreux passages d'entretiens bruts et ce, pour plusieurs raisons. Premièrement, cela permet à la lectrice de s'approprier elle-même les données sur lesquelles j'ai travaillées et en fonction desquelles je me permets de présenter une analyse particulière. De plus, je ne voulais pas m'autoriser à parler à la place de mes enquêtées. Utiliser la narration, tel un long monologue, m'aurait paru abusif puisque cela aurait impliqué pour moi d'adopter une posture de « prophète », avançant des observations et conclusions que la lectrice n'aurait d'autre possibilité que de croire (Pourtois, 1993). Rendre la parole à mes enquêtées est donc selon moi la condition première de la validité de mon étude. J'ai donc adopté le modèle de la « *polyphonie* », consistant à intégrer dans la recherche écrite des citations multiples tirées directement des entretiens réalisés. Mon but est donc de diminuer le rapport hiérarchique potentiellement présent dans la relation enquêtrice-enquêtée et ce en multipliant les prises de parole. Cela me permet aussi de n'ériger aucune de mes enquêtées en tant que représentante unilatérale de mes constatations. Toutefois, il est vrai que le choix des passages à intégrer reste de mon ressort, si bien que la transparence de mon étude n'est pas totale. J'ai toutefois tenté de minimiser cet état de fait en utilisant une méthode rigoureuse de sélection des passages à intégrer. Afin de ne censurer aucune thématique, tous les points saillants relevés dans mon codage ont été abordés et exemplifiés par une citation directe. J'ai également utilisé des passages de chaque entretien réalisé afin de diversifier la parole présentée et pour illustrer la cohérence des propos recueillis.

Mes prétentions étant de nature compréhensive, il m'aurait semblé incohérent d'analyser le sens de la pratique construite dans les discours de mes enquêtés sans donner la possibilité au lecteur d'avoir accès à cette argumentation et aux diverses constructions de sens utilisées dans la constitution de leur récit. C'est donc à la fois par souci éthique et par souci de cohérence que

j'ai choisi ce mode d'écriture. Enfin, il me semblait aussi plus en phase avec mes présupposés théoriques. Le va-et-vient proposé à la lectrice me rappelle en effet celui que j'ai eu à effectué lors de la récolte de mes données, perpétuellement à cheval entre théorie et terrain, nourrissant par là-même ma réflexion.

### **La forme comme outil de valorisation du fond : réflexion autour de la mise en page de mon étude**

Une fois ces différentes étapes effectuées, j'ai donc terminé la rédaction de mon mémoire. Bien que j'aie d'ores et déjà commencé à l'écrire au fur et à mesure de ma récolte de données, je l'ai finalisé et considérablement augmenté une fois mon analyse entièrement terminée. Cela m'a également permis de pouvoir le structurer de manière plus rigoureuse et donc de le rendre à la fois plus fluide à la lecture mais aussi plus cohérent quant aux diverses thématiques abordées. J'ai également été confrontée à un questionnement à mon sens primordial en ce qui concerne l'accès à mes données sur lesquelles mes dires sont basés. En effet, la transparence d'une recherche qualitative joue beaucoup pour ce qui est de son appréciation et de sa validité scientifique (Strauss & Corbin, 1990). Il était fondamental pour moi de ne pas considérer mes enquêtées comme un moyen de réaliser mon étude, mais bien comme des partenaires grâce à qui elle devenait dès lors possible (Haas & Masson, 2006). De ce fait, j'ai réfléchi à la manière de présenter concrètement mon travail et donc leur parole directe. J'ai choisi de délimiter strictement les diverses parties de mon mémoire afin de mettre en évidence « qui parle ». C'est pourquoi j'ai utilisé une couleur d'écriture différente en fonction que je présente à la lectrice mes analyses personnelles (en noir) ou que je lui offre à lire les dires bruts de mes enquêtées (en bleu). Cette disjonction visuelle met encore davantage en lumière mes abstractions propres faites sur la base de mes analyses, tout en ayant à cœur de laisser aux sujets de mon enquête leur place pleine et entière au sein même de la rédaction de mon travail.

### **La non inclusion de la parole des bénéficiaires dans mon étude : La difficulté d'accès aux population sensible**

Enfin, il me faut dire un mot sur mon choix contraint de ne réaliser mon étude sur la base exclusive d'entretiens réalisés avec des travailleuses sociales. J'aurais aimé pouvoir donner de manière égale la parole aux usagères de l'aide sociale, afin de respecter les présupposés de l'analyse de discours ayant à cœur de retrouver la voix des individus en situation de domination

dans une relation sociale donnée (Wedl, 2007). Toutefois, je n'ai malheureusement pas eu accès à ces personnes, pour des raisons éthiques. En effet, étant d'ores et déjà subordonnés à l'institution dans laquelle elles s'inscrivent, il m'aurait été difficile de juger de la qualité de leur accord en ce qui concerne ma présence lors d'entretien individuel. La relation triangulaire (usagère, assistante sociale et chercheuse) alors inhérente à ce choix méthodologique auraient induit des biais dans les interactions alors observées (Marcillat, 2016). En plus des lourdeurs administratives associés à une telle démarche, c'est donc par souci de respect et de discréetion que je n'ai pas donné suite à la perspective d'assister à des entrevues individuelles. Toutefois, et comme constaté plus haut, effectuer des entretiens, en dehors de l'institution et sur la base du volontariat de certaines usagères serait une ouverture intéressante afin de continuer mon étude. Cela poserait bien évidemment de nouveaux challenges que je ne discuterais pas ici, mais l'inclusion de ce discours alternatif complèterait de manière salutaire celui recueilli auprès des assistantes sociales.

## Analyse

Cette première partie m'a notamment permis d'introduire mon étude, et de préciser le contexte particulier dans lequel les pratiques qui m'intéresse s'inscrivent. J'ai donc maintenant à cœur de comprendre comment les assistantes sociales construisent un discours légitimant leur pratique quotidienne alors même qu'elles se trouvent dans un système institutionnel contraignant. En effet, et bien qu'elles disposent d'une certaine marge de manœuvre qu'il conviendra d'appréhender, elles doivent composer avec les normes et les injonctions bureaucratiques de l'institution les employant. Je tenterai d'analyser comment les assistantes sociales produisent du sens au travers de leurs interactions pratiques et comment les discours le perpétuent. De ce fait, il s'agira de saisir le sens des discours produits afin de mieux comprendre les imaginaires entourant tant leur rapport à l'institution dans laquelle elles s'inscrivent que ceux relatifs aux usagères dont elles ont la charge. J'analyserai les argumentaires alors mobilisés afin de mettre en lumière ces diverses constructions de sens potentiellement contradictoires. Le but est ainsi de saisir, au travers de cette analyse, les logiques permettant à ces professionnelles d'organiser et de donner sens à leur pratique dans un contexte institutionnel contraignant.

## L'assistante sociale, l'institution et le besoin de cohérence

### La surcharge : Stratégie de gestion organisationnelle et instrumentalisation stratégique

Le rôle actif des agentes de l'État dans la mise en place des diverses politiques publiques n'est pas à sous-estimé puisqu'elles conservent une marge de manœuvre plus ou moins importantes étant directement confrontés au terrain (Lipsky, 2010). C'est pourquoi entre la norme expressément prescrite par les politiques et son implémentation, il se peut que diverses variations puissent être identifiées. Cela dépend aussi grandement du sens donné à la relation d'aide, et plus précisément des constructions de sens entourant le fait même de recourir à des prestations sociales. Il apparaîtra dans les discours présentés ci-dessous qu'aucune remise en question fondamentale de la légitimité d'une usagère des services sociaux n'ait jamais été faite, même lors de l'évocation des cas peu compliant. Cela traduit d'un certain imaginaire entourant cette thématique, les usagères étant toutes considérées comme ayant le droit de revendiquer ces prestations. Toutefois, les prises en charge diffèrent d'un dossier à l'autre. Il s'agit donc de se demander quels peuvent être les facteurs à même d'être évoqués et mobilisés par les travailleuses sociales pour expliquer et légitimer ces différences. La disjonction existante entre la réalité à laquelle elles se voient confrontées et les normes institutionnelles constituent un premier élément de réponse. C'est d'ailleurs l'un des éléments les plus souvent relevé par mes enquêtées lorsqu'il s'agit de soulever les problèmes inhérents à leur profession ; le manque de cohérence entre les exigences bureaucratiques et la réalité pratique à laquelle elles se trouvent confrontées. Cette thématique est, dans un premier temps, principalement reliée à un argumentaire visant à attester du manque de temps à allouer à leurs différents dossiers. En d'autres termes, c'est la rhétorique de la surcharge, notamment vis-à-vis des performances institutionnelles à atteindre en termes de rentabilité, qui a été mobilisée le plus souvent lors de mes entretiens. En se basant sur cette sémantique, dont le temps constitue la ressource clé, mes enquêtées introduisent un premier point de tension au sein de leur pratique professionnelle, utilisant dès lors cet argumentaire afin d'expliquer leur besoin d'effectuer des choix et une priorisation au sein de leur pratique, choix ayant des répercussions directes sur le traitement des divers cas à leur charge. Comme l'explique Hugo, assistant social depuis 3 ans, le temps constitue donc un élément crucial pour comprendre le besoin des assistantes sociales d'organiser leur agenda en fonction de la priorisation faite de certains dossiers à leur charge.

---

### Extrait n°1

Hugo : Pour s'en sortir, c'est ça une discipline. Autrement on est vite sous l'eau. En étant comme ça je vous dirais... je suis bien, mais je suis quand même bien au-dessus. Voilà parce que si j'avais quelques dossiers de moins... ben, des fois ça me permettrait d'approfondir peut-être des situations ou parfois je n'ai pas le temps. Il faut être clair.

Alexandra : Le temps, c'est vraiment la ressource clé ?

Hugo : Ah totalement, ah totalement. Il faut le temps, et puis il y a des situations qui demandent beaucoup plus que d'autres. Si c'est une simple euh... juste une personne qui a besoin d'un complément au chômage ou qui n'a plus de chômage, mais qui est suivi par l'ORP, ben ça va demander moins de temps. Mais on a aussi des situations catastrophiques où ils arrivent ici, et puis ben par exemple des étrangers où il y a la barrière de la langue déjà, ou bien après de deux au niveau administratif il y en a qui ont tout lâché depuis longtemps, donc il faut tout rattraper, essayer en tout cas. Situation aussi au niveau bah... euh... familiale, catastrophique. Ben soit des enfants ou il y a le RVZ en jeu... Donc des situations qui sont très gratinées où là ça demande ben effectivement beaucoup plus de travail en réseau. Donc voilà.

---

Cet extrait me semble extrêmement riche si bien qu'il convient de l'analyser en deux temps. En ce qui concerne l'analyse discursive entamée, il apparaît que l'emploi de la rhétorique de la surcharge semble produire du sens à différents niveaux. Comme déjà mentionné, il est important de noter que ceci constitue un des éléments les plus mis en avant par mes enquêtées, dénotant d'une préméditation extrêmement importante de cet enjeu auprès d'elles. Cette thématique saillante semble donc se développer sur un ton revendicatif dans un premier temps puisqu'il s'agit ici de dénoncer une situation jugée par ces professionnelles comme dommageable à leur pratique. Du fait de ce manque de temps, qui comme déjà évoqué s'avère représenter l'une des ressources clé pour mes enquêtées et qui viendrait selon elles à manquer, il faut dès lors alerter et produire un discours cohérent sur cette thématique et ce de manière unifiée entre professionnelles. C'est d'ailleurs un fait qui m'est apparu comme marquant lors du codage de mes données. De nombreuses expressions, utilisation de mot, plaintes se sont

retrouvées dans les discours recueillis pourtant auprès d'assistantes sociales en apparence socialement très différentes (genre, âge, année d'ancienneté...). Le discours d'Hugo présenté ci-dessus montre bien comment cette rhétorique est utilisée à des fins stratégiques de manière à se prémunir d'une situation future redoutée. Parler de surcharge avant qu'elle ne soit réellement installée semble permettre de tenir à distance l'accumulation des dossiers et donc la diminution du temps à allouer à chacun. Car tout en déclarant ne pas souffrir pour le moment de la raréfaction de cette ressource, le besoin d'anticiper cette évolution postulée semble révélateur. Ainsi, se ménager semble nécessité la mise en place de stratégies visant justement à ne pas laisser percevoir le temps alors à disposition par l'assistante sociale. Il apparaît dans le discours d'Hugo qu'une première disjonction intervient ici en ce qui concerne l'appréciation de cette ressource. Alors que pour Hugo, elle semble représenter une condition au déploiement du travail social, son discours construit le temps comme étant un potentiel gain d'efficacité en termes numéraires pour l'institution.

En résumé, l'emploi de la rhétorique de la surcharge a tout d'abord la fonction d'alarme et de sécurisation de la pratique. C'est donc pour conserver du temps à affecter aux divers dossiers déjà traités par l'assistante sociale que cette stratégie est mise en place. Toutefois, il semble que l'emploi de cette rhétorique agisse également à un autre niveau qui lui, s'avère toucher aux fondamentaux de l'ethos de ce champ professionnel. La surcharge est certes dite vécue au présent par l'assistante sociale, mais il apparaît que construire cette argumentation sert également à lutter contre des injonctions institutionnelles contradictoires au regard de la réalité pratique. En effet, il s'agit dès lors d'intervenir sur un plan symbolique et de produire du sens à même de sauvegarder la profession d'une systématisation jugée dommageable par mes enquêtés. Se ménager du temps semble conditionner le sens même de la pratique sociale pour les professionnelles de ce milieu, comme nous l'explique Rémy.

---

### Extrait n°2

Rémy : Je ne me sens pas sous l'eau, malgré mon nombre de dossiers, mais après c'est ce que je dis, c'est pas pour... faut faire attention ici, parce que quand ça va bien, avec euh... alors qu'on pourrait être sous l'eau... ben il faut quand même le signaler que vous êtes sous l'eau. Autrement les chefs, ils vont dire « Oh mais il a 80 ça joue super bien il y a pas de souci, ben on peut le monter à 90 ». Si les personnes ne se plaignent pas, ça va pas. Donc moi quand je

pas un certain stade je vais vers ma cheffe, je lui dis qu'il faut se gaffer parce que je suis sur la pente... j'ai pas mal de dossier en ouverture, donc soit tu m'enlèves des gardes, soit tu m'enlèves des dossiers et tu les transferts à ceux qui n'ont pas assez... mais maintenant j'interviens tout de suite.

---

Il semble effectivement que le nombre de dossiers attribués à une assistante sociale ait augmenté au cours de ces deux dernières décennies (Grand, 2011). Confrontées à de plus en plus de cas, mes enquêtées relataient alors le besoin de mettre en place diverses stratégies afin de réussir à gérer le nombre de dossiers en cours mais également de se prémunir au mieux de l'ajout de nouveaux dossiers. Ainsi, il réapparaît clairement que « se plaindre » constitue un outil précieux afin de tenir à distance ce risque planant et redouté. In fine, c'est dans le but de sauvegarder le temps nécessaire à la mise en place et au déploiement de leur statut d'experte que cet argumentaire est employé. Car il s'avère que la genèse de cette rhétorique ne tire en rien son origine d'une volonté d'allègement à proprement parler de leur agenda et ce, à des fins de bien-être personnel. Au contraire, au fil de mon analyse, il m'est apparu que le but est de se préserver du risque de voir son temps à allouer aux différents dossiers déjà en traitement diminuer. L'amenuisement de cette marge de manœuvre, intervenant tant sur un plan juridique que symbolique semble remettre en question le sens même de leur pratique et apparaît comme la véritable raison de ce besoin d'alarmer et de se prémunir de ce changement déjà en cours. En effet, l'aide sociale est aujourd'hui de plus en plus contrôlée par les pouvoirs publics et contrôle avec toujours plus de moyens celles qui en bénéficient (Keller, 2019). De plus, le risque de surcharge pointé par mes enquêtées diminuerait également leur aptitude à se poser en tant qu'expertes puisque dès lors la ressource temps, leur permettant de déployer leur savoir-faire, viendrait à manquer. De ce fait, c'est afin de sauvegarder la dimension humaine et individuelle de la prise en charge que les assistantes sociales ressentent le besoin vital, pour leur pratique, d'interpeler. C'est aussi le sens inhérent à leur profession qu'il convient de prémunir de ces évolutions institutionnelles et juridiques. Finalement, il semble que la mise en place d'un tel discours révèle la peur d'un glissement fondamental dans la pratique de leur profession, risquant dès lors de fonctionner selon des logiques managériales (Tabin & al., 2008).

La surcharge est donc instrumentalisée et constitue une stratégie d'indignation et de remise en question du fonctionnement institutionnel perçu comme dissonant par rapport à leur imaginaire entourant leur pratique. Il me semble toutefois important de souligner que la rhétorique de la

surcharge n'est pas utilisée uniquement dans le but de dénoncer et de s'ériger contre des évolutions jugées inadéquates. En effet, elle peut, dans certains cas, attester de l'installation d'une certaine lassitude vis-à-vis de cette tension inhérente à la pratique sociale. Cependant, il faut être attentif à la manière dont cet argumentaire est développé par la travailleuse sociale et ne pas se laisser aller à une analyse unilatérale de cet emploi discursif. Bien qu'il faille prendre ces dires avec précautions du fait du panel réduit d'assistantes avec lesquels je me suis entretenue, il semble que le sens produit par ces discours utilisant la surcharge comme argument varie en fonction de l'ancienneté de la travailleuse sociale en question. Alors que les nouvelles assistantes sociales (ayant moins de 10 ans d'expérience) utilisent cette rhétorique sur un ton dénonciateur, les anciennes assistantes sociales (ayant 10 ans d'expérience ou plus) la mobilisent pour témoigner d'un fait imposé et inévitable. C'est en effet dans leurs discours que j'ai décelé une certaine lassitude et une sorte de découragement lors de l'évocation de cette thématique. Elle est alors davantage construite comme la preuve des disfonctionnements intrinsèques aux évolutions contextuelles et fonctionnelles du système social dans son ensemble et semble alors s'imposer d'elle-même, sans possibilité réelle de résistance. Il convient dès lors de mettre en place des stratégies de dégagement à même de tenir à distance ce fait imposé, comme les dires de Marie l'illustrent bien.

---

### Extrait n°3

Alexandra : Donc en fait, ta pratique quotidienne du métier dépend énormément, enfin des personnalités qui t'entourent. Enfin j'imagine qu'un chef plus pointilleux donnerait des choses très différentes...

Marie : En fait, ils ont aucun moyen d'être pointilleux à part sur les histoires d'indicateurs. Tu sais ce que je t'avais expliqué l'autre fois. Et puis après, eux, ils interviennent si le bénéficiaire se manifeste... enfin des désaccords, ou bien si quelqu'un est violent, ou bien s'il écrit, s'il se plaint... là tout d'un coup ça bouge.

Alexandra : Mais sinon tu es assez libre dans ta pratique ?

Marie : Tu peux faire toute la merde que tu veux... personne ne voit rien. Tu peux faire tout le meilleur travail que tu veux, personne ne voit rien. C'est les indicateurs. Et toi tu cours.

Alexandra : Ca doit être assez frustrant quand même et peu gratifiant. Mais du coup, je pense que voilà la reconnaissance, tu l'as au niveau du bénéficiaire ? Quand il se rend compte de ce que tu fais pour lui ?

Marie : Ouais complètement. Après les gestionnaires de dossier, eux, ils voient aussi quand les situations roulent bien, et puis moi, je vois bien entre eux ils se parlent et puis ils se disent les choses du style « Ah ben tu sais Marie, que... ça va bien, elle fait comme-ci elle fait comme ça » donc si tu veux, il y a quand même les choses qui se savent mais c'est peu formalisé, et puis je trouve aussi ça dommage parce que si tu es en difficulté et bien c'est pas des choses qui sont identifiées, donc on va pas venir te proposer de l'aide, tu es sous l'eau... et pis ça, ben ça créé déjà des distorsions au niveau de la prise en charge du bénéficiaire, parce que tout le monde ne va pas être pris en charge de la même manière, et surtout ça... ça laisse place au burnout et aux mauvais traitements que tu pourrais avoir avec les gens. Ça c'est quand même embêtant, aussi parce que je pense qu'un service il est quand même responsable de la qualité de la prise en charge. Pas seulement de remplir les indicateurs.

Alexandra : Oui ça paraît assez déconnecté du réel.

Marie : Moi tu vois, je dis à ma cheffe si elle veut venir assister par exemple à un entretien que je fais pour par exemple avoir une idée de la manière dont je travaille et tout... Jamais.

Alexandra : Et quelle est sa justification ? Elle te fait confiance ?

Marie : Non, ce n'est pas son rôle, elle ne le fait pas. Elle a pas le temps.

---

Marie travaille en tant qu'assistante sociale depuis plus de 20 ans. Ayant connu différentes institutions au cours de sa carrière, elle a également vécu les réformes et les transformations fonctionnelles du système de l'aide sociale. La surcharge semble ici employée pour faire étalage d'un état de fait davantage subi que combattu, comme si cela était en quelque sorte inévitable. Construit ainsi, elle se révèle être alors une composante intrinsèque de la pratique moderne de l'assistante sociale, qui se voit davantage « managé » « qu'aidé ». Marie fait également référence aux risques induits par ces situations de surcharge ; Les burnouts, les moments où

l'on « craque ». Quel sens demeure alors au sein de la pratique professionnelle lorsque tout semble en être dénué ? En effet, « *On dit d'un professionnel qu'il est usé lorsqu'il n'arrive plus à donner du sens à son travail, qu'il n'arrive plus à tirer des leçons de son travail* » (Ravon & Ion, 2012, p.92). Le discours ici produit par Marie semble traduire cela d'une certaine manière. La prégnance des indicateurs de l'aide sociale lui semble primer sur sa pratique quotidienne qui lui paraît alors devenir invisible. Mais alors quel sens lui donne-t-elle dans ce contexte ? Il est difficile de répondre à cette question, mais il apparaît que derrière ces discours, un véritable malaise existe et questionne les fondamentaux de ce champ professionnel. L'extrait n°3 est donc très important pour comprendre les logiques faisant sens pour ces professionnelles dans ce contexte particulier. Le lien construit entre temps et invisibilité de leur pratique, et par extension, de leur statut d'experte, laisse transparaître le sentiment d'un changement fonctionnel inhérent aux systèmes sociaux modernes (Tabin & al., 2008). Davantage qu'une simple surcharge organisationnelle ou pratique, l'argumentaire déployé ici témoigne d'une rupture entre le sens intrinsèque à la pratique du social selon les valeurs des assistantes sociales par rapport à celui auquel semble se référer l'institution dans laquelle elles s'inscrivent. Au-delà des imaginaires propres à ce champs, basés sur la défense de l'égalité, « *Il (leur) faut également utiliser des mécanismes de marché, répondre à des missions orientées sur les résultats (outputs) et non uniquement sur des procédures formelles. On introduit l'idée de rentabilisation des services publics* » (Grand, 2011). Ces évolutions semblent vécues différemment par les assistantes sociales qui légitiment dès lors ces changements de différentes manières, leur faisant prendre sens, ou non, en fonction des référents auxquels ils se rattachent.

### L'expertise sociale au regard des logiques néolibérales de fonctionnement institutionnel : La remise en question du statut d'experte

Comme nous venons de le voir, la diminution du temps à allouer à chaque situation représente d'avantage qu'un problème fonctionnel pour les professionnelles de ce milieu. Cela questionne de manière plus fondamentale le sens même de la pratique sociale aux regards des logiques managériales en marche au sein de ce type d'institution (Castel, 1995). Léa, tout en soulignant cette tension structurelle, la rattache toutefois au contexte plus large dans lequel l'aide sociale s'inscrit.

---

#### Extrait n°4

Léa : Je pense que... ça aura du sens notre travail, malgré tous les travers que l'on voit, et on voit qu'on est contrôlé de plus en plus, qu'on nous diminue notre marge de manœuvre, notre marge d'action...

Alexandra : Vous en deux ans vous voyez déjà une diminution ?

Léa : Un petit peu, un petit peu...

Alexandra : Et sur quoi par exemple ?

Léa : Souvent c'est au niveau légal, donc plus de normes. 90 % du temps, les décisions qu'ils prennent elles sont cohérentes, il y a du sens. Ce n'est pas forcément en faveur des bénéficiaires mais c'est au sens plus large. Qu'est-ce qu'on fait ? Est-ce qu'on va agir pour une personne dans une situation dramatique ? Ou est-ce que on se tient à la règle parce que la règle elle nous paraît avoir beaucoup de sens dans le système du RI pour que ça préserve sa pertinence. On va choisir de ne pas aider, mais on va choisir de ne pas aider cette fois cette personne. Mais on va lui expliquer pourquoi, comme on a le droit d'expliquer. Parce qu'on n'a pas conscience des enjeux politiques qu'il y a derrière ces décisions. Et tout ça c'est passionnant. On s'inquiète, on est inquiet beaucoup, moi je m'interroge pour savoir si notre pratique elle va devoir être complètement... euh... comment dire, coupée, on va devoir tout distinguer et mettre dans des cases, au lieu de faire un journal, processuelle, pour le moment ça paraît inconcevable. Et si on nous dit problématique de santé, pas de demande, pourquoi ? Vous n'avez pas coché la case, donc vous êtes une mauvaise assistante sociale alors que peut-être juste avec la personne ce n'est pas le moment, elle n'est pas prête... Parce que dans le référentiel social, il y a tous les trucs, enfin dans le référentiel et on a peur qu'à la fin de l'entretien je doive mettre petite croix pour ça, pour ça... comment je vais catégoriser l'accompagnement que j'ai fait. Du coup, les croix doivent être cohérentes avec l'analyse qu'on a fait au départ. Où est la place de la personne, aujourd'hui, ses états d'âme. Il y a des choses où la personne me dit je ne veux pas que vous preniez note de ça. Donc on a peur avec ces dérives d'être dans un étau après. Bien sûr qu'on peut se planter, que les erreurs on en fait à la pelle...

---

Léa est une jeune assistante sociale puisqu'elle n'exerce cette profession que depuis 2 ans suite à une reconversion professionnelle. Au travers de cet extrait, j'ai relevé plusieurs thèmes centraux que je reprendrai largement au fil de mon étude. Premièrement, il faut souligner la mention faite du sens différencié de la pratique social pour l'assistante sociale et pour l'institution dans sa globalité. L'anxiété existante chez mon enquêtée transparaît clairement en ce qui concerne la transformation de sa profession. L'emploi de termes comme « case », « contrôle », « inquiet », « peur », « état »... participe à une construction de sens plus large concernant cet enjeu. Provenant d'une crainte partagée quant aux évolutions des systèmes sociaux actuels, le sens inhérent à la pratique du social semble remis en question et modifié progressivement au fil des évolutions juridiques et institutionnelles en cours. La transformation des systèmes sociaux vers des institutions plus impersonnelles et subordonnées aux impératifs économiques (Tabin & al., 2008), avec comme conséquence une perte de marge de manœuvre pour les professionnelles de ce milieu, paraît être une des principales causes de la mise en place d'un discours à même de freiner ces évolutions institutionnelles. Vécu comme un défi ou comme une imposition, cela passe donc par le besoin de se ménager du temps, condition sinequanone à la sauvegarde du sens de leur pratique. Ceci a également comme but final la mise à distance des logiques managériales introduites petit à petit dans la gestion des systèmes sociaux et ceci afin de sauvegarder le statut d'expert. De ce fait, il semble bien que ce soit leur expertise ainsi que les possibilités d'expression de leur feeling professionnel qui soit ici en jeu et qui explique ce besoin de construire une rhétorique alarmiste. Être ou paraître surchargée permet dès lors de se laisser la possibilité d'aménager son temps en fonction des priorités et des besoins jugés comme tels par la professionnelle. Dans un contexte d'encadrement juridique toujours plus fort de leur pratique (Keller, 2019), la diminution de leur marge de manœuvre représente donc une menace pour leur statut.

Toutefois, il faut saisir plus finement à quoi se réfèrent réellement ces doléances et cette angoisse vis-à-vis des évolutions en cours. Les éléments jusque-là explicités sont certes, construits comme dysfonctionnels et problématiques de manière rhétorique par mes enquêtées, mais semblent n'être que les conséquences d'une tension quant à elle plus fondamentale. En effet, il semble qu'en réalité, le sens de la pratique sociale comme conceptualisé et défendu par l'institution diverge de manière trop importante de la conceptualisation et des constructions de sens encadrant ces enjeux pour les assistantes sociales elles-mêmes. Ne se reconnaissant pas dans les injonctions bureaucratiques qu'elles se doivent de défendre, c'est donc un sentiment de rupture qui transparaît à la lecture de ces discours, provoquant à la fois le besoin de réagir

au quotidien afin de tenir à distance ces logiques selon elles inadaptées, mais également le besoin de produire un argumentaire à même de dénoncer cette crise de sens. Comme les propos de Léa l'illustrent bien, c'est de ces référents de sens trop éloignés de la réalité de terrain à laquelle les assistantes sociales se voient confrontés que provient ce malaise, ne pouvant adhérer à toutes les injonctions auxquelles elles se voient soumises. Se référant à des imaginaires différents basés sur des constructions de sens différentes, les assistantes sociales semblent vivre leur pratique professionnelle comme étant menacée, ce que traduit l'emploi de terme tel que celui de « dérive ». C'est également ce que souligne Hugo dans l'extrait présenté ci-dessous.

---

#### Extrait n°5

Hugo : Nous, on applique les directives. C'est la chaîne. Euh... l'escalade. Et puis automatiquement, des fois mes chefs ils seraient d'accord de laisser plus de souplesse, si on donne pas plus haut ils ne peuvent pas eux. Et puis d'autant plus si on s'en réfère au budget parce que ça c'est fait par en haut. Mais c'est dommage, parce que moi par exemple je suis partisan de gagner du temps quoi. On en perd déjà assez, par exemple mes DAE , elles sont torchées en 5 minutes, bourrées de fautes d'orthographe mais je m'en tape. Ca m'agace tellement de faire ces trucs... moi je la donne et c'est ma cheffe qui corrige les fautes, mais ça me soule. Je ne prends pas plus de 5 minutes. Voilà j'expose la situation, je fais ma demande et je joins les documents. Mais euh...

Alexandra : Parce que vous avez autre chose à faire.

Hugo : Mais bien sûr ! J'ai beaucoup et bien autre chose à faire. Ça prend un temps... moi voilà, pourquoi, comment... donnez le truc... Non mais par exemple pour des contraceptifs, je ne vais pas faire un roman ! On comprend ! Non mais voilà, elle va avoir des relations sexuelles et voilà. Non mais parfois quand je parle de trucs illogiques, c'est qu'on pourrait à mon sens assouplir certaines choses pour que tout le monde soit un peu plus serein, posé, moins agacé...

Alexandra : Surtout qu'on vous restitue aussi votre statut d'expert.

Hugo : Mais exactement ! C'est ça, qu'on n'est pas simplement des applicateurs des trucs... Elles nous disent les lois, vous devez faire ça ou ça, pas de souci ! Mais par contre quand nous

on demande des tâches à assouplir on nous dit non. C'est ça qui est ambigu. Il faut l'être mais on nous laisse pas d'une certaine manière. Alors oui, il y a pire ailleurs, mais on se bat, on se bat. C'est ça le travailleur social, c'est un métier où on se bat tout le temps. Le travail social c'est ça tout le temps, donc si on est un travailleur social qui ne se bat pas, on ne fera pas avancer les choses. Donc on le fait. Mais des fois, on a des victoires, donc c'est ça qui faut.

Alexandra : Et du coup c'est ça qui donne du sens à votre pratique ?

Hugo : Oui, bien sûr. Mais euh... mais voilà, il faut y aller, il faut être solidaire, et je pense qu'on arrivera à quelque-chose, faire avancer plus les mœurs. C'est toujours en mouvance, alors c'est clair que c'est pas un métier où on doit se dire que rien ne va bouger.

---

Ainsi, Hugo met en avant l'importance de la solidarité et de l'unanimité professionnelle vis-à-vis de la remise en question de ces antagonismes. En toile de fond, il faut donc identifier différents éléments qui me semblent participer au besoin de produire un discours cohérent quant à cette problématique duale. Alors qu'il faut alerter et se prémunir d'une situation dans laquelle l'assistante sociale ne serait plus que l'applicatrice systématique de directives bureaucratiques et politiques, il faut sauvegarder le sens même de cette pratique professionnelle et donc le statut d'experte lui étant associé. La référence faite par Hugo au budget étatique, conditionnant leur possibilité d'action, pointe une fois encore cette tension fonctionnelle. En effet, on assiste depuis le début du siècle à une diminution du montant alloué aux usagères de l'aide sociale dans le but de réduire les pressions politiques, d'apaiser les passions de l'opinion publique et la montée des populismes. « *C'est depuis l'an 2000 environ que le vent a tourné. Pour la première fois dans l'histoire de l'aide sociale suisse, les montants sont diminués et différenciés en fonction de différentes catégories. Dans un premier temps (2005), la CSIAS baisse le forfait pour l'entretien, diminution qui peut partiellement se compenser par une nouvelle indemnité d'« incitation » accordée en fonction du « mérite » ou de « l'effort » pour retrouver un emploi* » (Keller, 2019). L'activation de l'usagère, sur la base d'une logique profondément méritocratique, prévaut et conditionne entièrement le droit à l'aide, droit pourtant admis par les institutions en charge de ces questions. Ainsi, le GSR définit sa mission comme la « *Sauvegarde de la dignité humaine : chaque personne est en droit d'attendre de la collectivité, en tant qu'être humain, la garantie d'un minimum d'existence* » (guidesocial.ch). Et pourtant, une étude de l'OFS atteste du niveau trop bas des forfaits alloués aux bénéficiaires, contredisant par là-même

cette assertion (OFS, 2014). Ces luttes de sens transcendent ce champ et questionnent à la fois la place et les prérogatives de l'assistante sociale (Amiguet & Julier, 2004) ainsi que la figure de l'usagère légitime à recevoir l'assistance (Tabin & al., 2008). La rhétorique combative employée par Hugo est alors à comprendre dans ce contexte, tout comme le besoin exprimé par Marie de se différencier clairement des fonctionnaires et donc de revaloriser son expertise.

---

#### Extrait n°6

Marie : Oui, exact, 30 assistants sociaux mais autant de gestionnaire de dossier.

Alexandra : Ah c'est pas la même chose ?

Marie : Ah non non, vraiment il y a un clivage important entre les assistants sociaux et les gestionnaires de dossiers. Les gestionnaires de dossiers c'est ceux qui font l'administratif, les enquêtes, bon même là, il y a les enquêteurs pour les enquêtes... Le personnel administratif, il fait tout ce qui est les paiements, enfin toute la gestion administrative... et eux, ils ont très peu de latitude parce qu'ils appliquent vraiment les normes. Quand il y a des situations particulières, ben c'est l'assistant social en fait qui peut, en fait si on peut, déroger aux normes ou pas. Lui, il fait ce qu'on lui dit. C'est aussi une formation du secondaire, c'est des employés de commerce, tandis que les assistants sociaux c'est plutôt des formations euh... HES ou universitaires. Donc c'est pour ça aussi qu'il y a aussi cette euh... enfin des gens avec des CFC, ils travaillent plus sous délégation, avec un cadre et les professionnels, enfin du tertiaire, plutôt avec une marge de manœuvre.

---

Cet extrait illustre bien le besoin ressenti par mon enquêtée de se différencier des fonctionnaires qui ne détiennent pas le feeling professionnel faisant d'elle une véritable experte, légitimant de ce fait également la marge de manœuvre qu'elle tente de sauvegarder précieusement. Il est intéressant de voir dans son discours l'importance que revêt cette distinction, puisqu'elle conditionne son statut. Il est ici important de définir cette expertise dont découle le feeling si important pour gérer de manière adéquate des situations potentiellement très délicates. Il semble que davantage qu'un savoir-faire, l'expertise des travailleuses sociales soit plus la réunion de

savoirs divers et multidisciplinaires (financiers, psychologiques, médicaux...) que la pratique éclairée permet d'articuler avec habileté et de mobiliser en fonction des circonstances (Robin, 2016). Le discours de Marie souligne également une autre évolution fonctionnelle relative à ce statut d'experte. Alors qu'au début des années 1980, les travailleuses du social constituaient un groupe relativement indistinct puisqu'elles étaient compétentes dans des domaines variés, les trois dernières décennies ont vu le nombre de professions dans ce domaine exploser. Allant vers une toujours plus grande spécialisation et catégorisation des tâches, chaque professionnelle, alors définie par un label spécifique, devient compétente dans un domaine précis : assistantes sociales, auxiliaires de vie, éducatrices, éducatrices de la petite enfance... (Ravon & Ion, 2012). La professionnalisation de ce champ a donc permis à la fois le gain d'une certaine légitimité face à d'autres champs professionnels codifiés et définit également les possibilités d'action de chaque profession. Comme déjà évoqué, il semble toutefois qu'aujourd'hui, les assistantes sociales vivent leur identité professionnelle comme étant menacée, expliquant la mise en place de discours particulier. En effet, leur feeling et leur expertise ne permettent pas d'arriver à des certitudes ou de catégoriser l'entier de leur action de sorte qu'elles puissent être jugées par le système institutionnel en place. Faisant au contraire état de situation perpétuellement en évolution, ainsi que d'histoires et de parcours de vie pour la plupart complexes, elles ne cadrent pas avec les volontés institutionnelles de comptabilisation rigoureuse ni avec les logiques évaluatives pures de l'institution sociale dans laquelle elles travaillent (Robin, 2016). Rémy explicite bien ce sentiment de perte de légitimité, notamment vis-à-vis d'autres professionnelles mais aussi de l'institution dans laquelle il s'inscrit.

---

#### Extrait N°7

Rémy : Voilà, après c'est comment on est aussi entendu, c'est vrai que parfois face à des médecins comme ça, tout puissants, ben oui, nous pauvres assistants sociaux et infirmiers, ben est-ce que notre parole a de sens ? Est-ce qu'on nous entend ? Enfin surtout en fonction de la personne et du médecin, il y en a qui sont plus entendus que d'autres... En tout cas dans cette situation, moi clairement, je n'ai pas été entendu, ça c'est sûr. Euh voilà, mais le monsieur ne veut pas se faire soigner aussi... Mais euh voilà d'un côté...

Alexandra : Mais c'est vrai que c'est questionnant déjà la légitimité que vous avez, parce que moi, c'est quelque-chose qui est ressorti assez souvent et j'étais étonnée.

Rémy : Mais vraiment. Après on a, ben, quand même on est censé être des experts dans notre boulot. Mais... des fois, moi, je ne le ressens pas. On souffre d'une image assez négative, ben nous, on est là comme une banque des fois. Il faut être clair, des fois certains bénéficiaires, pas la majorité, mais ils nous prennent comme une banque. Est-ce que mon forfait a été versé. C'est toujours les questions d'argent qui viennent en premier lieu. Beaucoup hein. Moi, il y a un entretien c'est tout de suite « moi j'arrive pas à faire avec ce que j'ai, vous me donnez pas assez, l'Etat ne me donne pas assez, voilà etc. ». Donc, c'est vrai que pour mettre en place de la réinsertion, il faut changer déjà un peu les mœurs, hein je dirais, l'image etc. Donc, parce que c'est vrai que le social ça passe souvent dans un second plan. L'aspect financier c'est la base, et l'insertion la deuxième. Depuis 5 ans, c'est ce que je constate.

---

Cet extrait pointe la remise en question globale de la légitimité du travail social dans le contexte actuel vécue par les assistantes sociales. Mais c'est aussi semble-t-il le sens même à trouver au sein de la pratique sociale qui est ici remis en question par le public. Sauvegarder et légitimer son statut d'experte dans un contexte difficile pour le champ professionnel dans lequel s'inscrit cette profession, voilà le défi auquel mes enquêtées m'ont toutes dit devoir relever. Pour préserver ou plutôt retrouver une image positive de leur statut au sein des imaginaires collectifs, il semble que la stratégie alors adoptée se tourne vers la production de discours volontaires, ayant pour but la justification de leur nécessité certes, mais sans tomber dans une rhétorique apitoyante. C'est pourquoi j'ai observé dans bons nombres de mes entretiens le recours au champ lexical du « combat » lorsqu'il est question des tensions existantes vis-à-vis des institutions elles-mêmes, mais aussi vis-à-vis du public plus large et de son jugement relatif à ce domaine.

### Une double casquette révélatrice d'un double sens antagoniste : Le contrôle de l'aide en question

Nous avons d'ores et déjà soulevé plusieurs tensions inhérentes à la pratique quotidienne des assistantes sociales. Premièrement, la ressource temps représente un élément problématique pour ces professionnelles qui construisent cette ressource comme la condition même du développement de leur expertise. Il semble toutefois qu'elle constitue une ressource rare que les logiques institutionnelles tendent à faire diminuer. Cet aménagement implique donc de mettre en place des stratégies à même de lutter contre cette évolution jugée dommageable à

leurs pratiques quotidiennes, mais également par extension à leur statut d'experte en tant que tel. En effet, la crainte de voir leur marge de manœuvre diminuer davantage légitime l'élaboration de discours dénonciateurs ou résignés ayant comme fonction celle d'alarme. Car c'est bien le déni de leur expertise dont il est question ici, s'accordant difficilement avec les logiques institutionnelles en marche. De plus, le besoin de juger des performances de gestion de la pauvreté entrave leur action qui s'inscrivent dans des situations complexes et processuelles, difficiles à évaluer quantitativement. C'est également dans cette logique que les travailleuses sociales doivent aujourd'hui endosser un rôle dual et ce, afin de favoriser la bonne réussite de la mission institutionnelle de l'aide sociale en elle-même.

En effet, l'aide sociale est fréquemment attaquée et sa légitimité perpétuellement remise en question. Nombreux sont les articles acerbes à ce sujet dans lesquels les attaques ne manquent pas. « *Les contribuables sont mis en esclavage, à cause des lois qui sont favorables à ce genre d'abus. Les rares renvois d'abuseurs étrangers effectués par nos autorités ne sont que des actions cosmétiques face à une situation totalement inacceptable. Le nombre réel des abuseurs est beaucoup plus élevé* » (Cenator, 2017). Car plus fondamentalement, il est ici question de justice vis-à-vis de la travailleuse qui, dans cette construction de sens précisément, assure la subsistance des usagères suspectes et voire abusives. C'est alors à l'assistante sociale que revient la tâche de prévenir ces abus et par extension, de garantir une justice sociale non plus en direction des usagères des services sociaux, mais bien vis-à-vis des contribuables inquiètes de l'utilisation de leurs cotisations. « *Dans ce système, les assistants sociaux ont la double tâche de protéger les usagers et d'infliger des sanctions. Des milliers par année en sont distribuées. La liste des motifs est longue : indications incomplètes, absences non excusées, arrivées tardives, abandons, obligation de renseigner ou d'aviser pas remplie, etc.* » (Bourgeois, 2017). Rémy (extrait n°7) illustre bien la pénétration de cette image dans les inconscients collectifs. L'assistante sociale est une banque, mais une banque qui se doit d'être sélective. C'est donc à nouveau la croyance selon laquelle toutes les usagères ne seraient pas légitimes à recevoir de l'aide qui performe ici, réduisant l'action de ces professionnelles à l'octroi pur et dur d'une aide financière. C'est donc spoliée de tout un pan de son champ d'action que l'assistante sociale doit faire valoir sa mission duale, entre prestations matérielles (ou financières) et prestations immatérielles. Il semble dès lors que la question saillante à laquelle elle se doit de répondre est la légitimité de cet octroi et non de la mise en place de suivi permettant un travail de fond sur le cas considéré. Aider et punir, ou en d'autres termes aider à la condition que la bénéficiaire accepte et fonctionne selon les normes en vigueur, apparaît dès lors comme une casquette difficile à porter face à certaines situations délicates. Serge explique comment son feeling lui

permet de nuancer ces injonctions institutionnelles souvent dysfonctionnelles vis-à-vis de la réalité sociale à laquelle il est confronté.

---

#### Extrait n°8

Serge : Alors moi honnêtement, il n'y a pas de contrôle de poudre ici (rire) et du coup, je ne peux pas le savoir. Donc c'est... voilà les enquêtes sont là, c'est bien. Mais d'un côté comment... trouver le bon profil à mettre sous enquêtes ou pas... c'est pas évident. Ca fait le feeling quand même.

Alexandra : Mais du coup ce feeling est intimement lié aux caractéristiques de la personne.

Serge : Bien sûr, bien sûr, par rapport à nos propres valeurs ça c'est sûr. Après moi je suis pas, je suis pas qqn qui va mettre des enquêtes ou sanctionner comme ça. Moi je ne suis pas partisan que la sanction à tout va... a un but euh... pédagogique. Moi je suis plutôt partisan d'informer les gens, et mettre la sanction une fois qu'ils ont eu toutes les informations plutôt que de sanctionner à tout va. Ce qui est le cas de l'ORP par exemple. C'est les fanjos, moi j'appelle ça les fanjos, ils dégainent plus vite que leur ombre, comme Lucky Luke au niveau des... des euh sanctions, parce qu'eux ils ont le pouvoir de sanctionner une personne après seulement un rdv manqué.

Alexandra : Ça paraît très dur.

Serge : C'est très dur et même si c'est la personne qui appelle mais qu'elle a dépassé l'horaire c'est considéré comme manqué. Et nous on en est pas là au RI. Euh... on peut sanctionner, mais on doit avertir. Il n'y a pas d'avertissement à l'ORP, c'est direct la sanction.

Alexandra : Retenue financière c'est ça ?

Serge : Exact, ça peut aller de 15 à 25 % voire 30% maintenant, du noyau intangible. C'est à dire que le minimum vital il est euh... on va dire comme ça 1000 francs est le noyau intangible c'est en dessous du minimum vital. Et ça on peut le toucher. C'est pourquoi des fois des gens me disent, vous ne pouvez pas me sanctionner, je suis au minimum vital. Ben si, parce qu'il y

a cette notion du noyau intangible, qu'on peut toucher. Donc ces sanctions, 25% de 1000 francs, ça peut même aller jusqu'à 300 francs, et ça les gens peuvent se retrouver avec 700 francs pour vivre. Et déjà avec 1000 francs c'est pas évident, mais alors avec 700, c'est cata.

---

« *Il est du devoir des organes de l'aide sociale de veiller à ce que les personnes qui peuvent légalement prétendre à une aide financière en bénéficient réellement. C'est la raison pour laquelle l'aide sociale a recours à un système constitué d'instruments de contrôle et de sanctions. Son but est de prévenir les erreurs relatives à l'octroi des prestations et de réduire le plus possible d'éventuels abus au sein de l'aide sociale. La question d'un management de qualité se pose également* » (CSIAS, 2005). L'extrait présenté ci-dessus ainsi que cette assertion tirée d'un rapport de 2005 illustre bien les logiques derrière cette volonté de punir. Il s'agit alors de distinguer les « vraies » des « fausses » usagères, termes bien évidemment sujet à controverse et que nous clarifierons plus loin dans l'analyse. Face à cette tension fonctionnelle, où diverses logiques coexistent, l'assistante sociale doit trouver du sens à sa pratique et composer avec des rôles qu'elle n'est pas forcément à l'aise de tenir. Les dires de Serge laissent transparaître ce malaise. Le système de sanctions lui dicte de systématiquement sévir dans le but d'obtenir des résultats attendus et valorisés institutionnellement, alors que les pénalités à infliger vont potentiellement à l'encontre de son expertise. Car le sens de cette prérogative lui impute le devoir de prémunir l'institution contre des usagères défiant ses logiques de fonctionnement et par extension, son autorité. Hugo va dans ce sens lorsqu'il évoque lui aussi les possibilités de pénalités à infliger aux usagères des services de l'Etat.

---

#### Extrait n°9

Alexandra : J'ai vu que ça avait changé pour les enquêtes, ils ont plus de droit que la police.

Hugo : Voilà exactement, c'est terrible. Moi je pense que ça ne va pas tarder à arriver, parce que le canton est entrain de euh... parce qu'on a le même système informatique que X, on n'est pas beaucoup à l'avoir, donc euh ça risque de ne pas tarder à arriver chez nous. Donc ça veut dire par exemple que des gens qui auraient des habitations à l'étranger par exemple ou autre,

ça va se savoir. Tout va se savoir. Donc euh... c'est vrai qu'on en est là maintenant. Bon il y a aussi la possibilité déjà maintenant de mettre des enquêtes, si on a un doute aussi.

Alexandra : On m'avait déjà parlé de cette possibilité.

Hugo : Après c'est vrai que... c'est pas la majeure partie, peut-être que j'en ai eu... euh... en 5 ans peut-être 3 ou 4, c'est pas énormissime. Il faut avoir des doutes.

Alexandra : Parce que les autres personnes en demandent plus ?

Hugo : Ca dépend, ça dépend le feeling, alala, il y a beaucoup de critères qui rentrent en jeu...

Alexandra : Mais c'est ça, ce feeling un peu insaisissable...

Hugo : Oui, parce que selon les personnes, il y en a qui vont être plus sensibles, qui vont dire « ah mais celui-là, il est pas clair euh... », ou d'autres qui sont un peu plus open et qui se disent « mais non ce n'est pas possible ».... Parce que c'est vrai que si parfois on part du principe que la personne est en activité, parce qu'on a eu le cas d'un scandale qu'il y a eu ici, des gens qui étaient sous certificats médicaux et des fois en mesure et à travers ça ils travaillaient, dans un autre canton sans déclarer. Donc faut le faire. Donc, comment nous en tant qu'AS, sachant qu'on les met en insertion sociale, et ils y vont plus, parce qu'on avait la preuve en plus qu'ils y allaient, ben euh comment ils arrivent à truander comme ça ? Et donc euh... on ne peut pas vraiment avoir le... on ne peut jamais vraiment être sûr. Et puis on ne peut pas non plus faire des enquêtes à tout va. Moi je ne suis pas pour le principe d'en mettre au moindre doute, comme ça parce que ça fait partie d'un certain nombre de valeurs, et pis moi je sais que les enquêteurs ben, ils ont tellement de dossiers, ça leur prend déjà énormément de temps, on ne va pas les surcharger inutilement. Donc mais c'est vrai que de savoir vraiment... c'est aussi souvent en lien avec le financier, tout d'un coup on voit un truc qui ne joue pas, quelque-chose qui n'est pas clair... euh... ou du bouche à oreille. Parfois on a des dénonciations de bénéficiaires ou des bénéficiaires qui se trahissent, parce que c'est un grand réseau les bénéficiaires, euh...

---

Il semble difficile pour Hugo, mais aussi pour les autres assistantes sociales avec qui je me suis entretenues sur ces thématiques, de s'exprimer librement. Une certaine gêne est perceptible

lorsqu'il s'agit d'expliciter le fonctionnement d'une enquête administrative. De plus, il semble difficile d'assumer la remise en cause d'une usagère sur la base d'un doute, alimenté par ce fameux feeling professionnel orientant la pratique de ces expertes. Dans le fonctionnement des institutions, il existe inévitablement un « gap » entre règles et pratiques, laissant une marge de manœuvre aux travailleuses sur le terrain pour ce qui est de l'application des règles. Ainsi, bien que mes enquêtées rappellent souvent la rigidité des lois entourant l'aide sociale ainsi que leur prolifération ces dernières années, c'est cet interstice entre normes et pratique qui leur permet de mettre en œuvre leur feeling afin de guider leurs actions au quotidien (Valli & al., 2002). Ainsi, c'est ce savoir pratique, ce savoir sentir, qui fait d'eux des expertes de leur secteur et non de simples fonctionnaires appliquant les normes auxquelles elles se voient soumises, du moins pour le moment. C'est alors que la question se pose de l'uniformité de la pratique et surtout de la justification, dans les discours, de choix faits au-delà des conventions, là où seule l'expérience permet de s'orienter. Qui mettre en mesure ? Quel dossier juger comme urgent ? Pourquoi ne pas sanctionner cette usagère ? Finalement, pourquoi ces tensions apparaissent-elles si vivement dans les discours de mes enquêtées ? Bien plus que de simples incohérences bureaucratiques bridant la réalisation de leur expertise, de réels clivages transcendent ce champ professionnel. Pour mieux comprendre cela et détecter où ces différentes constructions de sens tirent leurs racines, il convient d'étudier maintenant les rouages de ces imaginaires collectifs divergents.

### Buts institutionnels et réalité de terrain : Quels imaginaires pour quelle pratique ?

Cette première sous-partie m'a permis de mettre en évidence des tensions au cœur même de la pratique sociale quotidienne des expertes de ce champ. En effet, j'ai souligné l'existence de logiques divergentes en ce qui concerne la conceptualisation de la pratique sociale en tant que telle. Comme je l'ai préalablement esquissé, les constructions de sens sur lesquelles reposent les logiques de fonctionnement institutionnelles étant profondément différentes de celles sur lesquelles les assistantes sociales basent leur pratique, il me semble important de questionner ces présupposés. C'est pourquoi je proposerai ici de déconstruire ces imaginaires relatifs à cette thématique afin de saisir les rouages de ses constructions de sens antagonistes, tirant leurs racines de conceptualisations différentes relatives à la réalité sociale présente mais aussi passée.

## Le sens de l'aide : Comprendre la Genèse de l'Etat social

La mise en place des divers systèmes de protection sociale s'est effectuée en Occident avec l'espérance et la croyance qu'ils constituaient la réponse aux problèmes de précarité et d'injustice sociale de cette époque. A la genèse de tout système social se pose la question de son accession ainsi que de la délimitation de ses tâches. Au XIXème siècle en Suisse, c'est le statut de travailleur qui donne à l'individu le droit de percevoir une aide, communale à l'époque, en cas de chômage. Toutefois, cette assistance est conditionnée au fait de témoigner d'une attitude volontaire et combative vis-à-vis de sa situation et donc, de son souhait de retrouver un emploi. De ce fait, une distinction claire est établie entre les individus méritant l'aide publique et donc détenant le droit de la revendiquer, et ceux n'en étant pas dignes, comme par exemple les ivrognes. « *Le chômage volontaire ou dont on est soi-même la cause, exclut tout droit à l'assurance* » (Tabin & al., 2008, p.65). Dans un contexte économique favorable, le chômeur est alors construit dans les imaginaires collectifs comme étant responsable de sa condition et donc également de son accession à l'emploi. Bien que le marché du travail soit aujourd'hui moins favorable en comparaison à ce qu'il a pu être au cours de certaines périodes historiques, il est important de souligner la prégnance de cette figure productrice de sens (Dubet, 2010). La crise économique des années 1930 nuance toutefois cette figure puisqu'apparaît alors l'image du chômeur victime, celui n'ayant, malgré sa volonté personnelle, pas eu d'autre choix que de subir un licenciement. Cette figure crée dès lors une hiérarchie entre chômeurs eux-mêmes, puisque sur la base de cette croyance s'oppose le chômeur victime et combatif au chômeur complaisant et satisfait de son inactivité (Tabin & al., 2008). Bien que la Suisse n'ait pas connu de crise économique fulgurante comme la plupart des pays européens durant l'après-guerre (Piguet, 2006), c'est dans ce contexte latent que les imaginaires entourant l'aide sociale se figent. Cette incertitude environnante implique que seules les personnes ayant apporté la preuve de leur motivation et de leur volonté de s'extraire de leur condition d'assistée sont alors prises en charge par les assurances sociales alors existantes. Les ressources étant limitées, c'est aux plus méritant qu'il est donc légitime de les allouer. (Tabin & al., 2008).

Dans les imaginaires collectifs, la Suisse représente une forteresse au sein de l'Europe et brille de par sa particularité institutionnelle notamment, mais aussi politique. De ce fait, la conceptualisation des systèmes de prestations sociales est aussi à appréhender dans ce contexte particulier. La logique même de l'Etat-Nation, qui veut qu'à un Etat corresponde un territoire et donc un peuple, renforce le besoin de questionner l'accession des individus aux systèmes de prestations sociales. « *Differentes formes de nationalisme, fondés sur des consciences historiques « construites » ont façonné des identités collectives qui, en retour, ont jeté les bases*

*de la responsabilité civique et de la construction de l'État. La conscience nationale a donc « nourri » une solidarité fondée sur une citoyenneté partagée, conduisant des individus étrangers les uns aux autres, membres de ces « communautés imaginées », à se sentir responsables les uns des autres et à accepter de faire des sacrifices pour leur communauté politique – qu'il s'agisse de payer l'impôt ou de défendre sa patrie. L'État-providence fut ainsi créé dans un cadre national »* (Lacroix & Nicolaïdis, 2003, 107). Le fonctionnement moderne des sociétés occidentales, impliquant notamment le passage d'une organisation à petite échelle fondée sur les relations interpersonnelles et les réseaux de solidarité, à une économie capitaliste marquée par l'apparition d'une classe moyenne, légitime et nécessite la création de l'Etat Social. Ainsi, il permet aux individus de maintenir un niveau de vie sans avoir recours au marché lorsque ces derniers s'en voient exclus ce qui correspond à une émancipation économique (Esping-Anderson, 2007). Il est donc aisément de déceler le défi que la migration pose dès lors à la conceptualisation des systèmes sociaux.

L'Etat providence étant conçu pour une communauté nationale suscitant un sentiment fort d'identification, l'inclusion d'individus extérieurs à ces frontières remet en question la cohésion nationale elle-même. « *Si l'on estime que la justice sociale ne peut s'en remettre au simple altruisme qu'on peut éprouver pour l'humanité toute entière, qu'elle doit être une affaire publique et non pas celle des seules associations caritatives et, qu'en outre, elle doit être mise en œuvre par des moyens consensuels plutôt que coercitifs, c'est bien qu'elle requiert un niveau de confiance et d'engagement mutuel suffisant pour établir un partage effectif* » (Lacroix & Nicolaïdis, 2003, 108). Alors que les imaginaires collectifs questionnent actuellement la légitimité de certains individus nationaux à percevoir des aides étatiques, il est aisément de comprendre que l'accès d'individus étrangers à ces mêmes prestations provoque fréquemment des attitudes négatives. Car il est vrai qu'historiquement, l'intégration de des personnes à l'État-Providence n'est en rien le fait de considérations universalistes dépassant les frontières du national (Lacroix & Nicolaïdis, 2003). Lors de la fondation des États-Providence à la fin du 19<sup>ème</sup> siècle, la nationalité servait de délimitation à la protection sociale. L'étrangère était protégée dans une certaine mesure, dans le cas où elle pouvait juridiquement revendiquer le statut de travailleuse. Toutefois, la protection sociale de l'étrangère pointe les limites du caractère universaliste de l'Etat-Social et de ses prestations. « *La nationalité a été unanimement considérée comme un critère discriminatoire dans le domaine de la protection sociale au cours de la seconde moitié du XXe siècle* » (Isidro, 2016, p.107).

## Inégalités perçues et inégalités vécues

Dans ce contexte complexe, où la thématique nationale rencontre celle de l'économie et de ses logiques, l'individualisation sociétale en marche transforme tout un chacun en un potentiel rival (Gaulejac & al., 2015). Les cadres de comparaison sont de plus en plus nombreux et provoquent également une individualisation des inégalités, amenant les individus à devenir de plus en plus sensibles à des inégalités très légères, alimentant par là-même la frustration potentiellement ressentie vis-à-vis de la figure stéréotypique de l'assistée ou de l'étrangère par exemple (Dubet, 2017). De plus, une des conséquences de cette transformation sociale est de porter plus d'importance aux injustices minces par rapport aux grandes injustices globales. Même si les individus discriminés appartiennent à des groupes identifiables, le vécu de cette discrimination est individuel, chacun étant discriminé différemment en fonction des multiples facettes de son identité (Dubet, 2017). Les stéréotypes présents dans les imaginaires collectifs s'en voient par là-même renforcés si bien que la migrante, l'assistée, la chômeuse... est considérée comme responsable de sa condition. Mais cette dialectique du mérite individuel peut se retourner contre l'individu lui-même sous forme de culpabilité et de mal-être, ne satisfaisant pas aux normes sociales. C'est de ces logiques que naît le populisme, considérant que les plus actifs, méritants, vivent une inégalité vis-à-vis des inactifs, abusant du système social dans lequel ils s'inscrivent, analyse évidemment valable aussi pour les individus étrangers. Ainsi, « *la frustration relative viserait moins les puissants que les victimes moralement illégitimes des inégalités sociales* » (Dubet, 2017, p.15). La mise en place d'un système sociale questionne par extension la justice sociale existante vis-à-vis des actifs (Soulet, 2014). Le contexte actuel est donc un déterminant important, provoquant l'incertitude et la peur pour tout un chacun de voir sa place au sein de la société remise en question (Gaulejac & al., 2015). Cette assertion est d'autant plus vraie dans le cas de la Suisse qui, bien qu'elle n'ait pas vécu de crise économique profonde comme certains pays européens, voit certains partis d'extrême droite construire l'extérieur comme une potentielle menace pour son identité nationale mais aussi pour ses ressources variées. L'incertitude provoque donc un repli identitaire vis-à-vis de la nation, produisant donc par là-même un sens particulier qu'il convient de prendre en compte (Brubaker, 1997).

## Le sens de l'aide différencié : Entre besoin d'efficacité et besoin de cohérence

Dans ce contexte complexe, il apparaît depuis les années 1980 que le bilan de l'action sociale est moins favorable que postulé et que la pauvreté ne diminue en rien (Ravon & Ion, 2012). Cet état de fait a donc comme conséquence la remise en question profonde du sens alors attribué à la mission sociale, expliquant les transformations ou les renforcements vécus par les

imaginaires relatifs à ce sujet. Ainsi, les problèmes sociaux se voient de plus en plus perçus comme permanents et non plus comme un état transitoire mené à disparaître. Par ailleurs, le marché du travail se basant sur des logiques néolibérales, il produit de par son mode de fonctionnement des exclus, exclus dont la « *désaffiliation sociale* » est rendue individuelle (Castel, 2003). Dans un contexte anxieux vis-à-vis de l'économie et de ses limites, et donc de limitation des budgets étatiques à allouer à ces problématiques, il faut dès lors réformer les logiques de fonctionnement institutionnelles afin de satisfaire à ces nouvelles contraintes structurelles. Par extension, et aux vues du sens entourant les prestations sociales elles-mêmes ainsi que les individus en bénéficiant, il faut redéfinir qui peut légalement recevoir de l'aide étatique (Tabin & al., 2008). On assiste donc à une transformation des logiques méritocratiques déjà en place en ce qui concerne l'appréciation de l'usagère, se combinant dès lors avec un système de fonctionnement managérial des institutions sociales. L'usagère doit être légitime, et l'institution doit fonctionner de manière efficace, c'est à dire réduire la pauvreté qu'il convient dès lors de pouvoir mesurer (Tabin & al., 2008).

Ainsi, ces évolutions contextuelles concernant l'aide sociale, son fonctionnement et ses attentes vis-à-vis des usagères font sens si l'on s'en réfère à certains imaginaires particuliers, comme celui de la méritocratie, du néolibéralisme ou encore du nationalisme. Toutefois, il est clair dans le discours de mes enquêtées qu'elles ne font pas sens au sein de la profession d'assistantes sociales, au regard de ses propres constructions de sens relatives à la prise en charge de la précarité. Afin de mieux appréhender le système de valeurs transcendant les imaginaires liés cette profession, il me semble important de tenter de définir ce qu'est une relation d'aide. Aider, c'est avant tout reconnaître une « Autre » comme la victime d'une cause qu'il convient d'identifier, et donc par extension de se positionner comme le sauveur, ou du moins comme l'appui à même de résoudre cette problématique (Cherpit, 2017). Dans le cas de l'aide sociale, il s'agit de reconnaître politiquement que l'Autre est victime d'inégalités ou d'injustices, lui donnant par là-même droit à une assistance visant à corriger cet état de fait (Fustier, 2008). C'est à nouveau la justice sociale qui se voit remise en cause, mais sur la base de postulats différents. Il ne s'agit plus d'être juste avec les personnes actives, mais d'être juste auprès de ceux que les promesses de la réussite individuelle ont laissé pour compte. Selon John Rawls, les seules injustices acceptables sont celles qui profitent aux plus démunis de sorte qu'une balance se rétablisse entre les plus riches et les plus pauvres, mais également afin de ne pas défavoriser davantage des individus déjà dans des situations de précarité préoccupantes (Spitz, 2011).

C'est donc la compassion qui guide in fine la pratique sociale, principe défendu par divers courants philosophiques y étant associés. « *La bienveillance suppose que l'action envers l'autrui « malheureux » procède de notre commune appartenance à un collectif qui nous lie. De cette commune appartenance résulte que la responsabilité de chacun vis-à-vis du malheur d'autrui est, d'une façon ou d'une autre, engagée par ce malheur. De cette responsabilité engagée, partagée procède la nécessité de l'aide à autrui* » (Autès, 2008). Car c'est bien la reconnaissance de la responsabilité collective à la détresse d'une Autre qui justifie que cette même collectivité intervienne pour corriger cette injustice. Toutefois, ce postulat rentre en contradiction avec l'individualisation sociétale susmentionnée, principalement en ce qui concerne la faute de l'échec social (Autès, 2008). Cette construction de sens individualiste justifie ainsi cette double logique de fonctionnement, à savoir aider et punir, bien éloignée des imaginaires défendus par les professionnelles du milieu. C'est semble-t-il un élément explicatif extrêmement prégnant qui permet d'appréhender les discours de mes enquêtées sous un nouvel angle. Ne retrouvant plus le sens leur étant propre en ce qui concerne la conceptualisation de la pratique sociale au sein de l'institution dans laquelle elles s'inscrivent, les assistantes sociales doivent dès lors produire des stratégies concrètes leur permettant d'insuffler du sens dans cette profession en crise. Ainsi, le fonctionnement des institutions sociales, toujours plus difficiles d'accès, criminalisant le recours à l'aide et transcendé de logiques managériales, rentre en opposition totale avec les présupposés défendus par les professionnelles (Keller, 2019).

### L'assistante sociale, l'usagère et le besoin de cohérence

Les deux précédentes parties m'ont permis de pointer les impacts que les logiques institutionnelles explicitées ci-dessus ont sur la pratique concrète quotidienne des assistantes sociales. Elles se doivent alors, afin de gérer ces tensions et de sauvegarder leur sens, de constituer des stratégies de fonctionnement à même de conserver à la fois leur statut d'experte, mais aussi le sens de la mission sociale qui est la leur. En effet, les logiques de fonctionnement de l'institution reposent sur des constructions de sens opposées à celles défendues par les travailleuses sociales, constituant par la même un obstacle à la réalisation de leur mandat selon leur propre système d'appréciation. Il s'avère que ces tensions impactent de ce fait la prise en charge même des bénéficiaires. Comme soulevé plus haut par exemple, le temps constitue une ressource clé dont l'amenuisement ne permet pas un investissement égal pour toutes. Mais là ne réside pas la seule explication de ces prises en charge différencierées. Il semble que différentes catégories de classement plus ou moins mobilisées consciemment déterminent également le

suivi que chaque bénéficiaire recevra en fonction de systèmes de croyances particuliers. Car chaque assistante sociale est avant tout une actrice sociale performant dans une réalité pleine de construction de sens plus ou moins prégnantes et interiorisées. Par conséquent, c'est à mi-chemin entre les blocages institutionnels entravant leur pratique et leur appréciation personnelle que se situe un début d'explication à même de rendre explicite les raisons de l'investissement plus ou moins intense de l'assistante sociale vis-à-vis d'un dossier particulier.

### L'individualisation de l'échec

Tout élément social construit comme un problème implique alors pour le monde politique de mettre en place des mesures à même de le résoudre. C'est donc en fonction du sens dominant que le framing est établi, cadrant par là-même les politiques publiques constituées à cet égard (Boussaguet, 2014). Comme nous l'avons précédemment vu, l'institution sociale se doit aujourd'hui d'être efficace dans sa gestion de la pauvreté, devant satisfaire à des exigences budgétaires notamment. Les individus restés en marge et n'ayant par ailleurs pas trouvé leur place au sein du système capitaliste actuel, et du fait de la division du travail, se voient stigmatisés et marginalisés. L'exclusion devient dès lors affaire individuelle, de tel sorte que tout un chacun est également responsable de son échec (Castel, 2003). De ce fait, il est également affaire individuelle, pour le bénéficiaire, de s'en sortir. Puisqu'il a provoqué sa chute, il doit également être l'acteur de son succès ou plutôt de sa réinsertion économique. Il est aussi frappant que dans divers rapports officiels, la question de la désinsertion soit profondément simplifiée : « *La pauvreté est étroitement liée à différents domaines de vie et thématiques. Ainsi, la pauvreté est en relation directe avec les conditions dans le monde du travail. Lorsque les possibilités de travailler manquent, le nombre de personnes touchées par la pauvreté augmente. Dès lors, l'évolution du marché de l'emploi revêt une importance cruciale dans la lutte contre la pauvreté*

---

### Extrait n°10

Marie : Je pense que quand on arrive à sonner à la porte d'un service social c'est tout un processus de la vie, de choses qui font qu'on en arrive là. Euh... que ce soit l'absence de

formation professionnelle, les familles monoparentales, le fait d'être étrangers et de ne pas avoir de réseau, euh... après la maladie bien évidemment, toutes les sortes de maladies, les personnes aussi bien évidemment à cause du monde du travail, qui se retrouvent exclus du monde du travail parce qu'ils n'ont plus les compétences qu'il faut, qu'ils sont en burnout ou bien qu'il y a des métiers qui disparaissent et puis les personnes elles n'ont jamais pris sur elles de... de faire une autre formation parce qu'ils pensaient que ça serait bon, que toute leur vie ils pourraient travailler là alors qu'aujourd'hui le système économique il est quand même beaucoup plus... ouais ben ça va plus vite, et puis plus sauvage. Il y a un peu moins... euh...

Alexandra : D'égard

Marie : Ouais d'égard vis-à-vis des personnes qui travaillent, c'est pénible, pas toujours bien reconnu, souvent ils ont déjà fait beaucoup beaucoup d'effort pour tenir, et puis quand il n'y a plus les revenus ouais, une échéance de plus, ils ont perdu leur statut de travailleur, peut-être de mari et je sais pas, pis il faut encore aller au social. C'est pour ça que je dis que c'est un processus, ils n'arrivent pas là par hasard. Enfin bon. Ca vient tranquillement.

Alexandra : C'est un enchainement de circonstances qui font que.

Marie : Ouais, ce qui fait qu'après pour sortir de ça, si on pense bien que c'est un processus, ben c'est tout un processus pour ressortir. Parce que ça ne se passe pas juste comme ça. C'est pas une histoire de « ah mince, c'est que je savais juste pas écrire mon CV », ou bien... enfin c'est pas des petites choses qui font que les personnes rebondissent. Il y a souvent pleins de choses qui sont déjà ancrées et si on veut permettre aux personnes de retrouver leur autonomie même à moyen terme ben il faut aussi que ça puisse durer un moment, ben c'est un travail important que les personnes doivent faire pour se réorienter, se soigner, pour savoir pourquoi et comment ils en sont là aujourd'hui, et puis l'assistant social est là pour mettre un peu des mots sur... où ils en sont, ce qui s'est passé et comment ils comprennent le fait d'être là aujourd'hui et puis ensuite de voir ce qu'ils sont d'accord de mettre en place pour que ça change.

---

Marie souligne ici le caractère processuel et multifactoriel de toute désintégration. Il apparaît dès lors qu'il s'agit davantage d'une perte de statuts successifs qui, à terme, semble annihiler l'identité de l'individu puisqu'il ne se définit plus au travers des référents dominants. Perdre

son statut de travailleuse, c'est perdre en quelque sorte son utilité sociale. Alors que le terme d'exclue définissait dans les années 1970 les oubliées de la croissance, il s'applique aujourd'hui à des populations très diverses (les pauvres, les jeunes de banlieue, les chômeuses, les immigrées, les toxicomanes, etc.) (Gaulejac & al., 2015). Ainsi, Marie souligne certes le processus menant à la désinsertion, mais appuie le fait que la résolution de telle problématique ne constitue pas un état de fait objectif à atteindre (et correspondant simplement à un retour à l'emploi) mais bien un cheminement processuel et graduel. Le discours ici produit semble avoir pour but la mise à distance des exigences de rentabilité institutionnelles largement explicitées ci-dessus. Malgré la volonté de satisfaire aux attentes bureaucratiques, Marie pointe ici son incapacité à appliquer, à des problématiques complexes, ces mécanismes de fonctionnement jugés simplistes. De ce fait, il apparaît une fois encore dans les discours produits par mes enquêtées qu'en ce qui concerne la prise en charge des usagères, il demeure un gap fondamental entre la conceptualisation faite par les institutions de ce qu'est et devrait être une situation de pauvreté, ainsi que le chemin qui devrait être suivi pour en sortir, et donc par extension des mesures à mettre en place afin d'atteindre cet idéal, et celui des assistantes sociales confrontées à une réalité sociale moins tranchée. Il semble alors que seul le résultat final compte et se voit alors comptabilisé.

Aujourd'hui, les victimes de l'exclusion peuvent aussi bien être des personnes qui étaient autrefois intégrées, que des personnes qui ne parviennent pas à entrer dans le monde du travail. Pour mieux comprendre cela, il est utile de décliner l'intégration selon trois dimensions distinctes : sur le plan économique, caractérisé par le niveau de ressources et la situation de l'emploi, sur le plan des liens sociaux horizontaux (famille, voisines, amies...) et verticaux (institutions), et sur le plan symbolique qui mesure l'utilité et l'appréciation sociale des individus. Cette dernière dimension fait référence au système de normes et aux représentations collectives, si bien que l'individu, selon qu'il s'y conforme ou non, sera jugé de façon positive ou négative (Gaulejac & al., 2015). Alors que mes enquêtées définissent la prise en charge des usagères comme étant multifactorielle et processuelle, il apparaît clairement que seul le pôle économique est comptabilisé dans les performances institutionnelles, donnant ainsi l'illusion de l'intégration comme étant un état objectif et donc possible à atteindre. Or, l'intégration est un mot à utiliser avec prudence puisqu'il relève tant du domaine scientifique que du sens commun. Contrairement aux idées reçues, ce concept n'est en rien contingent et ne comporte aucune finalité puisqu'il s'agit d'un processus en perpétuel mouvement (Cathelineau, 2007). Toutefois, c'est selon l'illusion qu'il s'agit d'un objectif économique objectivable que les

logiques institutionnelles sont construites et fonctionnent, si bien qu'en fine, cela produit la désaffiliation des usagères ne pouvant se conformer à ces règles.

### **Le retour à l'emploi comme indicateur de la réussite de l'investissement social**

Dans le rapport du CSIAS paru en 2010, il est frappant de noter le nombre de fois où le marché de l'emploi est cité et la manière dont il semble constituer la clé de voute du problème de la désinsertion sociale dans son ensemble. Le discours alors développé insiste sur le caractère individuel de la désinsertion, et bien qu'il fasse état de facteurs annexes précarisant l'individu, il s'avère que se sont principalement les facteurs économiques qui se voient pris en compte dans la réflexion entourant les causes de la pauvreté. « *La pauvreté a différents visages. Elle se traduit en moyens financiers insuffisants pour couvrir les dépenses indispensables, en conditions de logement précaires, en manque de travail, en alimentation déficiente, en prise en charge insuffisante des enfants, en problèmes de santé ou en formation insuffisante. La pauvreté peut être passagère dans une phase donnée de la vie ou s'installer dans la durée. Les causes de la pauvreté résident dans la personnalité des personnes concernées et dans leur biographie individuelle. Mais dans une large mesure, ce sont les conditions cadre légales, économiques et sociales d'une société qui déterminent le risque d'être touché par la pauvreté et les chances d'en sortir* » (CSIAS, 2010). Ce type de discours dénote fortement avec celui de Marie présenté dans l'extrait n°10. Construit sur d'autres présupposés que ceux présentés par le CSIAS, il rentre en contradiction avec les logiques de gestion de l'institution et son besoin de rendement. Mes enquêtées sont tous unanimes sur ce point : c'est l'autonomie économique qui est le but ultime de l'aide, si bien que l'assistance financière est aujourd'hui l'élément le plus visible de l'action. Cela dénie par là-même la réalité de l'exclusion qui ne se déploie pas qu'à ce niveau et la complexité des prises en charge mise en place par les assistantes sociales.

« *Car c'est le système de valeurs d'une société qui définit, par défaut, l'hors-norme comme étant sans valeur et sans utilité sociale. L'individu est évalué en fonction de son utilité sociale, celle-ci étant mesurée par le revenu qu'il reçoit en échange de son activité, le pouvoir qu'il peut exercer sur d'autres, la quantité de biens qu'il peut acquérir. Ceux qui ne répondent pas à ces normes, ceux dont les activités ne sont pas monnayables n'ont pas de valeur pour la collectivité. Ce sont les exigences normatives de la société en matière de réussite professionnelle, de standards de consommation, d'épanouissement sexuel et personnel – qui entraînent les individus défaillants dans la dévalorisation* » (Gaulejac & Taboada, 1994). Conceptualiser le recours à l'aide sociale comme un problème provenant principalement de la dimension

économique de l'identité individuelle implique la relégation de toutes les autres raisons poussant un individu à la désinsertion, ainsi que son installation plus ou moins pérenne dans cet état (Debordeaux, 1994). Cette conceptualisation entérine la dimension individuelle de l'échec, enfermant l'usagère dans cette figure peu valorisée et peu valorisante. Pris en étau entre ces différentes logiques, j'ai relevé à de nombreuses reprises dans les discours de mes enquêtées, la conceptualisation de leur rôle comme celui de médiateur entre les difficultés individuelles et les normes institutionnelles devant prendre en charge ces problématiques. C'est alors davantage en tant qu'intermédiaire, que l'assistante sociale est définie, un de ces nombreux rôles, puisqu'elle doit en permanence justifier sa pratique à la fois auprès de l'institution mais également auprès des usagères des services sociaux qui ne comprennent pas toujours la dureté de leur prise en charge. C'est encore un nouveau point de tension que cet élément soulève.

En effet, juger de la pertinence d'une action sociale en fonction du retour à l'emploi implique de déprécier tout un pan d'action constitutif du travail social en lui-même. C'est donc un sentiment d'invisibilité quant à leur implication professionnelle qui ressort fréquemment du discours de mes enquêtées. Davantage blâmer en cas de mauvais résultats institutionnels (ont été principalement évoqués les indicateurs produits : nombre d'usagère à la charge de l'institution, dépassement de budget pour des mesures exceptionnelles...), c'est une fois encore le sens inhérent à la profession qui est questionné. Le statut dual que tout assistante sociale se doit aujourd'hui d'endosser se voit certes légitimer sur la base d'arguments communs, notamment en ce qui concerne une allocation optimale des ressources auprès des individus réellement nécessiteux, mais il est facile d'identifier une gêne vis-à-vis de cette posture pragmatique. Encore une fois, deux logiques s'opposent en ce qui concerne la manière dont les institutions conceptualisent et gèrent ces situations de précarité. Premièrement, on peut déceler de manière évidente les logiques institutionnelles lui étant propres, fonctionnant sur le modèle du but à atteindre. Ainsi, il faut trouver un moyen de juger de la plus ou moins grande aptitude à atteindre des objectifs fixés à l'avance et d'évaluer les performances des diverses institutions concernées. La finalité de la mission sociale est donc, dans ce contexte, le retour à l'emploi et l'autonomisation de l'usagère. C'est le travail qui intègre et qui délivre à l'individu, en plus d'une place au sein de la société, un statut. A l'opposé, les assistantes sociales fonctionnent sur la base de logiques existentielles. Face à ces normes imposées par des autorités politiques et institutionnelles impersonnelles et abstraites, les travailleuses du social et les usagères souffrent du caractère impersonnel des prises en charge et des attentes bureaucratiques en matière de résultats (Gaulejac & al., 2015). Les considérations économiques, notamment en ce qui

concerne les budgets alloués aux institutions sociales, sont fréquemment invoqués par mes enquêtées pour contextualiser leur discours et argumenter quant au problème fondamental qu’elles décèlent au sein de leur institution. Ainsi, les logiques en marche au niveau sociétale sont profondément marquées par les logiques économiques des marchés néolibéraux (Tabin & al., 2008).

De ces présupposés découle une conséquence qui pour moi s'est avérée inattendue. Les logiques de fonctionnement de l'institution sociale relevant des mêmes rouages que ceux de la société produisant la désinsertion, il semble que les prises en charge ne fonctionnent donc que pour un certain type d'usagères à même de les satisfaire. C'est un sujet que j'ai largement évoqué avec plusieurs de mes enquêtées et dont l'extrait d'un de mes entretiens réalisé avec Hugo illustre parfaitement le propos.

---

#### Extrait n°11

Alexandra : Et puis une chose que vous avez dite qui m'a, ça m'est apparu comme ça, l'aide sociale fonctionne pour les gens qui ont encore un pied dans le système.

Hugo : Complètement. Après on est le dernier maillon, à part l'AI, et là du coup c'est plus notre service, mais on rame, pour avoir une rente à l'AI, il faut être presque mort. Déjà tout ce qui est dépendance ils freinent, parce que maintenant ce n'est plus un critère pour avoir l'AI. Si le premier critère c'est la toxicodépendance, c'est non, non entrée en matière. Faut euh... développer plutôt du côté des troubles psychiques, il faut qu'il y ait une maladie en lien avec la toxicodépendance. Là ça peut passer, mais si c'est la dépendance qui crée les troubles on fait rien. Ben c'est toute la question qui se pose aujourd'hui, de ces gens, on en fait quoi ? Tous ces gens en bas seuil qui doivent rentrer dans un cadre très strict, ben euh quelle est leur place là-dedans ? Parce que c'est des cas incompressibles, c'est comme ça que je les appelle, des gens pour qui l'emploi c'est mort, donc il faut être clair, les gens qui disent « il faut essayer ci, il faut essayer ça, il n'a pas de certif médical... », ben voilà, il n'a pas de certif médical, mais je peux le faire, le médecin il peut le faire jusqu'à la fin de sa vie. Mais c'est pas possible de l'insérer comme ça. On oublie l'emploi. Donc qu'est-ce qu'on fait ? On met des activités plutôt éducatives, comme aller faire de la mosaïque, on fait ça comme ça. Ils viennent un peu quand

ils peuvent, sans avoir une réglementation très stricte, au moins pour garder un réseau, un accompagnement...

Alexandra : Donc vous vous mettez en place quand même des mesures pour ces personnes pour qu'elles restent un minimum...

Hugo : Oui mais il n'y en a pas beaucoup. Il faudrait développer ça. Encore plus. Parce que oui ces gens ils zonent, mais vous voulez qu'ils fassent quoi d'autre ?

Alexandra : Mais ce genre de prise en charge ne soulage pas les indicateurs.

Hugo : Exactement ! Zoner, les gens ils vont vous dire qu'il faut quand même justifier, mais on justifie, mais euh... si une personne ne veut pas se faire soigner, n'a pas de tutelle, de curatelle, de PLAFA ni rien, ben il est libre de faire ce qu'il a envie quoi. Donc à un moment donné tous ces gens-là, on ne peut pas les mettre dans une case, et leur dire à tous, vous allez sous tutelle, et pis comme ça au moins on sait à peu près où vous êtes, vous êtes tous à l'AI parce que voilà c'est le euh... l'aide sociale qui va payer... c'est pas possible, on ne peut pas.

---

Cet extrait souligne cette tension esquissée jusque-là. Hugo est formel, toutes les usagères ne sont pas celles que l'institution attend d'elles qu'elles soient. Toutes ne sont pas dans une situation leur permettant le retour à l'emploi et certaines ne le seront vraisemblablement jamais. Toutes ne sont pas actrices de leur propre succès. Dès lors que faire ? Le discours présenté ci-dessus met en lumière le sentiment d'impuissance ressenti lorsqu'il se voit confronté à cette situation. Toute mesure mise en place pour une usagère doit être justifiée et correspondre à un objectif fixé au niveau individuel de sorte à atteindre l'objectif final, qui est l'objectif institutionnel d'autonomisation financière. De ce fait, certains individus sont laissés pour compte, ne présentant pas les caractéristiques requises pour que l'assistante sociale puisse produire une argumentation convaincante auprès de l'institution, lui permettant d'avoir accès à ces ressources. Deux types d'usagères semblent donc exister dans les imaginaires, se répercutant dès lors dans les pratiques et orientant de force ou de raison l'investissement de la travailleuse sociale : « les valides », à qui seul l'emploi manque, et « les invalides », c'est à dire les autres (Tabin & al., 2008). Il est important dans ce contexte de savoir repérer ces usagères particulières (donc les valides) afin de favoriser leur réintégration rapide. Ainsi, Claire souligne

le besoin de faire des choix, notamment en ce qui concerne l'investissement complexe auprès d'usagères invalides et donc dans des situations plus critiques et en apparence difficilement résolvables.

---

#### Extrait n°12

Claire : Exactement, il faut cibler. Il faut cibler. Mais voilà autrement... on a cette chance encore maintenant d'avoir un travail un peu souple donc qu'on peut organiser nous-mêmes. Jusqu'à quand ? Ça c'est la question que je me pose. Si on me drille trop, ben moi, je ne serai plus là. Parce que moi je ne conçois pas faire un travail de ce genre-là en étant bridée, déjà qu'on l'est déjà pas mal, et qu'il y a des choses illogiques, euh...

Alexandra : On revient à la tension entre les exigences bureaucratiques et toujours la pratique de terrain qui se veut social.

Claire : Mais oui et c'est quoi le sens ? Parce que là on va dans des non-sens.

Alexandra : Et c'est quoi le sens ?

Claire : Ben le non-sens déjà c'est des choses comme... ben par exemple, faire des demandes d'aide exceptionnelle à tout va, qui sont hors cadre des normes, pour des choses... qui sont logiques ! Qui devraient passer, c'est logique ! Enfin je veux dire perdre du temps, c'est ça... Mais bon après c'est un budget, c'est une enveloppe... on en revient toujours, c'est le financier. C'est voilà c'est... De tout manière, partant du principe que tout ce qui est hors cadre de notre chère bible du RI, c'est des demandes exceptionnelles. Il n'y a pas de passe-droit sans faire un écrit. Mais on leur a demandé, nous qui sommes assistants sociaux, qui sommes des experts, est-ce qu'on ne peut pas valider des petites DAE de 50 balles, de 50 francs, parce que des fois c'est des contraceptifs par exemple, des petites choses comme ça, mais pour l'instant toujours pas. Mais voilà est-ce qu'on ne peut pas nous laisser l'expertise, parce que vous voyez on nous demande, on est des experts donc on nous demande toujours plus, mais à un moment donné on nous drille, vous voyez ce que je veux dire !

Alexandra : Vous êtes les derniers maillons de la chaîne et ça ne doit pas être facile.

Claire : Voilà. Donc c'est ça qui est un peu empruntant. Vous nous demandez toujours plus de choses mais en même temps...

---

Encore une fois, il apparaît que mes enquêtées conceptualisent cette tension comme une remise en question globale de leur statut d'experte. « Cibler », « cibler »... c'est à dire conditionner son feeling aux objectifs et donc en direction principalement des « valides ». Fréquemment dans les discours, j'ai pu déceler une incompréhension de cet assujettissement aux normes institutionnelles au regard de la réalité de terrain à laquelle elles se voient confrontées quotidiennement. C'est encore et toujours le sens même de la pratique sociale qui est perpétuellement questionné. De nombreuses anecdotes ont été employées pour exemplifier ces évènements jugés aberrants par mes enquêtées. De ce fait, la rhétorique du temps réapparaît puisqu'il s'agit d'optimiser ses ressources, tout en devant satisfaire à des exigences bureaucratiques ne faisant pas sens dans leur pratique professionnelle, péjorant de ce fait leur appréciation propre de l'efficacité. C'est plus largement le contrôle exercé quant à leurs agissements qui se voit critiqué sur fond de crise identitaire de la travailleuse elle-même. « *C'est de cette tentative paradoxale que vont naître et se développer des logiques et des actions constituant un système fort, qui transformeront la perception des problèmes sociaux en problématiques organisées autour des causalités individuelles. C'est ainsi que le travail social va se situer et être situé : défendeur et avocat des pauvres et des exclus, en même temps que représentant et mandataire d'une société dominée par les logiques économiques productrices de misère et d'exclusion* » (Amiguet & Julier, 2004, p.9).

L'activation du bénéficiaire comme stratégie de mise à distance des injonctions contradictoires

Les discours produits par les professionnelles de ce milieu sont unanimes, une institution sociale est aujourd'hui une entreprise comme une autre. Les contraintes de rentabilité ainsi que le besoin d'efficacité conditionnent toujours davantage la pratique, si bien que les assistantes sociales se sentent alors menacées au travers de la remise en question de leur statut d'experte. Les résultats primant, il faut dès lors attester de ses compétences et donc de son aptitude à atteindre les objectifs fixés, sans pour autant perdre le sens inhérent à cette profession. Quelles stratégies sont alors mises en place pour gérer ces contradictions ? En d'autres termes, comment les assistantes sociales organisent-elles leur pratique afin de composer avec ces enjeux

contradictoires puisque se référant à des constructions de sens opposées ? Un élément discursif, fréquemment utilisé dans le but de légitimer à la fois un potentiel allègement de l'agenda de mes enquêtées, ainsi que leur potentielle incapacité à être compétentes pour toutes les usagères à leur charge, est la stratégie d'activation du bénéficiaire. En effet, il a été très fréquemment souligné par mes enquêtées la place de l'usagère au sein de sa prise en charge personnelle. Il semble ainsi que cette autonomisation individuelle, tout en reposant en partie sur les présupposés institutionnels en matière d'individualisation de l'échec ou du succès, représente une stratégie qu'il faut déconstruire finement. C'est alors qu'un argumentaire particulier est développé afin de donner sens à cette posture. La relation d'aide s'avère être, par essence, une relation hiérarchique. De ce fait, il s'agit de redonner une place active à l'usagère afin de ne pas l'assujettir entièrement à cette institution. En effet, pousser la porte d'un service social implique d'accepter de l'aide sans pouvoir redonner quoi que ce soit en retour. Premièrement, un rapport de domination s'immisce dans cette relation et le don alors perçu devient culpabilisant (Godbout, 2013). Il s'agit donc pour l'assistante sociale de définir son rôle et sa place afin de gérer au mieux cette tension comme Hugo l'évoque ici.

---

### Extrait n°13

Hugo : Il y a des choses urgentes qu'il faut faire, mais il ne faut pas après non plus intervenir à la place de l'autre. Moi je ne le comprenais pas au début où j'étais ici. Ça me fatiguait beaucoup parce que je faisais énormément à la place de l'autre parce que bien sûr, mais à un moment donné ma collègue me dit : mais Hugo fait comme moi ! un peu, essaie de leur rendre un peu leurs responsabilités, parce qu'ils en ont tous des responsabilités, à des degrés divers. Et c'est vrai que petit à petit j'ai commencé à faire ça. Ben c'est le pied, c'est le pied. Les gens ont des capacités à faire les choses. C'est clair que si vous dites ah ben vous avez reçu les impôts ah ben je vous les fais. C'est clair que lui il voulait le faire mais vu que tu vas le faire il ne va pas te dire ah non mais j'allais le faire. Donc c'est vrai que...

Alexandra : Donc ne pas perdre de vue la capacité d'action et de réaction de la personne pour vous et pour lui.

Hugo : Mais bien sûr ! Mais bien sûr ! Euh... il faut vraiment... et aussi depuis que je fais ça j'ai aussi résumé mes entretiens. Maintenant les entretiens c'est l'essentiel. Problème essentiel :

on ne va pas parler pour ne rien dire. Parce que j'ai remarqué aussi que plus les gens vous leur laissez du temps, plus ils vont se créer des problèmes. C'est incroyable. Plus vous leur laissez de marge, plus c'est la cata. Il faut maintenant qu'il y ait des objectifs : ok aujourd'hui monsieur on se voit pour quoi ? Ok peut-être qu'on avait parlé des impôts, est-ce que vous avez fait vos impôts ? Oui j'ai fait mais je voulais que vous regardiez, voilà on check ça. Autrement comment allez-vous ? Au niveau de la santé vous allez bien ? Oui ? Ok, sans rentrer trop dans les détails, si ça va bien ben voilà on y va comme ça, si ça ne va pas, on ne va pas minimiser mais on ne va pas non plus amplifier, on n'est pas des médecins non plus, en faisant ça, maintenant mes entretiens ça va beaucoup mieux. Avant mes entretiens ça prenait une heure, donc mon heure pour les gens elle était toujours prise, je ne pouvais jamais faire des entre deux, vite voir quelqu'un répondre à un appel... et maintenant j'ai la marge. Après si une personne a besoin d'une heure, elle aura son heure, mais par contre si je sens qu'il n'y a pas lieu, je ne fais pas trainer, parce que ce n'est pas bien pour lui ni pour moi. Donc voilà depuis que je fais ça je revis.

Alexandra : L'expérience permet je pense aussi d'affiner votre pratique.

Hugo : Tellement, mais tellement...

---

Rendre l'Autre active permet ainsi de se décharger partiellement du poids de l'aide et constitue donc une autre stratégie d'optimisation du temps. Bien que prenant en compte l'importance de penser l'usagère en tant que sujet, ce mécanisme de fonctionnement dual a pour but tant de responsabiliser l'usagère en le rendant actrice de son parcours que de soulager l'assistante sociale souvent trop occupée pour garantir une prise en charge égale à toutes et un investissement plein et entier. Ainsi, les institutions et les usagères illustrent ce qu'on appelle "l'insertion paradoxale" : "*être inséré, c'est vivre autonome à l'écart des institutions chargées de l'insertion ; être désinséré, c'est vivre en étant coupé des autres, mais en étant dépendant des institutions*" (Gaulejac & al., 2015 : p.35). De plus, cette rhétorique rejoint celle de l'individualisation des trajectoires ainsi que celle méritocratique du succès. Bien que le feeling oriente où placer la limite, ces imaginaires transparaissent dans l'argumentaire alors mis en place afin de justifier cette pratique. En résumé, l'individu est aujourd'hui principalement apprécié en fonction de son utilité sociale et économique. Dans cette perspective, « *La logique économique produit des situations de pauvreté et d'inégalité en réussissant l'exploit de faire*

*croire qu'il s'agit, pour les personnes exclues, essentiellement de prendre leurs responsabilités (individuellement) et de faire preuve d'initiative, au lieu de se comporter en ratées et de recourir passivement à l'assistance de l'État* » (Tabin & al., 2008, p.230).

### Les catégories de classement dans la pratique quotidienne

Comme je l'ai déjà explicité, et bien qu'elle semble tendre à s'amenuiser, une marge de manœuvre subsiste et permet aux assistantes sociales d'aménager leur temps et de gérer leurs dossiers de manière plus ou moins autonome. En effet, elles ont par exemple la liberté de choisir à quelle fréquence convoquer un individu, puisque légalement, l'assistante sociale est simplement tenue de le voir une fois tous les 6 mois. Elles sont aussi compétentes en matière de diagnostique social, ce qui leur permet d'utiliser leur statut d'experte en ce qui concerne l'identification des problématiques liées à un dossier, ainsi que les mesures à mettre en place afin d'avancer vers l'autonomisation. En d'autres termes, il leur revient de jauger des besoins de l'usagère considérée et de proposer une prise en charge adaptée, au travers de programmes ou de demande d'aide exceptionnelle qui, dans certains cas, permettent de pallier des tensions.

De ce fait, c'est en fonction du « feeling » inhérent à leur statut qu'il leur est alors possible de gérer et de hiérarchiser les dossiers. Cette marge de manœuvre dans l'application des cadres légaux s'effectue en fonction de catégories de classement abstraites guidant leurs actions et conditionnant par là-même l'accès de l'individu à ces prestations. Bien que le cadre juridique encadrant l'aide sociale soit conséquent, les agentes administratives conservent une marge de manœuvre, notamment en ce qui concerne les efforts à déployer pour aider un individu, en fonction de l'appréciation faite (Valli & al., 2002). C'est ce que j'ai pu observer durant le recueil de mes données. Les assistantes sociales conservent une certaine liberté d'action, principalement en ce qui concerne l'investissement à dédier aux différents dossiers en leur possession. Cela semble avoir un impact considérable sur la nature de la prise en charge, mais également sur les conditions de sa réalisation. Ainsi, je me demande quelles sont les constructions de sens, en plus de celle déjà largement explicitées, tout comme les contraintes fonctionnelles inhérentes à l'institution sociale, entourant cette hiérarchisation implicite effectuée par la travailleuse sociale ? Selon quels mécanismes cette hiérarchisation s'articule-t-elle ? Et quels sont les discours alors développés afin de donner sens à ces pratiques ? Et finalement, dans le contexte qui est celui que nous connaissons, quel est réellement la place de ce feeling au sein de la pratique quotidienne du travail social ?

### **La figure de l'usagère étrangère : Une légitimité perpétuellement remise en question**

Le statut d'usagère des service sociaux est socialement déprécié. En effet, la remise en question perpétuelle de la légitimité des usagères, associée à la peur de l'abus performe au sein du monde social, débouchant sur diverses conséquences. Comme je l'ai déjà expliqué, l'individu est rendu responsable de son propre échec et donc également de sa réussite dans son processus d'autonomisation vis-à-vis des services de l'Etat. Ces constructions de sens entourant l'accession aux prestations sociales font donc des différents labels lui étant associés de lourds stigmates à porter pour l'individu. Il doit perpétuellement apporter la preuve de son honnêteté par rapport à sa situation, provoquant bien souvent un sentiment de honte difficile à assumer (Gaulejac & al., 2015). De plus, j'ai rapidement compris que le stigmate pesant sur les usagères impactait également l'imaginaire entourant la figure même de l'assistante sociale. En effet, il est frappant de noter le nombre de fois où mes enquêtées ont spontanément exprimé le besoin de légitimer à la fois leur place d'experte vis-à-vis de l'institution dans laquelle elles travaillent, mais également vis-à-vis du public. Le sens véhiculé par l'aide sociale et plus précisément les discours souvent dépréciateurs employés pour aborder ces thématiques sont bien présents et apparemment ressentis par les assistantes sociales elles-mêmes qui se doivent alors de légitimer leur statut. Concomitant à la double casquette qu'elles se doivent d'assumer (conseillère et contrôleuse), j'ai été confronté à de nombreux discours visant à attester de leur expertise et de l'utilité de leur pratique, comme l'illustre le discours d'Hugo.

---

#### Extrait n°14

Hugo : Il y en a qui ne viennent pas à l'aide sociale parce qu'ils ont cette image-là négative. Il faut quand même juste le savoir. Euh...

Alexandra : Après moi c'est vrai que c'est quelque-chose qui m'a vraiment frappé, il y avait eu l'étude de 2016 à Berne, c'est aberrant, plus de 26%, et ça c'est ce qu'ils ont recensé. Et qui ne viennent pas.

Hugo : Oui c'est la folie. Mais on en est là, parce que c'est vrai que cette image, après c'est un droit, que les gens ont, après un droit régit, parce qu'il y a des obligations cantonales. Après c'est vrai, il y a toujours cette image d'assisté, mais il y a des idées... J'entendais l'autre fois encore qqn qui me disait « mais vous donnez de l'aide sociale aux chiens ». Les chiens des

gens. Mais ça c'est encore de sortes de... comment on appellerait ça... stéréotypes, des préconçus... des légendes urbaines. Les gens pensent qu'on donne de l'argent pour les chiens. Des gens qui sont à l'aide sociale. Mais je dis mais non, qqn qui est à l'aide sociale et qui a un chien va nourrir son chien avec son forfait. Mais on ne donne pas un forfait pour le chien. Ça faut arrêter. Mais il y a pleins d'idée comme ça qui tournent, sur les étrangers aussi. Moi que j'essaie de casser volontiers...

Alexandra : Oui par rapport aux étrangers j'imagine, il y a beaucoup de choses qu'on entend très dures.

Hugo : Oui voilà les étrangers on y a ils y ont droit aussi. Parce qu'effectivement je peux l'entendre. Une personne qui est suisse qui est née ici et pis qui, qui vient et pis qu'elle dépasse, donc on peut pas l'aider, et pis qui vous dit, non mais ouais, parce que moi je travaille un petit peu donc on m'aide pas parce que je suis juste au-dessus, mais qqn qui vient d'ailleurs et pis qui travaille pas on va l'aider. Oui, ben oui on va l'aider et oui elle va peut-être avoir plus d'argent que vous, mais c'est parce que le cadre fait que elle rentre parce qu'elle n'a pas de boulot. Donc on me répond, mais alors je ne devrais pas travailler. Voilà ce qu'on nous répond. Mais c'est dur, faut dire quoi ? Ben moi je dis non, non travailler c'est bien, travailler c'est la vie, je dis aux gens, parce que le travail c'est la vie. C'est la vie parce que le travail c'est se créer un réseau, un réseau de travail parce que vous apprenez beaucoup de choses, ça vous occupe l'esprit, vous voyez des gens, euh... vous créez un lien avec des gens, vous avez une certaine posture dans la société, enfin ça a pleins de critères le travail.

---

Il semble qu'une sorte d'assimilation soit faite, ou du moins ressentie, vis-à-vis des usagères, entachant auprès de l'opinion publique la crédibilité professionnelle de l'institution dans son ensemble. C'est pourquoi la construction d'un discours professionnel, cohérent et dénonciateur de sens commun apparaît comme nécessaire, notamment afin de justifier l'existence des assistantes sociales en tant qu'expertes. Une rhétorique intéressante dans cet exercice est la mention faite du cadre légal comme explication potentielle aux doléances du public. Cette stratégie d'externalisation de la faute (Boussaguet, 2004) permet donc de tenir à distance les blâmes en se déchargeant, dans ce cas précis, sur l'institution dans son ensemble. La question des usagères étrangères a été évoquée par plusieurs de mes enquêtées sous différents angles, révélateurs des constructions de sens et enjeux entourant cette thématique. Dans un premier

temps, l'extrait n°14 questionne la légitimité de ces personnes non nationales à revendiquer une aide étatique en Suisse. Les imaginaires collectifs, emprunts de la logique de l'Etat-Nation, remettent en question ce droit, suggérant par là-même qu'une usagère étrangère serait moins légitime à recevoir une assistance qu'une usagère nationale. En effet, le sens entourant la migration et par extension les migrants s'est profondément modifié depuis l'Entre-deux-Guerres (Rosenthal, 2006). Bien que la migration soit un phénomène constant tout au long de l'histoire de l'humanité, c'est à cette période que sa perception change. Elle est alors comprise comme un phénomène global (intercontinental notamment) et logiquement structuré. Dans les années 1920, les politiques américaines constituent alors une rupture avec la « mobilité libre » (bien que cette expression soit à nuancer) jusque-là en vigueur, entérinant l'ère de l'hégémonie de l'Etat-Nation comme unité légitime du système international (Rosenthal, 2006). Il est important de souligner que le développement des États sociaux s'est effectué au même moment que la montée des nationalismes, si bien que pour tenter de circonscrire ce fait, ils ont d'abord été réservé exclusivement aux nationaux. C'est ensuite au travers de leur insertion au sein de l'économie et donc de leur emploi que les migrants ont pu revendiquer leurs droits sociaux et ce, sur la base de considérations utilitaristes de la part des Etats (Rosenthal, 2016). Aujourd'hui, la Suisse est un des pays comptant, au sein de sa population, le plus de ressortissants nés en dehors de ses frontières (Piguet, 2017). L'idée selon laquelle des personnes étrangères chercheraient à venir en Suisse dans le but de profiter de son système social est largement répandue. Les partis d'extrême droite utilisent cet imaginaire pour légitimer des changements de politiques publiques afin de prévenir l'État de ces potentielles dérives, jugées injustes vis-à-vis du peuple suisse. Bien que je n'aie décelé aucun traitement différentiateur ou discriminant entre des usagères nationales et non nationales des services sociaux de l'État, ces constructions de sens, ayant des répercussions sur le cadre légal entourant l'aide sociale, produisent des effets concrets sur les individus concernés et par extension sur les possibilités d'action des assistantes sociales. Claude explique comment différentes catégories de classement, notamment celle des « étrangères », performent au quotidien.

---

#### Extrait n°15

Alexandra : Du coup, c'est plus une question, entre guillemet, d'atome crochu avec la personne que de caractéristique de la personne. Ce n'est pas lié aux caractéristiques de la personne, je sais pas le fait d'appartenir à un groupe... c'est vraiment quelque-chose de très individuel.

Claude : Ah non non, non alors pas du tout, il y a vraiment des assistants sociaux qui détestent les personnes âgées, qui détestent les malades, qui veulent pas d'alcooliques, pas d'étrangers, pas de toxicomanes, euh parce qu'ils ne savent pas quoi faire avec eux, ils ont peur euh... ils se sentent démunis, pas forcément qu'ils n'aiment pas en général mais ils se sentent démunis.

Alexandra : Ok...

Claude : Il y a un truc intéressant par rapport à ça, si on réfléchit. Les normes de l'aide sociale, elles sont bien sûr liées à la nationalité. Les européens par exemple, ils sont beaucoup moins bien traités que les gens extra-européens avec le revenu d'insertion.

Alexandra : Ils sont moins bien traités ?

Claude : ouais parce que si tu as un permis B européen et que tu es de nationalité européenne, si tu demandes de l'aide sociale, tu peux euh... tu peux maintenant, c'est appliqué de plus en plus, que ton permis n'est pas renouvelé. Donc euh... c'est la première chose qu'on dit aux gens quand ils demandent le RI. Donc quand ils viennent au premier entretien, on doit absolument les informer que si on ouvre un dossier, le service du contrôle de la population sera directement informé et qu'à la prochaine échéance de renouvellement de leur permis ils risquent fortement de ne plus avoir de permis donc ils risquent dans la pratique. Du coup tu fais quoi ? Si tu sais qu'il va probablement partir...

Alexandra : C'est automatique ? Je ne comprends pas bien.

Claude : Ben c'est de plus en plus appliqué.

---

Cet extrait pointe la tension qu'il existe entre à la fois, le droit pour certaines personnes étrangères de revendiquer l'aide sociale et en même temps, les outils mis en place afin de les en décourager. Premièrement, cela impacte la pratique des assistantes sociales puisque les normes légales encadrant ces individus entravent leur possibilité d'action. Comme l'explique Claude, ces contraintes peuvent aller jusqu'au souhait de ne pas être confrontée à de tels dossiers, la tension alors existante entre volonté d'action sociale et entrave administrative étant

jugée par certaines comme trop importante, voire insoluble. Loin de relever d'une discrimination pure, ces découragements institutionnels pèsent également sur ces assistantes sociales qui modifient dès lors leur pratique. Par exemple, si une usagère risque le renvoi (à cause de la nature de son permis principalement), avoir recours à des aides sociales représente un risque important qu'il leur faut connaître. C'est donc conditionnée par les normes en vigueur et selon ses ressources propres que l'assistante sociale doit composer entre pragmatisme et devoir professionnel. Dans un contexte où les ressources sont limitées, tant au niveau organisationnel pour l'assistante sociale elle-même qu'au niveau plus concret lié au budget et aux places en mesure pour l'institution, comment savoir où se situe la limite dans l'aide ?

#### L'usagère et sa légitimité : Entre bénéficiaire de prestations sociales et assistée de l'Etat

J'ai expliqué dans l'introduction de mon mémoire que j'allais utiliser le terme d'usagère pour nommer les personnes dépendantes de l'aide sociale et ce, afin de produire un discours neutre. C'est en réalité afin d'utiliser les bons mots, les bons labels, que j'ai dans un premier temps fait ce choix. Aux vues de l'analyse déjà largement entamée, il me semble toutefois qu'il convient maintenant d'employer d'autres termes davantage connotés socialement afin de rendre compte des catégories de classement implicites mobilisées par les assistantes sociales dans leur pratique telles que j'ai pu les observer. De ce fait, il me semble maintenant judicieux d'introduire le terme de bénéficiaire et celui d'assistée et d'en dégager le sens. Premièrement, il est important de souligner les constructions sociales entourant ces labels puisque ces deux catégories de classement utilisées, tant par les médias que par tout un chacun, transmettent des images et font appel à des imaginaires bien différents. Ainsi, il apparaît que le sens produit par ces catégories s'oppose dans les discours : les bénéficiaires sont considérées comme étant actives (donc légitimes) alors que les assistées sont associées à la passivité (se complaisant dans leur misère et donc, illégitimes) (Valli & al., 2002). Il apparaît donc que ce label représente un enjeu considérable puisqu'il attestera, ou non, de la légitimité de l'usagère en question.

Il semble alors que l'élément déterminant la posture adoptée par la conseillère face à un dossier, et donc par extension son appréciation du cas en présence, soit la motivation perçue de l'usagère. Systématiquement mentionnée par mes enquêtées, il s'avère qu'elle constitue la clé de voute de toute prise en charge et conditionne la classification faite du statut implicite de l'usagère en question. A ce stade, il me semble important de se pencher sur cette notion de motivation afin de la déconstruire et de saisir finement de quoi il en retourne. En effet, les discours sont formels sur ce fait : c'est la motivation qui fait foi et qui différencie in fine

l'assistée de la bénéficiaire. En d'autres termes, il m'est apparu que les discours entourant cette thématique construisent l'usagère motivée et volontaire comme une bénéficiaire de l'aide sociale, alors qu'une usagère passive et apathique sera quant à elle davantage associée à la catégorie encore plus dépréciée des assistées des services publics. Sans dénier la complexité des dossiers, ainsi que leur possibilité de résolution, il incomberait à la bénéficiaire, à son niveau et en fonction de ses aptitudes personnelles, de démontrer son envie et son investissement au sein du processus de réinsertion, que les assistantes sociales tentent de mettre en place. Il semble alors que l'individualisation de l'échec ainsi que la méritocratie intrinsèque au fonctionnement actuel des institutions sociales demeurent prégnants auprès des assistantes sociales, bien que ces éléments soient appréhendés dans le contexte particulier du dossier en question. Adapter les buts et les objectifs aux individus et à leur problématique tout en visant l'autonomisation et la proactivité semble dès lors constituer une stratégie générale de gestion des contraintes institutionnelles, tout en ménageant une place à leur ethos professionnel. Marie illustre bien comment, tout en favorisant une attitude proactive chez ces bénéficiaires, les buts convenus demeurent raisonnables au vu des diverses situations considérées. C'est alors en fonction de l'attitude du bénéficiaire que son investissement sera déterminé.

---

#### Extrait n°16

Marie : En fait, nous on peut rien faire, mais pour tout. On peut les mettre dans des mesures mais ça couté énormément d'argent à l'Etat, si la personne elle n'est pas motivée à y aller, elle va, elle va, elle veut pas... trouver quelque-chose, ça sert à rien. Elle ira, parce qu'elle comprend qu'elle doit obéir. Mais quelque-part... Il y a des gens qui ont fait 8, 10, 12 mesures et puis il n'y a rien qui se passe. On s'interroge quand même pourquoi mettre tant d'argent...

Alexandra : Mais il y a un peu des... catégories dans lesquelles... officiellement ou officieusement on classe un peu les demandeurs ?

Marie : Des des... je ne sais pas...

Alexandra : Je ne sais pas des fois se dire « lui il le mérite vraiment », ou des fois se dire ouais là...

Marie : Bien sûr, mais on ne les catégorise pas comme ça parce qu'on n'a pas le droit. Mais il y a des personnes comme ça qu'on classe, je ne sais pas par exemple quelqu'un qui a 59 ans, une femme qui a 59 ans, qui a perdu son travail où elle bossait depuis 15 ans euh... avec un boulot pas qualifié... On se dit bon ben ok, on va l'encourager... euh pour garder le RI jusqu'à la rente pont, et puis lui dire que ça va être chouette d'avoir un statut de préretraitée. Alors qu'elle, elle est encore dans le euh... je peux travailler, je veux rencontrer du monde, je me sens en forme... mais pour nous ben voilà... c'est des personnes ça... ça a l'air plus légitime. Voilà parce qu'il y a des gens qui ont un parcours de vie, en fait il n'y a pas eu d'accroche. Ils ont réussi presque à faire tout bien, presque jusqu'à la fin, presque jusqu'à l'AVS. Et pis après il manque juste un petit bout... Et puis les autres, ouais des jeunes qui ont 27 ans, qui foutent rien, qui habitent chez leur parents, qui... qui ont une grosse bagnole, qui ne viennent pas aux rendez-vous à l'heure, qui qui qui... qui vous regarde de haut parce que « oui moi je suis comme ça »... ça fait pas envie... Mais, mais on dirait qu'ils font tout dans leur comportement, mais ils le font aussi quand ils vont se présenter pour un boulot. Ils regardent le patron l'air de dire « ouais vas-y... ».

---

Dans un contexte où le temps représente une ressource fondamentale au déploiement d'une pratique professionnelle, et dans le cas où cette ressource est limitée, il devient dès lors obligatoire pour le professionnel d'organiser sa pratique en fonction de raisonnement et de catégories de classement faisant tout autant sens. Ce qu'explique Marie dans cet extrait est parlant. Elle mentionne premièrement la tension entre possibilité d'investissement, tant personnelle que financière pour une usagère qui, dès lors, semble devoir s'en montrer digne. Le besoin d'efficacité institutionnelle mais aussi le besoin de cohérence pratique implique pour l'assistante sociale de se questionner sur les résultats à obtenir aux regards de l'investissement engagé. Le besoin d'exemplifier ces dires semble laisser transparaître également un malaise vis-à-vis de ce fait. L'aide dit-elle doit être conditionnée aux possibilités d'actions et de réactions de l'usagère ? Qui, si elle ne se montre pas responsable et volontaire, devient dès lors une assistée ?

De ce fait, cela détermine largement la posture de la conseillère et l'expression de son feeling professionnel orientant sa pratique. L'usagère doit apporter la preuve de sa motivation et donc de son statut de bénéficiaire, tout autre comportement étant considéré comme l'expression d'une passivité, et donc associé au statut d'assistée, sanctionné plus ou moins sévèrement par

la travailleuse. Toutefois, tout dépend bien sûr de l'assistante sociale en question et de l'identification, de l'émotion, ressentie vis-à-vis de l'usagère. Ce feeling particulier n'est toutefois pas si inexplicable. Pour qu'il se développe, l'usagère doit reconnaître la hiérarchie existante entre elle et sa conseillère, mais surtout reconnaître sa responsabilité individuelle dans son chômage tout en faisant la preuve de sa volonté de s'en sortir (Valli & al., 2002). Comme le mentionne Marie, cette volonté n'est toutefois pas suffisante pour engager une prise en charge totale. Les possibilités d'actions de l'assistante sociale sont également conditionnées à d'autres caractéristiques objectives de l'usagère. Retrouver un emploi à une personne de 59 ans, au vu du contexte économique actuel, pousse donc à la rationalisation des possibles et donc à la mise en place de mesures en découlant. Ainsi, la motivation n'est pas suffisante pour définir l'investissement à mettre en place pour une bénéficiaire, bien que sa motivation soit reconnue. Il s'agit dès lors de saisir sur la base de quelles constructions de la prise en charge plus ou moins engagée est légitimée par l'assistante sociale.

---

#### Extrait N°17

Alexandra : J'ai remarqué que deux termes coexistent lorsque je parle avec vous ou vos collègues. Comment on fait la différence entre une bénéficiaire et une assistée ?

Hugo : Ah... Ah c'est dur ça... (rire)... Ben un bénéficiaire, bah moi je dirais qu'il a la volonté déjà quand il vient pour... Dans le sens où le bénéficiaire c'est un statut et il va se donner de la peine, il veut que ça change dans sa vie.

Alexandra : Il cadre avec la volonté d'être transitoire ?

Hugo : Voilà exact. Par contre un assisté là c'est vraiment une personne qui malgré les choses qu'on a peut-être mises en place ne se donne pas les moyens, n'a pas la capacité d'avoir les moyens nécessaires de s'en sortir aussi. Et là on appelle ça un assisté parce qu'il a besoin d'avoir une stimulation beaucoup plus importante.

Alexandra : Ces stigmates doivent être très durs à porter.

Hugo : totalement, totalement. Il y en a qui ne viennent pas à l'aide sociale parce qu'ils ont cette image-là négative. Il faut quand même juste le savoir. Euh...

---

Le discours d'Hugo est crucial pour saisir le sens orientant la pratique quotidienne des professionnelles du social, ainsi que la conceptualisation faite des usagères de ce type de service. Une bénéficiaire, bien qu'en situation de désinsertion sociale, est considérée comme un statut sociétal malgré tout. Car « *être à l'assistance fonde un statut dont les effets sociaux sont ambivalents. Grâce à ce statut, les personnes bénéficient de ressources et d'un soutien leur permettant de faire face à des situations de vulnérabilité. Mais c'est un statut socialement disqualifié* » (Tabin & al., 2008, p.285). La bénéficiaire est donc un label plus valorisé que celui d'assistée, bien qu'il demeure peu valorisant et souvent humiliant pour celle qui le porte. C'est donc en fonction de la motivation et de l'implication perçue par l'assistante sociale que s'effectue, en premier lieu, une sorte de tri entre les usagères du service. C'est semble-t-il en partie en fonction de cette distinction que les pratiques concrètes et l'investissement plus ou moins grand de l'assistante sociale se déterminent. En résumé, il s'avère donc que la catégorie regroupant les usagères qualifiées de bénéficiaires aient comme point commun la reconnaissance d'une grande motivation, caractéristique absente chez les usagères labellisées, implicitement ou non, d'assistées.

L'investissement rationnel des assistantes sociales selon les logiques institutionnelles et leur public idéal

Ainsi, nous avons soulevé l'existence de deux catégories de classement (bénéficiaire et assistée) dont l'élément discriminant s'avère être la proactivité et la motivation perçue par les assistantes sociales. Toutefois, cette distinction s'avère être plus fine et se voit impactée par les contraintes d'efficacité de l'institution sociale dans laquelle elles s'inscrivent. En effet, la catégorie « bénéficiaire » se subdivise ensuite entre les « valides », c'est à dire celles aptes à l'emploi, et les « invalides », pour lesquelles une prise en charge plus complexe est nécessaire (Tabin et al., 2008). Sur cette base, les fonctionnements institutionnels semblent donc tenter l'activation du plus grand nombre possible d'usagères, afin de réduire le nombre d'assistées dépendantes de leur service. Il semble que ce soit donc sur cette construction de sens particulièrement prégnante que la logique de la conseillère/contrôleuse trouve son origine. Si l'usagère ne satisfait pas aux exigences des cadres légaux, elle peut se voir sanctionnée par sa conseillère qui lui supprime

par exemple un certain nombre de jours d'indemnité. Le but est de faire passer l'individu considéré comme peu proactif, à une attitude plus active, volontaire, valorisée et institutionnellement souhaitable. Il faut toutefois rappeler que pour bon nombre de conseillères, cette double casquette de conseillère/contrôleuse est parfois difficile à porter (Valli & al., 2016). C'est donc en utilisant leur marge de manœuvre que les assistantes sociales se ménagent la possibilité d'agir en fonction de leur « feeling ». L'imaginaire collectif entourant l'aide sociale est profondément transcen<sup>d</sup>é par la croyance que de « fausses » usagères, les assistées, abusent de la générosité de l'Etat suisse et par conséquent, qu'il est vital pour le système lui-même de s'en prémunir (Gaulejac & al., 2015). Devant faire des choix afin d'orienter leurs actions concrètes dans un contexte contraignant mais aussi, afin de lui donner sens, il semble dès lors que ces éléments constituent l'argumentaire développé par les assistantes sociales afin d'expliciter et de justifier la manière dont leur marge de manœuvre s'articule. Le feeling paraît dès lors être le tampon permettant de donner sens à la pratique dans un environnement questionné comme l'explique Marie.

---

#### Extrait n°18

Marie : Le système il est dur pour les personnes qui doivent s'occuper de leurs enfants, qui n'ont pas du soutien familial, qui ne sont pas... parce qu'ils ne peuvent pas toujours bosser le soir, le week-end, à n'importe quel moment et tout, si elles ont les enfants, pour pouvoir s'occuper un peu de leurs enfants... Ca c'est quand même un peu des gens... ouais c'est quand même une pauvreté qui.... Il nous dit toujours notre superviseur que... quand on prend en charge des familles comme ça, on doit vraiment penser si... à la deuxième génération. Le parent souvent, on ne peut rien faire. C'est... Ouais parce qu'il y a tous des carences professionnelles, il y a pleins d'autre problèmes, mais qu'est-ce qu'on fait avec la deuxième génération. Parce que c'est la deuxième génération qui est l'essentiel. Quand ils arrivent à la... à la période de formation, et ben qu'ils aient déjà un bon bagage pour eux déjà avec....

---

Une minorité d'individu inscrit à l'aide sociale bénéficie de mesures d'insertion, les places étant chères et insuffisantes en nombre pour pallier la demande (Tabin & al., 2008). Il revient donc à l'assistante sociale de savoir allouer cette ressource limitée au mieux, en jugeant semble-t-il

du rapport « coût/bénéfice » d'un tel investissement. In fine, il s'agit de fonctionner selon une certaine rationalité à long terme, visant l'autonomisation des usagères ayant, selon toute vraisemblance, des chances de l'atteindre. C'est donc toujours selon la distinction entre usagères, ou plus précisément ici bénéficiaires, « valides » et « invalides » que l'action semble s'orienter. Comme le soulignait déjà Marie dans l'extrait n°15, les mesures coûtent, elles sont peu nombreuses et suscitent la convoitise auprès des usagères. Il faut alors sentir, utiliser son feeling afin de déterminer à la fois, qui mettre en mesure, dans quel type de mesures et ce, dans la limite des places disponibles. Les usagères relevant de la catégorie implicite « des assistées » ne reçoivent qu'un investissement minimal, n'étant pas considéré comme à même de rentrer dans cette logique, même minime, de coût/bénéfice en ce qui concerne l'investissement de la travailleuse sociale. Un autre élément qui transparaît du discours de mes enquêtées est la pénurie de mesure de type « insertion ». Bien que cela n'ai pas été explicitement dit dans mes entretiens, il semble que les mesures dirigées vers les usagères de type « bénéficiaire invalide » soient les plus touchées par la raréfaction des places, ce que confirme les dires de Rémy.

---

#### Extrait n°19

Rémy : Et pour l'insertion, c'est déjà au niveau des places de... de cours de français par exemple, là il faut augmenter de 100% de ce qu'on a déjà, là il faut être large parce que voilà au niveau individuel... ça suffit pas. La base pour réinsérer quelqu'un qui n'est pas de langue maternelle française ça passe par exemple par des cours de français de base. Moi j'ai voulu mettre un couple tibétain qui sont extraordinaires, un couple euh... d'une culture vraiment respectueuse, ils se donnent de la peine comme je ne sais quoi, moi ils me disent, ils me sollicitent, ils me disent : vous nous mettez quoi en place ? Ils veulent vraiment s'en sortir, pourtant ils ne sont plus tout jeunes, euh... ils approchent 50 ans, mais néanmoins ils veulent. Donc les cours de français ça marche c'est bien, mais je n'ai pas pu les mettre en mesure d'insertion professionnelle parce que la mesure m'a été refusée. Ils m'ont dit oui on voit qu'ils sont motivés, mais ça va pas le faire. Il faut au minimum B2 pour pouvoir vraiment euh... qu'ils comprennent vraiment les ordres d'un patron, donc là je les ai mis en intensif, là ils vont bientôt être à une année de cours de français, et je suis même pas sûr qu'après une année ils arriveront au niveau A2, on verra.

Alexandra : Et pourtant ce n'est pas un manque de motivation.

Rémy : Mais tibétain... moi on me met en chine, je peux vous dire que euh... il me faudra peut-être une vie pour apprendre... mais, que les sons, c'est la lune... Donc on verra, mais eux ils sont motivés alors ça fait plaisir à voir. Moi j'allais leur proposer des choses mais ils m'ont devancé, tout de suite tac tac tac, voilà.

Alexandra : Donc là c'est un dossier...

Rémy : Oui ça fait plaisir ! Malgré que ce soit difficile, qu'il soit compliqué de rentrer en communication, ils se donnent de la peine.

---

Le discours de Rémy me semble bien résumer ces dernières pages. L'investissement mis en place est possible et grandement conditionné à la motivation des usagères. Il utilise une fois encore le champ lexical de la motivation et de la proactivité pour illustrer un cas dans lequel l'investissement apparaît comme évident et nécessaire. On se trouve dès lors dans un rapport « coût/bénéfice » certes questionable. Tout en précisant douter des avancées linguistiques de ces bénéficiaires invalides, cette volonté combative semble grandement valorisée et représente une justification suffisante pour légitimer la mise en place de mesures et d'une prise en charge sur le long terme. On note malgré tout une disjonction entre l'expertise faite par l'assistant social et l'institution. Rémy juge utile de mettre en place une mesure d'insertion professionnelle mais se voit désavouer dans son diagnostic. Il semble, dans ce cas précis, que ce qui participe à la légitimation de l'investissement de Rémy vis-à-vis de ces usagères soit en quelque sorte conditionné à leur acceptation du fonctionnement de l'institution et à leur volonté de s'en sortir. Toutefois, cela ne semble pas constituer une justification suffisante pour l'institution qui se base sur des éléments plus factuels et rationnels en ce qui concerne l'allocation des ressources. Au travers de cet exemple, et bien que la motivation et donc l'octroi du statut implicite de bénéficiaire ait déjà été évoquée pour expliquer la justification d'une prise en charge accrue, il semble que d'autres éléments participent également à l'appréciation des différents dossiers d'une assistante sociale et dans le cas présent, des usagères étrangères.

Les mots utilisés par Rémy laissent transparaître une construction de sens particulière autour de l'Autre et de sa mise en altérité (Jodelet, 2005). La mention faite de la culture dénote d'un certain imaginaire lui étant associé. En effet, il s'agit d'un concept polymorphe. Le sens

commun tend à essentialiser cet élément constitutif de l'identité individuelle alors qu'elle est mouvante, insaisissable et profondément difficile à définir. Par extension, cet imaginaire entourant la culture devient dès lors un déterminant identitaire et comportemental, expliquant pourquoi certains individus seraient moins enclins à intégrer les normes dominantes des sociétés occidentales. Ces présupposés proviennent principalement de l'idée selon laquelle certaines cultures seraient incompatibles (Huntington, 1993). Cet imaginaire, bien qu'à nuancer, semble toutefois performer au sein du discours de Rémy. Il me paraît donc raisonnable de postuler que tout en ayant à cœur de conserver une posture neutre et bienveillante, de nombreux présupposés impactent l'appréhension, dans un premier temps en tout cas, des diverses usagères que les assistantes sociales sont amenées à côtoyer. Tout en évoquant l'appartenance culturelle de ses bénéficiaires, Rémy emploie le terme « respectueux », avec l'idée selon laquelle cette composante identitaire ne rentrerait pas en conflit avec son mandat et les projets d'intégration qu'il tente de mettre en place. Il me semble dès lors important de se questionner sur ce concept central. En effet, l'intégration n'est en rien un état à atteindre, ni un fait à constater. Il est donc illusoire de postuler qu'un jour, un individu puisse être intégré. (Cathelineau, 2007).

#### Bénéficiaire valide, bénéficiaire invalide et assistée : l'activation comme stratégie cruciale

Dans les logiques du revenu d'insertion, l'intégration est conceptualisée et repose sur l'indépendance individuelle vis-à-vis de l'institution et donc le retour à l'emploi. Le caractère provisoire de l'aide sociale conditionne également l'appréciation faite des usagères, puisque ce ne sont que ceux jugés comme à même de s'autonomiser sur un temps relativement court qui s'avèrent rentrer dans les carcans du système en place. Serge résume bien cet état de fait dans l'extrait ci-dessous.

---

#### Extrait n°20

Serge : Bah voilà effectivement. Parce que le but en soi c'est l'aide sociale, c'est provisoire généralement. Donc c'est clair moi une personne qui reste ici, c'est comme les statistiques montraient, plus elle a de chance de péréniser. Et le problème c'est que là si au bout de 6 mois, c'est comme à l'ORP si au bout de 6 mois on ne trouve pas de travail... c'est des gens aussi qu'on revoit toutes les années ou deux. Il faut intervenir pour ces gens-là.

Alexandra : Mais du coup comment vous faites le tri ?

Serge : Ben on s'attaque aux nouveaux dossiers qui ont l'air solubles, et puis après ben effectivement on voit... moi je vous dis la personne qui est à 25 ans d'aide sociale... pffff.... Qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? Il lui reste quelques années, avant qu'elle puisse passer à la rente pont, euh... problématique de santé à la base, donc elle arrive à l'aide sociale il y a 25 ans, donc elle a connu tous les régimes, mais à un moment donné... A l'époque on ne demandait pas autant de choses. Il n'y avait pas autant de... les gens ils n'étaient pas aussi cadrés... Donc à mon avis elle n'a pas été drillée dès le départ, et pis maintenant on se retrouve, avec une personne qui est incompressible dans un sens parce qu'elle a des problèmes de santé mais ils ne rentrent pas en matière, elle est sous certificat médical d'incapacité, elle est obèse enfin... elle a tous les critères que ça ne va pas le faire. Donc effectivement, elle, je la vois une fois tous les... 4 mois à peu près. Mais elle gère bien son budget...

Alexandra : C'est un peu du maintien...

Serge : Voilà, c'est ça. C'est des suivis autonomes limites. Donc on a quelques personnes comme ça en suivi autonome, qui sont chroniques là mais qui n'ont pas besoin d'un appui social. Moi je les garde en appui social s'il y a besoin comme là où elle cherche quand même un logement. Donc je garde ce bonnet-là, je peux euh... un peu l'aider je checke.

Alexandra : Mais c'est des gens où ce dont ils ont besoin c'est le financier et ensuite on laisse couler.

Serge : Exactement, là où c'est terrible c'est qu'une personne va apprendre à vivre avec la précarité. C'est là où c'est grave parce qu'une personne qui va avoir l'habitude d'un salaire standard, le jour où elle vient ici elle va voir la chute. Donc elle va se rendre compte que c'est terrible. Mais plus elle va rester, plus elle va apprendre à gérer avec cet argent-là. Donc à un moment la personne elle va se dire pourquoi je vais travailler pour le minimum de 3500 qu'en plus je vais payer des impôts et qu'au final je ne vais même pas gagner plus...

Alexandra : C'est un peu la phase d'acceptation.

Serge : voilà, ils acceptent de vivre avec ça, et il y en a qui arrivent même à économiser. C'est rare mais il y en a. Bon ils ne fument pas, ils ne sortent pas... ils ne boivent pas, donc

automatiquement voilà. Mais ils arrivent à économiser. Euhhh... mais ça arrive c'est pour ça je dis aux gens sortez au plus vite d'ici, donnez-vous les moyens, parce que plus vous allez rester, plus vous allez vous chroniciser, plus vous allez être dans le système, et puis le système va vous manger.

Alexandra : Et puis vous parlez de cette dame, qui a aussi des soucis de poids, prendre en charge un cas comme ça, ça doit se faire de manière tellement globale.

Serge : Voilà, enfin là elle fait du diabète, donc voilà le médecin il lui fait faire de l'aquagym, mais c'est des trucs comme ça, les habitudes alimentaires... Mais du coup c'est le dos qui a morflé, elle a eu des gros soucis de dos...

Alexandra : Mais là c'est un dossier sur lequel il faudrait passer un temps euh...

Serge : Complètement, et aussi au niveau médical, il faudrait passer un temps fou là-dessus. Elle pourrait faire un by-pass si elle veut. Mais elle ne veut pas... Après il y aurait plein d'autres choses mais bon voilà après c'est aussi... à elle de faire les choses.

Alexandra : Peut-être qu'elle a un équilibre mine de rien.

Serge : Je ne suis pas sûr qu'on va la changer. Après je lui ai dit voilà vous vieillissez il y aura l'arthrose, après c'est clair si elle continue comme ça elle va finir avec un... voilà elle a les genoux qui sont fichus, donc automatiquement ça va pas aider.

---

Cet extrait exemplifie clairement la cristallisation de toutes les logiques sous-jacentes au fonctionnement des institutions sociales. Serge mobilise plusieurs éléments clé dans son discours me permettant de saisir le sens de la pratique mais également sur quels présupposés ces derniers reposent. Fortes des diverses analyses d'ores et déjà exposées, il apparaît dès lors que sur cette base, les diverses composantes de ces enjeux prennent toute leur importance. Serge soulève un point important, le problème de la pérennisation des usagères au sein des services de l'Etat. Il est vrai que plus la désinsertion dure, plus le sujet risque de s'installer dans cet état, le normalisant et l'intégrant à son propre système de fonctionnement de manière durable (Gaulejac & al., 2015). De ce fait, il souligne l'importance et l'intérêt de s'atteler aux nouveaux

dossiers, tout en effectuant déjà un tri entre ceux considérés comme « solubles » (associés aux bénéficiaires valides) et les autres (ceux associés aux bénéficiaires invalides ou aux assistées). Ainsi, c'est en fonction une fois encore du rapport coût (ou plutôt investissement)/bénéfice que s'oriente de prime abord l'action. Elle se justifie par l'espoir de résoudre rapidement des situations légères, évitant le risque de pérennisation de la bénéficiaire dans cet état (Gaulejac & al., 2015). Avant de continuer ce cheminement, il me semble important de conceptualiser ce qu'il faut comprendre lorsque je me permets de parler de cas faciles par opposition à des cas difficiles.

Comme précédemment expliqué, il est possible de décomposer l'insertion sociale selon trois dimensions à même de jauger la plus ou moins grande inclusion d'un individu au sein du tissu social qui le maintient intégré. Ainsi, c'est en fonction de son statut dans le monde de l'emploi, de sa plus ou moins grande inclusion au sein d'un réseau d'interconnaissance plus ou moins riche, ainsi que la dimension symbolique de son identité (ou en d'autres termes et à des échelles variées, son prestige social) que l'on peut apprécier le niveau d'insertion/désinsertion d'un individu vis-à-vis de la société dans son ensemble (Gaulejac & al., 2015). De ce fait, un dossier soluble, selon le terme employé par Serge, est un dossier dont une seule de ces 3 dimensions est mise à l'épreuve, et dans le cas présent la dimension économique (confirmant la typologie présentée plus haut entre bénéficiaires, valides et invalides). L'assistante sociale doit donc principalement agir sur un axe. Il s'agit de pallier dans la majorité des cas à une fin de droit au chômage, avant que la bénéficiaire valide ne retrouve un emploi. Par opposition, un dossier difficile est un dossier ou plusieurs, voire toutes les dimensions constituant le degré d'insertion d'une personne, sont touchées. Il s'agira comme le mentionne Serge, d'individus présentant des problèmes de santé ou de désinsertion sociale avancée. De ce fait, il apparaît difficile d'espérer rendre un jour cette personne indépendante des institutions sociales si bien que l'investissement alors engagé est variable et semble dépendre ici de la proactivité de l'usagère. Si cette dernière est motivée, elle sera associée à la catégorie implicite des bénéficiaires invalides et suscitera malgré tout un certain degré de prise en charge de la part de son assistante sociale. Si en revanche l'usagère est jugée complaisante vis-à-vis de sa situation, elle sera davantage associée à la catégorie dépréciée des assistées, impliquant donc un investissement minimal de la part de l'assistante sociale tout comme les résultats potentiels de la prise en charge. rhétorique alors employée afin de légitimer l'adoption de ce « bonnet » réside une fois encore dans la responsabilisation de l'usagère vis-à-vis de son propre état. De plus, l'énumération des différentes problématiques présentées par un cas permet aussi, semble-t-il, une certaine mise à distance de cette posture détachée, visant le maintien ou la non dégradation de la situation et

non plus des objectifs concrets. Il semble ainsi que rendre la responsabilité de l'échec à l'Autre, sur la base d'éléments objectifs faisant sens, permet à l'assistante sociale d'accepter les limites de son implication et in fine, de la mission sociale qui est la sienne. Il est également intéressant de noter que dans le cas présent, l'institution n'est plus évoquée de sorte à se dédouaner de ce délaissement. C'est l'usagère, qui, alors associée davantage à la catégorie des assistées, justifie d'elle-même, de par sa posture passive le non engagement. Les agentes de l'Etat, sous pression et souvent surchargées, priorisent ainsi les cas simples afin de s'atteler aux dossiers les moins demandeurs en énergie mais aussi les plus rapidement solubles. Cela leur permet à la fois de soulager leur emploi du temps mais aussi de cadrer au mieux avec les besoins de performances institutionnelles (Kübler & Maillard, 2009). Bien évidemment, l'appréciation d'un cas dépend toutefois de la travailleuse sociale considérée, du degré d'identification et de l'émotion ressentie vis-à-vis de l'usagère (Valli & al., 2002). Il me semble donc que l'emploi par mes enquêtées du terme de bénéficiaire ou d'assistée, lorsqu'elles se réfèrent aux divers dossiers auxquels elles se voient confrontées, ne questionnent en rien leur droit de faire recours aux prestations sociales de l'Etat. En revanche, ces labels semblent cadrer et organiser leur pratique quotidienne, elle-même conditionnée et orientée par les injonctions institutionnelles auxquelles elles se voient soumises.

En résumé, une assistée est une usagère des services de l'Etat qui adopte une attitude peu proactive et motivée et qui, selon certaines assistantes sociales, semble se plaindre dans sa situation. En opposition, une bénéficiaire invalide est une bénéficiaire qui, malgré sa motivation, présente des problématiques complexes que seule une prise en charge conséquente pourra résoudre. Cette proactivité perçue légitime l'investissement de la travailleuse sociale, bien que les résultats et son besoin d'efficacité soient moins évidents pour l'institution. De ce fait, une bénéficiaire valide est donc un mélange de différents éléments : elle doit d'ores et déjà être administrativement un dossier aisément gérable et être personnellement apte à l'emploi. Divers éléments factuels entrent donc en jeu pour déterminer le degré de complexité d'un dossier. L'usagère est-elle francophone ? Ou doit-on prévoir la présence d'interprètes afin de pouvoir faciliter la communication ? Les rendez-vous fixés sont-ils respectés ? La personne est-elle formée et in fine, est-elle à l'aide sociale à cause d'un accident de parcours professionnel sans que les deux autres composantes de l'insertion ne soient touchées par sa problématique ? Par extension, comment sentir que l'investissement alors mis en œuvre portera des fruits prometteurs et permettra finalement d'atteindre l'objectif de toute prise en charge sociale ; l'autonomie ? Claire illustre ce raisonnement pragmatique en faisant référence à la difficulté de prendre en charge certaines populations, comme ici celle des usagères étrangères.

---

### Extrait n°21

Claire : Après les personnes qui sont de nationalité plutôt étrangère, qui parlent pas forcément français, c'est difficile d'écrire un mail. Mais c'est aussi compliqué pour elles de téléphoner. Parce qu'au téléphone on ne comprend rien... et puis ils ne comprennent rien non plus de ce qu'on pourrait leur répondre. C'est euh... Et puis dans les centres c'est aussi très difficile de joindre les gens. Il y a des centrales d'appels quand on téléphone, et puis il faut attendre des plombes pour que quelqu'un réponde. Moi j'ai beaucoup de bénéficiaires qui arrivent pas à téléphoner parce qu'avec leur forfait de téléphone, quand ils attendent 10 minutes parce que c'est vraiment 10-15 minutes d'attente, ça leur bouffe tout leur forfait de téléphone, souvent c'est des cartes de prépaiement, et pis euh... j'en ai plusieurs ben ils téléphonent avec un autre téléphone, et pis après on me dit il faut rappeler tel numéro et quand je rappelle ben en fait c'est pas mon bénéficiaire, c'est quelqu'un d'autre qui lui a prêté le téléphone pis ils sont pas là et pis je dis mais il m'a téléphoné avec ce numéro, « Ah mais non mais je lui avait prêté mon téléphone parce que moi j'ai pas de limite euh... avec le crédit, un truc illimité pour les appels », donc même l'accès, c'est pas facile.

Alexandra : Je n'y aurais pas pensé...

Claire : Après ouais, je pense il y a plein de choses qui peuvent être améliorées mais pour l'instant c'est ce que je constate, c'est comme ça que ça se passe et c'est bien l'assistant social qui euh... s'il décide de voir les gens régulièrement, ben la personne elle sait que je sais pas, tous les mois ou tous les mois et demi, elle a un rendez-vous qui est planifié et comme ça tout ce qu'elle pense qui peut attendre, 3 semaines, enfin d'ici au prochain rendez-vous elle va mettre de côté et puis elle viendra avec ses papiers. Que si elle doit appeler pour prendre un rendez-vous, en fait c'est très compliqué comme on est peu joignable, ben la personne qui a de la peine à communiquer ben... ben elle va soit attendre longtemps soit... Donc ça c'est aussi l'assistant social qui doit évaluer c'est quoi les besoins du bénéficiaire, est-ce que c'est mieux de toujours fixer un nouveau rendez-vous, parce qu'au au moins ça évite ce problème de perdre un peu les gens... Parce qu'on n'a pas le temps.



Cet extrait m'a paru pertinent puisqu'il souligne les difficultés que peuvent rencontrer certaines usagères des services sociaux face à la complexité du système en place. Cette thématique a d'ailleurs été évoquée fréquemment lorsqu'il était question de cette population qui, loin de saisir toutes les subtilités du fonctionnement de l'aide sociale, se retrouvait démunie. Il apparaît dès lors, de par ses aptitudes et compétences, et malgré sa potentielle grande motivation, qu'une usagère étrangère a davantage de risque d'être associée à la catégorie implicite des bénéficiaires invalides, la complexité de la prise en charge étant importante tant au niveau juridique qu'institutionnel. Car Marie, tout en pointant sa difficulté pratique à composer avec certaines de ces bénéficiaires invalides, se décharge cette fois sur l'institution pour légitimer ses limites. Elle explique alors devoir employer des stratégies afin de remédier à ces problèmes fonctionnels qu'elle identifie et qui, comme cela est perceptible dans cet extrait, entache la prise en charge de ces individus. Elle construit, dès lors dans son discours, une rhétorique s'appuyant sur l'inadéquation du système qu'elle perçoit, et sur le manque de temps à allouer aux différents dossiers. Cet argumentaire lui permet d'expliquer et de se décharger de son incapacité à offrir une prise en charge égale à tous. L'investissement mis en place pour une usagère doit en retour apporter des résultats, allant dans le sens souhaité par le système du revenu d'insertion et ses buts institutionnels. De ce fait, Marie pointe l'existence d'une tension particulière concernant les possibilités de prise en charge d'une partie des usagères, à savoir les bénéficiaires invalides illustrées ici, par la figure de l'usagère étrangère motivée, pour laquelle il faut trouver des chemins de traverse.

### La place de la bénéficiaire invalide : Le sens de l'aide questionné

La dureté et la rigidité des procédures sont aussi utilisées pour argumenter quant aux limites posées en matière de prise en charge et d'investissement dans les argumentaires des assistantes sociales. C'est donc plus largement la question de la place de la bénéficiaire invalide qui est ici abordée, face aux exigences institutionnelles en place. Confrontées à ces contraintes structurelles, les assistantes sociales doivent donc adopter des stratégies pour à la fois se dédouaner du caractère procédurier et impersonnel de la prise en charge, tout en ménageant un espace de confidences crucial dans la pratique de leur profession. Et c'est bien parce qu'une usagère est implicitement considérée comme une bénéficiaire, et malgré la potentielle complexité de l'accompagnement à mettre en place, que l'assistante sociale ajustera son investissement. De ce fait, l'appréciation différenciée faite des bénéficiaires invalides par l'institution et les assistantes sociales apparaît comme étant une tension saillante dans les discours de mes enquêtées. Provoquant des blocages vécus comme dysfonctionnels au sein de

leur pratique, le sentiment alors perceptible est celui de l'injustice vis-à-vis d'usagères à leur yeux volontaires. C'est alors que le cadre légal est fréquemment invoqué pour attester de cette disjonction vécue comme une véritable entrave à la réalisation de leur mandat, comme l'explique Léa.

---

#### Extrait n°22

Léa : Plus souvent c'est le cadre légal qui fait que je suis bloquée. Il me vient à l'esprit un truc, alors c'est bête mais j'ai une jeune qui qui se... se démène je ne sais comment pour pouvoir s'en sortir, et je lui dis ben voilà, l'OCDE dans les, dans les critères de l'OCDE ils prennent en charge 1200 francs de l'abonnement annuel mais les 200 francs qui manquent vous devez les mettre de votre poche et maintenant parce que c'est maintenant que vous achetez votre abonnement. Et elle me dit mais j'ai pas les moyens et je vais pas pouvoir manger. Euh... enfin voilà... et ben là le système fait que...

Alexandra : Il y a un gap.

Léa : Ouais, comment elle va faire, j'en sais rien. Et... je lui dis c'est vrai, c'est vrai. Mais c'est le principe. Donc j'ai été voir le superviseur et je lui ai dit ben comment, je veux l'explication, j'ai eu l'explication, ok au niveau de la loi. Et maintenant comment tu me conseilles de l'expliquer au bénéficiaire ? Enfin voilà on en parle. Il y a ces deux points, donc l'explication elle est bidon au niveau légal.

Alexandra : C'est quoi l'explication ?

Léa : En gros c'est que... c'est comme ça. C'est violent. Il n'y a pas de sens, qu'on me dise, on s'aligne sur l'OCDE pour ne pas qu'un bénéficiaire du RI soit avantagé par rapport à un étudiant qui est en avance sur bourse.

Léa : Ok, mais du coup ça veut dire qu'on souffre de l'incohérence fréquente du système de base, c'est un exemple bidon mais voilà. Une jeune qui a moins de 25 ans, peu pour vivre, on lui retire 200 francs, et en plus il y a une problématique enfin bref. Et ben du coup elle a voulu faire bien pour payer ses factures et ne pas avoir de poursuites et elle n'a plus rien à manger

pour le restant de... parce qu'elle met l'argent dans son abo'... Enfin écoutez ce n'est pas grave ! Un mois dans l'année ou vous ne pouvez pas manger... Vous vous... non je ne peux pas lui dire.

Alexandra : Ca par exemple vous en parlez avec des collègues ? Parce que ça doit être dur à gérer.

Léa : Ouais alors là euh... après euh... je relativise parce qu'il y a l'ami, avec qui elle est, même s'il est dans la même situation ils sont solidaires, que voilà, et puis je sais que c'est déjà arrivé d'aller manger dans la famille, même si c'est de la famille éloignée à cause de la problématique enfin bref... n'empêche que je ne sais pas trop quoi répondre...

Alexandra : Vous êtes le dernier maillon de la chaîne, ce n'est pas vous qui décidez.

Léa : Ouais alors des fois on est à l'origine des choses, mais... on essaie de comprendre, je sais que mes collègues ont déjà fait remonter plusieurs fois cette problématique et je sais, j'ai des collègues formidables... mais qu'est-ce qu'on peut faire de plus. Donc voilà il y a des failles, il y a des dysfonctionnements. Un système parfait ça n'existe pas, euh... on a la chance d'avoir un système social pas si mal que ça. Mais, mais quand on est dans un pays entouré de vitrine avec plein d'objets de luxe autour et que vous avez du mal à manger, je comprends que ces personnes viennent crier leur colère ici, surtout quand c'est pour un truc qui paraît complètement absurde. Je vois, quand elles reçoivent un montant rétroactif de rente AI, on prend tout l'argent donc elles sont soumises aux impôts avec cet argent, alors qu'en fait elles ne l'ont plus. Et c'est normal.

---

Cet extrait exemplifie cette disjonction entre sens social et sens institutionnel. Lorsque ces deux imaginaires ne se rejoignent pas, il semble que la pratique même des assistantes sociales en souffrent. Elles doivent expliquer ce qu'elles jugent incompréhensible, légitimer ce qu'elles considèrent comme illogique. Léa exprime bien cette tension, qu'elle subit d'une certaine manière puisqu'elle ne peut en rien, malgré son jugement professionnel sur ce problème fonctionnel, intervenir ou faire modifier cet état de fait. Il s'agit d'adopter à nouveau la logique de la décharge afin de rendre la responsabilité de cette aberration perçue aux mécanismes de fonctionnement à l'institution. Il semble donc que la figure de la bénéficiaire invalide cristallise

toutes les tensions inhérentes à la pratique sociale. L’investissement souhaité étant compromis par l’institution et ses logiques fonctionnelles, il faut dès lors trouver des stratégies à même de se distancier de cette disjonction questionnant profondément le sens même de leur travail. Un enquêté m’a expliqué que leur seul moyen de faire bouger ces normes jugées aberrantes est d’inciter le bénéficiaire à aller lui-même se plaindre. N’étant pas écoutées et ne pouvant pas modifier le cadre légal conditionnant leur pratique, faire porter les *claims* par les usagères elles-mêmes constitue leur seule stratégie restante, qui toutefois ne s’est jamais avérée payante selon ce même enquêté. Ainsi, rendre la bénéficiaire invalide responsable de la plainte représente également une autre logique de décharge et semble permettre aux assistantes sociales de prendre de la distance vis-à-vis de ces tensions. L’externalisation de la faute est une stratégie de dédouanement largement employée et dont les formes varient en fonction du cas considéré, allant de l’explication, à l’incitation à la plainte. In fine, ce gap impacte les usagères, parfois peu aux faits des réalités auxquelles elles sont confrontées et qui n’ont pas d’autre choix que de composer avec ces injonctions, en acceptant notamment que leurs revendications, pourtant encouragées discrètement par les assistantes sociales elles-mêmes, ne seront probablement pas entendues. De ce fait, Claire illustre bien comment cette distanciation représente une ressource précieuse puisqu’elle lui permet, d’entrée de jeu, de donner à voir aux usagères la réalité de leur mandat, avec comme conséquence de couper tous espoirs irraisonnés que ses possibilités d’action ne pourront que décevoir.

---

#### Extrait n°23

Claire : J'aime bien être assez au clair avec les bénéficiaires, des fois j'arrive pas, je dirais même un tiers...

Alexandra : Quand vous dites au clair c'est quoi ?

Claire : Alors pour le... ben non leur disant ben euh... vous savez que mon mandat vis-à-vis de vous il est que vous soyez autonome financièrement le plus tôt possible. Quand vous demandez le RI vous vous engagez en contrepartie de mettre tout en œuvre pour essayer de vous insérer socialement ou professionnellement, que ça évolue positivement votre situation, parce qu'on parle de projets concrets, que ça évolue positivement et pas que ça stagne, ou éviter que ça s'enfonce. Bon on apprend aussi à lâcher prise et à redonner la responsabilité aux personnes,

mais si on arrive avec des outils et que la personne arrive à les saisir... Du coup j'ai oublié ou je voulais en venir.

Alexandra : La question était par rapport au feeling, quoi donner à qui, quand mettre la pression, pas la pression...

Claire : Ouais, et ben voilà j'essaie de leur dire... ben voilà parfois je leur dis voilà j'ai essayé ça, j'ai essayé ça avec vous et j'ai plus d'idée, est-ce que vous pouvez m'aider ? Comment on apprend la position haute, la position basse, ben voilà je me sens désarmée, ça m'arrive de dire ben voilà je ne sais plus comment vous soutenir. Est-ce que dans l'idéal, si j'avais une baguette magique, est-ce que vous auriez des pistes ? Alors des fois ça me donne des idées, ou bien alors une personne qui... qui montre du retrait, peu de projets et d'ambition, où on pourrait facilement se laisser aller dans le coté, c'est quelqu'un qui ne veut rien foutre. Et moi j'essaie, parce qu'on est formatée à penser comme ça dans la société, ben moi j'essaie de ne pas penser que les personnes au RI sont comme ça, et moi mon idée c'est de me dire, cette personne elle n'a pas eu la chance, soit d'avoir une éducation, soit de croiser des personnes sur son parcours qui lui permettent de penser que ben finalement, les jours, les mois, les années dans la vie sont précieuses, et qu'à la fin de la vie il n'y a rien à regretter, qu'est-ce qu'il faut mettre en place pour être heureux de vivre ? Et c'est sûr que voilà si c'est une personne jeune, exemple banal mais des parents qui ont dit qu'il faut essayer de grappiller ça, d'avoir ci, ils vont penser que ça c'est l'objectif, et c'est leur objectif apparent comme ça, mais moi j'essaie de, enfin je veux dire on ne peut être que dépressif, comment, comment... je n'y arrive pas la plupart du temps. Mais je n'y arrive pas au final souvent, mais essayer de planter des petites graines...

---

Mon enquêtée expose ici brutalement les faits. En dehors de tout imaginaire entourant le domaine du social, ses prérogatives ou son fonctionnement, il s'agit de rappeler la réalité pratique à laquelle les usagères se voient confrontées. Cette rhétorique permet à la fois d'externaliser la responsabilité de toutes décisions au système en place, mais sert également de « warning » pour la nouvelle arrivante. De ce fait, le sens produit par ce genre de sentence, difficile à accepter, pose clairement les bornes du fonctionnement institutionnel en place.

### **La bénéficiaire valide comme usagère idéale de l'institution sociale**

Il semble que derrière la constitution de ce discours, Claire souligne dans l'extrait n°22 les attentes institutionnelles vis-à-vis de la future usagère, qui doit intégrer les normes en vigueur ainsi qu'adopter l'attitude souhaitée pour optimiser sa prise en charge. Par extension, il s'agit ici de décourager les usagères pouvant être associées à la catégorie des « assistées » afin de n'intégrer au système que des bénéficiaires, et donc des usagères motivées et à même de se conformer aux expectations institutionnelles. De cette manière, informer l'usagère de manière abrupte quant au fonctionnement et aux attentes précises relatives à l'entretien, permet à l'assistante sociale d'externaliser la faute des disfonctionnements déjà largement explicités, mais a aussi pour conséquence de culpabiliser et en quelques sortes de criminaliser ce recours à l'aide. Il semble donc qu'avant de poser la question de la hiérarchisation des dossiers à traiter, il faille pour la professionnelle identifier qui « joue le jeu » et agir en conséquence. Cela permet notamment de se garantir le maximum de cas traitables dans les logiques du système sociale en place et donc de réduire la frustration associée à ces blocages institutionnels. De plus, et comme précédemment explicité, il lui revient également de prémunir l'institution des assistées, jugées passives au vu des normes en vigueur. Cette lourde tâche, encore une fois celle de contrôler et punir, semble trouver ses racines dès le premier entretien. De ce fait, l'usagère doit en permanence apporter la preuve qu'elle est une véritable bénéficiaire, et donc, attester de sa bonne foi et de sa motivation à s'en sortir, tout en portant sur ses épaules le poids de son échec considéré comme individuel. L'individu vit sa demande d'aide comme un véritable "parcours du combattant" et comme culpabilisant, ce qui l'amène souvent à renoncer. Le rapport aux institutions devient alors difficile, voir parfois humiliant (Gaulejac & al., 2015). Faisant peser sur l'institution elle-même les contradictions de leur action, les travailleuses sociales tentent de conserver leur identité de professionnelles quitte à parfois en filigramme criminaliser le recours à l'aide. De ce fait, la relation d'aide en tant que telle se voit ici remise en question. « *La relation d'aide a, dans son acception courante, une connotation positive : il s'agit de soutien, d'appui, de comportement prosocial ; le mot aide signifie une intervention active en faveur de quelqu'un, une action d'assistance, d'association à un geste au bénéfice de quelqu'un. Cependant, dans certains régimes politiques caractérisés par une domination totale et par le contrôle social, la relation d'aide peut être détournée et peut se transformer en une obligation d'apprendre uniquement les connaissances prescrites par le pouvoir et d'acquérir exclusivement des pratiques sociales autorisées. Aider l'autre signifie alors l'obliger, le forcer à s'inscrire dans un système de rapports sociaux imposés et contrôlés par les gardiens du pouvoir* » (Neculau, 2008, p.138).

La relégation de certains dossiers, à cause notamment de leur complexité, semble donc être une réalité vécue difficilement par les assistantes sociales. Bien que toutes mes enquêtées développent un argumentaire justifiant ce besoin d'établir un ordre de priorités au sein de leur pratique, il faut toutefois le faire en sauvegardant le sens même de leur mandat. Le sentiment de délaissage perçu vis-à-vis de certains cas de bénéficiaires invalides menace donc ce besoin de cohérence. Il faut sauvegarder le sens, tout en satisfaisant aux exigences administratives imposées qui elles, dissonent avec les imaginaires des assistantes sociales. J'ai noté que les stratégies de gestion de ces disjonctions semblaient parfois manquer à mes enquêtées. Le tri à effectuer entre les différents dossiers en cours doit donc à la fois satisfaire leur ethos professionnel, tout en s'inscrivant dans les lignes directrices de l'institution. Vécues difficilement par certaines assistantes sociales, des contradictions se cristallisent et questionnent la pratique sociale dans ces fondamentaux, comme en témoigne Marie.

---

#### Extrait n°24

Marie : Et ici c'est comme ça. Moi il y a des dossiers... ben tu vois on me dit « tu ne le vois plus ! ». Tu vois j'ai des collègues qui ont dit « moi j'ai un problème avec ce bénéficiaire, c'est problématique, quand on se voit il crie », enfin tu vois ce genre de choses et ce qu'on lui répond c'est « eh ben espace les rendez-vous ». Mais espace les rendez-vous ça ne veut pas dire que tu règles le problème... Bon si le problème peut être réglé...

Alexandra : Non on l'évite ?

Marie : Et puis espace les rendez-vous ... moi j'avais une collègue qui avait demandé que quelqu'un d'autre reprenne une situation. Parce qu'elle avait fait deux trois ans avec et elle n'en pouvait plus, et puis on lui a dit « non, non on ne change pas ». T'as qu'à moins le voir. Ben pour eux ça règle le problème.

Alexandra : Et c'est qui qui dit « vous n'avez qu'à moins le voir ? »

Marie : Le responsable. Dans les colloques tu vois. Pour moi c'est pas une solution. Mais bon, ok des fois c'est juste des gens on peut rien faire ok, mais pas que...

Alexandra : non effectivement ça semble plus être de l'évitement.

Marie : Exactement. Alors que... moi je trouve qu'on pourrait... enfin tu vois là où je travaillais avant c'était pas comme ça. Des fois il y a des situations où ça ne va pas. Ben demande à quelqu'un d'autre de le prendre et puis il t'en donne un où lui ça ne va pas. Ce n'est pas une question de charger les autres. Et pis tu vois parfois une situation problématique pour quelqu'un d'autre ben avec toi ça marche. Tu ne sais pas pourquoi. C'est des histoires d'alchimie, de... de comment tu parles dans le sens de la voix, ou bien parce que tu comprends ou bien parce que ça te touche... tu vois ben notre histoire personnelle elle fait beaucoup. Parce qu'il y a des problématiques pour lesquelles on est plus investi.

---

Cet extrait me semble important pour exemplifier le passage du statut de bénéficiaire à celui d'assistée de manière implicite et inconsciente dans les représentations collectives et institutionnelles. Lorsque l'impuissance ressentie est trop grande et que les espoirs de résolution s'amenuisent, et afin de conserver un sens à sa pratique professionnelle, il faut trouver malgré tout une stratégie de gestion du cas, tant au niveau pratique qu'émotionnel pour la travailleuse sociale. Si la responsabilité des blocages est construite comme relevant des logiques institutionnelles managériales et donc inadaptées aux problématiques de l'usagère, elle conserve semble-t-il son statut de bénéficiaire et l'externalisation de la faute se porte sur l'institution elle-même et le système du revenu d'insertion en général. Cet état de fait est alors vécu difficilement par la travailleuse sociale, dont l'expertise est déniée et dont le mandat semble remis en question. En revanche, si le discours développé souligne l'inactivité et la complaisance de l'usagère vis-à-vis de sa propre situation comme étant la raison des blocages empêchant la résolution processuelle de la thématique de départ, il apparaît dès lors que l'usagère devient une assistée, la faute de l'échec de sa prise en charge lui étant attribuée. Responsable de cette inertie, elle devient également responsable de sa propre désaffiliation. De ce fait, éviter de tomber dans une posture de maintien semble être le but premier de Marie qui construit dans son discours cet objectif comme étant le plus important, puisque comme nous l'avons vu, il conditionne la manière dont l'usagère sera appréhendée, tant par l'institution que par les assistantes sociales elles-mêmes.

## Conclusion : S’investir pour qui ? S’investir pourquoi ?

Mon analyse m'a permis de mettre en lumière trois grandes thématiques qui cristallisent les tensions transcendant ce champ. En effet, il est apparu que différentes constructions de sens s'opposaient. D'une part, on peut identifier celles sur lesquelles reposent les logiques de fonctionnement des institutions sociales actuelles, principalement basées sur le besoin d'efficacité institutionnelle en matière de gestion des situations de désinsertion. D'autre part, les assistantes sociales se réfèrent à des imaginaires plus éloignés de leurs présupposés néolibéraux, provoquant par la même des tensions structurelles au sein de leur pratique. Il semble effectivement que les référents sur lesquels les assistantes sociales s'appuient pour donner du sens à leur pratique ne se retrouvent pas toujours au sein de l'institution qui les emploie, provoquant par là-même un malaise. Le travail social est un champ professionnel particulier. « *D'abord, le travail social est une pratique symbolique et son efficacité est de nature symbolique. Ensuite, le travail social inclut une dimension éthique à l'horizon de ses opérations instrumentales.* Enfin, il relève d'une logique de l'expérience, ce dernier terme ne désignant pas ici « *les conduites individuelles et collectives dominées par l'hétérogénéité de leurs principes constitutifs* » (Dubet, 1994, p. 15) mais davantage « *la notion de monde vécu et l'unité de sens et d'action qui caractérise la singularité de chaque situation* » (Autès, 1999, p. 242). Tous les métiers qui incluent une relation humaine – Freud citait la pédagogie, la médecine, la politique – sont des métiers « *impossibles* », c'est-à-dire que leur efficacité a du mal à le mesurer à des résultats qui peuvent se calculer. Ce sont des métiers de la relation, qui correspondent en partie à la relation de service, mais seulement en partie, dans la mesure où l'objet de la transaction porte sur la personne elle-même, sur son rapport à la société, sur son rapport au monde » (Foucart, 2005, p.114). De ce fait, la disjonction fondamentale entre besoin de rentabilité et de production de résultats objectivables (Tabin & al., 2008) et la nature de la désinsertion qui est quant à elle, profondément processuelle et mouvante (Gaulejac & al., 2015), ne peut que produire des tensions qu'il faut alors gérer au mieux, et selon les possibilités concrètes à leur disposition.

J'ai d'abord soulevé le sens différencié que revêt la ressource « temps ». Alors que les assistantes sociales la construisent, dans leur discours, comme la ressource nécessaire à la réalisation de leur mission sociale et bien évidemment, de leur investissement plein et entier, il semble que l'institution l'appréhende davantage comme un élément à maximiser dans la perspective d'améliorer en permanence les performances institutionnelles en matière de gestion de la pauvreté. Sa raréfaction semble de ce fait exacerber le besoin, pour les travailleuses du social, d'optimiser la gestion de leur agenda et ce, en organisant leur pratique en fonction de

catégories de classement faisant sens pour elles. En effet, l'enjeu pour ces professionnels est de trouver un équilibre entre attentes institutionnelles et éthique personnelle. Ainsi, il apparaît qu'une classification implicite est faite entre les usagères dans leur ensemble, érigéant la motivation comme clé de voute de l'investissement alors engagé. Les usagères motivées, volontaires et actives, associées à la catégorie implicite des bénéficiaires, sont dès lors priorisées par les assistantes sociales. Les usagères perçues comme passives, et sortant complètement des normes prescrites par l'institution, se voient alors attribuées la responsabilité de leur propre échec et donc, délaissées au profit d'individus plus enclins à l'activation. Bien qu'un certain consensus puisse être décelé en ce qui concerne l'appréhension de la figure de l'assistée, c'est bien la figure de la bénéficiaire invalide qui cristallise toutes les tensions fonctionnelles de ce champ. Bien que motivée et volontaire, son profil complexe et son état de désinsertion multifactoriel ne satisfait pas au besoin d'efficacité et d'obtention de résultats rapides souhaités par les logiques institutionnelles en place. Entravées dans leur pratique, les assistantes sociales doivent dès lors trouver des chemins de traverse afin de conserver le sens de leur mandat tout en se voyant parfois désavouées par l'institution dans la reconnaissance de leur statut d'expertes.

## Réflexivité et retour critique sur mon travail

### Réflexivité méthodologique

Ce mémoire m'a permis de mettre en pratique le travail de chercheuse qui, bien que déjà expérimenté dans divers cadres universitaires, s'est avéré d'une nature différente, le format de cette étude étant plus dense, plus complet et plus conséquent. Il m'est apparu primordial de développer, tout au long de ma recherche, une pensée réflexive à même d'orienter mes questionnements, mais également afin de ne pas introduire un biais jugeant ou évaluatif au sujet de cette thématique pourtant largement commentée. Je dirais donc que cette posture réflexive perpétuelle, relative notamment à ma manière de percevoir mes données ainsi que mon terrain, m'a permis de prendre la distance nécessaire au recueil d'informations faisant sens pour mes enquêtées avant tout. En effet, travaillant selon les présupposés de la Grounded Theory, mon va-et-vient constant entre théorie, réflexions personnelles, analyses et terrain, perpétuellement alimenté par un regard critique sur mon cheminement personnel et mon implication dans ce projet, m'ont encouragée à ancrer au maximum mes conclusions dans la réalité sociale particulière que j'ai eu à observer. Bien qu'il soit utopiste de me considérer totalement neutre, j'ai toutefois tenté de tenir au maximum mes prénotions à distance afin de ne pas biaiser mes

résultats. Mon rôle de jeune chercheuse universitaire m'a davantage aidée dans la réalisation de mon mémoire que péjoré. Je reste toutefois consciente que les propos de mes enquêtées, voyant en moi un canal possible de leurs revendications, ont pu être parfois orientés. Toutefois, j'ai su recadrer mon positionnement lorsque cela était nécessaire de sorte à ne pas biaiser les informations récoltées. De plus, je n'ai pas posé, durant les 4 premiers entretiens que j'ai réalisés, de questions directement axées sur les thématiques migratoires. C'est parce qu'elles ont été évoquées spontanément par mes enquêtées, et que ces thématiques migratoires ont trouvé leur place en tant que donnée prégnante dans mon codage que j'ai alors creusé cette thématique. J'ai cherché avec ce procédé à ne pas axer mes données dans le sens que mes présupposés suggéraient, mais bien en fonction de la réalité de mes enquêtées.

En ce qui concerne mon travail en tant que tel, je me rends compte que mon premier entretien était certes très riche, mais que n'ayant pas assumé entièrement mon rôle de jeune chercheuse, j'ai manqué des relances de peur d'être trop incisive. Cela m'a toutefois permis d'apprendre beaucoup quant à la posture d'enquêtrice, si bien que les autres entretiens que j'ai effectués se sont avérés plus assumés et fins. J'ai en effet acquis une meilleure compréhension tant de mon rôle que des dires de mes enquêtées. Afin d'éviter les biais de surinterprétation, j'ai tenté de rester le plus proche possible de mes données aussi bien en situation d'entretien que lors de mon codage, que j'ai donc réalisé au fur et à mesure de l'avancée de mon étude. Lors de la rédaction de mon essai, je me suis d'ailleurs posée la question de la restitution de la parole de mon enquêtée, du fait que je prenais dès lors la liberté de lui faire dire ce qui collait avec mon corps de texte, en taisant toutefois d'autres parties de son récit. Pour tenter d'atténuer ce biais, j'ai choisi de sélectionner des passages parlants de son récit, mais surtout résumant les grandes lignes de sa pensée globale. C'est pourquoi j'ai tenu à remettre en question mes propos à la fin de mon analyse en transcrivant les nuances qu'elle y avait elle-même apportées. De plus, j'ai tenté d'ancrer théoriquement mon étude, afin de leur assurer une plus grande validité. En revanche, je n'ai pas été me référer à mes lectures lors de la phase de codage. Je n'y suis revenue qu'une fois mon codage effectué afin de voir si je pouvais observer des recoulements pour éviter au maximum de me faire influencer par mes connaissances préalables, bien que je sache que cela est dans l'absolu impossible. Enfin, j'ai tenté de retranscrire le plus clairement possible mon cheminement afin de garantir la reproductibilité de ma recherche au plus près de la réalité, ce qui est l'un des plus grands gages de scientificité.

## Critiques et ouvertures possibles

Un des points faibles les plus évident de ma recherche est son côté unilatéral. En effet, l'analyse de discours ne se limite pas à la prise en compte et à l'analyse du discours dominant ni même d'une partie des discours entourant une thématique. En effet, il s'agit de redonner la parole aux plus invisibles, si bien que l' impossibilité d'avoir accès au public des usagères représente un manquement à ce présupposé. Augmenter mon étude avec des analyses discursives permettant de saisir le sens alors inhérent à ce public et à sa vision et compréhension du système social en place, aurait constitué un complément d'analyse salutaire. J'ai toutefois tenté de minimiser ce biais en ne faisant aucune inférence sur ce sujet, n'ayant pu y avoir accès qu'au travers de mes lectures. C'est pourquoi si d'aventure je me voyais dans la possibilité de mener plus loin mes investigations, je tenterai cette fois d'intégrer à ma recherche cet aspect. De ce fait, je pourrais compléter mon travail de recherche et notamment me questionner sur des thématiques associées aux conclusions d'ores et déjà tirées, tel que l'impact des différentes catégories de classement implicites sur l'usagère elle-même, par exemple, mais également sur l'existence possible des catégorisations faites vis-à-vis des travailleuses sociales de la part des usagères. Ces ouvertures possibles pourraient donc étayer et complexifier mon travail de sorte à offrir une analyse plus globale de la thématique étudiée. De plus, mon objectivité n'est pas totale, bien que j'ai tenté de tout mettre en œuvre pour la garantir au maximum. Étant moi-même actrice du monde sociale que j'étudie, je ne peux me prévaloir d'arriver entièrement neutre sur mon terrain. Mes convictions personnelles, mes valeurs ainsi que ma conception de ce que devrait être la justice sociale en place au sein de la société suisse m'ont sûrement parfois influencé dans ma manière de conceptualiser et de prendre en compte les divers éléments recueillis allant dans ce sens. J'ai toutefois eu systématiquement à cœur de pondérer ces possibles prénotions en adoptant au maximum une posture critique tant vis-à-vis des données recueillies que vis-à-vis de ma propre manière de les intégrer à mon set de données et de leur faire prendre sens. De ce fait, j'ai tenté également de prendre en compte les diverses logiques expliquant les évolutions des systèmes sociaux en place dans une perspective compréhensive afin non pas de les diaboliser, mais de les questionner au vue du ressenti de mes enquêtées.

## Remerciements

J'ai réalisé ce mémoire avec un réel plaisir et un intérêt toujours exacerbé, au fur et à mesure que mon terrain se révélait à moi. Mon premier remerciement est va de toute évidence pour à toutes les assistantes sociales qui ont pris sur leur temps précieux pour me permettre de réaliser mon étude, mais aussi à l'institution qui m'a, de manière si évidente, ouvert grand ses portes. Merci à Madame Janine Dahinden et à Léone Ruiz qui ont suivi mon projet pendant toute la durée de mon master et qui ont su, tout en laissant mon enthousiasme et ma passion guider la réalisation de ce travail, m'aiguiller lorsque cela était nécessaire. Merci à ma famille qui a effectué le travail de relecture final de mon mémoire. Enfin, merci à vous, lectrices et lecteurs qui vous êtes plongés, je l'espère avec tout autant d'entrain que moi, dans ce sujet passionnant et passionnément actuel. J'espère que mon mémoire aura suscité auprès de vous, intérêts et réflexions, qui alimenteront peut-être vos futurs questionnements.

## Bibliographie

### Ouvrages et articles

- Amiguet, O. & Julier, C. (2004). Les enjeux contradictoires dans le travail social. Toulouse, France: ERES.
- Artois, P. (2012). La professionnalisation en travail social au risque de la performance. *Empan*, 87(3), 34-38.
- Arlettaz, S. & Arlettaz, G. (2006). L'Etat social national et le problème de l'intégration des étrangers 1890-1925, *Etudes et Sources*, 31, 191-217.
- Autès, M. (2008). Au nom de quoi agir sur autrui ?. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 6(2), 11-25.
- Baudrit, A. (2014). La relation d'aide dans les organisations : Santé, éducation, travail social. Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur.
- Besnard, D. (2015). Quelle professionnalisation en travail social : La clinique comme référence incontournable de la rencontre du sujet. *VST - Vie sociale et traitements*, 128 (4), 103-108.
- Bommes, M., Geddes, A. (2005). *Immigration and Welfare: Challenging the borders of the welfare state*, London (etc.): Routledge.
- Bonoli, G. (1999). La réforme de l'Etat social Suisse: Contraintes institutionnelles et opportunités de changement. *Swiss Political Science Review*, 5(3), 57-77.
- Bourhis et Leyens (1999), *Stéréotypes, discrimination et relations intergroupes*, Editions Mardaga.
- Boutet, J. & Maingueneau, D. (2005). Sociolinguistique et analyse de discours : façons de dire, façons de faire. *Langage et société*, 114(4), 15-47.
- Boussaguet, L. (2014). *Dictionnaire des politiques publiques* (4e éd. / précédée d'un nouvel avant-propos. ed., Références. Gouvernances). Paris: Presses de Sciences Po.

- Brubaker, R. (1997). Citoyenneté et nationalité en France et en Allemagne, Editions Belin.
- Castel, R. (2003). L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé ?, [Paris] : Seuil.
- Castel, R. (1999). Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat. (Folio. Gallimard. Essais 349). Paris]: Gallimard.
- Castel, R., Lacroix, J., Laberge, D., & Roy, S. (1994). La dynamique des processus de marginalisation : De la vulnérabilité à la désaffiliation. Cahiers De Recherche Sociologique,(22), 11-27.
- Cathelineau, P. (2007). Qu'est-ce que l'intégration ? Dominique Schnapper: Gallimard, Folio actuel, 2007.. La revue lacanienne, 2(2), 97-98.
- CATTACIN, S. (2005). Dynamiques sociétales et aide sociale. Le droit d'exister dans un environnement précarisant. In: CSIAS, Menschenwürdig leben? : Fragen an die Schweizer Sozialhilfe : eine Publikation zum 100-jährigen Bestehen der Schweizer Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) = Vivre dignement ? : l'aide sociale suisse en question : une publication pour le 100e anniversaire de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS). Luzern : Caritas-Verlag, 2005. p. 106-112.
- Corbin, J. et Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research : Procedures, Canons and Evaluative criteria, Zeitschrift für Soziologie, Jg. 19, Heft 6, Dezember, p. 418-427.
- CSIAS. (2005). Concepts et normes de calcul de l'aide sociale. Rubmedia, Wabern/Bern.
- Dahinden, J. (2016). A plea for the 'de-migrantization' of research on migration and integration, Ethnic and Racial Studies, 39:13.
- Debordeaux, D. (1994). Désaffiliation, disqualification, désinsertion. Recherches et Prévisions, n°38, 93-100.
- Dubet, F. (2017). Frustration relative et individualisation des inégalités. Revue de l'OFCE, 150(1), 11-26.

- Dubet, F. (2010). Les places et les chances : Repenser la justice sociale. (La république des idées). Paris : Seuil.
- Dubois, V. (2012). Le Rôle Des Street-level Bureaucrats Dans La Conduite De L'action Publique En France.
- Dubois, V. (1999). La vie au guichet : Relation administrative et traitement de la misère. (Etudes politiques). Economica. Paris : Economica
- Esping-Andersen, G. (2007). Les trois mondes de l'État-Providence : Essai sur le capitalisme moderne. Paris cedex 14, France : Presses Universitaires de France.
- Flick, U. (2009). An Introduction to Qualitative Research. [Third Edition]. London: Sage Publications.
- Fustier, P. (2008). La relation d'aide et la question du don. Nouvelle revue de psychosociologie, 6(2), 27-39.
- Gaulejac, V., Blondel, Taboada Leonetti, I. & Blondel, F. (2015). La lutte des places (Nouv. éd. revue et augmentée. ed.). Paris: Desclée de Brouwer.
- Gaulejac, V., Taboada, I. (1994). La désinsertion sociale : Déchéance sociale et processus d'insertion. Revue des politiques sociales et familiales, 38, 77-83.
- Godbout, J. (2013). Le don, la dette et l'identité. Homo donator vs. Homo economicus. Le bord de l'eau, coll. La bibliothèque du Mauss.
- Haas, V. & Masson, E. (2006). La relation à l'autre comme condition à l'entretien. Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, numéro 71(3), 77-88.
- Huntington, P. S. (1993). The Clash of Civilizations. Foreign Affairs, n° 72, 22-49.
- Isidro, L. (2016). La protection sociale des personnes étrangères. Pour un nouveau critère d'accès aux prestations sociales, Informations sociales, 3 (n° 194), 106-116.
- Jodelet, D. (2005). Formes et figures de l'altérité in L'Autre : Regards psychosociaux, chapitre 1, pp. 23-47. Grenoble : Les Presses de l'Université de Grenoble.

- Kübler, D., & Maillard, J. (2009). Analyser les politiques publiques (Politique en). Grenoble: Presses universitaires de Grenoble.
- Leimgruber, M. (2011). Etat fédéral, Etat social? : L'historiographie de la protection sociale en Suisse. *Traverse : Zeitschrift Für Geschichte*, 18(1), 217-237.
- Lipsky, M. (2010). Street-level bureaucracy : Dilemmas of the individual in public services. New York: Russell Sage Foundation.
- Marcillat, A. (2016). Réflexivité de la recherche par approche qualitative dans l'intervention sociale. Retour sur les problèmes éthiques et méthodologiques dans l'étude de populations vulnérables. *Recherches qualitatives*, Hors-série n°20 – pp. 176-187.
- Meuser, M. & Nagel, U. (2002). Das Experteninterview — konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage, *Methoden der vergleichenden Politik und Sozialwissenschaft*, 465-479.
- Mottier, V. (2015). Note personnelle prise lors du cours « Méthodes qualitatives en sciences sociales ». Université de Lausanne.
- Mukamurera & al. (2006). Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques, *Recherches qualitatives*, Vol. 26(1), 110-138.
- Neculau, A. (2008). La corruption de la relation d'aide dans un contexte social contrôlé. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 6(2), 139-158.
- Piguet, E. (2017). Immigration et diversité : La Suisse a-t-elle un secret ?. *Questions internationales*, n°87, 91-103.
- Piguet, E. (2006). “Economy versus the people? Swiss immigration policy between economic demand, xenophobia and international constraint”, in M. Giugni, & F. Passy (Eds.) *Dialogues on Migration Policy*, Oxford: Lexington Books, p. 67-89.

- Platt, J. (2003). La première vague de l'école de sociologie de Chicago. Le mythe des données de première main, In. L'Enquête de terrain, op. cit., 139-143.
- Pourtois ,J-P. (1993). Huberman (A. Michael) et Miles (B. Matthew). — Analyse des données qualitatives : recueil de nouvelles méthodes. In: Revue française de pédagogie, volume 105, 132-134.
- Ravon, B. & Ion, J. (2012). Les travailleurs sociaux. La Découverte : Collection Repères.
- Robin, R. (2016). L'expertise sociale : La définir pour l'agir ?. Ed. Chronique sociale.
- Rosenthal, P-A. (2006). Géopolitique et État-providence. Le BIT et la politique mondiale des migrations dans l'entre-deux-guerres. Annales. Histoire, Sciences Sociales, 1, 99-134.
- Rosenthal, P. (2016). La valeur des migrants. Protection et utilité (XVIII<sup>e</sup>-XXI<sup>e</sup> s.). Informations sociales, 194(3), 14-26.
- Soulet, M. (2014). Justesse, justice et justification. Les embarras de l'action sociale. Dans : François Dubet éd., Inégalités et justice sociale. Paris: La Découverte, 227-241.
- Spitz, J. (2011). John Rawls et la question de la justice sociale. Études, tome 414(1), 55-65.
- Tabin, J. (2008). Temps d'assistance : Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIXe siècle (Existences et société). Lausanne: Ed. Antipodes.
- Tajfel, H. (1981), Human groups and social categories. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tourmen, C. (2007). Activité, tâche, poste, métier, profession : quelques pistes de clarification et de réflexion. Santé Publique, vol. 19(hs), 15-20.

- Valli, M. & al., (2002). Le « feeling » des agents de l'État providence. Analyse des logiques sous-jacentes aux régimes de l'assurance chômage et de l'aide sociale, Ethnologie française 2 (Vol. 32), 221-231.
- Wedl, J. (2007). L'analyse de discours « à la Foucault » en Allemagne : trois approches et leurs apports pour la sociologie. Langage et société, 120(2), 35-53.

## Ressources internet

Site internet de la télévision et radio Suisse-Romande

- <https://www.rts.ch/info/suisse/8622564-en-suisse-la-pauvrete-progresse-et-touche-une-personne-sur-quatorze.html>, consulté le 25.09.2017

Site internet de la Confédération helvétique

- [https://www.bfh.ch/de/aktuell/medienmitteilungen/detail/article/warum-trotz-anspruch-keine-sozialhilfe-bezogen-wird.html?no\\_cache=1](https://www.bfh.ch/de/aktuell/medienmitteilungen/detail/article/warum-trotz-anspruch-keine-sozialhilfe-bezogen-wird.html?no_cache=1), consulté le 25.09.2017
- <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19770138/index.html>, consulté le 24.10.2017

Admin.ch. Site internet de la Confédération Suisse. Tiré de

- <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19770138/index.html>, consulté le 24.01.18.

Bourgeois, L. (2017). La chasse aux abus met le social sous pression. Tiré de

- <https://www.24heures.ch/vaud-regions/La-chasse-aux-abus-met-le-social-sous-pression/story/16696152>, consulté le 03.02.19.

Cenator (2017). Les abuseurs de l'aide sociale. Tiré de

- <https://lesobservateurs.ch/2017/10/09/abuseurs-de-laide-sociale/>, consulté le 29.01.19

CSIAS. Site internet de la Conférence d'actions sociales. Tiré de

- <https://skos.ch/fr/>, Consulté le 24.01.19.

Cherpit, C. (2017). Le triangle dramatique ou le triangle de Karpmann. Tiré de

- [https://www.unil.ch/dialog/files/live/sites/dialog/files/shared/Documentation/Triangle\\_Dramatique\\_DialogUNIL.pdf](https://www.unil.ch/dialog/files/live/sites/dialog/files/shared/Documentation/Triangle_Dramatique_DialogUNIL.pdf), consulté le 02.02.19

Dantier, B. (2004). Pierre Bourdieu, la situation d'enquête et ses effets. Tiré de

- [http://classiques.uqac.ca/collection\\_methodologie/bourdieu\\_pierre/situation\\_enquete\\_effets/bourdieu\\_pierre\\_situation.pdf](http://classiques.uqac.ca/collection_methodologie/bourdieu_pierre/situation_enquete_effets/bourdieu_pierre_situation.pdf)

Grand, O. (2011). Comment gérer 120 dossiers ? Tiré de

- <https://www.reiso.org/articles/themes/pratiques/54-comment-gerer-120-dossiers-par-assistant-social#nh1>, Consulté le 05.01.19.

Keller, V. (2019). Les Suisses n'ont pas besoin d'aide sociale. Tiré de

- <https://www.reiso.org/articles/themes/politiques/3865-les-suisses-n-ont-pas-besoin-d-aide-sociale>, consulté le 05.01.19

OFAS (2014). Histoire de la sécurité sociale. Tiré de

- <https://www.histoiredelasecuritesociale.ch/fileadmin/synthese-fr.pdf>, Consulté le 26.01.19.

OFS (2014). Forfait CSIAS pour l'entretien. Tiré de

- [https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/recherche.html?dyn\\_search=forfait&dyn\\_tab=5&dyn\\_orderby=relevance](https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/recherche.html?dyn_search=forfait&dyn_tab=5&dyn_orderby=relevance), consulté le 12.01.19