

## TABLE DES MATIERES

<b>Introduction .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Question de départ.....</b>	<b>8</b>
1.1 Mes motivations .....	9
1.2 Mon objectif général et les concepts à aborder .....	9
<b>Cadre conceptuel .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Le genre : définition.....</b>	<b>11</b>
2.1 Le positionnement du Travail social au travers de son code déontologique .....	13
<b>3. De la théorie à la pratique : le genre dans le Travail social, une ressource à mobiliser ? .....</b>	<b>15</b>
3.1 Le genre, un obstacle aux effets néfastes de l'individualisme.....	15
3.2 En quoi les apports théoriques du genre influencent-ils la pratique du Travail social ? .....	17
3.3 Le genre est-il une ressource utilisée dans le Travail social ?.....	19
<b>4. Une explication : l'approche par la violence symbolique .....</b>	<b>20</b>
4.1 Définition.....	20
4.2 Les travailleurs sociaux et travailleuses sociales face aux violences symboliques .....	23
4.3 Conclusion .....	24
<b>5. Des enjeux de la conscientisation au développement de l'empowerment.....</b>	<b>25</b>
5.1 La conscientisation.....	25
5.2 L'empowerment.....	26
5.3 Conclusion .....	28
<b>6. La pertinence du genre face aux enjeux actuels du Travail social .....</b>	<b>29</b>
6.1 Les logiques de productivité dans le Travail social .....	29
6.2 Conclusion .....	31
<b>Enquête de terrain .....</b>	<b>32</b>
<b>7. Méthodologie.....</b>	<b>32</b>
7.1 Enjeux éthiques et risques de ma démarche.....	32
7.2 Hypothèses.....	33
7.3 Outil de recherche : entretiens avec des scénarios .....	33
7.4 Choix de l'échantillon.....	35
7.4.1 Terrains / Population.....	36
7.4.2 Profil des professionnel-le-s rencontré-e-s .....	37
7.5 Méthode de contact.....	37
<b>8. Biais de l'enquête de terrain .....</b>	<b>38</b>

8.1 Biais liés à l'échantillon .....	38
8.2 Biais liés aux entretiens.....	38
8.3 Biais liés aux questions posées .....	38
<b>Analyse des entretiens .....</b>	<b>40</b>
<b>9. Première hypothèse .....</b>	<b>40</b>
9.1 Notion de temporalité du suivi et mission de l'institution .....	40
9.2 Prise en considération de la demande et premier contact.....	42
9.3 Conclusion.....	44
<b>10. Intervention auprès des client-e-s célibataires .....</b>	<b>45</b>
10.1 Suivi de Julia dans un service social .....	45
10.2 Suivi de Leila dans un lieu d'accueil d'urgence .....	46
10.3 Suivi de Martin dans un CMS .....	47
10.4 Suivi de Jennifer en CMS.....	48
10.4.1 Conclusion .....	48
10.5 Suivi d'un couple hétérosexuel .....	49
10.5.1 Différences d'intervention entre clients et clientes en couple .....	50
10.6 Conclusion et confirmation de mon hypothèse.....	51
<b>11. Deuxième hypothèse .....</b>	<b>53</b>
11.1 Notion de responsabilité.....	53
11.1.1 Conclusion .....	55
11.2 Les équipes professionnelles : des victimes structurales ?.....	55
11.2.1 Conclusion .....	56
11.3 Arbitraire culturel imposé et normes institutionnelles .....	57
11.4 Conclusion et confirmation de mon hypothèse.....	58
<b>Conclusion .....</b>	<b>60</b>
<b>12. Réponse à la question de départ.....</b>	<b>60</b>
12.1 Pistes d'actions.....	60
12.2 Apprentissages .....	62
<b>13. Bibliographie .....</b>	<b>64</b>
<b>14. Annexes.....</b>	<b>66</b>
Annexe A : Exemple de contact .....	66
Annexe B : Charte de l'entretien .....	67
Annexe C : Grille d'entretien .....	68

## **TABLE DES FIGURES**

Graphique : Entrées dans les hautes écoles spécialisées selon le groupe de domaines d'études .....	34
Schéma : suivi de Julia dans un service social .....	45
Schéma : suivi de Leila dans un lieu d'accueil d'urgence .....	46
Schéma : suivi de Martin dans un CMS .....	47
Schéma : suivi de Jennifer en CMS .....	48

# INTRODUCTION

Ce Travail de Bachelor est construit en quatre parties. Pour l'introduire, j'ai exposé les réflexions et observations qui se trouvent à la source de mon intérêt pour cette démarche réflexive. J'ai également présenté la problématique de ce travail. Ensuite, j'ai développé le cadre théorique grâce aux divers concepts découverts. Dans une troisième partie, j'ai exposé les résultats et l'analyse des entretiens que j'ai menés au contact de plusieurs professionnel-le-s. Enfin, des conclusions ainsi que des pistes d'actions ont été développées à partir de l'ensemble des éléments issus de ce travail.

Au commencement de mes recherches, je souhaitais travailler sur la thématique du genre. Ce sujet m'intéressait, car il me paraissait évident que ce concept permettait aux professionnel-le-s de développer une analyse complexe de la situation de leurs bénéficiaires. En conséquence, penser l'intervention en tenant compte du genre semblait permettre d'éviter les dangers d'une prise en charge individualiste. Ce postulat m'avait été inspiré par un travail de recherche précédent ma formation en HES-SO et des cours sur le féminisme dans cette même école. Je souhaitais en apprendre davantage sur cette potentielle ressource à disposition du travailleur social et de la travailleuse sociale.

En effet, penser l'intervention en fonction des apports théoriques mobilisés par le genre permet de créer une pratique et une grille de lecture sensibilisée à la problématique des rapports de domination. C'est en ce sens que ce concept est une véritable ressource théorique, voire un outil pour l'assistant-e social-e. En conséquence, comme je l'expliquerai dans le chapitre 3, cette notion peut métamorphoser la réflexivité et la pratique des professionnel-le-s. Pourtant, au début de ma démarche, je me posais de nombreuses questions sur ce sujet. Par exemple, le genre pouvait-il être un moyen d'aider les professionnel-le-s à développer une intervention professionnelle basée sur l'empowerment des bénéficiaires ? Si cela n'était pas le cas, quelle pouvait être son utilité ?

Alors que je commençais à réfléchir à ces questions, j'ai effectué ma formation pratique de deuxième année dans un Bureau d'accueil pour candidats-réfugiés. Notre mission était d'accueillir et d'accompagner des requérant-e-s d'asile dans leur processus d'intégration en Suisse. J'ai remarqué que l'intervention était peu pensée en termes de genre.

Par exemple, lorsque mes collègues rencontraient des nouvelles familles de requérant-e-s, elles leur expliquaient les normes à suivre dans notre institution. Lors de cette démarche, nous informions notamment le mari qu'il était responsable de venir chercher l'argent du budget familial. Le mari était qualifié très formellement de « chef de la famille » ; cela m'a toujours interpellée. Il serait inopportun de chambouler brutalement les systèmes de représentations de certaines familles étrangères en plaçant femmes et hommes sur un pied d'égalité. Cependant, le fait de renforcer systématiquement les inégalités au sein du couple par l'attribution du statut symbolique de « chef de la famille » m'a interloquée. Ne pourrait-on pas leur expliquer autrement cette norme arbitraire, sans pour autant prendre le risque de bouleverser complètement leur fonctionnement familial ?

Cette question m'a longtemps poursuivie, puisque cette situation ne concernait pas uniquement les familles récemment installées en Suisse. Cela était également valable pour des familles déjà établies dans notre pays depuis plusieurs années. Ainsi, il arrivait que je n'aie jamais vu la mère de certains ménages. En effet, le patriarche était l'unique personne à se rendre au Bureau et à interagir avec nous. Pourtant, le Bureau d'accueil a pour mandat de suivre chaque membre des familles bénéficiaires de cette institution.

Les rares fois où nous décidions d'agir face à ce genre de situation en demandant à une mère de famille de venir en personne pour traiter d'une affaire la concernant, cela échouait. C'était souvent son conjoint ou un représentant masculin de la famille qui persistait à venir à sa place. Plusieurs femmes semblaient en conséquence écartées de la collaboration avec notre Bureau et nous ne pouvions pas les accompagner comme nous l'aurions dû.

Bien qu'elle n'en soit pas l'unique raison, l'attribution automatique du titre de « chef de famille » au père pouvait contribuer à cette mise à l'écart de certaines femmes.

Malgré ces conséquences inquiétantes, la dénomination de l'homme en tant que maître du foyer était systématique. Cet automatisme n'a jamais été remis en question. Pourtant, il suscite de nombreuses interrogations. Ce statut peut, par exemple, renforcer le rôle de pourvoyeur de revenu du conjoint masculin et la dépendance de la femme à ce dernier. Le contenu de cette norme est ce qu'on appelle une violence symbolique, un phénomène que je développerai dans le chapitre 4.

Ainsi, face à une pratique « allant de soi » et reposant sur des normes institutionnelles, un questionnement sur la pertinence du concept du genre a germé dans mon esprit. À l'époque, je cherchais déjà à comprendre comment nous pouvions éviter de renforcer les rapports de pouvoir générant des inégalités. Il me semblait que le concept du genre pouvait devenir une ressource théorique essentielle à cette fin.

C'est lorsque j'ai commencé à lire des ouvrages que mon raisonnement s'est précis. Je me suis demandé si les apports du concept du genre avaient été utilisés lors de ce stage, sans que je m'en rende compte. En effet, il peut être difficile de comprendre ou de percevoir l'application concrète de ce concept dans le Travail social. Peut-être qu'une de mes collègues conceptualisait ses interventions en y incorporant une grande sensibilité aux questions de genre ?

Pourtant, j'ai rapidement constaté, à travers mes lectures, que cette hypothèse avait davantage de chance de se montrer inexacte. Les nombreux auteur-e-s décrivent le concept de genre comme très peu populaire dans le milieu du Travail social. Wilpert (2015, p. 79) considère même les institutions comme pouvant être les « meilleures gardiennes » des stéréotypes de genre. Nous sommes perçu-e-s (paradoxalement) comme des professionnel-le-s émancipateurs et émancipatrices des rapports de domination, alors que dans notre pratique, nous aurions tendance à renforcer ces derniers.

Cette différence entre réflexivité et pratique, ressentie pendant mon stage, puis que j'ai commencé à comprendre lors de mes recherches, se trouve au cœur de mon travail de Bachelor.

## 1. QUESTION DE DEPART

Face à tous les questionnements suscités en moi par la thématique du genre, je suis finalement arrivée à élaborer la question de départ de mon Travail de Bachelor. Cette dernière est : « En quoi le genre est-il une ressource pertinente à mobiliser pour penser l'intervention en service social ? »

En utilisant le terme « pertinence », je souhaite comprendre comment ce concept peut, par la grille de lecture qu'il apporte, devenir une ressource utile pour la réflexivité et la pratique des professionnel-le-s. La pertinence de ce concept sera notamment évaluée en fonction de sa capacité à participer au processus d'empowerment<sup>1</sup> du bénéficiaire, qui est un objectif central du Travail social. Plus important encore, sa pertinence sera également évaluée en fonction des autres outils de lecture que mobilisent les professionnel-le-s interrogé-e-s dans mon enquête de terrain. Le lien entre ces deux thématiques sera expliqué dans le chapitre 5 intitulé « Des enjeux de la conscientisation au développement de l'empowerment ».

---

<sup>1</sup>Le terme « empowerment » sera utilisé en anglais pour restituer pleinement les différentes dimensions qu'il implique. Sa définition figure dans le chapitre 5.

## **1.1 MES MOTIVATIONS**

Mon intérêt par rapport à cette question de départ a commencé lorsque j'ai entrepris des recherches dans le cadre d'un travail à l'École de Culture Générale. Il portait sur la façon dont l'homosexualité était perçue par une société hétéro-normative. J'ai ainsi pu découvrir l'influence des rapports de genre en Suisse. J'avais particulièrement apprécié le fait de travailler mes capacités à percevoir notre société et son organisation de façon critique. J'ai souhaité poursuivre cette démarche.

Je suis aussi intriguée par l'écart possible entre le positionnement des travailleurs sociaux et travailleuses sociales comme des militant-e-s face aux mécanismes d'oppressions et la pratique réelle de ce métier.

Cette interrogation m'a également été inspirée par les cours sur le concept du genre en Module B6. Ils démontraient l'influence presque omniprésente des stéréotypes de genre dans chaque aspect de notre vie. Pourtant, ces cours m'ont aussi fait comprendre que ce phénomène avait tendance à être sous-estimé, voire rejeté par les travailleurs sociaux et travailleuses sociales. Les professionnel-le-s seraient-elles et ils aveugles face à cette notion parce qu'elles et ils seraient aussi pris-es dans des rapports de domination qui influencent leurs interventions ? Si tel est le cas, est-ce parce que la notion de genre n'est pas pertinente dans leur pratique, ou parce qu'elle est méconnue ? C'est une question qui m'intrigue et à laquelle j'ai souhaité répondre.

Enfin, ce travail m'a intéressée aussi, car il a pu m'en apprendre davantage sur ma propre pratique professionnelle.

## **1.2 MON OBJECTIF GENERAL ET LES CONCEPTS A ABORDER**

Tout au long de cet écrit, j'ai cherché à comprendre en quoi le genre est une ressource utilisée ou, au contraire, considérée comme inintéressante dans les pratiques professionnelles des services sociaux. Plus important encore, j'ai souhaité identifier ce qui encourage les professionnel-le-s à mobiliser ce concept dans leur réflexivité et leur pratique. À l'opposé, m'interroger sur les obstacles à cette mobilisation me semble tout aussi important.

Voici, ci-dessous, un résumé des différents concepts abordés dans mon travail.

Concernant le concept du genre, je me suis intéressée à cette notion, à sa définition et aux conséquences de sa perception sociale. Cela m'a permis ensuite de développer des concepts comme les violences symboliques. Ces dernières servent à légitimer les rapports de domination (dont ceux liés au genre) à l'insu des dominé-e-s et dominant-e-s (cf. chapitre 4). Grâce à cela, j'ai pu mieux comprendre ce qui est à l'origine des inégalités entre femmes et hommes.

J'ai aussi souhaité explorer le courant de l'individualisme dans le chapitre 3. Ce dernier encourage le développement d'une vision parfois culpabilisante de la situation des populations défavorisées. Ces personnes sont renvoyées à l'échec de leurs propres projets, dont on attribue la cause à de mauvaises décisions individuelles ou encore à des erreurs de comportements (Autès, 2013, pp. 291-292). L'influence des inégalités sociales sur le destin des individus est une piste d'explication qui semble parfois être perçue comme dépassée.

Ainsi, le discours promu par l'individualisme pourrait expliquer la tendance actuelle à négliger ce concept comme une ressource mobilisant une construction différente et pertinente dans notre pratique. En effet, il fait écho à une grille de lecture des phénomènes sociaux de type microsociaux qui placent l'individu au centre des préoccupations. En conséquence, ce concept s'éloigne des apports du concept du genre tentant de mettre en évidence l'influence de notre organisation sociale et culturelle sur la personne. Mon intérêt quant à ce sujet est en lien avec un objectif bien précis.

Ce dernier est de comprendre comment un-e professionnel-le perçoit, dans la situation d'un-e bénéficiaire, ce qui relève de l'individualité ou d'une partie de la structure sociétale. Avec cette connaissance, je me suis interrogée sur la façon dont les professionnel-le-s ont conscience des enjeux

soulevés par le concept du genre. Je me suis également questionnée sur la manière dont elles et ils intègrent ce savoir dans leur réflexion, puis dans leur pratique.

Le phénomène de la violence conjugale est un bon exemple de la manière dont l'intervention et nos représentations mentales peuvent être influencées par le genre. Cette violence peut être interprétée comme survenant en raison du caractère de l'abuseur ou de l'abusée et de la situation dans laquelle la violence est survenue. Une analyse plus complexe pousse les professionnel-le-s à sensibiliser la victime au fait que ce qu'elle a subi relève aussi de la violence de genre. Ainsi, ce concept nous encourage à complexifier notre grille de lecture et à penser à la multiplicité des facteurs causant une situation. En fonction de ces deux grilles de lecture, l'analyse et l'intervention des professionnel-le-s peut varier. En somme, c'est cette différence d'analyse (qui engendre forcément une action) que je souhaite observer.

# CADRE CONCEPTUEL

## 2. LE GENRE : DEFINITION

Pour commencer, il est essentiel de développer les définitions du genre et du sexe. Pour le faire, je me suis basée sur le livre de Christine Delphy intitulé *Penser le genre : L'ennemi principal* (2013). D'autres auteur-e-s ayant développé une conceptualisation du genre similaire à cette chercheuse féministe m'ont aussi été d'une aide précieuse.

Premièrement, il existe une différence anatomique entre femmes et hommes. Cette dernière est un fait biologique avéré. C'est ce qu'on appelle le sexe féminin/masculin. Cette différence objective, nous la percevons ensuite comme étant accompagnée d'une valeur positive ou négative. Cette perception sociale peut générer un traitement inégalitaire (Delphy, 2013, pp. 8-9). Selon Bourdieu, ces traitements sont ce qu'on appelle des « opérations de différenciations » (Bourdieu, 1998, p. 43).

Elles prennent forme lorsque nous sanctionnons les comportements pensés comme contre nature pour le sexe auquel la personne appartient. En effet, ce qui est naturel est jugé comme légitime et juste dans notre société, tandis ce qui ne l'est pas est considéré comme potentiellement dangereux (Delphy, 2013, p. 206). En conséquence, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales peuvent valoriser les comportements qu'elles et ils jugent « naturels ». Au contraire, elles et ils pourront dévaloriser chez un-e bénéficiaire les comportements qui ne le seraient pas selon leur perception.

Par exemple, un-e professionnel-le peut penser qu'il est dans la nature de la femme de dénier son temps à s'occuper de ses jeunes enfants. L'homme peut pour sa part être perçu comme le pourvoyeur de revenu du ménage. Que se passe-t-il si ce ou cette professionnel-le se retrouve face à un couple adoptant des comportements qui vont à l'encontre de ce qu'elle ou il perçoit comme naturel ? Essayera-t-elle ou il de réguler les comportements de ce couple ou est-ce que ses différences seront acceptées ? Son intervention deviendra-t-elle inégalitaire et discriminante ?

Cette interrogation laisse place à un constat important. Il est nécessaire de rappeler que le groupe de ceux qui oppriment les femmes, en l'occurrence celui des hommes, subit les effets de sa propre domination en raison de ces opérations de différenciations :

« Le privilège masculin est aussi un piège et il trouve sa contrepartie dans la tension et la contention permanente, parfois poussée jusqu'à l'absurde, qu'impose à chaque homme le devoir d'affirmer en toute circonstance sa virilité. » (Bourdieu, 1998, pp. 77-78)

Actuellement, on parle de ce phénomène en le désignant comme une masculinité toxique ou le virilisme, tant il serait centré sur la promotion entre hommes de cette virilité. Cela porte non seulement préjudice aux femmes (stigmatisées comme représentantes du contraire de la virilité), mais aussi aux hommes. En effet, ceux qui ne correspondent pas aux normes de la masculinité sont, notamment à l'adolescence, mis à l'écart et dénigrés. L'affirmation de la masculinité étant une condition d'intégration, les hommes sont donc eux aussi contraints à se soumettre à ces rapports de domination qui régissent leur vie. Ce fait est un rappel important, puisqu'en parlant du concept du genre, on pourrait croire, à tort, que les femmes sont les uniques sujets d'étude de ce domaine de recherches (Le Breton, 2015, pp. 8-9).

Par ailleurs, de nombreuses personnes pensent que les lois et normes que la société a créées ont pour but de faire respecter l'« ordre naturel des choses ». Delphy l'explique très bien : « Parfois le sens commun va plus loin : il considère que les droits et les devoirs des êtres humains non seulement devraient dériver, mais dérivent effectivement de la nature » (2013, p. 174). L'auteure soulève alors un autre problème : celui de la perception arbitraire de ce qui est naturel.

Prenons l'exemple du mariage. L'union homosexuelle est parfois perçue comme étant contre nature, ce qui légitimerait son interdiction, contrairement au mariage hétérosexuel. Or le mariage et son statut d'institution sont des faits purement sociaux, qui existent uniquement en raison des lois rédigées par la société. Le mariage n'est donc pas naturel, mais sa construction sociale est si forte qu'il paraît l'être. On se trouve face à ce qu'on appelle la naturalisation des phénomènes sociaux. Le sexe n'est alors plus simplement un concept renvoyant à des faits objectifs, puisque même ce qui est perçu comme naturel ne l'est pas forcément.

Ce phénomène a d'autres implications. Par exemple, l'économie de marché n'est aujourd'hui pas un facteur facilitant l'insertion économique et sociale des femmes. Les inégalités qu'elle génère (plafond de verre, inégalités salariales, etc.) sont encore monnaie courante (Martin, 2016). La naturalisation de ce phénomène en a fait un sujet d'ordre naturel et qui est perçu comme impossible à remettre en cause. Ainsi, dans le cas de l'économie de marché, c'est l'appareil législatif qui est vu comme seul rempart contre une « nature » inégalitaire dans la distribution de ses ressources et de ses opportunités. On attribue du sens, davantage de crédibilité, une volonté presque divine à ces phénomènes considérés comme naturels. Delphy nous montre que cette vision contribue à l'idéologie du naturalisme (2013, p. 22).

Or, c'est négliger que les phénomènes naturels n'ont pour signification que ce qui est purement factuel, comme le fonctionnement des organismes. C'est l'humain, et donc les rapports sociaux, qui rajoutent un sens, une valeur à ce qui nous entoure (Delphy, 2013, p. 27).

J'ai jusqu'à présent expliqué la signification et la perception sociale du terme « sexe ». Qu'en est-il du genre ?

Si le sexe est typiquement associé (à tort ou à raison) à ce qui est naturel, le genre fait, pour sa part, référence aux rôles sociaux, à la hiérarchie sociétale et à toutes les représentations mentales communes. Ainsi, la lecture la plus courante de cette différence entre ces deux notions se traduit sous la forme d'un antagonisme. Le genre, développé au profit des interactions et apprentissages sociaux, viendrait se « greffer » sur le sexe. Or, cette lecture est remise en cause par Delphy. Cette dernière considère que le sexe est devenu une catégorie d'appartenance sociale pertinente pour légitimer les traitements inégalitaires entre femmes et hommes. Elle l'explique dans la citation suivante :

« Nous [les féministes radicales] pensons que le genre – les positions sociales respectives des femmes et des hommes – n'est pas construit sur la catégorie (apparemment) naturelle du sexe ; mais qu'au contraire le sexe est devenu un fait pertinent, et donc une catégorie de la perception à partir de la création de la catégorie de genre, c'est-à-dire de la division de l'humanité en deux groupes antagonistes dont l'un opprime l'autre, les hommes et les femmes. » (Delphy, 2013, pp. 211-212)

En lisant *Penser le genre : L'ennemi principal* (Delphy, 2013), je découvais pour la deuxième fois seulement ce type de discours radical, qui est à mon sens extrêmement intéressant, tant il exige de s'extraire des modes de réflexions habituels. Ainsi, c'est dans cet exercice compliqué que réside l'essentiel des apports du genre. Ce concept nous met en garde contre les risques que l'on encourt si l'on continue d'utiliser les matrices de perceptions et les acquis scientifiques qui ont été transmis sous l'impulsion du patriarcat.

À ce sujet, Parini utilise une comparaison intéressante pour démontrer que cette pensée radicale n'est pas dénuée de sens. Actuellement, la notion de race et sa scientificité ont largement été déconstruites, alors qu'à une époque, le concept de race semblait être une évidence. Parini a l'(im)pertinence de demander pour quelles raisons il n'en serait pas de même pour le concept de sexe (2006, p. 28). Cette question nous permet de remettre en perspective la façon dont nous percevons le monde. En conséquence, l'apparente objectivité du dogme scientifique séparant sexe et genre sera peut-être appelée à changer et à évoluer dans les années à venir.



La complexité de la construction de ce concept est particulièrement évidente lorsqu'on s'intéresse à la façon dont il est mobilisé par les mouvements féministes. Delphy a ainsi démontré toutes les tensions qu'il pouvait y avoir entre les différentes formes de luttes féministes. Chacune souhaite libérer les femmes, mais d'une manière à chaque fois différente. Atteindre l'égalité peut ainsi emprunter différents chemins aux conséquences diverses. Certaines féministes se battent pour rétablir une égalité malgré une grande différence de compétences (perçue comme naturelle) entre femmes et hommes. D'autres sont focalisées sur la déconstruction de ces différences afin de pouvoir revendiquer une égalité totale (Delphy, 2013, pp. 38-40).

Par exemple, imaginons un couple où la répartition traditionnelle des rôles de la famille cause de nombreuses tensions. La femme et l'homme se sentent peu valorisé-e-s dans l'exercice de leur rôle et n'arrivent pas à trouver un équilibre serein. Le mari souhaiterait passer davantage de temps avec ses enfants mais n'y parvient pas, car il doit gagner le revenu du ménage. De son côté, son épouse regrette d'avoir choisi de mettre temporairement sa carrière de côté pour s'occuper de leurs enfants. Ses années d'inactivités ne lui permettent pas de retrouver du travail. En conséquence, le couple peut en arriver à se déchirer et se jalousser.

Une intervention valorisant les personnes en renforçant l'idée de complémentarité du couple – donc en naturalisant les différences – peut dans un premier temps faire cesser les disputes qui envahissent sa vie quotidienne. Chacun-e peut désormais respecter l'autre et mieux comprendre le travail fourni par son ou sa conjointe. On pourrait penser que l'égalité dans le couple a été rétablie. Pourtant, cette harmonie repose sur une situation de division claire du travail (domestique et salarié), par conséquent sur une inégalité. En voulant libérer chacun-e des rapports conjugaux électriques dont elle et il souffrait, les rôles familiaux traditionnels ont été renforcés. En conséquence, les libertés individuelles au sein du couple ont été amoindries, puisque l'harmonie de ce dernier se base sur la valorisation d'une position précise de l'un-e et de l'autre. Les professionnel-le-s ont travaillé pour établir une égalité se basant sur la différence. Des inégalités ont donc été renforcées par le biais d'une démarche initialement pensée comme visant l'égalité. Il est important d'en être conscient pour maintenir une intervention cohérente avec sa réflexivité.

Il me semble important d'affirmer que nous devons nous battre pour lutter contre toutes les démarches conduisant à des inégalités. À mon sens et celui de Delphy, cela passe aussi par éviter de militer pour l'égalité dans les différences, dont les conséquences peuvent être perfides. Encore actuellement, ce sont ces différences qu'on pointe du doigt pour légitimer d'innombrables discriminations comme les inégalités dans la représentation politique, les opportunités professionnelles ou encore dans les salaires (Martin, 2016). Sensibiliser les professionnel-le-s et bénéficiaires au concept du genre et à l'organisation sociétale découlant des rapports de domination est ainsi primordial.

## 2.1 *LE POSITIONNEMENT DU TRAVAIL SOCIAL AU TRAVERS DE SON CODE DEONTOLOGIQUE*

J'ai précédemment parlé des objectifs des travailleurs sociaux et travailleuses sociales. Cela m'amène à définir clairement la manière dont l'ensemble de la profession se positionne face à la question du genre. Le code déontologique du Travail social rédigé par l'association Avenir Social est un bon outil pour se prêter à cet exercice.

Ce code affirme que la pratique du Travail social s'inscrit dans de nombreux principes, notamment celui de la justice sociale. Dans l'article 9 de cet écrit, une série de règles que le travailleur social et la travailleuse sociale doivent respecter pour tendre vers cet idéal sont mentionnées. Refuser toute discrimination, accepter la différence, respecter le principe de solidarité entre communautés, veiller à la juste répartition des ressources de notre société ou encore dénoncer les pratiques injustes font partie des devoirs des travailleurs sociaux et travailleuses sociales (AvenirSocial, 2010, pp. 9-10).

Ainsi, le Travail social se positionne très clairement contre toutes les inégalités et devrait de ce fait adopter une réflexivité et des pratiques visant à diminuer les inégalités de genre.

Pour appuyer cet objectif, l'article 8 alinéa 3 du code de déontologie souligne que les professionnelles devraient avoir un angle de vue structurel dans leurs actions. En effet, il déclare qu'il est impératif qu'elles et ils « exigent des responsables politiques l'établissement d'une organisation politique qui traite avec le même égard tous les êtres humains ». Ainsi, l'influence de la structure de notre société sur les discriminations vécues par nos bénéficiaires ne devrait pas être négligée par les professionnelles.

Pour atteindre cet objectif, l'empowerment est décrit dans le code déontologique comme un principe permettant de redonner davantage de pouvoir aux personnes (AvenirSocial, 2010, p. 9).

Pourtant, la revue rédigée par l'association AvenirSocial, nommée *Actualité Sociale*, dresse un constat d'une réalité de terrain peu convaincante quant à l'application de ce qui est prôné dans le code déontologique.

Les assistants sociaux et assistantes sociales jouent un rôle particulier dans le milieu du Travail social. En effet, la vaste majorité des institutions en services sociaux exécutent des prestations sur mandat de la Confédération ou du canton. À ce titre, nous sommes tenu-e-s de respecter le principe d'égalité entre femmes et hommes qui est défini dans notre Constitution (Keller et al., 2011).

Cela dit, il est aujourd'hui difficile d'ignorer que l'égalité salariale et de nombreux autres points clés de ce principe font défaut à la cause féministe en Suisse. Le Travail social parviendrait-il dans les faits à diminuer ces inégalités en appliquant strictement ce principe ?

Il semble que cela ne soit pas le cas. L'article de Keller intitulé « *Un cadre légal égalitaire assure-t-il une égalité réelle ?* » l'illustre bien. Ce dernier prend l'exemple des normes CSIAS qui s'efforcent continuellement de définir un cadre en vue d'harmoniser les pratiques en termes d'aide sociale publique. Paradoxalement, ces normes se veulent souples en laissant une capacité d'appréciation aux travailleurs sociaux et travailleuses sociales pour les cas de bénéficiaires qui en ont besoin (pp. 8-9, 2011).

C'est là que réside peut-être tout le nœud du problème. C'est la nature même du Travail social qui exige l'individualisation des prestations en fonction de l'appréciation des équipes professionnelles. Ces dernières sont elles-mêmes prises dans des rapports de domination et de pouvoir. Ainsi, l'adaptation personnalisée des prestations peut rapidement avoir pour conséquence la création d'inégalités. Pourtant, cette marge de manœuvre nous permet de nous adapter aux besoins spécifiques de chaque usager-ère et est par essence bénéfique à notre travail. Paradoxalement, elle est pourtant souvent génératrice d'inégalités. En effet, si l'on met à profit la souplesse des normes pour une personne, comment peut-on justifier que l'on ne le fasse pas pour une autre si les facteurs qui justifient cet écart ne sont pas normés ?

Il est donc assez intéressant de constater que, malgré une éthique professionnelle forte, un code déontologique et des normes pour l'appuyer, le principe de l'égalité ne semble pas être un acquis dans notre professionalité. Je poursuivrai cette réflexion sur l'application du concept du genre dans le Travail social au chapitre 3.

### **3. DE LA THEORIE A LA PRATIQUE : LE GENRE DANS LE TRAVAIL SOCIAL, UNE RESSOURCE A MOBILISER ?**

J'ai exposé dans le chapitre précédent la manière dont le Travail social se définit déontologiquement par rapport au concept du genre. Or, la pratique de ce métier peut être très différente sur le terrain.

#### **3.1 LE GENRE, UN OBSTACLE AUX EFFETS NEFASTES DE L'INDIVIDUALISME**

Le genre est avant tout une ressource théorique. Sa pertinence et ses effets sont compréhensibles lorsque l'on observe ce qu'il mobilise d'inédit face à d'autres courants de pensée. Par exemple, cette notion et la réflexivité particulière qu'elle encourage semblent se positionner à contre-courant de l'individualisme. Je vais donc expliquer cette hypothèse dans la suite de ce chapitre.

Pour commencer, définissons l'individualisme : « L'individualisme est une notion importante en sociologie. Elle correspond à l'autonomie croissante que les sociétés modernes accordent à l'individu. » (Béraud & Coulmont, 2008, p. 168) Il est établi que ce concept s'est construit au cours de plusieurs siècles dans tous les domaines de la société. Liens sociaux, religions, politique, économie sont désormais teintés par l'individualisme (Béraud & Coulmont, 2008, p. 169). Comme j'ai pu l'expliquer dans les chapitres précédents, le genre tente (au contraire) de rappeler que l'individu n'est pas autonome. Ce dernier est en effet rattaché à des facteurs qui échappent à son contrôle et qui régulent sa vie, comme son sexe biologique.

Ensuite, ce basculement vers l'individualisme s'est également mis en place en raison de ce qu'on appelle le « démantèlement de l'État social ». Ce dernier a pour volonté d'assurer une protection harmonisée et universelle à tous et toutes. Or, il se heurte à l'apparition du chômage de masse et à d'autres problématiques qui semblent rendre chaque trajectoire de vie singulière. Ainsi, l'État social, qui symbolisait la solidarité collective par son fonctionnement, est mis à mal et questionné par la montée de l'individualisme (Castel, 2014, p. 18).

C'est d'ailleurs la montée de ce paradigme qui est souvent pointé du doigt comme responsable de la diminution de la cohésion sociale. En conséquence, on explique par l'individualisme une apparente hausse de criminalité, une perte des valeurs communes, du lien de solidarité, etc. C'est ce qu'on ne cesse de répéter à travers les médias et dans les discours politiques. Des expressions comme l'anomie, la désaffiliation ou l'exclusion sociale sont souvent utilisées par des chercheur-euse-s s'intéressant à ce phénomène. En conséquence, de réelles inquiétudes face à une société en mutation sont souvent exprimées. Cependant, il est important de prendre du recul face à ces analyses qui sont parfois alarmistes pour le Travail social, qui se fonde notamment sur l'action collective et la solidarité.

Guibet Lafaye, qui a publié un article à ce sujet dans la revue *Pensée plurielle*, explique très bien comment un lien trop ténu serait souvent fait entre individualisme et effondrement de la cohésion sociale. Elle dénonce aussi une terminologie inadaptée, mais typiquement liée à l'analyse de l'individualisme, notamment l'anomie. La grille de lecture mobilisée par les chercheur-euse-s utilisant ces termes se base sur une conception fantasmée et non-scientifique de ce qu'aurait été autrefois notre société et de ce qu'elle ne serait plus actuellement (Guibet Lafaye, 2012, p. 12).

En réalité, s'il est avéré que notre société se centre autour d'un modèle individualiste, il semble aujourd'hui difficile d'évaluer si la cohésion sociale et le « bien-être » de notre société est mis à mal par l'individualisme. Nous manquons encore de recul pour pouvoir affirmer cela. Pourtant, les conséquences des valeurs promues par l'individualisme ont déjà une influence plus évidente à estimer sur la société et le Travail social.

En valorisant constamment la place de l'individu dans la société, le spectre de la sur-responsabilisation qu'induit l'individualisme apparaît.

Cette citation l'illustre très efficacement :

« Le discours dominant, orienté vers la reconnaissance de l'individu et fondé sur la valorisation de l'autonomie et de la créativité personnelle, véhicule des injonctions contradictoires déstabilisatrices, pour ceux qui doivent assumer cette liberté sans avoir les moyens de le faire. » (Chauvel, cité par Guibet Lafaye, 2012, page 11)

Ainsi, l'individu ne peut qu'avoir « échoué » en raison de sa propre personne dans un monde où l'égalité a été, selon ce discours, atteinte. Cette différence d'approche est fondamentale pour le Travail social. En effet, les professionnel-le-s peuvent penser que l'individu discriminé à qui elles ou ils parlent n'est (par exemple) qu'une personne peu prudente dans ses choix de vie. Dans ce discours, le militantisme n'a plus de place, puisqu'il appartient à l'individu et à lui seul de s'extirper de sa situation. L'activation des bénéficiaires, la valorisation de leurs compétences et de leur créativité deviennent des points centraux d'intervention pour les professionnel-le-s. La mobilisation collective des victimes d'inégalités sociales, la conscientisation de leurs conditions de vie, etc. cessent d'être des objectifs pour atteindre l'empowerment. En conséquence, les victimes de racisme, de la société patriarcale et de tout autre rapport de domination sont aussi les victimes de l'idéologie promue par l'individualisme. C'est pourquoi utiliser les apports conceptuels du genre est important, puisqu'ils permettent de contrecarrer les effets néfastes de l'individualisme. Le genre rappelle l'existence des rapports structurels là où l'individualisme les minimise. Il s'intéresse également à dévoiler la répartition inégale des ressources entre femmes et hommes, qui privilégiert et/ou discriminent chaque individu de notre société.

Pourtant, cette mise en valeur de la responsabilisation de l'individu n'est pas uniquement négative. D'un côté, l'individualisme permet d'entrer dans une dynamique de valorisation des bénéficiaires. Ces personnes sont ainsi jugées comme compétentes, indépendamment de leur sexe ou de tout autre groupe d'appartenance. Dès lors, tout l'enjeu de leur accompagnement est de leur faire prendre conscience de leur potentiel pour qu'elles puissent s'extraire de leur situation désavantageuse. Cependant, comme je l'ai dit auparavant, si l'individualisme peut sembler résolument positiviste dans sa lecture des destins sociaux, il pose un paradoxe que je vais ré-illustrer par la citation suivante :

« Il s'agit de montrer le tour de passe-passe sur lequel repose la séduction – ou plus souvent l'inhibition – provoquée par cette injonction à la responsabilisation morale des individus. Elle jouerait sur la confusion entre la promesse d'une mise en capacité (collective) à agir ("empowerment") et l'assignation moralisante de la prise en charge matérielle de soi sous peine d'accusation d'irresponsabilité, et ce dans des domaines aussi différents que le médical, le pénal, le sécuritaire ou le social. » (Hache, 2007, p. 7)

En conséquence, le message que véhicule l'individualisme crée des violences symboliques (concept qui sera abordé en détail dans le prochain chapitre). En sur-responsabilisant les personnes, le discours de cette idéologie permet aux dominant-e-s de légitimer leur position. En effet, les tentations de lancer une action collective pour renverser l'ordre sociétal et les inégalités ne sont pas ressenties, puisque ni l'un ni les autres ne sont perçus comme ayant une influence importante sur notre vie individuelle. Pour finir, c'est l'essence même du militantisme, si cher au Travail social et au concept du genre, qui est remise en question.

Travailler avec le genre pourrait même être perçu comme une erreur de jugement et une forme de déresponsabilisation. En effet, selon le discours dominant, l'égalité est acquise et seules les compétences de l'individu comptent dans son parcours de vie. Sensibiliser une personne aux inégalités dont on pense qu'elle est victime semblerait alors une infantilisation, une sur-protection des bénéficiaires. Il peut paraître difficile d'agencer dans notre pratique l'individualisme et le genre, tant

ces concepts prônent une grille de lecture différente de notre société. Dans l'optique de l'individualisme, c'est la personne, et elle seule, qui peut prendre le contrôle de sa vie.

Sous l'angle du genre, nous apprenons pourtant que, si nous sommes toujours capables d'autodétermination, nous restons tout de même pris-es dans des rapports de force qui nous dépassent.

Cet antagonisme entre deux grilles de lecture du monde peut parfois donner des résultats surprenants lorsqu'elles se retrouvent confrontées l'une à l'autre. Par exemple, Delphy explique comment une partie des militant-e-s féministes a fini par relativiser les injustices que subissaient certaines femmes. Des féministes ont commencé à culpabiliser des femmes souffrant de certaines injustices, car elles avaient « choisi » de se marier, de quitter leur travail, etc. Par conséquent, elles auraient elles-mêmes consciencement été les artisans de leur soumission (Delphy, 2013, pp. 82-83). Cet exemple est tout particulièrement parlant pour illustrer la perte d'importance que les mouvements militants peuvent expérimenter face à des idéologies du type individualiste. L'influence de la structure, de notre organisation sociale, semble perdre sa pertinence face à l'importance accordée aux parcours individuels des êtres humains.

Ainsi, on peut percevoir que l'individualisme entrave fortement la pertinence d'une approche des situations sous l'angle du genre. Sa compréhension structurelle des inégalités le définit comme à contre-courant, voire démodé face à des mouvements qui laissent penser que l'individu possède les pleins pouvoirs sur son destin.

Pourtant, ce concept ne souhaite pas produire des analyses de situations où les bénéficiaires sont uniquement victimes de rapports de domination. Il se positionne plutôt comme un moyen de questionnement et de contextualisation des situations. Il vise à rééquilibrer le poids placé sur les épaules de l'individu comme sur la société. C'est un outil de complexification qui prend toute son importance dans un contexte où l'individualisme semble simplifier la grille de lecture utilisée dans l'intervention sociale.

Face à des courants de pensée qui semblent remettre en cause le principe même de l'action collective, le Travail social se retrouve dans une posture compliquée. Les travailleurs sociaux et travailleuses sociales reproduiraient-elles et ils les logiques de sur-responsabilisation envers leurs bénéficiaires ? Participeraient-elles et ils à un système social où les bénéficiaires sont doublement victimisé-e-s, une première fois par la difficile situation sociale dans laquelle elles et ils se trouvent et une seconde fois par leur sur-responsabilisation et donc culpabilisation ? Il semblerait que les professionnel-le-s soient aussi dans une posture désagréable face à l'idéologie de l'individualisme :

« Ils (les travailleurs sociaux) en sont les victimes, au même titre que les publics auxquels ils s'adressent, parce qu'ils ne sont plus porteurs d'aucun message de reconnaissance sociale envers ceux qui subissent les conséquences de la domination des logiques impitoyables du marché. » (Autès, 2013, p. 293)

Cette citation met en évidence le fait que la montée en puissance de l'individualisme sous-entend pour les professionnel-le-s une potentielle perte de repères. Avec cette dernière, la difficile mais nécessaire étape de redéfinition ou de ré-affirmation des valeurs du Travail social paraît primordiale. Les apports théoriques du genre pourraient notamment permettre d'y parvenir.

### 3.2 EN QUOI LES APPORTS THÉORIQUES DU GENRE INFLUENCENT-ILS LA PRATIQUE DU TRAVAIL SOCIAL ?

Cette question est importante, puisqu'outre ses apports théoriques, il peut paraître difficile de comprendre l'application pratique du concept de genre. Pourtant, le genre peut se révéler très important dans le développement d'une pratique réfléchie. J'utiliserais un article pour illustrer mes propos.

Son auteure est Marie-Dominique Wilpert (2015). Elle conduit régulièrement des analyses de pratiques avec la collaboration d'équipes professionnelles. Elle accompagne ces dernières afin de les aider à

mieux percevoir la place du genre dans le Travail social. L'article qui m'intéresse est intitulé « En finir avec la chasse à la mère : Pour une parentalité d'un nouveau genre ». Il s'articule autour du comportement problématique d'un enfant décrit par des professionnel-le-s d'une institution. Ce dernier et sa mère séjournent temporairement au sein d'une unité d'accueil pour femmes avec enfants en difficultés sociales. La situation décrite est complexe. La mère et son enfant ont fui le domicile familial en raison des violences domestiques importantes du beau-père. La mère travaille de longues heures, ce qui conduit à une apparente négligence de l'enfant. Ce dernier exprime une souffrance émotionnelle car, étant très responsable pour son âge, il semble croire qu'on ne lui accorde pas assez de confiance. Les professionnelles pensent que l'enfant souffre du fait que sa mère travaille trop. De plus, selon leurs dires, elle aurait adopté le rôle d'une sœur plutôt que d'une mère. L'enfant est apparemment livré à lui-même et sa maturité précoce cause de l'inquiétude à l'équipe professionnelle. En conséquence, l'entièvre responsabilité des souffrances de l'enfant est attribuée à la mère.

L'auteure exprime sa stupéfaction face à cette analyse, car elle y perçoit un phénomène curieux qu'elle nomme la « chasse à la mère ». En effet, l'analyse de la situation fournie par les éducatrices montre que le centre du problème, pour elles, est la mère. Toutes les actions envisagées doivent être centrées sur elle. Les autres figures parentales du père et du beau-père sont reléguées (étant donné leur absence) au second plan. Dans le cadre de son intervention, Wilpert permet à l'équipe de mieux comprendre cette figure maternelle. Pour ce faire, elle encourage l'équipe à construire une vision moins individualiste en prenant en compte chaque acteur et actrice de la situation (beau-père, père biologique etc.). Plus important encore, elle leur permet de s'éloigner de cette « chasse à la mère » inconsciente dans laquelle cette femme est jugée coupable de tous les crimes.

Wilpert apporte des propos très parlants sur le rôle des institutions dans cette « chasse » qui vise à réguler les rôles traditionnels de chaque membre de la famille et à renforcer les normes de genre :

« À ce titre, si elles n'y prennent garde, les institutions du Travail social peuvent se révéler les meilleures gardiennes des aspects les plus violents de l'ordre social, en imposant aux plus démunis, sans médiation possible, sans crédit donné à leur parole, à leurs conceptions, à leur marge de manœuvre, les normes de genre les plus conservatrices : la mère à la maison, l'homme au travail extérieur ; ceci alors que les professionnelles du Travail social elles-mêmes ne se reconnaissent plus dans ce modèle, et tentent de s'en dégager. » (Wilpert, 2015, pp. 80-81)

Supposons que l'équipe n'ait pas bénéficié de cette analyse de pratique et ait continué son intervention sans les apports du concept du genre. Persuadées de la « faute » de la mère, les professionnelles auraient mis en place des mesures en adéquation à leur analyse. Cela aurait par exemple pu se traduire par une dénonciation aux services de protection de l'enfance. Il y aurait pu y avoir aussi une mise en place de sanctions institutionnelles pour exiger de la mère qu'elle s'occupe « comme il le faut » de son enfant. Elle aurait dû diminuer ses horaires de travail pour répondre à ces attentes.

Ainsi, Wilpert a permis à l'équipe de prendre en compte les conséquences de telles mesures. La mère travaillant pour pouvoir rester indépendante de son conjoint violent, nous pouvons imaginer que cette démarche aurait plongé le système familial dans une situation très compliquée. En se battant pour ce qu'elles percevaient comme le bien-être de l'enfant, les professionnelles négligeaient celui de la mère. Elles oubraient peut-être que le bien-être de l'enfant était lié à celui de sa mère. L'analyse de Wilpert permet de remettre en question les préjugés, inconscients pour la plupart, qui sous-tendaient les étiquettes attribuées à chaque acteur et actrice de cette situation. Ces dernières étaient multiples : mère irresponsable, père inexistant, beau-père absent et donc jugé sans importance, enfant jugé « trop » mature empêchant la mère d'assumer son « vrai » rôle, etc.

En conséquence, réfléchir avec le genre entraîne notre réflexivité de manière à ce que nous puissions recourir à une analyse critique. C'est une démarche encourageant les questionnements innovants et s'écartant des sentiers battus. Ce concept permet d'affiner nos pratiques, de les rendre plus

perspicaces et de ne pas basculer dans une pratique jonchée de stéréotypes. En conséquence, c'est l'ensemble de notre pratique qui va évoluer avec les apports de ce concept. C'est pour cela que le genre est une véritable ressource pour penser différemment l'intervention.

En effet, il semble être un levier permettant aux professionnel-le-s de mobiliser une réflexivité inédite qui pourrait influencer leur pratique. En résumé, c'est donc un concept ayant un impact concret pour lutter contre des courants de pensée visant à naturaliser des construits de notre organisation sociale.

### 3.3 *LE GENRE EST-IL UNE RESSOURCE UTILISÉE DANS LE TRAVAIL SOCIAL ?*

Le genre peut donc être pertinent dans notre pratique. Cependant, est-il un concept utilisé par les professionnel-le-s ?

À ce sujet, un constat s'impose rapidement. Nombreux sont les articles à parler non seulement de la manière dont le genre peut devenir une ressource efficace dans l'intervention du Travail social, mais aussi de son manque de « popularité ». Je retiendrai deux articles établissant ce constat qui me semblent pertinents par les éléments de réflexion qu'ils apportent.

Marc Bessin est l'un des auteur-e-s dénonçant cet état de fait. Il affirme que la grille de lecture du genre est peu mobilisée, car les professionnel-le-s du Travail social ont tendance à reproduire les inégalités entre femmes et hommes. Il laisse même entendre que cela se ferait davantage que dans d'autres domaines. Dans son article, il insiste sur l'urgence de développer l'utilisation de ce concept par des collaborations entre chercheur-euse-s et professionnel-le-s du social. Cela devrait se faire en évitant de culpabiliser les équipes professionnelles pour ne pas créer des résistances face à ce projet de « démocratisation » du genre (2013, pp. 25-27).

Il explique que les travailleurs sociaux et travailleuses sociales ne sont pas exempté-e-s de fonctionner en étant influencé-e-s par des représentations de genre stéréotypées. C'est un rappel important. Il nous permet de ne pas oublier que derrière les professionnel-le-s du Travail social se cachent toujours des êtres sociaux. Par conséquent, elles et ils sont aussi pris-es dans des rapports de pouvoir et dans des processus de naturalisation légitimant les inégalités. Elles et ils adoptent ainsi forcément des comportements et des perceptions influencés par la société et ses codes. Voici des propos de Bessin qui décrivent ce phénomène :

« Pourtant, qu'il s'agisse des relations de travail entre professionnel-le-s ou des rapports qu'ils/elles entretiennent avec les "usagers", les actrices et les acteurs de l'action sociale ou éducative sont aussi pris-es dans un réseau de représentations, de comportements attendus et d'éthos spécifiques qui participent de la reproduction d'un rapport de pouvoir dichotomique et hiérarchique fondé sur l'opposition féminin/masculin. » (Bessin, 2013, p. 28)

Une autre auteure, Denise Ventelou, semble particulièrement critique et pessimiste quant à l'utilisation du concept du genre dans notre pratique et s'interroge de la manière suivante :

« Le genre est-il invisible, ou bien sommes-nous rendus myopes, aveugles et sourds par une vision de l'universel qui oblitère notre intelligence ? Pour comprendre et ébranler le poids des inégalités entre les sexes, il faut prendre en compte la résistance des institutions. Le genre demeure un concept subversif, inachevé et polémique. » (Ventelou, 2007, p. 31)

La dernière phrase de cette citation me semble représentative des principales barrières se dressant « contre » la grille de lecture proposée par le genre. J'ai ainsi pu comprendre que ce concept pouvait paraître inapproprié, voire impertinent pour certain-e-s, tant son caractère polémique peut le faire passer pour un élément à ne pas mélanger avec le Travail social. Politisé et débattu, il parvient difficilement à faire l'unanimité.

En conclusion, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales semblent être peu sensibles à cette ressource potentielle. Comment expliquer ce manque de « popularité » ? Serait-ce dû à une insuffisance d'informations et de sensibilisation sur la thématique du genre dans le Travail social ? Face aux fortes pressions subies dans ce milieu, les assistants sociaux et assistantes sociales n'arriveraient-elles et ils plus à agir en accord avec leur réflexivité ? La pertinence de ce concept est-elle remise en question et quelles raisons pourraient expliquer cela ? Je tenterai notamment de répondre à cette dernière question dans le chapitre 6.

Cependant, avant de développer les éléments qui influencerait directement la pratique des professionnel-le-s, je vais m'intéresser aux violences symboliques et au concept de l'empowerment. M'intéresser d'abord à ces notions est un chemin qu'il m'a paru essentiel d'emprunter pour évaluer la pertinence du genre en Travail social.

#### 4. UNE EXPLICATION : L'APPROCHE PAR LA VIOLENCE SYMBOLIQUE

On constate que les apports du concept du genre peinent à se créer concrètement une place dans le Travail social. Si certaines des valeurs qu'il véhicule semblent être partagées, la pratique de ce métier ne suit pas cette tendance. Au fil de mes recherches, je me suis questionnée sur les raisons susceptibles d'expliquer cet état de fait.

Le phénomène des violences symboliques permet notamment d'apporter certaines pistes de compréhension intéressantes à ce sujet. Il peut expliquer en partie pour quelles raisons des phénomènes comme celui de la « chasse à la mère » se reproduisent.

##### 4.1 DEFINITION

La violence symbolique est définie comme telle par Bourdieu et Passeron :

« Tout pouvoir de violence symbolique, i.e. tout pouvoir qui parvient à imposer des significations et à les imposer comme légitimes en dissimulant les rapports de force qui sont au fondement de sa force, ajoute sa force propre, i.e. proprement symbolique, à ces rapports de force. » (1970, p. 18)

Les auteurs mettent en lumière le fait que la violence symbolique est un phénomène aux mécanismes très obscurs. Il manipule les masses sans que les dominant-e-s et les dominé-e-s ne s'en rendent compte. En conséquence, ces deux opposés participent au maintien et à la légitimation de l'organisation sociétale actuelle. C'est pour cela que cette violence est qualifiée de symbolique : ce rapport de force agit sur des représentations mentales communes à tous et toutes.

La violence symbolique pose le premier postulat suivant :

« Toute action pédagogique est objectivement une violence symbolique en tant qu'imposition, par un pouvoir arbitraire, d'un arbitraire culturel. » (Bourdieu & Passeron, 1970, p. 19)

Ainsi, l'action pédagogique vise à inculquer aux apprenant-e-s les codes et normes édictés par un pouvoir arbitraire (une institution, une classe sociale, etc.) pour asseoir un arbitraire culturel (l'*habitus*<sup>2</sup> des dominant-e-s).

Avant de pouvoir concrètement identifier si de la violence symbolique est présente dans le Travail social, il faut définir ce qu'est l'équivalence d'une action pédagogique dans notre milieu. Cette dernière pourrait être ce qu'on appelle la relation d'aide.

<sup>2</sup> Définition de l'*habitus* : « Ensemble de dispositions durables où sont intégrées les expériences passées, il fonctionne comme une grille (matrice) de perceptions, jugements, et actions, capables d'inspirer des activités différentes, grâce à la possibilité offerte par le système de résoudre des problèmes variés, mais cependant analogues. » (1994, cité par Juliette Grange, 2009)

Les mécanismes des violences symboliques rejoignent ceux d'un apprentissage spécifique. Dans ce dernier, l'apprenant-e a suffisamment intégré les notions lui étant enseignées pour pouvoir se les réapproprier et les transmettre à son tour (Bourdieu & Passeron, 1970, pp. 19-21). Ces dernières sont véhiculées notamment par le biais de la religion, de l'art, des médias et de la politique. Chacun-e reproduit à son insu ces apprentissages et, par des mots ou d'autres moyens, transmet et inflige à autrui cette violence symbolique (Bourdieu, 1998, p. 12 & 60).

C'est pourquoi la relation d'aide, en tant qu'échange entre deux individus au rapport de force souvent asymétrique, peut porter les stigmates de la violence symbolique. Dans cet échange, les professionnel-le-s du Travail social « enseignent » aux bénéficiaires à se réinsérer professionnellement ou socialement. De plus, les codes que la relation d'aide véhicule ainsi que son inscription dans un contexte institutionnel (ayant pour mission de promouvoir un arbitraire culturel) renforcent l'existence potentielle de violences symboliques dans cette interaction. C'est un paradoxe, puisque l'action sociale cherche (entre autres) à se définir comme une action participative et non-violente pour libérer les femmes (comme tout autre groupe discriminé) du joug de leur domination.

Ensuite, la perception sociale du genre est associée à un ensemble de comportements perçus positivement et de normes assurant que ces derniers soient reproduits (cf. chapitre 2). Si nous les adoptons et les reproduisons en tant que professionnel-le-s, cela aura pour effet d'entretenir les rapports de domination. C'est à ce moment-là que les violences symboliques prennent place. Pour mieux l'expliquer, je reprends l'exemple développé dans le chapitre 1.1 :

« Par exemple, lorsque mes collègues rencontraient des nouvelles familles de requérant-e-s, elles devaient expliquer les normes à suivre dans notre institution. Lors de cette démarche, nous devions notamment informer le mari qu'il était responsable de venir chercher l'argent du budget familial. Le mari était qualifié très formellement de "chef de la famille" et cela m'a toujours interpellée. Il serait inopportun de chambouler brutalement les systèmes de représentations de certaines familles étrangères en plaçant femmes et hommes sur un pied d'égalité. Cependant, le fait de renforcer systématiquement les inégalités au sein du couple par l'attribution du statut hautement symbolique de "chef de la famille" m'a interloquée. N'y avait-il pas moyen de leur expliquer autrement cette norme arbitraire, sans pour autant prendre le risque de bouleverser complètement leur fonctionnement familial ? »

Cet exemple illustre bien les différentes caractéristiques de la violence symbolique. La relation d'aide décrite permet la légitimation et l'imposition d'une norme institutionnelle. Auparavant, je n'y voyais qu'une règle au contenu arbitraire qui me dérangeait mais qu'il fallait respecter, car elle permettait d'établir l'organisation de notre collaboration avec les familles de client-e-s.

Pourtant, il aurait pu être défini que femmes et hommes devaient venir chercher ensemble le budget familial. Nous aurions également pu laisser le choix aux familles de définir qui du couple aurait la tâche de venir récolter l'argent. Cela n'ayant pas été le cas, c'est une violence symbolique puisqu'elle maintient ou renforce arbitrairement les positions des dominant-e-s (hommes et institutions) et dominées (femmes) dans leur position. En conséquence, l'institution établit sa position dominante en dirigeant l'organisation familiale, le père acquiert un statut de dominant et la femme se retrouve dépendante du « chef de la famille ».

En résumé, comme l'explique méticuleusement Bourdieu dans *La domination masculine* (1998), la violence symbolique est une grande problématique. Elle a pour but de légitimer et, surtout, de perpétuer l'ordre hiérarchique ainsi que les positions (dé)favorables des un-e-s et des autres. Cela se fait dans l'ombre, puisque la plupart des personnes ne sont pas conscientes que cette violence symbolique est à l'œuvre. Bourreaux comme victimes s'ignorent en tant que tel-le-s (Bourdieu & Passeron, 1970, p. 18). Cette violence brime les libertés et aspirations des personnes. En conséquence, à travers la relation d'aide, tel un dressage invisible, l'individu se conforme face au poids de la structure

dans laquelle elle ou il évolue. Dans le cas des femmes, la violence symbolique les force à vivre sous ce que Bourdieu nomme la « domination masculine ».

En conséquence, ce sont les représentations mentales communes qui sont affectées par les violences symboliques. On peut donc se demander de quelle manière cela se traduit concrètement sous l'angle du genre.

Pour commencer, il faut savoir que les violences symboliques s'exercent notamment par des mots et des discours dénigrants. De simples sentiments ressentis par les dominé-e-s et dominant-e-s comme l'admiration, la honte, la méfiance ou la confiance facilitent ce phénomène. En effet, les violences symboliques valorisant un arbitraire culturel, toute personne s'en écartant est perçue défavorablement (Bourdieu, 1998, p. 12). Les victimes se retrouvent donc souvent avec une mauvaise estime d'elles-mêmes. Elles stigmatisent alors leur propre groupe d'appartenance et légitiment les inégalités auxquelles elles doivent faire face.

Pour reprendre l'exemple utilisé précédemment, la mère de famille se dévalorisera peut-être en pensant que ses capacités de gestion du foyer sont médiocres et qu'elle doit être épaulée par son mari. À son tour, le couple éduquera peut-être sa fille pour qu'elle adopte, elle aussi, une position de dépendance économique face à son futur mari. Cela pourra se traduire par une importance moins grande portée à ses résultats scolaires, notamment en mathématiques. Cela pourrait avoir une influence sur sa formation, son estime de soi et encore d'autres aspects de sa vie. C'est ainsi que le cercle vicieux des violences symboliques et de la domination se perpétue.

De plus, la référence à Bourdieu me permet d'établir directement un lien avec le chapitre 2 sur le genre. J'y expliquais notamment les effets de la naturalisation des phénomènes sociaux et son impact sur le maintien des rapports de domination. Bourdieu explique la force des violences symboliques notamment grâce à la naturalisation des phénomènes sociaux qui permettent d'asseoir la domination masculine. En effet, il peut paraître difficile de dénoncer des violences symboliques lorsqu'elles semblent se contenter de soutenir ce qui tient de l'« ordre de la nature ». Ces deux phénomènes, violences symboliques et domination masculine, forment alors un couple parfait. En effet, ils puissent leur force dans leur invisibilité et leur légitimité qui sont profondément inscrites dans notre société (Bourdieu, 1998, p. 40).

Ensuite, l'auteur soulève un point intéressant : la naturalisation des phénomènes sociaux engendre forcément un phénomène de dés-historicisation. Ce dernier est décrit comme l'oubli que les phénomènes sociaux actuels ont été institués par « des agents et des institutions, familles, Église, État, École, etc., qui, avec des poids et des moyens différents en différents moments, ont contribué à arracher plus ou moins complètement à l'histoire les rapports de domination masculine » (Bourdieu, 1998, p. 116).

Ainsi, cet oubli fait que l'organisation sociale semble « aller de soi ». Pourtant, ce n'est pas le cas, puisqu'un travail de construction de la structure actuelle de notre société a existé et continue d'exister. Notre société « travaille » activement pour maintenir les femmes à la place qui leur a été attribuée, celle de dominées. Cela s'observe par exemple par des traitements inégalitaires comme les salaires inégaux ou la discrimination à l'embauche. Ces phénomènes visent à privilégier les hommes sur le marché du travail afin de renforcer leur posture face aux femmes dans ce dernier. Par exemple, certaines personnes pensent que les femmes devraient être moins payées que les hommes en raison de la nécessité qu'elles ont de s'occuper de leur famille (Martin, 2016). Ce postulat ignore l'évolution de la place des femmes dans le marché du travail et sert notamment à justifier les écarts salariaux. C'est une posture patriarcale puisqu'elle permet de maintenir les inégalités que subissent les femmes. De plus, le discours utilisé par les personnes défendant ces inégalités fait office de violence symbolique en tentant de légitimer un certain ordre social.

En conséquence, il est clair que la violence symbolique est un phénomène contre lequel il est très difficile de lutter, car il s'inscrit dans les pensées et dans les corps. De plus, comme je l'ai dit, cette

forme de violence se perpétue par de simples mots et sentiments qui font d'elle un outil de reproduction des rapports de domination très efficace (Bourdieu, 1998, p. 60).

Dès lors, notre organisation sociale est-elle condamnée à rester « coupable » de violences symboliques envers les femmes ou tout autre groupe stigmatisé ?

Il semble que cela ne soit pas le cas puisque lutter contre les violences symboliques est possible, notamment par le biais de la conscientisation et de l'empowerment. Ce sont des principes que je développerai dans le chapitre 5. Cependant, pour comprendre comment lutter contre ces violences, il faut connaître le rôle des professionnel-le-s du social dans l'exercice de ces dernières. C'est ce que j'ai tenté de faire dans le chapitre suivant.

#### 4.2 LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET TRAVAILLEUSES SOCIALES FACE AUX VIOLENCES SYMBOLIQUES

L'approche des violences symboliques m'oblige à ne pas utiliser une réflexion individualiste et moralisatrice en analysant et m'interrogeant sur les pratiques professionnelles. De plus, la violence symbolique souligne que ces rapports de force sont invisibles. M'y intéresser me permet de garder à l'esprit ma volonté de rendre visible ce qui ne l'est pas forcément a priori.

Les violences symboliques mettent en avant un fait important : les professionnel-le-s participant à des violences symboliques sont souvent ce qu'on peut appeler des victimes structurales. Ces dernières sont définies de la manière suivante par Abraham Franssen :

« En cela, on peut reprendre l'expression de Pierre Bourdieu parlant de "victimes structurales", c'est-à-dire d'individus qui sont "mal dans leur peau" car "mal dans leur position" parce que soumis aux tensions et aux "double-binds", inscrits dans des lieux sociaux habités par des contraintes ou des exigences contradictoires. C'est le cas de ceux qui éprouvent des conflits de devoirs ou des divisions de l'image de soi liées à des contradictions entre la définition idéale et la définition réelle de leur position ou de leur fonction (magistrat, enseignant, policier). » (2000, p. 54)

Ainsi, lorsqu'on parle de violence symbolique, il est primordial d'abandonner la vision binaire qui oppose la personne commettant l'acte à celle le subissant. La violence symbolique fait état de processus bien plus subtils où victimes et bourreaux se confondent.

Des ouvrages entiers sont consacrés aux tensions que ressentent les professionnel-le-s du social entre leur travail idéal et la réalité des contraintes actuelles. *Les paradoxes du Travail social* de Michel Autès en est notamment un.

Ces contraintes expliquent peut-être les difficultés des professionnel-le-s à imposer la volonté de leurs usager-e-re-s et à lutter contre les violences symboliques. Ainsi, grâce à ce concept, j'ai pu percevoir les travailleurs sociaux et travailleuses sociales non plus uniquement comme des bourreaux, mais aussi comme des victimes.

Pour continuer, l'ouvrage intitulé *La domination masculine* de Pierre Bourdieu contient une citation qui m'a tout particulièrement intriguée :

« Les femmes de la petite bourgeoisie, dont on sait qu'elles portent jusqu'aux extrêmes l'attention aux soins du corps ou à la cosmétique et, plus largement, le souci de la respectabilité éthique et esthétique, sont les victimes privilégiées de la domination symbolique, mais aussi les instruments tout désignés pour en relayer les effets en direction des catégories dominées. » (1998, p. 139)

Cette citation m'a lancée dans une réflexion intéressante. En effet, lorsque je l'ai lue, je me suis demandé si elle ne pouvait pas faire écho aux assistantes sociales. Le terme de petite bourgeoisie renvoie à des classes sociales légèrement moins privilégiées que la classe supérieure. Actuellement, notre pays dispose d'un système de formation encourageant les personnes de toutes les origines

sociales à se former. Le Travail social moderne n'est évidemment pas composé uniquement de femmes issues de ce qu'on pourrait nommer la petite bourgeoisie. Cependant, il est indéniable que les premières travailleuses sociales (et donc les origines de ce métier) provenaient de cette catégorie sociale. Les professions sociales se sont construites sur cette petite bourgeoisie, voire sur la bourgeoisie elle-même (Togni, 2016). Cette citation suggère ainsi que le Travail social possède des liens historiques avec la violence symbolique. Cela s'expliquerait par les origines sociales des premières professionnelles, puis par la réflexivité que cela a introduit dans le Travail social.

José Pinilla (2003) a consacré un article à cette petite bourgeoisie qui avait pris possession du Travail social. Cet écrit s'intitule « Les dix péchés de la dame patronnesse : dogme, morale, autorité, déficit méthodologique ainsi que conservatisme politique et institutionnel ». Il s'intéresse notamment aux divers abus de pouvoirs qu'exerçaient les premières professionnelles du sociale en les qualifiant de « dames patronnes ». Ce surnom résume bien la pratique basée sur les jugements moralisateurs qu'elles portaient à cette époque. Ce symbole appartenant au passé est utilisé pour nous renvoyer à nos propres pratiques actuelles. Ainsi, Pinilla nous met en garde contre les péchés de la dame patronnesse comme le paternalisme, l'autoritarisme, etc.

En effet, lorsque nous tombons dans les mêmes travers aujourd'hui, nous permettons à des violences symboliques d'émerger. C'est pourquoi il est essentiel d'être sensibilisé-e à cette problématique pour pouvoir mieux lutter contre elle.

#### 4.3 CONCLUSION

La violence symbolique traduit donc l'apparition d'un rapport de force asymétrique entre plusieurs personnes, qui permet d'établir une hiérarchie et d'attribuer une valeur aux différent-e-s acteurs et actrices.

Cependant, les violences symboliques ne constituent pas à part entière un facteur expliquant ce qui pousse encore les professionnel-le-s à reproduire les rapports de domination. Elles expliquent les mécanismes permettant aux inégalités de se reproduire. Le chapitre 6 est dédié à l'explication des phénomènes participant à l'invisibilisation des rapports de domination.

Du chapitre 2 au chapitre 4, j'ai expliqué d'une façon globale l'influence du genre sur le Travail social. En somme, les rapports de domination sont légitimés par la perception sociale du genre et du sexe, ainsi que de leur valeur. Cela donne naissance aux violences symboliques qui visent à légitimer les pratiques et les pensées jugées comme acceptables.

Le concept du genre est ainsi pertinent pour redonner du pouvoir aux personnes qui sont prises dans le jeu de rapports sociaux contraints et normatifs. Les violences symboliques nous permettent aussi à nous, travailleurs sociaux et travailleuses sociales, de mieux comprendre nos agissements. La conscientisation de l'existence des concepts de la violence symbolique et du genre est importante. Elle peut nous permettre d'éviter d'adopter une analyse professionnelle tenant les usager-ère-s pour uniques responsables de leur situation.

C'est pourquoi je vais m'atteler à définir plus clairement les phénomènes d'empowerment et de conscientisation dans les chapitres suivants. L'un et l'autre sont des concepts liés qui permettent de lutter contre les violences symboliques

## **5. DES ENJEUX DE LA CONSCIENTISATION AU DEVELOPPEMENT DE L'EMPOWERMENT**

Comme je l'ai déjà expliqué, ce chapitre suit celui des violences symboliques, car les notions que je vais développer sont des outils pour lutter contre les violences symboliques. À travers ce que j'ai pu exposer dans mon travail, il paraît de plus en plus évident que le genre rend compte de nombreux phénomènes qui semblent invisibles. Leurs conséquences ne sont pas à négliger. En effet, la perception sociale du rôle des hommes et des femmes influe directement sur les rapports de domination en les légitimant, notamment grâce aux violences symboliques. Cela aboutit finalement à un manque de pouvoir de la personne. Cette dernière se retrouve déterminée dans ses priviléges, dans sa position sociale et dans son accès aux ressources et aux opportunités. Tout cela est établi en fonction de phénomènes qui échappent à son contrôle.

Face à ce constat, la conscientisation de cette perte de pouvoir et de ses conséquences est essentielle. C'est pourquoi je vais désormais aborder de façon croisée les enjeux de la conscientisation et de l'empowerment. En effet, mes recherches sur la conscientisation ne peuvent pas raisonnablement se détacher de cet autre concept.

Pour permettre aux dominé-e-s de s'extirper des rapports de domination qui les emprisonnent et d'accéder à l'empowerment, la conscientisation est une étape centrale. Plus important encore, le concept du genre explique les processus de domination de notre société et, en conséquence, il favorise la conscientisation. Il me semble d'ailleurs inconcevable de parler du concept du genre sans que la personne s'y intéressant ait entrepris un processus de conscientisation.

Dans les sous-chapitres suivants, je définirai séparément les principes de conscientisation puis d'empowerment pour mieux tisser un lien entre eux.

### **5.1 LA CONSCIENTISATION**

Quelle est la signification du terme « conscientisation » ? Le constat de l'existence des rapports de domination peut-il être un acte de conscientisation ?

Il me semble évident, après plusieurs lectures à ce sujet, que la conscientisation est un processus bien plus complexe que cela. En effet, telle qu'elle est décrite en sciences sociales, la conscientisation fait référence à l'acquisition d'une sensibilité critique des phénomènes sociaux. Idéalement, cette dernière devrait tendre vers une transformation sociale. C'est un processus où la personne développe un pouvoir d'agir en même temps qu'elle apprend à analyser et remettre en question son environnement social (Bacqué & Biewener, 2015, p. 54). Ainsi, pour une personne prise dans des rapports de domination, être capable de conscientiser les tenants et aboutissants de sa situation est fondamental.

Cela est d'autant plus capital que le processus de conscientisation conduit aussi à une meilleure estime de soi. En conséquence, les personnes assisteront à une diminution du regard stigmatisant et dévalorisant qu'elles ont des groupes sociaux auxquels elles appartiennent.

La citation de Naila Kabeer, chercheuse d'un institut universitaire, illustre remarquablement bien cet autre enjeu de la conscientisation :

« C'est un processus qui permet d'acquérir le sens d'une identité reposant sur la conscience de sa propre valeur et sur l'égalité. [...] Tant que les femmes n'auront pas conscience qu'elles méritent des droits, elles ne seront pas empowered<sup>3</sup>. » (2009, cité par Bacqué & Biewener, 2015)

Cette citation issue d'un débat autour de la problématique des femmes violentées aux États-Unis d'Amérique me semble pertinente ici. Elle montre que la conscientisation contribue à rappeler aux individus les droits auxquels ils peuvent prétendre. En effet, comment militer pour sa dignité et pour

---

<sup>3</sup> État d'empowerment chez une personne. L'empowerment sera expliqué dans le chapitre 5.2.

un accès égalitaire à des ressources lorsque l'on s'estime inférieur-e à d'autres et, en conséquence, légitimement discriminé-e ?

Ainsi, la conscientisation mobilise notamment la faculté des individus à reconnaître et nommer les phénomènes sociaux générateurs d'inégalités. Elle permet aussi d'identifier les conséquences de ces derniers sur leur parcours de vie (Bacqué & Biewener, 2015, p. 34).

Chercher à amener les bénéficiaires vers une conscientisation est donc essentiel, mais le genre est-il une ressource permettant d'y parvenir ?

Il me semble impossible de répondre à cela autrement que par l'affirmative, car ce concept permet aux opprimé-e-s de développer une nouvelle réflexivité allant de pair avec la conscientisation. Il en va de même pour les professionnel-le-s. En effet, on peut imaginer qu'en ignorant les problématiques sociales que rencontrent ses usager-ère-s, elles et ils ne seront pas en mesure d'être des accompagnateurs et accompagnatrices de qualité. Ainsi, une pratique sans conscientisation ni compréhension des difficultés découlant des rapports de domination peut être dangereuse.

Le développement d'une conscience critique chez les usager-ère-s comme chez les professionnel-le-s est essentiel et le genre permet d'y parvenir. Comme je l'ai expliqué précédemment, il encourage à développer une grille de lecture différente et qui complète la vision du monde qui nous entoure. Il permet aux personnes de mieux comprendre l'influence de la société et de son organisation qui régissent nos vies. En somme, il nous encourage à nous extirper des analyses qui rejettent parfois une trop grande part de responsabilités et de fautes sur l'individu.

Dans le sous-chapitre suivant, je développerai le principe de l'empowerment. On peut se poser la question du lien unissant conscientisation et empowerment. En effet, la conscientisation semble être un processus entièrement cognitif. Au contraire, l'empowerment renvoie à un regain de pouvoir qui se traduit plus concrètement dans notre environnement.

Pourtant, il existe un lien bien réel entre ces deux éléments : la conscientisation est fréquemment décrite comme un passage obligatoire du processus de regain de pouvoir. Elle est définie par Bacqué et Biewener comme le moyen, par la prise de conscience des phénomènes sociaux, d'engendrer un « pouvoir intérieur ». Le processus d'empowerment commence réellement lorsque l'individu souhaite utiliser ce pouvoir intérieur pour le transformer en pouvoir extérieur (2015, p. 8).

C'est donc un lien logique qui se crée entre ces notions. Sans conscientisation, la personne ne peut récolter les ressources nécessaires pour s'autodéterminer, puisqu'elle n'est pas consciente des préjudices dont elle est victime. La conscientisation lui permet d'accéder à un niveau de lecture plus développé de sa situation. Ainsi, elle commencera à remettre en question les mécanismes de domination dont elle a dû faire les frais et souhaitera peut-être s'y opposer.

## 5.2 L'EMPOWERMENT

L'empowerment succède donc à la conscientisation. Il est défini dans le code déontologique du Travail social à l'article 8 alinéa 8 comme tel :

« La participation autonome et indépendante à l'organisation de la structure sociale implique que les individus, les groupes et communautés développent leur potentiel propre et soient renforcés dans leur capacité à défendre et faire valoir leurs droits. » (AvenirSocial, 2010, p. 9)

C'est donc un principe du Travail social qui permet aux professionnel-le-s de développer une méthodologie, une pratique et un positionnement professionnel fort. Il encourage les travailleurs sociaux et travailleuses sociales à éviter les pièges des interventions autoritaires et paternalistes. Des outils d'intervention ont été développés autour de ce principe, notamment l'éducation populaire (Bacqué & Biewener, 2015, p. 73).

Ensuite, l'empowerment ayant été développé à ses débuts comme une approche émancipatrice pour les femmes dominées, le genre n'est pas une notion étrangère à ce principe (Delphy, 2013, p. 8). Le pouvoir (empowerment) est arraché des mains des femmes par les rapports de domination. Elles ne contrôlent plus que partiellement leur accès aux ressources, les opportunités et leurs expériences de vie. En effet, des stéréotypes, des normes sociales et l'organisation de notre société les pré-déterminent.

Seul l'accès à la compréhension de notre société, à la conscientisation et à un esprit critique peut poser les fondations d'une mobilisation. Cette dernière aboutira peut-être à une transformation sociétale rendant le pouvoir aux personnes précarisées. Le concept du genre facilite cette démarche en permettant d'adopter une grille de lecture complexe de notre monde.

En effet, comme je l'ai développé dans le sous-chapitre précédent, l'empowerment est lié au développement d'une conscience critique de la société et de son organisation. Ce processus permet d'acquérir ce qu'on pourrait qualifier de pouvoir intérieur et qui se transformera en pouvoir extérieur.

Bacqué et Biewener permettent de mieux comprendre ce qu'est l'empowerment en précisant qu'il peut être un processus ayant une influence sur trois niveaux différents : individuel, communautaire et socio-politique. Le principe d'empowerment adoptant des définitions très nombreuses, il n'existe pas un seul type empowerment. Par exemple, les trois niveaux d'influence de l'empowerment peuvent être utilisés à des degrés différents. Certain-e-s professionnel-le-s n'hésitent pas à utiliser ce principe comme un outil centré sur la personne. D'autres perçoivent la dimension de transformation socio-politique comme essentielle. Dans ce travail, je me suis intéressée notamment à l'empowerment qualifié de radical. Il vise à apporter une importance capitale au dernier niveau d'influence de l'empowerment, le domaine sociopolitique. Si les autres domaines sont toujours pris en compte, ils doivent tous, à terme, mener vers un objectif de transformation et de révolution sociétale (Bacqué & Biewener, 2015, pp. 15-16-17).

Lorsqu'il est appliqué aux femmes, l'empowerment se divise en 5 niveaux/étapes (Bacqué & Biewener, 2015, p. 69) :

- 0 **Réception passive d'aides** – Les femmes sont le réceptacle des aides qui leur sont accordées. Ce niveau zéro d'empowerment est encore d'actualité dans le Travail social et peut être assimilé à ce qui est appelé un accompagnement de bas seuil.
1. **Meilleure accessibilité aux ressources** – Les femmes s'efforcent d'accéder plus facilement aux ressources qui leur font défaut. Elles ne remettent cependant pas en question les causes de l'injustice subie.
2. **Conscientisation** – Les femmes développent leur réflexivité et leur esprit critique en s'interrogeant sur les causes structurelles les ayant menées dans leur situation actuelle.
3. **Rassemblement/concertation** – Les femmes, mobilisées à la suite d'une conscientisation commune, rassemblent leurs forces et se réunissent pour débattre des pistes d'actions envisageables pour que leurs conditions de vie changent durablement.
4. **Contrôle** – Désormais entrées dans le processus continu de conscientisation, se battant pour accéder aux ressources qui leur font défaut, les femmes sont en état d'empowerment.

On voit donc que la conscientisation joue un rôle central dans le processus d'empowerment. Sans conscientisation, il n'est pas possible de défendre ses droits. Par exemple, il est difficile de militer face aux bons interlocuteurs et interlocutrices, car les protagonistes de la domination ne sont pas connus.

Ces différents niveaux d'empowerment peuvent se traduire concrètement de plusieurs façons. Ainsi, pour identifier si une pratique s'approche du quatrième niveau d'empowerment, il existe différents critères. Ces derniers sont : pour être empowered, les dimensions économique, politique,

psychologique et cognitive des bénéficiaires auront dû être transformées. Par exemple, on peut imaginer qu'une personne qui a participé à la mobilisation de ses collègues d'entreprise contre un licenciement général aura gagné en pouvoir politique et économique. Ainsi, l'action citoyenne et son impact sur la société permettront également à une partie de la communauté de gagner en confiance et d'en apprendre davantage sur les revendications qu'elle peut exercer en se mobilisant. Pour finir, les personnes initialement touchées par ce licenciement auront également pu sécuriser leur emploi et leur source de revenus face à un potentiel renvoi (Delphy, 2013, p. 68).

Bien entendu, il est possible qu'une personne ne mobilise pas simultanément toutes les différentes dimensions dans sa recherche d'empowerment. Une bénéficiaire qui a été contrainte de retrouver un travail dans lequel elle ne se plaît pas et qui ne lui a apporté qu'un meilleur salaire n'est pas réellement en situation de regain de pouvoir d'agir. Une réelle situation d'empowerment sous-entend que la personne a pu faire entendre ses envies et opinions. Dans une situation similaire, la ou le bénéficiaire aurait ainsi pu exposer à son assistant-e social-e sa problématique dans ses propres termes. De cette manière, les actions mises en place autour de sa situation ne pourront pas être prédéterminées et échapper à sa volonté. Il s'agit donc de permettre à la personne d'exprimer son opinion et son vécu, de proposer ses propres pistes d'intervention et d'être active dans les actions entreprises afin de faire émerger ses ressources, ses capacités. Ainsi, elle pourra apprendre de ses actions, ce qui est essentiel.

Peut-être que la personne ne parviendra finalement pas à trouver un emploi la satisfaisant entièrement. Pourtant, elle aura eu l'occasion de participer activement à la résolution de sa situation et de solliciter les aides disponibles. C'est finalement la compréhension des différents enjeux de la situation, et donc de la conscientisation, qui concrétise réellement l'empowerment de cette personne.

C'est aussi la combinaison presque simultanée du développement des dimensions économique, politique, psychologique et cognitive et leur intensité qui certifie qu'une personne et une communauté sont en état d'empowerment. Ainsi, l'accès au logement, l'insertion sociale ou toute autre démarche peut être qualifiée d'empowerment dès que la personne concernée est sollicitée, entendue et mobilisée dans toute hypothèse d'action.

### 5.3 CONCLUSION

Le lien entre le concept du genre, l'empowerment et la conscientisation me semble donc évident. On ne peut réellement envisager l'un sans l'autre.

Le concept du genre n'est pas une ressource traditionnelle comme (par exemple) le dialogue de crise, qui donne des pistes d'intervention très précises lorsqu'une personne traverse un épisode psychotique. Penser avec ce concept ne peut pourtant qu'avoir une grande influence sur la pratique des professionnel-le-s et sur la vie des bénéficiaires. Il en va de même pour l'empowerment et la conscientisation. En effet, ces notions s'intéressent aux rapports de domination qui échappent parfois à notre regard.

La difficulté d'approche de ces concepts demeure pourtant dans leur caractère hautement conceptuel. Delphy explique qu'il est bien difficile pour les personnes conscientes des rapports de domination de s'en libérer, par manque de solutions ou par peur (2013, pp. 80-82).

En conséquence, je tiens à conclure ce chapitre en affirmant qu'il ne faut pas se contenter de conscientiser les personnes en espérant qu'elles se mobilisent instantanément. Il faut les accompagner dans leur démarche. Si elles ne tirent aucune action concrète de ce pouvoir intérieur, il faut alors leur permettre de s'adapter à ce dernier.

## **6. LA PERTINENCE DU GENRE FACE AUX ENJEUX ACTUELS DU TRAVAIL SOCIAL**

Jusqu'à présent, mon travail s'est attaché à montrer de quelle manière le genre peut être utile pour la pratique et la réflexivité des professionnel-le-s. Il a également permis de relever que la grille de lecture du genre ne semble pas pertinente dans la pratique. Cette lecture particulière du monde qu'il apporte ne paraît pas être perçue comme le meilleur moyen de donner de l'empowerment aux bénéficiaires et d'éclairer notre réflexivité. Si le degré de pertinence du concept du genre peut être évalué différemment en fonction de chaque situation, il demeure tout de même des facteurs qui jouent un rôle important dans la négligence de ce concept.

J'ai commencé à expliquer cet état de fait dans le chapitre 4 sur les violences symboliques, ce qui m'a permis d'aborder le concept de l'empowerment. Je fais désormais le postulat que la grille de lecture du genre n'est pas perçue comme (suffisamment) pertinente en Travail social. Cela notamment en raison d'un changement de paradigme important dans l'organisation même de ce secteur d'activité. Ce bouleversement concerne l'apparition d'une nouvelle logique de travail, celle de la productivité. Pour expliquer cela, je vais commencer par décrire de façon générale l'état actuel du Travail social. En effet, pour mieux saisir de quelle manière cette ressource n'est pas perçue comme adéquate, il faut notamment comprendre le contexte dans lequel le Travail social évolue.

### **6.1     *LES LOGIQUES DE PRODUCTIVITE DANS LE TRAVAIL SOCIAL***

J'ai expliqué dans le chapitre précédent que le contexte structurel, influencé par l'individualisme, pouvait jouer un rôle important dans le fait que la grille de lecture du genre était peu utilisée. Je me centrerai ici sur un aspect plus précis du contexte du Travail social. J'y expliquerai comment les logiques de productivité participent à l'invisibilisation des rapports de domination et de l'empowerment et, indirectement, au renforcement des violences symboliques.

Actuellement, le Travail social est soumis à des injonctions de type productiviste. Elles sont liées à une logique de marchandisation des tâches effectuées dans le cadre de cette profession. Les professionnel-le-s doivent rendre compte de leur activité et de leur efficacité auprès de leur hiérarchie. Des systèmes d'évaluation inspirés d'autres domaines d'activité ont été ainsi transposés dans le Travail social. Visant à quantifier la productivité des employé-e-s, ces contrôles ont instauré des critères d'évaluation, leur manquement indiquant une certaine inefficacité de travail (Artois, 2012, pp. 35-36).

Artois explique ce qui se passe pour toute tâche n'entrant pas dans un des critères d'évaluation de ces contrôles de productivité :

« Pour ce qui est des tâches non quantifiées, ou plutôt que le chef de service ne souhaite ou n'arrive pas à quantifier, elles passent à une forme d'invisibilisation. Elles perdent toute légitimité et se retrouvent dévalorisées ; il arrive même qu'elles passent à un mode de réalisation informelle. » (Artois, 2012, p. 36)

Ainsi, on imagine difficilement un critère d'évaluation essayant de quantifier le nombre de bénéficiaires qui ont pu être empowered. Cette tâche malaisément quantifiable sera plutôt traduite sous la forme d'indicateurs concrets pouvant rendre compte d'un état d'empowerment. Ces derniers renverront donc à l'insertion professionnelle des bénéficiaires, ou encore, par exemple, à leur inscription dans des mesures d'insertion scolaire ou sociale. Précédemment, j'avais cité les quatre dimensions à développer pour entrer dans un processus d'empowerment : psychologique, cognitive, économique et politique. En conséquence, on peut émettre l'hypothèse que les tentatives de quantification de l'empowerment peuvent mener à une sur-mobilisation de la dimension économique. Si les autres ne sont pas totalement effacées, on peut penser qu'elles deviennent des notions secondaires.

Ainsi, l'empowerment ne devient plus l'objectif premier, puisqu'il n'est pas une mesure de productivité. Ce principe clé du Travail social devient alors presque invisible ou se retrouve réduit à de

simples indicateurs ne permettant pas de retranscrire sa complexité. En effet, l'empowerment ne peut pas se contenter d'être réduit à l'autonomie économique et à la capacité à produire un travail. Comme je l'ai expliqué dans le chapitre 5, l'empowerment consiste également en un important travail de conscientisation.

Par conséquent, il est tout à fait possible de permettre à une personne de suivre des mesures de réinsertion professionnelle sans qu'elle soit conscientisée aux discriminations qui l'ont poussée dans sa situation actuelle.

Par exemple, le journal *Le Temps* a récemment relayé les inquiétudes de plusieurs Bureaux de l'égalité montrant que de plus en plus de femmes se faisaient renvoyer de leur poste de travail au retour de leur congé de maternité (Revello, 2016). En conséquence, il ne paraît pas impossible d'imaginer qu'une jeune mère de famille récemment sans emploi se retrouve bénéficiaire des prestations d'un centre médico-social (CMS). Son ou sa travailleur-euse social-e de référence pourra ensuite être évalué-e comme efficace sur le critère qu'elle ou il a accompagné avec succès la réinsertion professionnelle de cette femme. En effet, son rapport d'évaluation fera probablement ressortir le nombre de personnes qu'elle aura pu sortir du système de l'aide sociale en leur permettant de devenir financièrement autonomes. À l'opposé, le rapport d'évaluation participera probablement à une invisibilisation de la proportion des bénéficiaires ayant pu être conscientisé-e-s face aux injustices vécues et à leurs droits.

Cet exemple est emblématique des discriminations et rapports de domination présents dans le milieu du travail. C'est également dans ce dernier que se cristallisent les discriminations et inégalités de genre. Par exemple, la division sexuelle du travail est un phénomène complexe qui a pour conséquence de ségrégner l'accès à des domaines professionnels ou à des postes hiérarchiques en fonction du sexe de la personne. Concrètement, la présence importante de femmes dans le milieu du Travail social est due à ce phénomène ainsi qu'à la naturalisation des compétences (Martin, 2016).

Ces problématiques sont complexes et on peut imaginer que les logiques de productivité ne parviendront pas à mettre en avant les capacités des travailleurs sociaux et travailleuses sociales à comprendre ces thématiques. Cependant, une telle compréhension augmente la capacité des professionnel-le-s à identifier les inégalités auxquelles leurs usager-ère-s sont confronté-e-s et à leur permettre de lutter contre celles-ci.

Herman illustre très bien les tensions que peut créer cette invisibilisation sur des équipes professionnelles :

« Les associations luttant contre les violences sont prises dans une ambivalence : malgré l'idéal féministe de l'émancipation et de la prise de conscience des rapports de force hiérarchisés, la "réinsertion" par l'économie prévaut. » (Herman, 2011, p. 82)

Cet article s'intéresse au cas d'associations contre les violences domestiques faites aux femmes. Des parallèles avec le reste des institutions du Travail social peuvent cependant être établis. En effet, chacune d'entre elles est fondée sur un ensemble de valeurs et de luttes définies. À ces dernières se mêlent les injonctions qu'imposent, implicitement ou non, les personnes ou entités permettant la survie financière de l'institution. Dans ce contexte, il est alors plus facile de comprendre pourquoi les exigences d'efficacité et de rendement gagnent de l'importance dans notre profession.

En conséquence, ce qui est considéré comme de l'empowerment ne prend en compte que partiellement la complexité des différentes dimensions (psychologique, économique, politique et cognitive) qu'il est supposé toucher. Dans cette optique, l'outil du genre peut aussi perdre toute pertinence. En effet, dans une logique d'évaluation, sensibiliser les usager-ère-s aux inégalités de genre peut sembler improductif. Par exemple, dans un centre médico-social dont la mission principale est de sortir ses bénéficiaires de leur situation financière précaire, y a-t-il une place pour la sensibilisation des bénéficiaires ? Si oui, laquelle ?

De même, encourager les bénéficiaires à poursuivre des formations dans des métiers peu conventionnels pour leur sexe peut sembler inutilement risqué. Certain-e-s professionnel-le-s peuvent penser qu'une femme a davantage de chances de trouver un emploi en suivant un atelier de coiffure et un homme un atelier de menuiserie. Une des conséquences de cette logique de productivité pourrait donc être que certain-e-s travailleurs sociaux et travailleuses sociales renforcent la division sexuelle du travail et les stéréotypes de genre au profit de ce qui est perçu comme productif.

Enfin, on pourrait aussi se demander si cette volonté de rationaliser toujours plus le Travail social n'a pas contribué à rendre la notion de genre impertinente. En effet, cette dernière s'inscrit résolument dans une optique de militantisme. Delphy (2013, p. 221) explique que l'une des raisons qui a contribué à une certaine perte de vitesse des mouvements féministes est qu'ils exigent de « rester en colère ». Cette conscience militante, qui se révolte face aux injustices, peut paraître incompatible avec la façon dont évoluent le Travail social et son organisation, toujours plus rationnelle.

## 6.2 CONCLUSION

Tout au long de mes recherches, j'ai découvert certaines raisons pouvant expliquer le fait que le concept du genre semble être relégué au second plan par les travailleurs sociaux et travailleuses sociales. Des raisons comme le fait que cette approche ne propose pas de solution toute faite et demande une grande capacité de remise en question de la société qui nous entoure ont été mentionnées. Dans ce chapitre, j'ai essayé d'identifier deux des multiples facteurs pouvant influencer la mobilisation de la notion du genre.

J'ai notamment expliqué comment l'individualisme, en accordant une très grande importance aux capacités de l'individu, peut à terme le rendre coupable de ses échecs. L'individualisme émet le postulat que les combats des militant-e-s féministes ou d'autres mouvements ont réussi à créer une société moderne où l'égalité est atteinte. En conséquence, utiliser l'approche du genre pour influencer notre réflexivité peut sembler désuet, tant cela équivaudrait à adopter une grille de lecture qui déresponsabiliseraît la personne.

La deuxième piste de compréhension que j'ai choisi de mettre en avant dans ce chapitre est celle des logiques de production et de la manière dont ces dernières peuvent participer à l'invisibilisation progressive des valeurs clés du Travail social.

Peut-on pour autant dire que le genre n'est pas pertinent dans la pratique de l'ensemble des travailleurs sociaux et travailleuses sociales ? S'il semble clair que le contexte actuel ne favorise pas la référence à cette notion, les apports de ce concept restent indiscutables pour mettre en œuvre une intervention développant l'empowerment des bénéficiaires. Les éléments évoqués dans les chapitres précédents ne sont donc pas remis en question. Cela dit, tout concept, aussi intéressant qu'il soit, peut devenir inadéquat en fonction du contexte, de l'éthique et de l'esprit critique des professionnel-le-s qui l'utilisent. Il appartient ainsi à chacun-e de s'approprier la notion de genre et de l'intégrer ou non dans sa pratique. C'est pour ces raisons qu'une enquête de terrain au contact direct des professionnel-le-s est essentielle.

# ENQUETE DE TERRAIN

## 7. METHODOLOGIE

### 7.1 ENJEUX ETHIQUES ET RISQUES DE MA DEMARCHE

Je relèverai dans ce chapitre les différents enjeux éthiques et les risques potentiels qu'engendre ma démarche méthodologique. Cela me permettra d'expliquer la construction de mon outil de terrain.

Approcher des professionnel-le-s à propos du concept du genre peut entraîner de nombreux questionnements de leur part. Une majorité de personnes pensent que c'est un construit social, le sexe, lui, est considéré comme naturel. Ainsi, il persiste une difficulté non-négligeable à comprendre que le genre et le sexe ne sont pas des notions si antagonistes que cela. Il est en effet difficile de reconnaître les mécanismes de naturalisation qui régissent notre organisation sociétale. C'est une démarche qui exige que la personne prenne du recul face à une société dont elle a toujours été membre. Cela est d'autant plus difficile que cette conscientisation exige aussi d'être sensibilisé-e aux rapports de pouvoir régissant notre société et que nous reproduisons parfois inconsciemment.

Engager un tel changement de perception chez un-e professionnel-le ne serait donc pas avisé dans l'exercice de mon investigation. C'est pourquoi, avant le début de mon enquête de terrain, j'ai compris que tenter de le faire ne me mènerait qu'à une démarche d'explication incomplète et potentiellement frustrante.

C'est dans cette optique que je n'ai pas voulu poser à mes interlocuteurs et interlocutrices des questions centrées sur leur « bonne » ou « mauvaise » compréhension de ce sujet. Je me suis plutôt intéressée à leur pratique et leur analyse, et j'ai veillé à présenter ma démarche comme un moyen de recueillir leurs modes de réflexions.

Mon outil d'entretien est assez spécifique et son usage a représenté un risque pour mon travail. Comme je le développerai plus tard, j'ai mené un entretien semi-directif à l'aide de vignettes scénarisées. Afin de rendre cet outil pertinent pour mon travail d'analyse, j'ai dû longuement réfléchir aux différents éléments présents dans les vignettes. Il m'a également fallu trouver des questions n'orientant pas les professionnel-le-s dans une démarche réflexive qui me complaisait.

Étant particulièrement sensible aux apports du concept du genre et aux valeurs qu'il développe, je me suis montrée très prudente pour préserver la scientificité de ma démarche. La présence, souvent inconsciente, de jugements dans mon enquête a par exemple été un élément auquel j'ai dû être attentive.

Ensuite, dans le but de préserver la scientificité de mon écrit, j'ai demandé le consentement des personnes à être enregistrées, tout en garantissant leur anonymat. Je me suis également engagée à restituer fidèlement leurs propos dans mon travail de Bachelor. Une charte d'entretien (disponible en annexe) a été réalisée dans ce but.

## 7.2 HYPOTHESES

Les hypothèses développées doivent permettre de répondre à ma question de départ : « En quoi le genre est-il une ressource pertinente à mobiliser pour penser l'intervention en service social ? » Ces suppositions ont été émises avant le début de mon enquête de terrain.

Elles sont les suivantes :

- a. Le concept du genre est une ressource pertinente dans la pratique du Travail social, car il permet de contribuer à une pratique qui favorise l'empowerment des bénéficiaires.

Les critères définissant concrètement l'empowerment sont répertoriés au chapitre 5.2. Cette hypothèse pose le postulat que, grâce à ses apports théoriques, le genre permet de créer une pratique basée sur l'empowerment. Grâce à la sensibilité aux rapports de domination des professionnel-le-s, la mise en place d'actions spécifiques permettra de développer les dimensions cognitive, psychologique, politique et économique de la personne. En conséquence, cette ressource faciliterait le regain de pouvoir chez l'usager-ère. J'émets cette hypothèse en raison des éléments théoriques développés dans le chapitre 5 : « Des enjeux de la conscientisation au développement de l'empowerment ». L'exemple des effets de l'utilisation de ce concept dans la pratique qui a été développé dans le chapitre 3.2 « En quoi les apports théoriques du genre influencent-ils la pratique du Travail social ? » représente aussi un argument de poids pour l'élaboration de cette hypothèse.

- a. Le concept du genre est pertinent dans la pratique du Travail social, car il permet aux travailleurs sociaux et travailleuses sociales qui s'y réfèrent de conscientiser le risque d'être un-e agent-e de reproduction des inégalités ou au contraire émancipateur et émancipatrice de ces dernières.

Cette hypothèse est importante, car elle permet de considérer le concept du genre comme un outil à double facette. Il permet non seulement d'orienter la pratique du Travail social vers l'empowerment de ses bénéficiaires, mais il influence aussi plus directement les professionnel-le-s. Il permet notamment une prise de conscience des dynamiques de pouvoir dans la relation entre les bénéficiaires, les professionnel-le-s et les institutions. Avec cette hypothèse, j'émets le postulat qu'un-e équipe professionnelle sensibilisée à cette notion sera plus attentive aux rapports de pouvoir qu'elle peut instaurer ou renforcer. Elle sera également attentive au potentiel rôle de reproductrice des stéréotypes de genre et inégalités qu'elle peut adopter et se questionnera sur ses pratiques.

## 7.3 OUTIL DE RECHERCHE : ENTRETIENS AVEC DES SCENARIOS

Les scénarios/vignettes ont pour but de faire émerger la réflexivité des professionnel-le-s. C'est un outil qualitatif pour comprendre les processus sociaux des travailleurs sociaux et travailleuses sociales. En ayant connaissance de tous les risques que je pourrais rencontrer, j'ai pensé que c'était l'outil le plus approprié. Il a pour but de reconstituer la manière dont le genre est utilisé comme une ressource pour la réflexivité et la pratique des professionnel-le-s. La majorité de l'entretien a été pensée comme semi-directive, car j'ai essayé de faire émerger la réflexivité professionnelle de mes interlocuteurs et interlocutrices en laissant libre cours à leurs pensées.

J'ai souhaité articuler mes entretiens autour de trois vignettes. Afin de pouvoir croiser les résultats de mon enquête, les scénarios présentés ont toujours été similaires avec les différent-e-s professionnel-le-s rencontré-e-s. Afin de s'adapter aux institutions accueillant des client-e-s aux problématiques différentes (notamment le lieu d'accueil où le critère d'entrée est l'absence de domicile), les trois client-e-s ont été décrit-e-s comme sans domicile fixe. Cette information ne déterminant pas l'existence d'un suivi au CMS, celle-ci n'a pas été communiquée aux deux professionnel-le-s de cette institution.

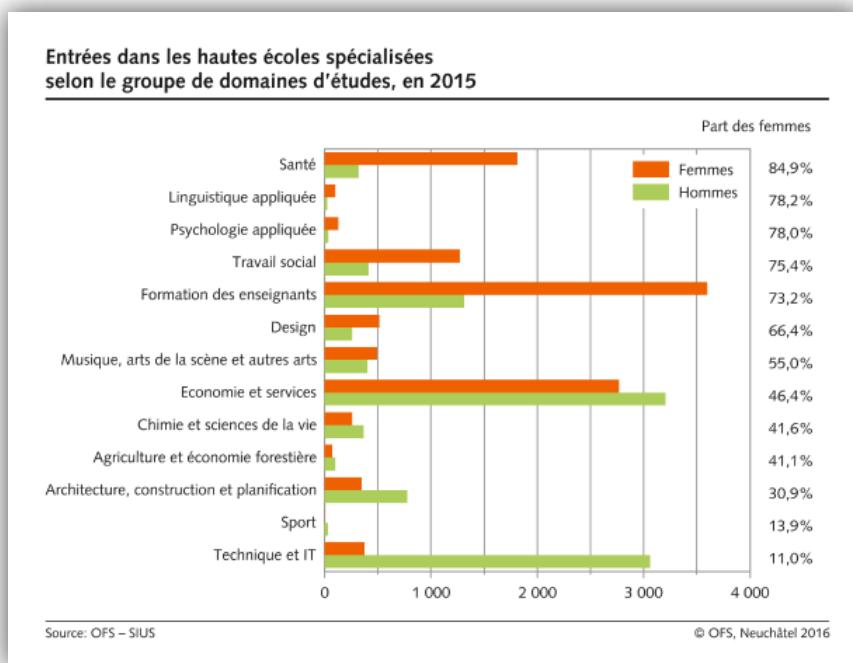
Ensuite, j'ai créé les vignettes en fonction de la réflexion suivante : j'ai constaté l'existence de phénomènes d'ordre social autour desquels se cristallisent de nombreuses inégalités. Parallèlement, les apports du genre pour atténuer les effets de celles-ci sont fréquemment sous-estimés.

J'ai notamment observé que la division sexuelle du travail est une thématique autour de laquelle de très nombreuses discriminations sont encore aujourd'hui présentes. Le plafond de verre, qui empêche les femmes d'accéder aux postes à haute responsabilité, est peut-être le phénomène le plus connu. De même, celui des salaires inégaux malgré un travail identique est toujours d'actualité en 2016 (Martin, 2016). J'ai aussi précédemment abordé les discriminations que peuvent subir les femmes lorsqu'elles reviennent au travail après un congé maternité. La position des femmes dans le monde du travail est donc délicate, car encore remise en question par les injustices qu'elles y subissent.

Lorsque ces dernières se retrouvent bénéficiaires dans des institutions sociales, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales jouent un rôle important dans leur (ré)insertion professionnelle.

Par exemple, dans le bureau d'accueil pour candidats-réfugiés au sein duquel j'ai effectué un stage, j'ai pu observer le rôle des professionnel-le-s dans ce processus spécifique. Il était initié par la participation des usager-e-s à des ateliers durant plusieurs mois. Les inscriptions se faisaient en fonction du choix des requérant-e-s d'asile et rien n'indiquait que des ateliers n'étaient pas mixtes. Pourtant, les femmes se dirigeaient vers des ateliers de couture, de nettoyage, de cuisine et de garde d'enfants. Les hommes étaient largement présents dans des ateliers de menuiserie, de peinture ou de construction. À travers cela se reproduisait donc une division sexuelle du travail.

Cette division sexuelle du travail s'applique également chez les citoyen-ne-s suisses, comme le montre le pourcentage d'entrées des femmes et des hommes dans les hautes écoles spécialisées et leurs différentes filières :



*Image 1 (Office Fédéral de la Statistique, 2016)*

Ce graphique montre que la représentation des hommes et des femmes dans les différentes filières n'est pas du tout égalitaire. Certains secteurs comme le Travail social ou celui de la formation en ingénierie connaissent une ségrégation genrée des filières.

Cet état de fait peut être expliqué par plusieurs phénomènes sociaux et économiques tels que « [la] socialisation différenciée, l'insertion différenciée sur le marché du travail, la répartition inégalitaire du travail domestique ou encore le sexism des représentations sociales des femmes et des hommes et de leur rôle dans la société » (Parini, 2006, pp. 63-64).

En conséquence, je me suis naturellement interrogée sur le rôle des travailleurs sociaux et travailleuses sociales. Lorsqu'elles et ils refont prendre contact les usager-e-s avec le monde du travail, sont-elles et ils des agent-e-s d'émancipation ou de reproduction des rapports de genre ? Ce concept est-il une ressource leur permettant de comprendre différemment la situation de leurs bénéficiaires dans des cas similaires ?

Face à ces questionnements, je pense que la problématique de l'insertion professionnelle peut être une situation emblématique permettant de mieux comprendre le rôle que jouent les professionnel-le-s et les ressources qu'elles et ils utilisent.

J'ai ainsi créé des vignettes faisant échos à cette thématique. Ces dernières, toujours présentées dans le même ordre chronologique, sont les suivantes :

Stéphane a perdu son emploi, il se présente pour la première fois à votre bureau. Il vous demande de l'aide

Marie a perdu son emploi, elle se présente pour la première fois à votre bureau. Elle vous demande de l'aide.

Elise et Daniel ont perdu leur emploi, étant en couple ils se présentent ensemble pour la première fois à votre bureau. Ils vous demandent de l'aide.

La réaction des professionnel-le-s, leur besoin de disposer de davantage d'informations ainsi que le discours qui a été utilisé pour relater leur pratique a pour but de développer mon analyse. De plus, étant donné que seule une variable (celle du sexe de la personne venant se présenter pour demander de l'aide) est changée dans ces trois vignettes, le croisement des réponses récoltées a été facilité.

Si les professionnel-le-s peinaient à répondre à certaines questions à cause du peu d'informations à leurs dispositions, je leur donnais des données supplémentaires sur la situation fictive. Ce fut le cas avec les deux professionnel-le-s travaillant dans un centre médico-social. Elle et il avaient besoin de savoir si les client-e-s avaient droit aux prestations du chômage. Cette information leur était nécessaire pour pouvoir mieux se représenter les situations fictives. Dans mes scénarios, je savais déjà que les trois client-e-s n'avaient pas ce droit. Par conséquent, je leur ai communiqué cette information.

Une fois ces informations récoltées, je suis passée à la deuxième partie de mon entretien qui consistait à la lecture des vignettes pour amorcer l'objet principal de l'interview. Pour mieux rendre compte du déroulement prévu des entretiens, il figure dans les annexes la grille utilisée lors de ceux-ci.

#### 7.4 CHOIX DE L'ECHANTILLON

La population que j'ai souhaité observer est celle des professionnel-le-s du Travail social, notamment les assistants sociaux et assistantes sociales. Mon échantillon de professionnel-le-s pouvait contenir des femmes comme des hommes. Elles et ils devaient exercer leur métier en Valais. Je souhaitais initialement interroger 5 ou 6 travailleurs sociaux et travailleuses sociales de formation. J'en ai

finalement interrogé 4. Mon objectif étant de reconstituer la réalité du Travail social face à l'utilisation du concept du genre, il ne m'a pas semblé pertinent d'inclure des critères de sélection plus spécifiques.

Cependant, l'un des critères que j'ai dû prendre en compte lors de mon enquête est le sexe des professionnel-le-s interrogé-e-s. La notion d'égalité et de pluralité des points de vue qui va de pair avec le genre m'a initialement suggéré de récolter l'avis d'un nombre égal de femmes et d'hommes.

Cependant, c'est en me remémorant l'objectif de mes recherches que ce choix est devenu moins évident. Le Travail social est un milieu majoritairement féminin. Je me suis demandé ainsi si mon échantillon ne serait pas biaisé dans sa représentativité de ce secteur d'activité. En interrogeant autant de femmes et d'hommes, les résultats de mon analyse reflèteraient davantage les professionnels que leurs collègues féminines. Pourtant, il y a davantage de femmes employées dans le Travail social que d'hommes.

En conséquence, je n'ai finalement pas estimé que la question de la parité de l'échantillon était un impératif de mon travail.

#### 7.4.1 TERRAINS / POPULATION

Dans le choix des terrains de l'enquête, j'ai favorisé des institutions mandatées par l'État. En effet, selon l'article de Guy Bajoit, le poids des politiques publiques et leur application concrète en institution est un terreau propice aux violences symboliques (Guy, 2005, p. 121).

Avant de commencer à contacter les institutions, voici comment j'avais conçu la partie investigation de mon travail de Bachelor. Au vu de la charge de travail importante des nombreuses institutions, je craignais ne pas obtenir l'autorisation de m'entretenir avec plusieurs professionnel-le-s d'une même structure. Cependant, dès le début de ma réflexion, j'ai pensé qu'il serait très intéressant de pouvoir comparer les réponses de deux travailleurs sociaux ou travailleuses sociales d'une même institution. Constraint-e-s aux mêmes normes institutionnelles, leur réflexivité pourrait cependant être différente. Craignant que cette démarche ne soit pas réalisable, j'ai commencé mon enquête de terrain en présélectionnant six terrains afin d'avoir déjà un panel d'institutions assez large.

Afin de préserver l'anonymat des professionnel-le-s ayant répondu à mes entretiens, je ne citerai pas le nom de leur institution. Les **centres médico-sociaux**<sup>4</sup> étant nombreux, ils seront les seules institutions nommées. Ces institutions sont intéressantes pour plusieurs raisons. Premièrement, elles assurent un des mandats les plus emblématiques du Travail social : l'aide aux personnes en situation de précarité. Mon objectif étant de pouvoir mieux comprendre la réalité du terrain face à la grille de lecture apportée par le genre, le choix de ce lieu m'a semblé pertinent. De plus, les professionnel-le-s y travaillant sont des généralistes. Encore davantage que d'autres institutions à la prise en charge plus spécifique, les CMS accueillent des bénéficiaires (et donc des situations) très différent-e-s. L'expérience et la réflexivité de ces professionnel-le-s sont en conséquence très riches. De plus, ce sont des lieux ayant de nombreuses normes qui sont, comme je l'ai expliqué précédemment, souvent génératrices de violences symboliques.

Pourtant, ces normes (notamment celles de la CSIAS<sup>5</sup>) restent malgré tout souples. Cette caractéristique est volontaire afin de laisser une capacité d'appréciation au travailleur social et à la travailleuse sociale en fonction de la particularité de chaque bénéficiaire. Cependant, « cette marge de manœuvre ne garantit pas nécessairement des décisions en faveur de l'égalité, et l'analyse des textes réglementaires montre bien que cette flexibilité renferme en elle la possibilité de discriminations lors des décisions concrètes en matière de prestations d'assistance » (Keller & al., 2011, p. 9).

---

<sup>4</sup> Abrégé dans la suite du texte par le sigle CMS

<sup>5</sup> La Conférence suisse des institutions d'action sociale, qui recommande le suivi d'un certain nombre de normes d'aide sociale.

Je me suis demandé de quelle manière elles et ils travaillent quotidiennement avec cette flexibilité. Cette dernière permet-elle d'exercer des pratiques encourageant la libération des bénéficiaires face aux rapports de domination dans lesquels elles et ils sont pris-es ? Au contraire, cette souplesse des normes serait-elle, comme cela a été dit, le terreau propice aux pratiques génératrices d'injustices et de violences symboliques ?

J'ai également rencontré une professionnelle dans un service social différent des CMS dont je décrirai plus loin la mission principale. Pour finir, j'ai pu interroger une assistante sociale travaillant dans un lieu d'accueil d'urgence où résident des personnes sans domicile fixe. Rencontrer cette professionnelle évoluant dans un milieu singulier par rapport aux services sociaux s'est avéré très riche pour mon analyse de terrain.

#### **7.4.2 PROFIL DES PROFESSIONNEL-LE-S RENCONTRE-E-S**

Dans ce sous-chapitre, je vais décrire le profil des professionnel-le-s que j'ai pu interroger. Pour commencer, il est utile de préciser que les quatre professionnel-le-s sont des assistants sociaux et assistantes sociales de formation. Il y figure 3 femmes et 1 homme.

Jennifer<sup>6</sup> qui travaille en CMS est la plus jeune de l'échantillon, puisqu'elle a une expérience de 3 ans en CMS et a 27 ans. Quant aux autres professionnel-le-s, ayant tous et toutes plus de 40 ans, elles et ils ont terminés leur formation depuis plus longtemps. Leurs années d'expériences dans leur institution sont également plus nombreuses que Jennifer :

Pour Martin qui travaille en CMS, il cumule bientôt plus de quinze années de travail dans cette institution. Quant à Leila, cela fait 6 ans qu'elle travaille au sein de ce lieu d'accueil d'urgence. Julia a quant à elle 7 années d'expériences dans son service social.

#### **7.5 METHODE DE CONTACT**

La prise de contact de ces institutions a été opérée par le biais de courriers adressés à la direction des institutions. Comme je l'ai déjà expliqué précédemment, j'ai dû éviter de sous-estimer l'importance des informations que j'ai donné à mes interlocuteurs et interlocutrices. Lors de ces premiers contacts, j'ai présenté mon travail comme un questionnement sur les pratiques émancipatrices. À cette lettre, j'ai joint des formulaires à l'intention directe des professionnel-le-s de l'institution. Elles et ils pouvaient me les renvoyer avec leurs disponibilités si elles ou ils souhaitaient spontanément participer à ces entretiens.

J'ai choisi de présenter mon travail comme s'intéressant aux pratiques émancipatrices et non pas directement au genre. En effet, il m'a semblé important d'éviter de susciter des réponses socialement correctes. Ces dernières auraient eu davantage de chances d'apparaître si les professionnel-le-s savaient que je m'intéressais à la thématique du genre.

Dans les faits, j'avais déjà des contacts avec des professionnel-le-s en CMS, ce qui a facilité mes démarches. J'ai tout de même pris contact formellement avec la direction du CMS où travaillaient ces personnes. J'ai téléphoné à la réception d'un autre service social, qui, après avoir reçu par e-mail ma lettre de contact, m'a conseillé de prendre contact directement avec une professionnelle par téléphone.

La dernière professionnelle faisait partie du réseau de ma directrice de travail de Bachelor et j'ai pu la joindre par téléphone afin de lui expliquer ma démarche.

---

<sup>6</sup> Les noms des professionnel-le-s interrogé-e-s utilisés dans ce travail de Bachelor sont des noms d'emprunt

## **8. BIAIS DE L'ENQUETE DE TERRAIN**

### **8.1 BIAIS LIÉS A L'ECHANTILLON**

Comme je l'ai détaillé dans le chapitre précédent, mon échantillon n'est pas à visée quantitative, mais plutôt qualitative. En conséquence, les résultats de mes recherches ne permettront pas de tirer des conclusions de type : « Les professionnel-le-s entre 25 et 30 ans travaillant en CMS ne pensent pas que le genre est un outil pertinent dans leur pratique. » Pour arriver à cette fin, un nombre conséquent de professionnel-le-s aurait dû être interrogé-e-s. Il s'agit d'une démarche qui n'a pas pu être mise en place.

L'analyse développée ne reflétera donc pas les pratiques de la majorité des professionnel-le-s du social. Elle permettra cependant d'amener une réflexion sur le fonctionnement de ces travailleurs sociaux et travailleuses sociales. En comprenant les modes de réflexion des professionnel-le-s interrogé-e-s, des pistes de compréhension plus générales pourront être déduites.

### **8.2 BIAIS LIÉS AUX ENTRETIENS**

Deux entretiens se sont déroulés avec des professionnel-le-s que je connaissais personnellement et qui travaillent dans un même CMS. Cela a été un avantage significatif pour commencer mon enquête de terrain, puisque j'ai pu tester mon outil avec des personnes connues. Cependant, cet avantage constitue également un biais dans ma démarche. En effet, connaître ses interlocuteurs et interlocutrices implique forcément qu'un rapport particulier s'installe lors de l'entretien.

Ce rapport se ressent notamment dans les réponses qui m'ont été apportées. Sachant que j'avais effectué un stage en CMS, ces deux professionnel-le-s m'ont parfois apporté des réponses telles que : « Tu sais comme c'est... », « Je ne vais pas te l'expliquer, tu le sais très bien ». J'ai été attentive dès le premier entretien à chercher à comprendre clairement les réponses de ces professionnel-le-s. Or, le fait que je connaisse parfaitement leur contexte de travail m'a peut-être conduite à, involontairement, mener des entretiens moins approfondis avec ces professionnel-le-s, sachant de quoi elles et ils parlaient lorsque nous abordions le sujet des normes et des mesures présentes en CMS.

Un dernier biais lié aux entretiens se rapporte aux réponses données par mes interlocuteurs et interlocutrices. Certaines personnes avaient tendance à me fournir des réponses très courtes, qu'il me fallait souvent explorer en posant davantage de questions. Au contraire, d'autres professionnel-le-s détaillaient plus leurs pensées, ce qui m'a peut-être amenée à être moins investigatrice, car je considérais leurs réponses comme suffisamment fournies.

### **8.3 BIAIS LIÉS AUX QUESTIONS POSÉES**

Les questions de mon outil d'entretien sont principalement basées sur la compréhension de l'intervention des professionnel-le-s. Je n'ai pas posé de questions sur la manière de faire, c'est-à-dire les gestes, l'attitude corporelle des client-e-s. Je n'ai pas non plus posé de questions sur les valeurs des professionnel-le-s. Ces sujets sont tout de même ressortis à plusieurs reprises lors des entretiens.

Par ailleurs, mon cadre théorique aborde des sujets comme l'empowerment, le genre ou encore les violences symboliques. Il m'était difficile de poser frontalement des questions évoquant ces sujets, tant elles risquaient de susciter des réponses dites « socialement désirables ». Pour savoir si les travailleurs sociaux et travailleuses sociales étaient sensibles à la grille de lecture du genre, j'ai dû créer tout un outil d'entretien avec des scénarios fictifs, afin d'obtenir des éléments de réponses à ce questionnement. Par conséquent, j'ai dû interpréter les propos des professionnel-le-s. Il est possible que j'aie, par inadvertance, déformé les propos de mes interlocuteurs et interlocutrices. Afin de limiter ce risque, j'ai retroussé l'intégralité des discours qui m'ont été tenus. Dans mon analyse, j'ai cité le plus souvent possible mot pour mot les propos des participant-e-s à mon enquête.

Pour finir, les interprétations des réponses obtenues à la suite de mes questionnements ont été regroupées en catégories dans mon analyse des entretiens. J'ai choisi d'analyser de façon transversales l'ensemble des réponses apportées par les professionnel-le-s. Afin de faciliter mon analyse, j'aurais pu simplement détailler les réponses de chaque professionnel-le à la première question posée, puis à la deuxième etc. Cependant, j'ai réfléchi chaque question comme pouvant potentiellement me donner des indicateurs précis quant à une interrogation que j'avais. Ainsi, lors de l'analyse des entretiens, j'ai d'abord retranscrit et écouter les entretiens à plusieurs reprises. Ensuite, à mesure que j'observais des thèmes similaires apparaître dans les différents entretiens, je les regroupais ensemble et j'en tirais des conclusions.

# ANALYSE DES ENTRETIENS

Pour présenter l'analyse des entretiens, je vais dans un premier temps expliquer les notions de temporalité du suivi et la prise en considération de la demande des client-e-s. Ces facteurs permettent de mieux comprendre deux éléments importants qui précèdent la prise en charge des client-e-s. Les réponses qui m'ont permis de rédiger ces chapitres sont apparues quand les professionnel-le-s expliquaient leurs démarches lors des toutes premières rencontres avec les client-e-s.

Lors de l'analyse des données, j'ai schématisé concrètement l'intervention et sa planification expliquée par chaque professionnel-le pour les vignettes que je lui ai proposées.

Tous ces éléments m'ont aidé à confirmer ou non ma première hypothèse. La deuxième partie de cette enquête de terrain s'est davantage centrée sur la compréhension des enjeux, des valeurs et de la posture professionnelle adoptée par les personnes interrogées dans leur institution.

## 9. PREMIERE HYPOTHESE

Ma première hypothèse était la suivante :

- a. Le concept du genre est une ressource pertinente dans la pratique du Travail social, car il permet de contribuer à une pratique qui favorise l'empowerment des bénéficiaires.

Pour y répondre, j'ai cherché à comprendre l'intervention mise en place par les assistants sociaux et assistantes sociales interrogé-e-s avec trois scénarios différents. Comme je l'ai déjà expliqué dans le chapitre précédent, j'ai analysé l'intervention qui leur a été proposée sous deux angles :

- a) L'intervention et ses spécificités en termes de temps, de missions de l'institution (dispositif de l'institution) et de l'analyse de la demande des client-e-s par les professionnel-le-s dans le chapitre 9.1 et 9.2.
- b) L'intervention spécifique choisie par les professionnel-le-s et les raisons de ce choix dans le chapitre 10.

### 9.1 NOTION DE TEMPORALITE DU SUIVI ET MISSION DE L'INSTITUTION

Il est ressorti de mes entretiens que le suivi des trois client-e-s était systématiquement influencé par une notion très importante dans le Travail social : la temporalité du suivi.

En effet, l'intervention proposée diffère en fonction de la durée envisagée du suivi des client-e-s (court, moyen ou long terme). Sur ce plan, pour les institutions rencontrées, les interventions exposées se divisaient en deux catégories :

- a. Courte durée (quelques mois)
- b. Moyenne durée (quelques années)

Les interventions en CMS se rangent principalement dans la première catégorie. Jennifer comme Martin ont pour objectif principal de permettre à la personne d'accéder rapidement à une meilleure situation financière. Pour ce faire, leur plan d'intervention est avant tout centré autour de l'activation en mesure. Les deux professionnel-le-s m'ont expliqué qu'après un ou deux rendez-vous avec les client-e-s, un dossier d'aide sociale peut être ouvert. Immédiatement après, une mesure peut être appliquée, sous forme de participation à des ateliers protégés ou de coaching à la recherche d'emploi. Telles qu'elles m'ont été décrites, ces mesures proposées aux client-e-s durent généralement entre un et six mois. Lors de leur évaluation, une autre mesure peut être envisagée afin d'augmenter les chances de la personne de se réinsérer professionnellement et de retrouver une situation financière plus favorable. Ces mesures sont supposées réinsérer rapidement les client-e-s afin que leur suivi par un CMS ne soit plus nécessaire.

Il est cependant utile de préciser que, lors de mes entretiens avec ces professionnel-le-s, j'ai été amenée à aborder leur expérience pratique avec des client-e-s qui étaient soutenu-e-s financièrement par le CMS depuis de nombreuses années. Par conséquent, si les outils à la disposition de Jennifer et de Martin sont conçus sur quelques mois, le potentiel de réinsertion des client-e-s peut faire durer le suivi plus longtemps. Un accompagnement à court terme peut donc se transformer en suivi à long terme.

De plus, Martin m'a expliqué qu'il souhaitait éviter que l'intervention rapide du CMS ne devienne une course à la réinsertion. Il a tenu les propos suivants en m'expliquant l'intervention qu'il mettrait en place pour un homme célibataire :

« On va aller gentiment par étapes. Moi, je suis le rythme, je n'impose rien. J'ai vraiment beaucoup de peine. Alors c'est un discours qu'on peut pas forcément tenir lorsqu'on a des journées avec le Service de l'action sociale ou même des fois au niveau de la hiérarchie, en groupe, mais je défends quand même toujours la posture du client ! Donc là, Stéphane [client fictif] est un petit peu motivé : on va mettre en place une mesure sur trois mois. »

Les injonctions du CMS pour favoriser une activation rapide sont donc parfois nuancées par la posture professionnelle de l'intervenant-e. Je réexaminerai ces propos dans le chapitre 10 et 11.

La deuxième catégorie est celle des suivis de moyenne durée. C'est le cas pour les interventions proposées par le lieu d'accueil d'urgence et le deuxième service social.

Selon Julia, qui travaille dans un service social, le suivi qu'elle propose peut s'étendre sur plusieurs mois, voire des années. Cette temporalité est directement en lien avec l'objectif de son institution. Ce dernier est notamment d'aider les personnes à gérer leur situation financière et leur budget mensuel. Selon son expérience, cet objectif est particulièrement compliqué à atteindre. Pour le client, il s'agit d'un long apprentissage. La personne peut ne pas avoir les capacités nécessaires pour entreprendre ce processus. C'est pourquoi le suivi peut s'étendre sur une longue période. Il n'y a pas de réelles limites de temps à ce suivi. Cependant, si Julia s'aperçoit que ses client-e-s ne parviennent pas à faire des apprentissages, elle les oriente après quelques mois vers un service plus compétent. Il peut s'agir d'un service de psychologie si Julia suspecte l'existence de troubles psychologiques ou alors d'un CMS.

Ensuite vient l'accompagnement du lieu d'accueil d'urgence, qui propose le suivi le plus particulier en termes de temporalité. En effet, contrairement aux autres institutions concernées par cette analyse, ce lieu n'est soumis à aucune injonction de respecter une quelconque temporalité. L'objectif de cette institution est de fournir un lieu de vie à ses bénéficiaires, pour ensuite leur permettre de progressivement se rediriger vers la société extérieure. Ce sont les client-e-s qui décident du jour où elles et ils sont prêt-e-s à partir.

Pour illustrer cette absence de temporalité, je citerai directement les explications de Leila concernant la manière dont elle accompagne les client-e-s lors de la prise de contact avec des intervenant-e-s extérieur-e-s :

« Alors on fait souvent des rencontres tripartites. Ou bien même au CMS, ou à l'ORP je les accompagne certains, ceux qui arrivent à se débrouiller tant mieux... mais ça se construit vraiment tranquillement. »

Ce qui se construit tranquillement, selon ses dires, c'est la remise en contact des bénéficiaires avec l'extérieur. À plusieurs reprises, elle m'a expliqué que l'intervention n'est pas limitée dans le temps et qu'elle peut se poursuivre sur des mois, voire des années. Si la personne ne se sent pas prête à entamer des démarches pour quitter l'institution, cette dernière s'adapte presque entièrement à sa demande.

Cette absence de temporalité et cette totale adaptation à la demande des client-e-s me permet d'enchaîner sur le prochain chapitre, qui traite de la demande des client-e-s et la manière dont elle est

considérée. En effet, dans ce chapitre, nous avons vu que la temporalité du suivi de chaque institution a forcément un impact sur l'intervention proposée. Par exemple, les deux intervenant-e-s en CMS ne pourraient pas suivre la même temporalité que Leila, les injonctions pour réinsérer la personne professionnellement étant trop importantes. Il en va de même pour Julia, dont les services n'auraient pas de sens si la personne ne se montrait pas prenante et qu'aucune progression dans la gestion du budget de la personne n'était observée.

En conclusion, on voit que l'organisation de l'institution se répercute forcément sur le suivi des client-e-s. On peut émettre l'hypothèse qu'avec un suivi à court terme, avoir pour objectif l'empowerment des client-e-s est illusoire. En effet, pour y parvenir, la conscientisation est une étape clé à franchir avec les client-e-s. C'est un processus à long terme. Lorsque les injonctions des institutions sont d'activer les client-e-s en atelier ou en mesure, il peut être difficile de trouver du temps pour le processus de réflexion que nécessite la conscientisation. C'est déjà un élément de réponse à mon hypothèse.

## 9.2 PRISE EN CONSIDERATION DE LA DEMANDE ET PREMIER CONTACT

À travers chaque entretien que j'ai mené, le sujet de la demande des client-e-s est revenu. Dans mon outil de terrain, j'avais volontairement ajouté au scénario la phrase « Stéphane/Marie/Élise et Daniel vous demandent de l'aide ». Cela a permis aux professionnel-le-s rencontré-e-s de s'interroger sur la nature exacte de la demande des client-e-s. Pour ce faire, elles et ils pouvaient s'imaginer cette situation ou évoquer la demande d'un-e client-e dans une situation similaire qu'elles et ils avaient rencontrée dans leur pratique.

Dans ce chapitre, je vais donc relever dans le discours des professionnel-le-s la manière dont la demande est identifiée, puis traitée. Cela constituera un indicateur fort du pouvoir décisionnel des client-e-s et donc de leur empowerment.

Selon Martin, identifier la demande des client-e-s se fait avant même le premier entretien. Les nouveaux clients et nouvelles clientes sont accueilli-e-s par un-e assistant-e administratif-ve par téléphone. Les quelques informations récoltées lors de ce premier entretien sont ensuite transmises par documents informatiques à la personne qui deviendra référente du dossier. Cette dernière contacte ensuite par téléphone la ou le client-e pour fixer un premier entretien. Pour Martin, les premiers pas de l'identification de la demande se font déjà lors de ce premier contact téléphonique.

« C'est pour avoir, pour déjà tâter le terrain, sentir à la voix dans quel état d'esprit, comment il [le client fictif] est. Avec la voix, on peut quand même sentir s'il est vraiment un peu, très nonchalant ou s'il est... Si la situation est grave ou pas, s'il est mal foutu ou quelque chose comme ça. [...] Le ton de la voix, la manière dont il s'exprime me donne déjà de bons éléments. »

Ensuite, lors du premier entretien, Martin s'affaire à accueillir la personne pour lui permettre d'exprimer ses besoins. Cet accueil passe par l'écoute de la personne et de son histoire et une attitude bienveillante de Martin. De plus, ce dernier porte une attention toute particulière à son propre ressenti en tant que professionnel face au client ou à la cliente reçue-e.

Pour ce qui est du traitement de la demande du client-e, Martin et sa collègue Jennifer trouvent important de présenter clairement aux client-e-s le cadre du CMS. Cette démarche passe par l'exposition claire des normes qui influent directement sur leur pratique. Cela leur permet d'expliquer aux client-e-s qu'elles et ils auront l'obligation de participer à des mesures et de leur faire comprendre le système dans lequel elles et ils s'engagent.

Concernant Julia, la demande des client-e-s est un point essentiel du suivi. Elle doit être identifiée lors des premiers entretiens pour garantir l'efficacité de l'intervention mise en place. C'est important car aider les personnes à mieux gérer leurs dépenses n'a pas de sens si elles s'y opposent :

« Nous on enseigne de remettre les bonnes priorités en disant "Mais écoutez, c'est vrai que si vous ne payez pas le leasing, vous avez plus la voiture, mais si vous payez pas le loyer vous n'avez plus de logement, mais c'est ce qui est le plus important pour vous." Après nous on peut conseiller, mais on respecte le choix des gens. »

Le fait que la demande des client-e-s aille dans le sens du suivi prévu par le service social est déterminant pour la pertinence de l'existence même d'un suivi. Ce n'est pas le cas pour le CMS ou le lieu d'accueil. En CMS, Jennifer évoque le cas d'une de ses clientes qui ne souhaite pas se réinsérer, mais qui est toujours aidée financièrement et socialement par le CMS.

Il en va de même pour Leila, qui considère la demande sous un angle tout particulier. Elle réserve un accueil qu'elle qualifie d'inconditionnel à chaque client-e. L'accueil étant inconditionnel, l'examen minutieux de la situation financière des client-e-s n'a pas lieu d'être. Le suivi de la personne est orienté différemment en fonction de ce qu'elle apporte dans ses rencontres avec Leila. De plus, un autre point important à soulever est qu'il est possible que les résident-e-s de ce lieu d'urgence ne souhaitent jamais rencontrer leur assistante sociale. Cela ne peut pas être le cas dans les autres institutions, où les interlocuteurs et interlocutrices des client-e-s sont principalement les assistants sociaux et assistantes sociales. Leila m'a ainsi expliqué qu'il appartenait aux client-e-s de demander un rendez-vous dans son bureau. Le suivi d'une personne résidant dans ce lieu d'urgence ne peut donc techniquement pas prendre une direction à laquelle elle s'oppose. Avec les outils à disposition de ce lieu d'accueil (participation aux activités obligatoires, cours d'aide à la gestion administrative ou encore à la recherche d'emploi), l'assistante sociale et les bénéficiaires entament un travail ensemble.

Suivre les client-e-s en fonction de leurs demandes n'est pas forcément possible en CMS ou dans un milieu très normé. J'ai constaté lors de mes entretiens que les équipes professionnelles en CMS devaient faire preuve d'une grande souplesse. Par exemple, Jennifer m'a expliqué avoir rencontré un client pour qui elle pensait devoir ouvrir un dossier d'aide sociale. Elle a finalement dû appeler l'avocat de ce client en vue de débloquer son droit à des prestations d'assurances sociales qui assureraient son minimum vital. Ainsi, malgré un cadre strict, le suivi peut être modelé différemment en fonction de la demande des client-e-s. Cependant, et contrairement à celui qui est proposé dans d'autres institutions, le suivi en CMS peut s'avérer être contraignant pour les client-e-s. Étant obligé-e-s de rester à l'aide sociale pour assurer leur minimum vital, les bénéficiaires n'ont pas d'autres choix que de se plier aux exigences de leur assistant-e social-e, sous peine d'être sanctionné-e-s.

Il existe cependant, dans l'institution dans laquelle travaille Leila, quelques rares cas où les demandes et les besoins des client-e-s ne peuvent pas être pris en compte ou doivent être recadrés. Il s'agit des situations où ces demandes peuvent nuire directement au fonctionnement interne de l'institution. L'exemple d'un nouveau client en proie à des problèmes de consommation qui n'arrivait pas à se lever le matin pour participer aux activités et donc à la vie de l'institution m'a été cité par Leila. De plus, si des client-e-s veulent se mettre en couple, cela peut générer des tensions au sein du lieu d'accueil. En effet, les besoins affectifs des résident-e-s étant exacerbés par la situation d'isolement social dans laquelle elles et ils se trouvent, la formation d'un couple peut créer des jalousies et des débordements.

Ainsi, on constate que la demande et les besoins des client-e-s sont considérés différemment selon les institutions et ses professionnel-le-s. Pour certain-e-s, les demandes des client-e-s ne peuvent être prises en considération qu'à partir du moment où elles évoluent dans le cadre des normes institutionnelles. Pour d'autres, la demande est essentielle car elle motivera la poursuite du suivi ou son orientation.

Enfin, à la vue de mes trois vignettes, les différent-e-s professionnel-le-s ont déduit à plusieurs reprises la demande des client-e-s. Ces demandes ont été classées par les quatre intervenant-e-s par ordre d'urgence de la manière suivante :

- 1) L'aide à la recherche d'un logement
- 2) L'aide à l'accès à de la nourriture
- 3) L'aide à la réinsertion professionnelle
- 4) L'aide à l'indépendance financière

Ces éléments de réponses sont ressortis à divers moments du discours des professionnel-le-s. Il est intéressant de constater que malgré les différents profils de professionnel-le-s interrogé-e-s, les mêmes priorités ressortent.

Cette notion de priorité des demandes influence forcément le suivi des client-e-s car, consciemment ou non, les professionnel-le-s risquent de centrer davantage leurs efforts sur un aspect de la vie d'un-e client-e alors que celui-ci ne lui pose pas de problème. Par exemple, Jennifer m'a expliqué qu'en tant qu'assistante sociale d'un CMS, elle suit des personnes qui vont perdre prochainement leur domicile. Son objectif pour ces personnes est de les aider à trouver un logement. Cette priorité a été partagée par les trois autres professionnel-le-s. On peut se demander comment elles et ils réagiraient face à un-e client-e dont la priorité absolue est de retrouver un travail et dont la potentielle expulsion de domicile n'a qu'une importance secondaire.

Il me semble déjà avoir quelques éléments de réponse à cette question. En effet, si la demande du ou de la cliente est traitée et considérée différemment par chaque professionnel-le, toutes les réponses comportent un point commun. Ce dernier est que les demandes et besoins des client-e-s sont toujours considérés comme étant importants à respecter dans la mesure du possible.

### 9.3 CONCLUSION

Ces deux premiers chapitres me permettent déjà d'apporter certains éléments de réponse à ma première hypothèse, qui est la suivante :

- a. Le concept du genre est une ressource pertinente dans la pratique du Travail social, car il permet de contribuer à une pratique qui favorise l'empowerment des bénéficiaires.

Ce n'est pas un hasard si j'ai exposé l'objectif de chaque institution dans le chapitre 9.1. Ces objectifs ont tous pour but d'améliorer le bien-être des client-e-s sur un certain plan. Pour le CMS, le point de focus est l'amélioration de la situation financière. Il en va de même pour le service social de Julia, qui aide les client-e-s à gérer leur budget. Pour sa part, le lieu d'accueil d'urgence de Leila héberge des personnes jusqu'à ce qu'un accès à un logement individuel soit trouvé.

On voit donc que ces institutions ont des missions visant à garantir une meilleure accessibilité aux ressources qui font défaut à leurs bénéficiaires. Cela correspond à l'un des premiers niveaux de l'empowerment.

À ce stade de l'analyse, aucun élément concret ne montre un effort de conscientisation pour développer l'empowerment des client-e-s. Cet aspect n'apparaît pas dans les discours des professionnel-le-s. J'émetts également l'hypothèse que les suivis à court terme des institutions ne sont pas propices à la mise en place d'un processus de conscientisation.

Le concept du genre ne semble d'ailleurs pas être une grille de lecture motivant une prise en charge particulière en fonction des trois situations différentes. Les éléments qui influencent l'accompagnement des personnes sont davantage liés au profil professionnel de la personne, à son statut, sa motivation ou encore son projet d'insertion professionnelle. Les éventuelles injustices sociales liées au genre de la personne ne semblent pas aussi pertinentes que ces autres critères, comme je le démontrerai dans les chapitres suivants.

## 10. INTERVENTION AUPRES DES CLIENT-E-S CELIBATAIRES

Après avoir détaillé les notions de temporalité, de prise en compte de la demande de la ou du client-e, je présenterai concrètement les interventions proposées par les professionnel-le-s. J'expliquerai d'abord la prise en charge décrite pour la situation fictive de Stéphane et Marie. Cela me permettra de relever les quelques différences d'accompagnement entre femmes et hommes. J'illustrerai l'accompagnement des client-e-s par des schémas, puis y apporterai quelques explications complémentaires. Ensuite, je m'arrêterai sur les quelques particularités du suivi du couple fictif dans un chapitre séparé.

À titre de rappel, les situations proposées aux professionnel-le-s étaient celles de trois individus différents : Stéphane, Marie et le couple d'Elise et de Daniel. Ces personnes étaient sans emploi et cherchaient de l'aide auprès des professionnel-le-s.

### 10.1 SUIVI DE JULIA DANS UN SERVICE SOCIAL

Pour Julia, qui travaille dans un service social, l'intervention proposée pour les trois situations se présente de la manière suivante :



Elle m'a expliqué ne pas faire de différences dans son suivi entre femmes et hommes. L'important, pour elle, est de pouvoir travailler avec un-e client-e ouvert-e à ses conseils de gestion et qui est preneur-euse du suivi proposé.

Se définissant comme une institution proposant des services souvent complémentaires à ceux des CMS, cette institution effectue également un travail d'orientation. Parfois, les client-e-s s'adressent à Julia, ne sachant pas que leur situation devrait être traitée par un CMS ou une autre institution. Ce travail d'orientation peut être délicat pour elle. Certain-e-s client-e-s arrivent avec l'espoir de recevoir une aide financière directe de son institution.

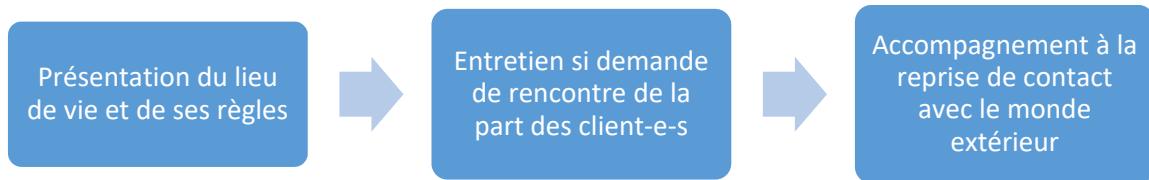
Il appartient à l'équipe professionnelle de déterminer l'institution vers laquelle les client-e-s doivent être redirigé-e-s. Parfois, il s'agit de les guider vers un foyer d'accueil, un CMS ou encore un centre LAVI<sup>7</sup>. Par exemple, Julia m'a expliqué qu'elle est parfois confrontée à des personnes en proie à des souffrances psychiques nécessitant un suivi spécialisé. D'autres pensent pouvoir résoudre la totalité de leurs problèmes en quelques rendez-vous et ne parviennent pas à participer à un suivi sur le long terme, car leur situation se précarise.

L'étape de l'élaboration d'un budget est très importante, puisque c'est le nœud de l'accompagnement des client-e-s. Lors des premiers rendez-vous, les client-e-s expliquent leur situation financière. Si Julia s'aperçoit que la personne est motivée et dispose des ressources nécessaires (en termes de santé et au niveau financier) pour rembourser progressivement certaines dettes, elle établit un budget de remboursement. Par ce biais, elle commence un travail de conseils et de discussions avec les client-e-s. Puis, des rencontres mensuelles pour coacher les client-e-s sont planifiées.

<sup>7</sup> Centre de prise en charge des victimes d'infractions pénales

## 10.2 SUIVI DE LEILA DANS UN LIEU D'ACCUEIL D'URGENCE

Pour Leila, la procédure d'accueil dans le lieu d'accueil d'urgence au sein duquel elle travaille est rigoureusement respectée :



Comme je l'ai précisé plus haut, un entretien et un suivi ne se mettent réellement en place qu'à la demande des résident-e-s. Les client-e-s doivent s'inscrire sur une liste pour planifier une rencontre avec Leila. Dans ce cas, un entretien est fixé et la professionnelle tente de répondre à la demande de la ou du client-e. Cette demande, qu'elle concerne la recherche d'un appartement, d'un travail ou autre, permet à la professionnelle d'accompagner la ou le résident dans sa reprise de contact avec le monde extérieur. En effet, en faisant suivre à la personne des cours administratifs (pour comprendre le système d'assurances ou rédiger des lettres de motivation, par exemple), Leila effectue indirectement avec elle un premier pas vers un retour au monde extérieur. Cet objectif est très important, selon elle. En effet, elle a exprimé à plusieurs reprises que certain-e-s client-e-s s'acclimatent si bien à la vie dans cette institution qu'un retour au monde extérieur devient presque douloureux. C'est donc en connaissance de cause qu'elle accompagne patiemment et selon sa demande chacun-e des client-e dans sa réinsertion sociale ou professionnelle.

Leila a également tenu les propos suivants concernant la prise en charge des femmes :

« Alors au niveau de l'accueil, c'est exactement la même procédure. Par contre, les femmes ont un lieu différent de vie des hommes. Elles sont dans une annexe du foyer, mais elles partagent les repas en commun avec les hommes. [...] Elles travaillent sous la responsabilité d'une adjointe et elles travaillent presque essentiellement dans le tri des vêtements, la mise en place du magasin et tout ça. Ça peut arriver que certaines femmes demandent d'aller travailler dans l'atelier bricolage. »

On constate qu'une division sexuée du travail se met en place dans le choix des ateliers. Cela n'est pas surprenant : comme je l'ai développé dans le chapitre 7.3, ce phénomène est également largement reproduit dans le milieu du travail. Leila ne joue cependant pas le rôle d'une reproductrice des inégalités de genre qui découlent de cette division du travail, puisqu'elle valide également le choix des rares femmes souhaitant fréquenter l'atelier bricolage. La volonté des client-e-s étant très importante, ces demandes spécifiques sont toujours acceptées.

La prise en charge des femmes n'est pas différente de celle des hommes dans ce lieu d'accueil. Une non-mixité entre le lieu de vie des femmes et des hommes est cependant observée. Cette non-mixité est toute relative, puisque femmes et hommes mangent ensemble et peuvent participer aux mêmes ateliers. Cette absence de réelles distinctions trouve ses racines dans la philosophie de cette institution : un accueil inconditionnel qui prendra la forme particulière que la ou le client-e dictera par sa demande.

Seul l'accueil des femmes victimes de violences conjugales semble particulier, puisqu'il existe des craintes concernant les capacités de ce lieu d'accueil à protéger ces résidentes particulières de leur abuseur. Elles sont d'ailleurs rapidement dirigées vers des lieux d'accueil spécifiques.

### 10.3 SUIVI DE MARTIN DANS UN CMS

Pour Martin, le suivi démarre dès la première prise de contact, en général par téléphone. La prise en charge des trois situations ne diffère pas l'unes de l'autres :



L'accent est toujours mis sur la création du lien avec le client dès le début du suivi. Martin déclare : « J'essaie d'accueillir dans les premiers contacts, le regard, la poignée de main. » Cependant, Martin exprime fortement sa conviction que la création de tout lien avec la ou le client-e ne peut réellement se faire dans un second temps en CMS. En effet, selon ses dires, la quantité considérable de questions intimes et d'informations à récolter pour pouvoir instruire un dossier empiète sur la création de lien. Ce n'est, selon lui, qu'après l'instruction du dossier que le travail d'accompagnement peut réellement débuter.

Cette création de lien, qui se fait après les premiers entretiens, permet également de déterminer la pertinence d'un projet de réinsertion professionnelle. Pour ce faire, cet assistant social s'intéresse tout particulièrement aux désirs et aux interrogations exprimés par les client-e-s. Ce processus est décrit de la manière suivante par Martin :

« Alors l'intérêt pour moi dans une situation comme ça [celle de Stéphane], c'est l'intérêt du client pour moi. Mettre en place une mesure d'un point A à point B, ça sert à rien c'est contre-productif, pis je déteste mettre une mesure en place quand on n'a pas vérifié d'autres choses avant. Non, il faut juste prendre le temps de vérifier d'autres choses avant. Ça dépend tout de comment Stéphane se sent. »

On peut constater que cet assistant social, malgré les normes qu'il doit respecter, essaie de faire passer l'intérêt et le bien-être des client-e-s en premier. Il déclare également que, dans les situations présentées, il est important qu'il puisse juger si une mesure d'insertion professionnelle est réellement adéquate. Peut-être qu'au contraire, une mesure d'insertion sociale devrait d'abord être envisagée.

Aucune différence d'accompagnement n'est ressortie entre femmes et hommes. Le catalogue des mesures permet de choisir la mesure la plus appropriée en fonction du profil professionnel, de l'âge, des limitations de santé ou encore de l'intérêt de la ou du client, selon Martin.

La seule différence qui a pu être relevée dans le discours de Martin a surgi lorsque nous avons abordé le sujet de l'activation de la cliente fictive. Martin a effectivement cherché à savoir si cette cliente avait des enfants, questionnement qu'il n'avait pas eu pour le client fictif. Cependant, aucune conclusion ne peut réellement être tirée de ce fait. En effet, la dernière question posée à Martin sur le client fictif avait pour objectif de savoir si l'existence d'enfant à charge dans la situation de cette personne aurait une influence sur son suivi. Ainsi, Martin a pu être influencé par cette question et c'est peut-être pour cette raison qu'il a porté plus d'attention aux hypothétiques enfants de cette cliente.

Enfin, Martin a également proposé spontanément que la cliente participe à un atelier de couture. On peut donc supposer qu'il propose cet atelier à ses clientes et un atelier de menuiserie à ses clients. Ce faisant, il renforce peut-être inconsciemment la division sexuelle du travail ainsi que les inégalités et les discriminations qui en découlent. Cependant, j'ai pu constater dans le discours que Martin est tout à fait ouvert aux souhaits des client-e-s et que si un-e client-e souhaite briser les barrières de la division sexuelle du travail, il accepterait probablement cette demande.

## 10.4 SUIVI DE JENNIFER EN CMS

Le suivi imaginé et décrit par Jennifer s'apparente à celui présenté par Martin :



Jennifer accorde une importance toute particulière au discours des client-e-s à propos de leur situation de vie. Par exemple, elle m'a expliqué qu'elle utiliserait le premier entretien pour que le client nommé Stéphane puisse lui expliquer la perte de son emploi ou encore la façon dont il a été amené à contacter le CMS. Ces éléments seront intégrés dans la discussion, sans que celle-ci prenne la forme d'un interrogatoire.

Pour ce qui est de la mise en place d'une mesure, Jennifer m'a expliqué qu'elle en discute toujours avec les client-e-s en essayant de s'adapter au mieux aux besoins et au profil professionnel des personnes. Il est donc clair que malgré le cadre contraignant du CMS, les souhaits des client-e-s ont une importance non négligeable pour Jennifer et Martin. Le sexe de la ou du client-e n'a pas semblé avoir d'incidence sur le choix de la mesure. En effet, ce dernier s'établissant selon le souhait de la personne et en se basant sur un catalogue de mesures toujours similaire, aucune différence ne semble être faite dans le discours de Jennifer.

Finalement, Jennifer a illustré par des exemples concrets la pratique très variée des équipes professionnelles en CMS et la capacité d'adaptation dont elles doivent faire preuve. Ainsi, schématiser un processus d'intervention en ligne droite peut paraître inadéquat, car comme l'ont dit Martin et Jennifer, il n'y a pas de règle générale. Chaque situation reste unique et l'intervention s'adapte à cela. Cette flexibilité est due au fait que les professionnel-le-s du CMS doivent accueillir des client-e-s pour leur fournir un soutien financier, ou uniquement social ou administratif. Ainsi, davantage que Leila ou Julia, Jennifer et Martin sont des généralistes.

Pour finir, Jennifer m'a dit explicitement qu'elle agirait de la même manière avec une femme ou un homme.

### 10.4.1 CONCLUSION

À travers les chapitres précédents, j'ai pu expliquer la manière dont les assistants sociaux et assistantes sociales aident leurs client-e-s à accéder aux ressources qui leur font défaut. On peut également constater que la prise en charge de Marie et de Stéphane est relativement uniformisée. Les quatre professionnel-le-s interrogé-e-s semblent suivre de la même manière les client-e-s, peu importe leur sexe.

Dans chaque institution, l'accueil de nouvelles situations est une procédure définie et stricte. Ce qui oriente l'intervention, c'est la demande des client-e-s et la spécificité de chaque situation.

Le genre ne leur semble donc résolument pas être une grille de lecture pertinente pour accompagner les client-e-s vers un mieux-être et l'empowerment. De plus, en se fiant au discours de ces professionnel-le-s, le rôle de reproducteurs et reproductrices des inégalités sociales des équipes professionnelles semble pour l'instant difficilement identifiable. Ce constat me conduit à la citation suivante :

« Ainsi, dans une récente étude (Modak et al., 2013), nous avons observé que les assistantes et les assistants sociaux traitent différemment les hommes et les femmes, sans toutefois se référer explicitement au système de genre. Pour de nombreux professionnel-le-s, l'intérêt de l'enfant prime sur celui de sa mère, cette dernière étant censée être physiquement et directement présente auprès de son enfant. » (Keller, 2017, p. 11)

À ce stade de mon analyse, je n'ai pas encore toutes les clés en main pour déterminer si le sexe de la personne peut influer sur l'intervention de la ou du professionnel. Je peux cependant constater que la grille de lecture du genre et les outils de réflexion qu'elle mobilise semblent peu sollicités. Il est possible que les discours non discriminatoires des équipes professionnelles ne soient pas le reflet exact de leur pratique. Les discriminations peuvent être même invisibles. Je poursuivrai cette réflexion en m'intéressant à l'accompagnement des couples de client-e-s.

#### **10.5 SUIVI D'UN COUPLE HETEROSEXUEL**

J'ai précédemment parlé de l'intervention mise en place par les professionnel-le-s dans les trois situations présentées. Lors de mes entretiens, le suivi de la première et de la deuxième situation, comprenant respectivement une femme et un homme décrit-e comme sans emploi, était présenté comme identique. Pour sa part, la troisième situation, décrivant un couple venant chercher de l'aide, ses deux membres étant sans emploi, a soulevé les différences que génère le suivi d'un couple. Ces différences se concentrent principalement sur l'interaction entre le couple et les professionnel-le-s.

Pour Julia, travaillant dans un service social, il est important de toujours pouvoir rencontrer au moins une fois les deux interlocuteurs et interlocutrices ensemble. Lors de cette première rencontre, elle peut ainsi mieux comprendre les différents enjeux présents au sein du couple et influençant la gestion de leurs finances. Ce premier rendez-vous est d'ailleurs décrit comme souvent assez tendu, car il s'agit d'élaborer un budget mensuel que le couple devra respecter. Les priorités et manières de gérer un budget étant différentes, même au sein d'un couple, ce premier rendez-vous n'est pas simple. Selon Julia, ces tensions sont tout de même gérables en entretien, car sa présence en tant que tierce personne permet de canaliser les débats. Ces possibles divergences et la situation financière inquiétante des client-e-s est expliquée de la manière suivante :

« D'abord une perte d'emploi, des dettes... C'est une accumulation des dettes qui font qu'à un certain moment le couple s'il est pas très, très solide, il se brise malheureusement. »

Selon sa pratique et un exemple concret qu'elle m'a relaté, si une personne en couple ne souhaite pas que sa ou son conjoint-e se présente dans son service social, Julia sensibilise la personne à son besoin de la ou le rencontrer au moins une fois. Cette présence n'est cependant que recommandée. Elle a cité à titre d'exemple la situation d'une cliente voulant cacher la situation précaire dans laquelle elle se trouvait pour éviter de mettre en danger son projet de mariage. Dans cette situation épingleuse, Julia n'a pu que se contenter de conseiller cette cliente en lui expliquant qu'un mariage peut difficilement durer s'il se base sur des mensonges.

La question des interactions des couples de bénéficiaires avec Leila (qui travaille dans un lieu d'accueil) ne se pose pas, les couples n'étant pas admis dans cette institution. Il s'agit cependant d'expliquer, par le dialogue et en se basant sur les règles de vie du lieu d'accueil, qu'une prise en charge par un CMS ou une autre institution plus adaptée serait souhaitable. Selon Leila, ces explications peuvent parfois générer des tensions. En effet, si certains couples qui se sont formés au sein du lieu d'accueil acceptent de s'orienter vers un cadre de vie plus approprié, c'est en général parce qu'ils se sont rendu compte que ce lieu n'était pas adéquat pour une famille. Par conséquent, le couple a tout à gagner à se diriger vers un CMS qui pourra les aider à trouver un logement adapté à son mode de vie. Certains autres couples peuvent se montrer moins compréhensifs, souhaitant rester dans ce lieu de vie auquel ils se sont habitués.

Au sein du CMS, la présence des deux membres du couple au moins une fois est tout aussi souhaitable que dans le service social de Julia. Jennifer explique qu'elle est particulièrement sensible au temps de parole des client-e-s venant en couple. Elle déclare être parfois confrontée à des couples où la femme s'exprime moins sur la situation traversée par la famille. Afin de s'assurer que cette personne n'est pas oubliée dans la discussion, Jennifer essaie de solliciter son opinion ou point de vue lors des discussions.

Elle illustre cela en parlant d'une situation concrète qu'elle a rencontrée, où une femme ne s'exprimait que très peu en entretien avec son mari. Pour faire émerger sa parole dans ce type de situation, elle pose des questions directement à l'attention de la cliente et multiplie les contacts visuels avec elle. Cependant, elle remarque fréquemment que cette attention particulière ne permet pas de mobiliser la parole de la femme durant l'entretien, car le mari répond souvent à la place de son épouse.

Pour Martin qui travaille également en CMS, il est également important de pouvoir entendre les deux client-e-s. Cela lui est d'autant plus nécessaire qu'il remarque souvent que la demande n'est pas adressée de la même manière :

« J'ai constaté que y'a toujours une personne qui est plus demandeuse que l'autre. Une personne négative, plus revendicatrice, une personne qui est plus en souffrance que l'autre ou en tout cas les manifestations ne sont pas les mêmes. Quand M. ou Mme s'énervent, son conjoint calme un peu le jeu. »

Ces entretiens lui demandent, selon lui, davantage de concentration et d'énergie, car il est très attentif aux jeux relationnels au sein du couple. Il observe les regards que chacun-e adresse à l'autre, les discussions qui sont en cours lorsqu'il revient de la salle des photocopies, etc. Tous ces éléments lui permettent de se construire une représentation de la vie de famille et de l'esprit de collaboration présent dans le couple. Cela lui donne également des indices sur la personne qui a l'habitude de « piloter » dans le couple et de comprendre qui s'inquiète le plus de la situation actuelle.

Il est également particulièrement attentif à ne pas se faire prendre dans des jeux relationnels toxiques. Il déclare avoir déjà été confronté à des clientes tentant de le prendre à partie en surjouant leur détresse. Dans ces situations, Martin tente d'éviter de créer inconsciemment des sentiments de rivalité chez le mari. Pour éviter cela, il évite tout particulièrement de s'adresser uniquement à la femme pendant une trop longue période, et il essaie d'inclure le mari dans la conversation.

#### **10.5.1 DIFFÉRENCES D'INTERVENTION ENTRE CLIENTS ET CLIENTES EN COUPLE**

Dans mon cadre théorique, notamment au chapitre 2 sur le genre, j'ai notamment utilisé un exemple hypothétique où la naturalisation des compétences du couple pouvait mener à la reproduction de rapports inégaux. Dans ce chapitre, je m'interrogeais déjà sur la prise en charge du couple par les professionnel-le-s. C'est pour ces raisons que j'ai inclus la situation d'un couple dans mon outil d'analyse du terrain.

Il s'avère que les résultats de mes entretiens ont démontré une prise en charge généralement différenciée des couples, même lorsque les deux bénéficiaires ont la même demande. Si la création de liens avec les deux client-e-s est souvent encouragée, la mise en place d'une intervention concrète se fait souvent avec un seul interlocuteur ou une interlocutrice. Je détaillerai chaque intervention envisagée pour les couples selon le discours des différent-e-s professionnel-le-s.

Pour Julia, qui propose une aide à la gestion du budget, aucune différence n'est faite en fonction du sexe de la personne. De plus, concernant les couples, si elle a vu une première fois ses deux membres, elle peut continuer le suivi avec une seule personne. Celle-ci est généralement la personne la plus à l'aise en termes de gestion financière ; elle laisse le couple choisir cela. Il peut cependant arriver qu'une fois elle reçoive la femme et que, lors de la rencontre mensuelle suivante, l'homme se présente.

Leila, qui travaille dans un lieu d'accueil, a relevé, comme je l'ai déjà expliqué auparavant, que les outils à disposition de son institution n'étaient tout simplement pas appropriés pour suivre un couple. Si un couple venait à se former dans son lieu d'accueil, elle l'aiderait, par le dialogue, à progressivement le quitter pour se diriger vers un CMS.

En ce qui concerne les deux intervenant-e-s du CMS, il s'avère que ni l'un ni l'autre n'a été confronté à des situations où les deux membres de la famille étaient activés en même temps.

Cet état de fait est, selon ces deux professionnel-le-s, lié au fait que bien souvent les couples ont des enfants dont au moins un des membres de la famille doit s'occuper. C'est pour des raisons d'organisation familiale que les couples ne sont pas activés en même temps. De plus, selon Martin :

« Le but du jeu, c'est de faire comprendre à Élise et Daniel [le couple de la situation fictive] qu'on va regarder en fonction de leur possibilité quelle est la personne qui serait la plus à même à ce qu'on la fasse entrer dans un projet de réinsertion professionnelle, voire sociale si nécessaire. »

On pourrait penser que ces propos sont révélateurs d'une vision assez traditionaliste de l'organisation familiale. Lorsqu'une personne travaille, l'autre reste au domicile afin de s'occuper du ménage familial. Cependant, et ce même si un cas de figure pareil ne s'est jamais présenté auprès de Jennifer ou de Martin, les deux intervenant-e-s se disent tout à fait ouvert-e-s à activer deux personnes à la fois. Cela si les deux ont les conditions nécessaires pour le faire. Ces dernières sont liées à leur bonne santé, leur motivation, leur parcours professionnel et leur capacité d'organisation.

Cependant, Jennifer nuance cela en me relatant la réflexion suivante :

« Par exemple, [les familles] qui viennent de la Croix-Rouge, donc les dossiers mixtes où souvent j'ai l'impression qu'on a tendance à activer M. et puis Mme, vu que y'a des enfants souvent elle reste des mois et des mois sans rien faire... Alors qu'a priori si y'a des enfants qui ont plus de quatre mois, on pourrait la mettre en mesure. »

Dans ces propos, Jennifer fait référence aux dossiers de familles ayant récemment acquis un permis B et qui sont, après cinq années, redirigées vers les CMS si elles n'ont pas encore acquis leur indépendance financière. Cette réflexion est également liée à sa prise de conscience, lors de notre entretien, que son respect pour la culture différente de ses familles de réfugié-e-s conduit à une prise en charge moins égalitaire des bénéficiaires d'aide sociale.

#### **10.6 CONCLUSION ET CONFIRMATION DE MON HYPOTHESE**

Il est ressorti de mon analyse du suivi proposé par les quatre professionnel-le-s que les interventions sont pensées comme égalitaires envers toutes et tous les client-e-s. Les outils et mesures proposés sont similaires pour Stéphane et Marie, deux célibataires fictif-ve-s.

Ce traitement visiblement égalitaire se poursuit-il lorsque l'intervention doit être pensée pour deux personnes simultanément, dont le sexe est différent ?

C'est le cas pour le service social de Julia. Femmes et hommes sont traité-e-s de façon similaire. Les couples ne sont pas acceptés dans le lieu d'accueil de Leila. Les données les plus intéressantes se trouvent dans le discours de Martin et Jennifer, qui travaillent en CMS.

Comme je l'ai constaté dans les entretiens, il est rare que les deux membres d'un couple soient activés simultanément.

Cela s'explique par la présence d'enfants à charge, dont un membre de la famille doit s'occuper si aucune solution de garde n'est trouvable. Cela me permet de poursuivre sur une citation :

« Les politiques d'activation, cadre contemporain du travail social, ne sont pas neutres en termes de genre. De par leur centration sur l'autonomie économique et la négation du travail de care, ces politiques reproduisent les inégalités entre femmes et hommes parce qu'elles ne prennent pas en compte les inégalités réelles. Ces politiques reposent sur une fiction, celle du travailleur adulte autonome – qui est nécessairement un homme (cf. Lewis 2001, 178). Eva Nadai observe que les mesures d'insertion privilégient les personnes proches du marché de l'emploi et libres de charges familiales. Ces mesures conduisent les femmes faiblement qualifiées avec charge de famille "d'une dépendance complète aux prestations étatiques, ce qui leur permet toutefois d'assumer les charges de famille, à une existence de working-poor avec les charges multiples d'un emploi précaire et du travail familial en situation de pauvreté" (Nadai et al. 2013, 14 et 38). » (Keller, 2017, pp. 10-11)

On peut donc s'apercevoir que la manière dont les mesures sont instaurées, même si les professionnel-le-s ne se réfèrent pas consciemment au système de genre, est parfois discriminante. Pour mettre en place une mesure, il faut privilégier la personne du couple la plus réinsérable. Comme me l'ont dit Martin et Jennifer, cette personne est souvent celle du couple qui ne s'occupe pas des enfants. Dans notre société, il s'agit bien souvent de l'homme. Cependant, d'autres critères désignent la personne à réinsérer en priorité (formation, santé et motivation). On peut tout de même constater qu'inconsciemment, l'homme peut être mis en première ligne pour se réinsérer, sans que l'assistant-e social-e n'ait de pensée explicitement discriminante.

On constate aussi que les professionnel-le-s qui respectent les choix des client-e-s ont tendance à activer les client-e-s dans des mesures ou des ateliers stéréotypés en termes de genre. C'est le cas des deux professionnel-le-s en CMS, et également de Leila. Or la division sexuelle du travail est un facteur d'inégalités qui ralentit le processus d'empowerment des personnes.

Ce dernier constat me permet de répondre définitivement à la première hypothèse :

« Le concept du genre est une ressource pertinente dans la pratique du Travail social, car il permet de contribuer à une pratique qui favorise l'empowerment des bénéficiaires. »

En fonction de tous les éléments apportés dans les chapitres précédents, il me semble que la pratique des professionnel-le-s interrogé-e-s ne mobilise pas les apports théoriques du concept du genre. L'intervention favorise le libre arbitre en accordant une grande importance à la motivation et aux souhaits des client-e-s. Cependant, elle ne vise pas la conscientisation des client-e-s. Le genre est presque invisible dans la pratique de ces professionnel-le-s, puisque l'intervention est imaginée comme neutre et les critères qui peuvent l'orienter différemment ne font pas explicitement référence au système de genre.

Enfin, je constate que l'empowerment n'est pas pratiqué dans sa globalité. En effet, j'ai évoqué au chapitre 5 les différentes étapes par lesquelles l'empowerment s'effectue chez une personne.

L'étape 0, celle où la personne se contente d'accepter passivement l'aide qui lui est apportée, n'est pas envisagée par les professionnel-le-s interviewé-e-s. Le principe de contre-prestations semble bien inscrit dans les mentalités des travailleurs sociaux et travailleuses sociales. Par conséquent, l'étape 1 de l'empowerment, celle centrée autour de la meilleure accessibilité des ressources, est pratiquée. La mise en place de mesures, de cours d'administratifs et autres permet aux client-e-s d'acquérir les outils nécessaires pour sortir de la mauvaise passe dans laquelle elles et ils se trouvent.

Les étapes suivantes de l'empowerment, pour leur part, ne sont pas ressorties dans le discours des professionnel-le-s. Cela ne signifie pas pour autant que l'empowerment n'est pas pratiqué et que les professionnel-le-s interrogé-e-s ne souhaitent pas rendre du pouvoir aux bénéficiaires. Je constate

cependant que dans le discours des professionnel-le-s, les éléments de conscientisation des enjeux liés aux inégalités sociales ne sont pas abordés.

En conclusion, mon cadre théorique a démontré que le genre peut être une grille de lecture pertinente pour participer à l'empowerment des client-e-s. Mon analyse de terrain confirme cependant que la grille de lecture du genre n'est que peu mobilisée dans la pratique, ou ne l'est pas du tout.

## **11. DEUXIEME HYPOTHESE**

Ma deuxième hypothèse est la suivante :

- a. Le concept du genre est pertinent dans la pratique du Travail social, car il permet aux travailleurs sociaux et travailleuses sociales qui s'y réfèrent de conscientiser le risque d'être un-e agent-e de reproduction des inégalités ou au contraire émancipateur et émancipatrice de ces dernières.

Dans les situations développées dans mes entretiens, on a vu que face à trois situations de client-e-s différent-e-s, les interventions envisageables sont très variées au sein de trois institutions.

Cette hypothèse s'intéresse donc davantage à la posture professionnelle des professionnel-le-s face à l'intervention qu'elles et ils peuvent mettre en place. Dans mon cadre théorique, j'ai développé le sujet des violences symboliques, en expliquant que la relation d'aide peut fondamentalement être le terrain de ces violences et que l'action sociale peut donc être, paradoxalement, source de rapports de domination.

Afin de mettre en lumière les différents enjeux de domination relevés dans le discours de professionnel-le-s, j'aborderai les sujets suivants :

- La notion de responsabilité dans le chapitre 11.1
- Les victimes structurales dans le chapitre 11.2
- Les arbitraires culturels et le poids des normes institutionnelles dans le chapitre 11.3

Ces chapitres me permettront d'obtenir des éléments de réponse sur cette seconde hypothèse.

### **11.1 NOTION DE RESPONSABILITE**

Dans le chapitre 3.1 de mon cadre théorique, j'ai expliqué que la grille de lecture que propose l'individualisme a pour conséquence de sur-responsabiliser la personne. En cas d'échec, la personne est entièrement responsable de sa situation. Toute notion d'inégalité structurelle ou d'injustice est oubliée pour laisser place à une valorisation des capacités et ressources personnelles des client-e-s pour s'en sortir. C'est d'ailleurs ce que j'ai constaté dans les précédents chapitres de mon analyse de terrain.

De plus, j'ai également montré au chapitre 3.2 qu'il peut arriver aux équipes professionnelles de responsabiliser excessivement un membre de la famille (souvent la mère). Par ricochet, les autres membres de la famille et leur influence peuvent être négligés.

Les trois situations que j'ai présentées aux professionnel-le-s concernent des personnes ayant récemment perdu leur emploi et nécessitant l'aide d'institutions pour traverser cette période très précaire. Les exemples pratiques exposés par les professionnel-le-s m'ont permis de comprendre la prise en charge de working-poor, de personnes sans emploi, marginales, parfois sans domicile.

Il me semble important de comprendre si les professionnel-le-s ont une grille de lecture influencée par l'individualisme. Pour cela, je vais reprendre la façon dont l'entourage familial et social et les informations y relatives ont été traitées par les professionnel-le-s durant les entretiens.

La prise en charge des client-e-s, pour Jennifer et Martin, se fait principalement de façon individualisée. Elle et il se concentre sur la ou le client-e. Des questions sur son réseau et les personnes de soutien ne

sont que peu posées. Les seuls instants où ces professionnel-le-s cherchent à connaître ce réseau concernent le statut civil de la personne. Ce point peut cependant être apporté spontanément dans la discussion par les client-e-s lorsqu'elles et ils communiquent sur leur parcours de vie. Cette information est capitale pour déterminer l'étendue du droit à des prestations financières du CMS. Si un couple est pris en charge, Jennifer et Martin souhaitent tout de même au moins pouvoir rencontrer les partenaires ensemble. Il en va de même pour Julia.

Pour ce qui est de Leila, la prise en charge sur son lieu d'accueil se fait selon la volonté des client-e-s. L'accueil inconditionnel y étant proposé fait que si les client-e-s ne souhaitent jamais mentionner l'existence de leur réseau social, ce souhait est respecté.

Il est cependant possible que certain-e-s travailleurs sociaux et travailleuses sociales aient une sensibilité toute particulière au réseau existant autour des client-e-s, mais cela n'est pas ressorti dans mes entretiens.

Ensuite, la notion de responsabilisation des client-e-s est traitée de la même manière chez tous les intervenant-e-s. Elles et ils ne souhaitent pas responsabiliser les client-e-s sur leur échec. Par exemple, Jennifer désire comprendre de quelle manière les client-e-s ont perdu leur emploi, sans pour autant les blâmer.

Il est intéressant de constater cependant que si la personne n'est pas responsabilisée de son échec, elle l'est entièrement pour sortir de sa situation.

En effet, il en va de la responsabilité des client-e-s de demander un entretien à Leila pour obtenir une aide à la réinsertion sociale. Pour Julia, le suivi des client-e-s se fait uniquement à leur bon vouloir. Il lui arrive fréquemment de suivre des client-e-s pendant quelques mois, puis de ne plus avoir de leurs nouvelles pendant tout aussi longtemps. Ensuite, ces mêmes personnes peuvent se présenter à nouveau dans son service social et un suivi se remet parfois en place.

Pour Martin et Jennifer, qui travaillent en CMS, une grande responsabilité est attribuée aux client-e-s. En effet, l'aide sociale étant censée être de courte durée, de nombreuses mesures peuvent (et doivent) être mises en place pour réinsérer professionnellement les client-e-s.

Pour illustrer les effets de cette responsabilisation, je reprendrai une citation très intéressante déjà utilisée auparavant dans mon travail de Bachelor :

« Le discours dominant, orienté vers la reconnaissance de l'individu et fondé sur la valorisation de l'autonomie et de la créativité personnelle, véhicule des injonctions contradictoires déstabilisatrices, pour ceux qui doivent assumer cette liberté sans avoir les moyens de le faire. » (Chauvel, cité par Guibet Lafaye, 2012, page 11)

Les CMS, par les mesures qu'ils proposent en collaboration avec leurs institutions partenaires, essaient justement de fournir ces « moyens » aux client-e-s. Les mesures proposées sont réfléchies pour convenir au mieux aux besoins et aux lacunes de ces personnes. Le catalogue de mesures à disposition des équipes professionnelles se veut suffisamment développé pour prendre en charge une large palette de situations.

Cependant, tous les client-e-s à l'aide sociale ne peuvent pas mener à bien un processus de réinsertion professionnelle. Certain-e-s ont des problématiques de santé qui les empêchent. Selon Martin, les mesures de réinsertion professionnelle permettent justement d'identifier ces client-e-s et de les orienter vers une assurance comme l'assurance-invalidité. De plus, les normes du CMS permettent d'exempter de ces mesures tout-e client-e au bénéfice d'un certificat d'incapacité de travail. Martin et Jennifer sont par ailleurs particulièrement attentif et attentive à l'état de santé psychique des client-e-s. Elle et il ne souhaitent pas placer en mesure des personnes trop fragiles.

On constate donc que la prise en charge du CMS responsabilise les client-e-s. Cependant, les assistantes et assistants sociaux peuvent tempérer cette sur-responsabilisation en donnant le temps et les moyens aux client-e-s d'entamer un processus de réinsertion professionnelle non maltraitant.

#### 11.1.1 CONCLUSION

Une grande responsabilité est placée sur les épaules des client-e-s. Encore une fois, ces dernier-ère-s n'apprennent pas à conscientiser les possibles enjeux d'inégalités et de rapports de pouvoirs sous-jacents à leur situation. Inconsciemment, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales peuvent devenir des agent-e-s de reproduction des inégalités en sur-responsabilisant les client-e-s.

Ce constat m'amène à me questionner sur la posture professionnelle des équipes professionnelles. Dans le chapitre suivant, je déterminerai si le cadre institutionnel favorise cette invisibilisation du concept du genre et des rapports de pouvoir qu'il implique forcément.

#### 11.2 LES EQUIPES PROFESSIONNELLES : DES VICTIMES STRUCTURALES ?

Dans ce chapitre, je détaillerai le rapport que les assistantes et assistants sociaux entretiennent avec leur institution et les outils qui sont à leur disposition. Les mesures et outils proposés aux client-e-s peuvent s'avérer être sur-responsabilisants et donc maltraitants envers les client-e-s. Les équipes professionnelles en sont-elles conscientes ?

Pour Jennifer, il est important de pouvoir adapter son intervention au besoin et à la demande des client-e-s. Les entretiens avec ces personnes lui permettent de comprendre leur fonctionnement, mais également de leur expliquer les normes qu'en tant qu'assistante sociale elle doit respecter. Jennifer tient à cette démarche d'explication, car les normes du CMS sont particulièrement strictes et il est important pour elle que les client-e-s comprennent que ces normes doivent être respectées.

Martin tient le même discours. Il explique aux client-e-s que malgré les normes qui leur sont imposées, il va s'engager à réfléchir avec son interlocuteur ou interlocutrice à un projet d'insertion. Il revient sur son rapport avec les normes par les propos suivants :

« On peut réussir, malgré le cadre strict de [nom supprimé], parce qu'ils sont très contents de mettre des directives, des normes, le plus serré possible pour faire plaisir au parlement et que c'est important. Mis à part ça, je suis très content parce qu'on a quand même cette marge de manœuvre, si je sens que Daniel [nom du client fictif en couple avec Élise] est prêt ou Élise est prête avec les enfants et tout d'accord, si ce n'est pas possible hop on met un certificat médical [afin d'exempter les client-e-s d'une mesure d'insertion] ... »

Ainsi, Jennifer comme Martin sont ce que l'on pourrait qualifier de victimes structurales, soit, selon l'explication que j'avais proposée dans mon cadre théorique :

« [Des] individus qui sont "mal dans leur peau" car "mal dans leur position" parce que soumis aux tensions et aux "double-binds", inscrits dans des lieux sociaux habités par des contraintes ou des exigences contradictoires » (Franssen, 2000, p. 54)

Dans leur action quotidienne, Jennifer et Martin sont confronté-e-s à des client-e-s et à leurs situations complexes. Pourtant, les nombreuses normes du CMS (définies par des lois et des directives internes) influent énormément sur leur intervention. Ainsi, Martin relève particulièrement bien cette tension qui peut se créer entre les normes et l'intérêt des client-e-s. Si aucune mesure n'est mise en place pour un de ses dossiers, il devra justifier et donc légitimer ce choix.

De plus, il est ressorti du discours de Jennifer et de Martin que les normes à respecter sont parfois trop contraignantes. Leur posture professionnelle face à ces contraintes en fait des victimes structurales. En effet, on comprend que Martin est « mal dans sa peau » quand il explique concrètement qu'il ne peut créer du lien avec les client-e-s qu'après l'instruction du dossier. Comme je l'ai déjà expliqué

précédemment, cette instruction, selon lui, ne permet pas cette création de lien, car des questions intrusives sont posées et de nombreux documents légaux doivent être signés. S'il essaie dès le premier entretien de se montrer accueillant par des propos chaleureux ou des gestes comme une poignée de main et des regards bienveillants, il estime que son travail d'accueil de l'autre est empiété par l'instruction du dossier. Il explique d'ailleurs cette situation à ses client-e-s.

On peut donc constater que Martin et Jennifer utilisent le dialogue avec leurs client-e-s pour diminuer l'impact de ces « double-binds ». Il est ainsi intéressant de constater que face aux tensions présentes en CMS, ces deux professionnel-le-s utilisent leurs interactions avec les client-e-s pour en atténuer l'impact. Le bien-être de leurs interlocuteurs et de leurs interlocutrices occupe une place plus importante que le respect des normes.

Cette situation de tension n'est pas la même pour Leila, assistante sociale dans un lieu d'accueil, qui travaille avec beaucoup moins de pressions externes. Selon elle, son institution est d'ailleurs en train de vivre quelques changements pour qu'un accompagnement centré sur le social et non plus uniquement sur le travail se mette en place. De plus, l'accompagnement qu'elle propose à ses client-e-s se construit en fonction de la demande des client-e-s. L'institution en elle-même ne constraint pas l'action de l'assistant social ou assistante sociale. Si les outils et ressources à sa disposition sont trop limités, Leila peut rediriger les client-e-s vers un-e professionnel-le spécialisé-e pour la prise en charge d'une problématique spécifique. On pourrait donc en conclure que le seul cadre imposé à Leila est celui des règles de vie de son lieu d'accueil que tout un chacun doit respecter. Il faut garder à l'esprit que Leila peut subir des pressions de la part de son environnement professionnel. Cependant celles-ci sont peut-être inconscientes ou alors elles ne sont pas ressorties par le biais de mon outil de terrain.

Pour finir, concernant Julia, je n'ai pas pu relever d'éléments dans son discours concernant sa place au sein de l'institution. Je ne peux donc pas me prononcer sur ce point-là.

### **11.2.1 CONCLUSION**

Deux cas de figure différents émergent de mon analyse. Le premier concerne Martin et Jennifer, qui travaillent en CMS. Dans leur discours, j'ai relevé plusieurs tensions entre le cadre institutionnel et ces professionnel-le-s. Ce cadre strict, fait de lois et de directives, n'est de l'aveu de Martin pas forcément adapté aux besoins des client-e-s. Selon lui, le suivi des personnes gagnerait à valoriser les projets d'insertion sociale et non pas uniquement d'insertion professionnelle.

Leila partage la même réflexion et se réjouit du changement de focus dans son institution qui favorisera un accompagnement social.

Heureusement, selon le discours de Martin et celui de Jennifer, une marge de manœuvre leur est laissée afin d'éviter une activation maltraitante des client-e-s. L'exploitation de cette marge de manœuvre doit cependant être conscientisée afin de pouvoir être légitimée. La conscientisation des client-e-s n'occupe qu'une petite place dans le suivi de la personne. Elle passe principalement par l'explication aux client-e-s des normes et du système dans lequel elles ou ils se trouvent. Cependant, tenu-e-s au respect des normes institutionnelles, les assistants sociaux et assistantes sociales en CMS peuvent difficilement éviter d'être des agent-e-s de reproduction des inégalités.

Le deuxième cas de figure concerne Leila. On ne peut pas vraiment la qualifier de victime structurale, car elle évolue dans un contexte de travail peu normé, caractérisé par très peu de cadre et des efforts en cours pour diversifier le suivi des client-e-s. Il ne semble pas exister de tensions entre son cadre institutionnel et son activité professionnelle.

Je poursuivrai cette réflexion sur la position des assistants sociaux et assistantes sociales dans la reproduction des inégalités en me questionnant sur les arbitraires culturels que j'ai pu identifier dans le discours des personnes interrogé-e-s

### **11.3 ARBITRAIRE CULTUREL IMPOSE ET NORMES INSTITUTIONNELLES**

En identifiant les arbitraires culturels dans les discours des professionnel-le-s, je pourrai identifier les violences symboliques qui peuvent être faites aux client-e-s. En effet, les violences symboliques sont l'imposition d'un arbitraire culturel à une personne. Cela me permettra de conclure ma réflexion sur le rôle d'agent-e de reproduction des inégalités des assistants sociaux et assistantes sociales.

Comme je l'ai déjà exposé dans le chapitre précédent, les normes sont omniprésentes dans la pratique des équipes professionnelles en CMS. Cela est logique, puisque les prestations d'aide sociale sont déterminées en fonction de principes définis par la loi.

Dès les premiers entretiens, les violences symboliques auxquelles doivent se plier les client-e-s pour bénéficier de l'aide sociale sont importantes. L'aide sociale est une aide volontaire, mais elle reste très contraignante. Des droits et des devoirs doivent être respectés. Les client-e-s doivent détailler leur situation financière et personnelle. Le fait que l'intérêt des client-e-s est privilégié par les assistants sociaux et assistantes sociales réduit dans une moindre mesure l'impact de ces normes.

Ainsi, la première action que Jennifer entreprend avant la rencontre initiale avec les client-e-s est de réfléchir aux normes qui s'appliquent dans leur situation. Très rapidement, un ensemble de procédures doit être respecté pour instruire un droit aux prestations de son service. Cela n'est pas le cas pour Leila, qui réserve un accueil sans condition aux client-e-s. Pour Julia également, la participation des client-e-s se fait au bon vouloir de ces derniers et les normes ne semblent pas extrêmement pesantes dans la relation avec les client-e-s.

L'entrée d'un-e client-e dans un CMS est donc marquée par une violence symbolique, puisqu'elle et il doit accepter de se plier à un cadre institutionnel exigeant une totale transparence de sa part.

Le CMS n'est cependant pas la seule institution exerçant des violences symboliques. Ces dernières peuvent être exercées par l'imposition à une personne de valeurs (et donc d'un arbitraire culturel) jugé légitime. D'une manière générale, les assistants sociaux et assistantes sociales rencontrés et leurs institutions encouragent le même arbitraire culturel.

La notion de travail est valorisée dans la prise en charge sociale. Elle l'est également dans notre société, mais ces institutions participent à la renforcer en l'inculant à des personnes souvent marginalisées. Pour Martin et Jennifer, l'effort d'insertion professionnelle est considéré comme la contre-prestation des client-e-s la plus importante. Si sortir de l'aide sociale peut aussi passer par l'obtention de prestations d'assurances, l'accès au premier marché du travail revêt une importance capitale. Au sein du lieu d'accueil d'urgence de Leila, les client-e-s doivent participer à des activités et des ateliers permettant de faire fonctionner le foyer dans lequel elles et ils se trouvent. Là encore, la notion de travail est très importante. De l'aveu de Leila, cette valeur revêt une importance presque trop grande par rapport à l'accompagnement social. Concernant Julia, il est clair que le travail est important, puisque c'est lorsque les client-e-s s'investissent dans leur démarche de gestion financière et qu'elles et ils continuent de bénéficier d'un salaire que leur suivi peut être pertinent.

La notion de libre arbitre et d'auto-détermination est partagée par les différent-e-s professionnel-le-s. Malgré le poids des normes et leurs contraintes, ce sont toujours les client-e-s et leurs souhaits qui demeurent au centre de l'intérêt des équipes professionnelles. De plus, les quatre professionnel-le-s ont mentionné avoir toujours conscience que si la demande vient des client-e-s, celle-ci est plus simple à concrétiser. Sans cela, les résistances conscientes ou inconscientes des client-e-s réduisent l'efficacité des mesures et outils qui leur sont proposés.

Cependant, les assistants sociaux et assistantes sociales ont aussi un arbitraire culturel, un habitus qui leur est propre et ne vient pas directement de leur institution. À titre de rappel, un habitus est l'ensemble des valeurs et des perceptions influant sur l'action de la personne. Lors de mon entretien, j'ai pu retrouver les valeurs suivantes dans le discours des professionnel-le-s : le respect, l'écoute, la créativité, la patience ou encore la détermination.

Ces valeurs étaient parfois sources de tensions face aux normes des institutions (notamment en CMS). Parfois, elles étaient remises en question au cours de la relation entre les client-e-s et l'assistant-e social-e. Cette situation a notamment été abordée par Jennifer, qui m'a expliqué la situation d'une de ses clientes d'origine somalienne. Mère de famille et mariée, elle bénéficiait de l'aide sociale car son minimum vital ne pouvait pas être assuré uniquement par le travail de son mari. Constatant cela, Jennifer a entamé une discussion avec cette femme pour lui expliquer que si elle trouvait un travail, le couple pourrait ne plus bénéficier de l'aide sociale. La réponse de cette personne a été claire : elle n'avait ni le temps ni le désir de s'insérer professionnellement, car il lui fallait s'occuper à plein temps de ses trois enfants. Pour Jennifer, cela était compliqué à accepter pour les raisons suivantes :

« Par rapport à ma situation personnelle, c'est quelque chose qui me fait résonance. Je me dis, je ne sais pas, ma maman elle a toujours travaillé, on était 3 aussi ! Mais c'est difficile, tu ne peux pas leur dire ça comme ça. »

Selon elle, ce genre de situation est compliqué à gérer puisqu'elle ne souhaite pas contraindre cette cliente à s'insérer professionnellement, mais elle doit gérer le fait que ce refus heurte ses valeurs. De plus, elle explique qu'elle serait moins tolérante envers le même genre de comportement venant d'une personne d'origine suisse. Consciente de ce traitement inégalitaire, Jennifer semble assez insatisfaite de sa pratique sur ce point.

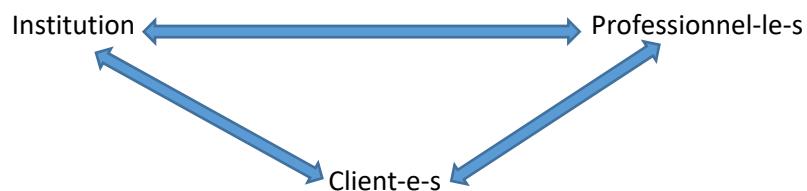
Martin a également fait ressortir un ensemble de valeurs particulières pouvant s'apparenter à un arbitraire culturel : celui mobilisé par la technique et la philosophie de l'entretien motivationnel. En effet, il a bénéficié d'une formation interne sur cet outil de travail. Dans ce cours, des valeurs comme le respect, la bienveillance et l'autonomie ont été mises au centre de la pratique des équipes professionnelles. L'ensemble des considérations éthiques transmises lors de ces cours a particulièrement attiré Martin, car il faisait écho à ses propres valeurs.

Ces valeurs personnelles doivent fréquemment être défendues ou mises en avant dans un cadre professionnel qui a tendance à en négliger l'importance. C'est le cas pour Leila, qui doit se créer une place autour de ses collègues de travail qui n'ont pas de formation en tant que travailleurs sociaux et travailleuses sociales. Son action professionnelle, étant donné sa formation et son expérience dans le domaine des addictions, lui permet d'apporter une posture professionnelle, des valeurs et un point de vue complémentaire à celui de ses collègues.

#### 11.4 CONCLUSION ET CONFIRMATION DE MON HYPOTHESE

On peut constater que les client-e-s doivent composer avec l'arbitraire culturel qu'impose le cadre institutionnel et celui des équipes professionnelles. Face aux règles et aux outils institutionnels, les client-e-s, si leur opinion est toujours respectée, restent inévitablement victimes de violences symboliques. Ces dernières peuvent être consenties, lorsque les client-e-s ont l'obligation de participer à un atelier de leur foyer ou à une mesure de réinsertion qui va dans le sens de leur projet personnel de réinsertion. D'autres fois, elles peuvent ne pas correspondre à leur attente ou être maltraitantes.

Pour résumer, l'assistant-e social-e est pris-e au cœur d'un jeu d'influences qui pourrait se résumer schématiquement de la manière suivante :



Ainsi, même dans un entretien en tête-à-tête avec un-e client-e, l'institution et ses normes influencent la rencontre.

S'y immiscent également les pressions de la société, notamment en termes de division sexuelle du travail. Comme je l'ai exposé à plusieurs reprises, les client-e-s sont fréquemment activé-e-s dans des ateliers ou des mesures typiquement affiliés à un genre spécifique. J'ai pu par exemple le constater dans la séparation assez marquée entre les femmes et les hommes dans le lieu d'accueil d'urgence de Leila. Si une institution visant à ce que les personnes marginales reprennent contact avec la société renforce la division sexuelle du travail, elle renforce également la naturalisation des compétences. Ainsi, elle perpétue indirectement les discriminations. Les équipes professionnelles deviennent donc, par là, des agentes de reproduction des inégalités. Heureusement, un choix étant toujours laissé aux client-e-s, ces derniers peuvent s'émanciper de ces stéréotypes de genre en choisissant de participer à un atelier atypique pour leur genre (par exemple). Cependant, ce choix étant influencé par des normes sociétales déjà intégrées, il est assez rare.

Pourtant, l'assistant-e social-e peut, comme Martin ou Jennifer l'a illustré dans son discours, imposer sa propre vision de l'intervention et éviter des pratiques néfastes pour le bien-être des client-e-s. Elle ou il peut donc diminuer le poids de l'influence du cadre institutionnel. Les professionnel-le-s peuvent le faire grâce à leur maîtrise du cadre institutionnel et donc de la marge de manœuvre qui est à leur disposition. Leur connaissance des client-e-s (de leur état de santé mentale comme physique, de leur motivation, de leurs capacités) ainsi que leurs valeurs leur permettent de légitimer leur action.

Ce sont avant tout ces éléments qui permettent aux travailleurs sociaux et travailleuses sociales d'éviter d'adopter le rôle d'agent-e de reproduction des inégalités. La grille de lecture du genre, qui sensibilise tout particulièrement aux rapports de pouvoir, est encore une fois délaissée. Elle ne semble pas être utilisée pour comprendre le rôle d'agent-e de reproduction des inégalités.

# CONCLUSION

Dans ce chapitre, je vais utiliser tous les éléments apportés dans ce travail afin de pouvoir répondre à la question qui a été le point de départ de mes recherches. Dans un deuxième chapitre, je vais exposer les diverses pistes d'action envisageables qui pourraient permettre de valoriser la grille de lecture que mobilise le genre. Pour conclure ce travail de Bachelor, j'exposerai avec des exemples concrets les apprentissages que cette démarche scientifique a apporté dans ma pratique en tant que travailleuse sociale en CMS.

## 12. REPONSE A LA QUESTION DE DEPART

J'ai commencé mon travail de Bachelor avec la question de départ suivante : « En quoi le genre est-il une ressource pertinente à mobiliser pour penser l'intervention en service social ? »

Mon cadre théorique permet de répondre en partie à cette interrogation. Ce dernier se base sur des éléments purement théoriques, mais également sur les résultats d'observations pratiques provenant de recherches scientifiques.

Une pratique plus égalitaire, plus complexe, peut se mettre en place grâce aux apports de cette grille de lecture particulière. En sensibilisant les professionnel-le-s aux rapports de pouvoir, aux violences symboliques et aux injustices sociales, ce concept devient une véritable ressource. Cette dernière peut être utilisée pour éviter de reproduire des inégalités sociales en tant qu'assistant-e social-e. La grille de lecture du genre permet également de complexifier davantage l'intervention. Par exemple, elle sensibilise les professionnel-le-s à l'importance de prendre en compte l'ensemble des intervenant-e-s dans une situation.

Plus important encore, le concept du genre et l'empowerment sont des concepts très proches. La grille de lecture du genre permet de conscientiser les professionnel-le-s à leur propre pratique et l'influence de leur cadre institutionnel. Il peut aussi permettre aux professionnel-le-s de conscientiser les client-e-s aux inégalités sociales jonchant leur parcours.

Cependant, en fonction de l'analyse de terrain et de certains éléments ressortis dans mon cadre théorique, le concept du genre est invisibilisé dans la pratique courante du Travail social. Sa pertinence est réelle, mais l'intervention semble davantage déterminée par des grilles de lecture différentes. L'action entreprise avec les client-e-s est principalement orientée par les demandes des client-e-s, leur statut familial ou encore leurs compétences.

L'invisibilisation du concept du genre se fait pour plusieurs raisons. Celles que j'ai pu identifier dans mon travail sont relatives aux logiques de productivité, au manque de temps à disposition dans le suivi et au cadre institutionnel. J'ai également pu constater dans mon travail que la grille de lecture de l'individualisme était favorisée.

Dans le chapitre suivant, je m'interrogerai sur les différentes pistes d'action qui pourraient être mises en place pour permettre de complexifier l'intervention sociale.

### 12.1 PISTES D'ACTIONS

Face aux différents constats tirés de mon travail de Bachelor, diverses pistes d'action me sont venues à l'esprit.

Ces pistes d'action ont pour but de complexifier la grille de lecture des travailleurs sociaux et travailleuses sociales, car j'ai remarqué que cette complexification faisait souvent défaut dans l'intervention sociale. Ainsi, ce sont généralement des critères comme la santé physique ou mentale, la motivation (etc.) qui définissent l'action des professionnel-le-s.

La première piste est celle des **analyses de l'activité**. Ce processus « constitue un cadre théorique et méthodologique pour décrire, comprendre et donner du sens à l'action professionnelle ». Ayant participé à deux modules d'analyse de l'activité dans le cadre de ma formation en HES-SO, j'ai pu constater que ce processus permettait d'apporter un niveau de lecture plus complexe dans une situation a priori simple. Au chapitre 3.2, j'ai décrit les apports qu'un tel procédé pouvait apporter à une situation.

Travaillant désormais dans un CMS, je remarque à quel point les différentes normes à respecter ne nous encouragent pas forcément à prendre du temps pour analyser des situations toujours complexes. Nous questionner sur notre propre pratique et ce qui l'influence demande aussi un temps de réflexion particulier. Les outils d'analyse de notre intervention, peu importe la forme qu'ils prennent (intervisions, supervisions, analyses des pratiques et autres), permettent de créer un espace de temps dédié uniquement à l'analyse, à la complexification des situations. Les logiques de productivité parfois omniprésentes dans les services sociaux peuvent alors être temporairement oubliées.

Les institutions mettant ce type d'outil à disposition de leurs équipes professionnelles pourraient bénéficier d'une intervention plus efficace et adaptée à la réalité de leur clientèle. De plus, si ces activités sont organisées avec des collègues de l'institution, elles permettront peut-être de faire remonter des problèmes dans les normes ou outils jusqu'à la hiérarchie.

Dans la même veine, j'avais mentionné au début de mon travail que l'auteur Bessin voulait encourager la collaboration entre les équipes professionnelles et les chercheurs et chercheuses. Selon lui, cela permettrait d'enrichir la réflexion et la compréhension de l'action sociale par les professionnel-le-s (2013, pp 25-27). Il s'agit donc également d'une possibilité à envisager.

Une deuxième piste d'action est la prise en compte de **l'ensemble des acteurs dans une situation**.

Dans la plupart des cas, dans mon enquête de terrain, j'ai remarqué que lors de la présentation d'une situation, l'attention des professionnel-le-s était principalement concentrée sur la ou le client présent au moment de l'entretien. Je constate aussi très clairement que dans mon travail actuel en CMS, il m'arrive de n'avoir jamais rencontré la femme ou l'homme d'un couple. Cela crée par conséquent un biais évident dans la lecture qu'un-e professionnel-le fait de la situation d'une famille.

Une troisième piste d'action réside dans la **mobilisation du réseau**. En effet, comme mon enquête de terrain le démontre, des institutions ou associations partenaires sont parfois mobilisées pour accompagner le travailleur social ou la travailleuse sociale dans son action professionnelle auprès des client-e-s. Dans le cas de mon enquête de terrain, les partenaires étaient en général des institutions proposant des ateliers et des mesures concrètes dans l'insertion professionnelle des client-e-s.

Le travail en réseau est courant dans le Travail social et ne constitue pas en lui-même une piste d'action. Cependant, la lecture de la situation de ces intervenant-e-s externes permet d'adopter un autre angle de vue sur une situation. En effet, une équipe professionnelle travaillant dans une autre institution aura des injonctions, normes et mandats à respecter différents de ceux des professionnel-le-s d'un autre milieu.

Solliciter ces réseaux non seulement pour mettre en place des mesures, mais également pour avoir accès à leur compréhension de la situation des client-e-s est une ressource importante à mobiliser. Cela permet d'exploiter l'expertise et le point de vue différent des autres professionnel-le-s.

Une autre piste d'action envisageable pourrait être l'incitation au regroupement des client-e-s. Les client-e-s accompagné-e-s par les travailleurs sociaux et travailleuses sociales traversent des situations très précaires. Elles et ils sont souvent isolé-e-s socialement. Il est alors compliqué de favoriser une prise de conscience sur l'inadaptation des systèmes (sociaux, assurantiels, institutionnels et autres) dans lesquels elles et ils évoluent. Pour que ce processus se mette en marche, il faut que les client-e-s observent que leur situation actuelle n'est pas un cas unique. Ainsi, la mise en contact des client-e-s afin de partager leurs expériences est très importante. Cela permettrait également à ce que toutes revendications visant à modifier l'ordre établi ait un impact plus grand, puisqu'elles émergent de

plusieurs personnes. On pourrait donc imaginer que **des groupes de conscientisation soient mis en place** et qu'ils finissent par être auto-géré. Ces groupes pourraient être premièrement organisé par des associations de quartiers et seraient indépendants de toute institution.

La dernière piste d'action est la **sensibilisation des travailleurs sociaux et travailleuses sociales à la thématique du genre et à l'enjeu de conscientisation qu'il sous-entend aussi bien chez les professionnel-le-s que chez les client-e-s**. Au cours de ma formation, j'ai suivi différents modules qui avaient pour but de complexifier notre vision du Travail social. Cette piste d'action peut se concrétiser en participant justement à des analyses de l'activité ou à des formations internes. Ces séances permettraient de favoriser une grille de lecture holistique qui prend en compte l'ensemble de la situation d'un ou d'une cliente.

## 12.2 APPRENTISSAGES

Mon cadre théorique comme l'enquête de terrain et l'analyse de ses résultats ont été très riches en apprentissages théoriques. En m'intéressant à la thématique du genre, j'ai pu mieux comprendre l'influence que les rapports de domination ou encore les logiques de productivité pouvaient avoir sur la pratique en Travail social.

Ces apports théoriques que le concept du genre mobilise, je les utilise désormais dans mon travail quotidien.

Je vais illustrer les apprentissages qui se retrouvent dans ma pratique en CMS par des exemples concrets :

Lorsque j'interagis avec des client-e-s en couple, j'essaie toujours d'inclure la participation de la ou du partenaire. Par exemple, lorsque je dois faire signer des documents à des client-e-s, je demande à ce que les deux membres de la famille déposent leur signature. Cette démarche n'est pas obligatoire, mais elle me permet de responsabiliser chacun-e durant mon suivi. J'ai commencé à avoir cette démarche après avoir remarqué que responsabiliser au même titre les deux membres d'un couple était parfois problématique pour certain-e-s professionnel-le-s. J'apporte également une importance toute particulière à adresser des regards et des paroles directement au membre du couple intervenant moins dans un entretien.

Ces gestes particuliers peuvent sembler minimes, mais ils démontrent que ma pratique et mon regard ont évolués grâce à certains questionnements des professionnel-le-s rencontré-e-s.

De plus, consciente des logiques de productivité qui sont parfois fortement présentes en CMS, j'apporte une attention toute particulière à mon propre rythme de travail. Je suis souvent confrontée à une lourde charge administrative et à de multiples rendez-vous quotidiens avec mes client-e-s. Par conséquent, les temps de réflexions sur ma propre pratique, sur les mesures que je peux mettre en place avec des client-e-s se font rares. Pour pallier à cela, je mobilise désormais l'expertise des client-e-s quant à leur propre projet de réinsertion professionnelle. En leur expliquant qu'il nous faut réfléchir ensemble à l'atelier le plus adapté à leurs intérêts et leur projet, je peux désormais avoir un regard plus pertinent sur les mesures que je propose aux client-e-s. J'évite également de les diriger dans une direction qui ne leur convient pas du tout.

Cette action rejoint également une attention toute particulière que j'ai quant au sujet de l'autodétermination des client-e-s. Mon travail de Bachelor a relevé que l'empowerment était parfois, tout comme le genre, invisibilisé dans la pratique du Travail social. Pour remédier à cela, j'essaie de solliciter l'opinion des client-e-s et de trouver avec eux des solutions aux problèmes qu'elles et ils rencontrent. Par exemple, je pourrais citer la manière dont je remplis les contrats d'insertion. Ces contrats sont des documents qui se renouvellent chaque six mois et où figurent les objectifs principaux du suivi avec les client-e-s. Plutôt que de percevoir cet outil comme étant uniquement un document administratif, je demande systématiquement aux client-e-s de me définir leurs objectifs quant à l'évolution de leur suivi. Je peux ainsi commencer à entamer une discussion avec les client-e-s sur ce sujet.

Un autre apprentissage est relatif à la responsabilité que je dépose sur les épaules des client-e-s. Il arrive fréquemment que certaines situations n'évoluent pas dans le bon sens. Des projets de réinsertion peuvent échouer ou encore des documents importants peuvent ne pas m'être transmis. Je m'interroge donc fréquemment sur le sentiment d'agacement que je peux ressentir face à ces situations. Par exemple, j'ai parfois tendance à penser que si la ou le client avait fourni plus d'efforts, sa situation ne se serait pas davantage précarisée. Face à ce mode de pensée, je cherche désormais à élargir ma réflexion et à surtout inviter les client-e-s à me livrer leur perception de leur situation. Cela me permet d'élargir ma lecture des évènements et de la complexifier.

De plus, lorsque des client-e-s semblent énervé-e-s face à un système d'assurance sociale ou envers le CMS, je n'hésite pas à valider cette perception. Ce travail m'a permis de conforter mon point de vue sur le fait que les lois étatiques et les institutions qui les appliquent peuvent parfois être source de violences symboliques. Il est donc important à mes yeux de ne pas dénigrer le vécu des client-e-s et de s'empêcher systématiquement de défendre notre institution, sans quoi nous délégitimerons le discours des client-e-s.

En conclusion, ce travail de Bachelor a pu développer et complexifier la lecture que j'ai de mon environnement en tant que travailleuse sociale. Désormais, j'apporte une attention toute particulière aux gestes, aux propos que je peux tenir et l'influence positive qu'ils pourraient avoir sur l'autodétermination des client-e-s. Je ne peux pas toujours éviter d'être une agente reproductrice des inégalités, car j'applique les lois valaisannes alors qu'en tant qu'assistante sociale je dois également défendre les intérêts des client-e-s. C'est en étant consciente de l'ambigüité de ces deux rôles lorsqu'ils sont endossés en même temps que je peux me positionner clairement en tant qu'assistante sociale.

En conclusion, les apprentissages que j'ai pu réaliser sont multiples et m'ont permis d'orienter d'une multitude de façons mon action. Au quotidien, se sont mes réflexions, mes gestes et propos qui reflètent les apprentissages réalisés lors de ce travail de Bachelor.

## 13. BIBLIOGRAPHIE

- Artois, P. (2012). La professionnalisation en travail social au risque de la performance. *Empan*, 87. doi:10.3917/empa.087.00
- Autès, M. (2013). *Les paradoxes du travail social* (éd. Collection Santé Social, Vol. 2ème édition). Paris : Dunod.
- AvenirSocial. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse : Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. Berne : Travail Social Suisse.
- Bacqué, M.-H., & Biewener, C. (2015). *L'empowerment, une pratique émancipatrice*. Paris : Éditions La Découverte.
- Béraud, C., & Coulmont, B. (2008). *Les courants contemporains de la sociologie*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Bessin, M. (2013). Quand la mixité ne suffit pas : où en est l'introduction du genre dans le travail social ? *Les Cahiers Dynamiques*, 58, pp. 25-28
- Bourdieu, P. (1998). *La domination masculine*. Paris : Éditions du Seuil.
- Bourdieu, P., & Passeron, J.-C. (1970). *La reproduction : éléments pour une théorie du système d'enseignement*. Paris : Éditions de Minuit.
- Castel, R. (2014). *L'état social dans tous ses états : rationalisations, épreuves et réactions de l'intervention sociale*. Paris : L'Harmattan.
- Delphy, C. (2013). *Penser le genre : L'ennemi principal*. Paris : Éditions Syllepse.
- Franssen, A. (2000). *Les assistants sociaux : le crachin, la tempête, le parapluie*. Belgique : Service social dans le monde, p. 54.
- Grange, J. (2009). *Pierre Bourdieu : un philosophe en sociologie*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Guibet Lafaye, C. (2012). Anomie, exclusion, désaffiliation : dissolution de la cohésion sociale ou du lien social. *Pensée plurielle*, 29. doi:10.3917/pp.029.0011
- Guy, B. (2005). La place de la violence dans le travail social. *Pensée plurielle*, 2, p. 121.
- Hache, E. (2007). Néolibéralisme et responsabilité. *Raisons politiques*, 28., p. 7. Doi 10.3917/rai.028.0005
- Herman, E. (2011). Idéal féministe et injonction à l'autonomie économique. Le travail social des associations luttant contre les violences conjugales. *Pensée plurielle*, 26, p. 82 doi:10.3917/pp.026.0081
- Keller, V. (2017, novembre). Travail social et féminisme – un couple par nature ? *Actualité Sociale*, 71, pp. 10-11.
- Keller, V., Modak, M., Messant-Laurent, F., & Girardin, M. (2011, septembre-octobre). Un cadre légal égalitaire assure-t-il une égalité réelle ? *Le travail social et les questions genre*, 30, pp. 8-9.
- Le Breton, D. (2015). Rite de virilité à l'adolescence. Bruxelles : Editions Fabert.
- Martin, H. (2016). Introduction aux études genre 1, Cours du Module OASIS. Lausanne : EESP : Non publié.
- Office fédéral de la statistique. (2016). *Entrées dans les hautes écoles spécialisées selon le groupe de domaines d'études (diagramme)*. Récupéré sur bfs.admin.ch :

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/egalite-femmes-hommes/formation/formations-achevees.assetdetail.254546.html>

- Parini, L. (2006). *Le système de genre : Introduction aux concepts et théories*. Zurich : Editions Seismo.
- Pinilla, J. (2003). Les dix péchés de la dame patronnesse. Dogme, morale, autorité, déficit méthodologique ainsi que conservatisme politique et institutionnel. *Pensée plurielle*, 5, pp. 57-70. doi:10.3917/pp.005.0057
- Revello, S. (2016, novembre 1er). *Les jeunes mères fauchées dans leur carrière après leur grossesse*. Récupéré sur LeTemps.ch : <https://www.letemps.ch/suisse/2016/11/01/jeunes-meres-fauchees-carriere-apres-grossesse>
- Togni, C. (2016). Histoire du féminisme : Cours du Module OASIS. Lausanne : EESP : Non publié.
- Ventelou, D. (2007). Sous la neutralité, le déni : note sur la question du genre dans l'action sociale. *Empan*, 65., pp. 31-34 doi:10.3917/empa.065.0031
- Wilpert, M.-D. (2015). En finir avec la chasse à la mère. Pour une parentalité d'un nouveau genre. *Le sociographe*, 49, pp. 79-81. doi:10.3917/graph.049.0073

## **14. ANNEXES**

### *ANNEXE A : EXEMPLE DE CONTACT*

Madame XXX,

Je suis une étudiante de 3ème année à la HES-SO dans l'orientation « Service social » et je réalise actuellement mon travail de Bachelor. J'ai récemment contacté un de vos collaborateurs afin d'expliquer ma démarche, ce dernier m'a redirigé vers vous. Je me permets donc de vous envoyer ce courriel afin que vous puissiez en référer avec M. Antonin Alexandre, directeur de votre association.

Ma requête est la suivante :

Je souhaiterais savoir s'il serait possible que je rencontre un ou deux assistants sociaux travaillant à [nom supprimé] dans le cadre de mon enquête de travail de Bachelor.

Mon travail s'intéresse à la manière dont les travailleurs et travailleuses sociales accompagnent les bénéficiaires qu'elles et ils rencontrent. Il m'amène à me questionner sur la posture professionnelle et sur le cadre de référence qui est mobilisé par les professionnels dans leurs interventions. Ainsi, m'entretenir avec des assistants sociaux permettra de nourrir et d'enrichir ma réflexion à ce sujet.

De plus, le service social de [nom supprimé], qui se définit comme un service complémentaire aux prestations des CMS, me semble particulièrement intéressant dans le cadre de mon enquête.

Pour finir, les entretiens dureront environ 45 minutes. Le lieu de l'entretien pourra être défini directement avec les personnes intéressées à participer à mon enquête. Les données recueillies seront enregistrées et chaque personne interviewée sera libre de mettre un terme à l'entretien à tout moment. Je m'engage également à garantir la confidentialité de leur propos ainsi que l'anonymat de votre institution.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ma demande et vous prie, Madame, d'agréer mes salutations les plus distinguées.

Jeanne Papon

*ANNEXE B : CHARTE DE L'ENTRETIEN*

Lors de cet entretien vous êtes libre de ne pas répondre à certaines questions et d'arrêter l'entretien lorsque vous le voulez.

Lors du traitement des données récoltées je m'engage à :

- Retranscrire fidèlement vos propos
- Respecter le principe d'anonymat (utilisation d'un nom d'emprunt et suppression de toute information permettant de vous identifier vous et votre institution)
- Détruire l'enregistrement après l'avoir retranscrit au terme de la recherche

Pour finir, si vous le souhaitez, je m'engage à vous transmettre la version finalisée de mon travail de Bachelor.

Signature de l'enquêtatrice

Jeanne PAPON

*ANNEXE C : GRILLE D'ENTRETIEN*

**1**

Stéphane a perdu son emploi, il se présente pour la première fois à votre bureau. Il vous demande de l'aide.

Questions	Objectifs	Indicateurs
1. Qu'avez-vous fait pour préparer cet entretien ?	Mieux comprendre les pratiques professionnelles	Normes et procédures Informations supplémentaires jugées comme manquantes et demandées Actions prioritaires
2. Que faites-vous lors de ce premier entretien ?		Valeurs
3. En fonction de quels éléments ?	Déterminer les facteurs chez un-e bénéficiaire qui influencent l'action d'un AS	Normes et procédures Quel cadre de référence est mobilisé ? (genre, systémique etc...)

		Informations supplémentaires jugées comme manquantes et demandées  Priorisation des problématiques
4. La dernière fois que vous avez reçu un homme dans une situation relativement similaire, comment cela s'est-il passé lors de ce premier entretien ?	Confronter deux discours : celui utilisé lors d'une situation fictive et celui utilisé pour relater une situation réelle	Différences entre le réel et le fictif  Arguments explicatifs utilisés
<b>Seconde étape : après le premier entretien</b>		
5. En imaginant que le suivi de Stéphane se poursuive dans le <b>futur</b> :  a. Quelles interventions proposez-vous en lien avec la réinsertion professionnelle de cette personne ?  b. Sur quoi vous basez-vous pour mettre en œuvre ces interventions ? Qu'est-ce qui influence vos propositions ?	Déterminer les hypothèses d'actions et déterminer le degré d'influence de la volonté des client-e-s	Degré d'écoute du désir des bénéficiaires  Facteurs déterminant l'action  Analyse utilisée pour justifier l'action  Procédures et normes mentionnées  Mobilisation des bénéficiaires  Mention des possibles compétences et ressources du bénéficiaire  Quel cadre de référence est mobilisé ? (genre, systémique etc...)

c. Comment expliquez-vous aux clients cette mesure ?		
6. Feriez-vous appel à <b>d'autres institutions pour mettre en place l'intervention</b> ? <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si oui, comment se passerait la collaboration ? (Collaborations, explications de la situation au partenaire.) attente répétition à voir</li> </ul>	Evaluer le besoin de solliciter l'expertise d'une autre institution	Problématiques spécifiques soulevées Institutions partenaires mentionnées
7. Si Stéphane avait des enfants à charge ? L'intervention serait-elle la même ?	Evaluer concrètement si les critères de la culture ou la situation familiale et le rôle sociale influence l'intervention	Rôle social du bénéficiaire Changement de l'intervention

#### PENSE-BÊTE

Vous m'avez parlé **d'ateliers, de mesures** (etc.) possibles à mettre en place. Pourriez-vous m'expliquer davantage de quelle manière ces dernières sont mises en place dans les faits (choix de la mesure appropriée, discussions avec l'usager-ère etc.) en me relatant un **exemple concret** ?

---

[Nom de l'institution interrogée supprimé] : Vous vous définissez comme **complémentaire** au CMS. Qu'est-ce que vous entendez par complémentarité ? :

- Qu'est-ce que cela signifie concrètement dans la prise en charge (collaboration étroite avec le CMS, mandats différents, etc.) ?
- Comment cette complémentarité pourrait-elle entrer en compte dans les scénarios présentés ?

## 2

Marie a perdu son emploi, elle se présente pour la première fois à votre bureau. Elle vous demande de l'aide.

Questions	Objectifs	Indicateurs
1. Que faites-vous lors du premier entretien ?	Mieux comprendre les pratiques professionnelles	Normes et procédures Informations supplémentaires jugées comme manquantes et demandées Actions prioritaires
2. En fonction de quels éléments ?	Déterminer les facteurs chez un-e bénéficiaire qui influencent l'action d'un AS	Valeurs Normes et procédures Informations supplémentaires jugées comme manquantes et demandées Quel cadre de référence est mobilisé ? (genre, systémique etc...)  Priorisation des problématiques

3. La dernière fois que vous avez reçu une femme dans une situation relativement similaire, comment cela s'est-il passé lors du premier entretien ?	Confronter deux discours : celui utilisé lors d'une situation fictive et celui utilisé pour relater une situation réelle	Différences entre le réel et le fictif Arguments explicatifs utilisés
<p>4. En imaginant que ce suivi se poursuive dans le <b>futur</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Quelles mesures / interventions proposez-vous en lien avec la réinsertion professionnelle de cette personne ?</li> <li>i. Même atelier ?</li> <li>b. Comment décidez-vous les mesures / interventions à mettre en œuvre ?</li> <li>c. Sur quoi vous basez-vous pour mettre en œuvre ces dernières ? Qu'est-ce qui influence vos propositions ?</li> </ul>	Déterminer les hypothèses d'actions et déterminer le degré d'influence de la volonté des client-e-s	Degré d'écoute du désir des bénéficiaires Facteurs déterminant l'action Analyse utilisée pour justifier l'action Procédures et normes mentionnées Mobilisation des bénéficiaires Mention des compétences et ressources de la bénéficiaire Quel cadre de référence est mobilisé ? (genre, systémique etc...)

<p>5. Feriez-vous appel à <b>d'autres institutions</b> ?</p> <p>a. Si oui, comment se passerait la collaboration ?</p>	<p>Evaluer le besoin de solliciter l'expertise d'une autre institution</p>	<p>Problématiques spécifiques soulevées Institutions partenaires mentionnées</p>
<p>6. Si Marie avait des enfants à charge ? L'intervention serait-elle la même ?</p>	<p>Evaluer concrètement si les critères de la culture ou la situation familiale et le rôle sociale influence l'intervention</p>	<p>Rôle social du bénéficiaire Changement de l'intervention</p>
<b>PENSE-BÊTE</b>		
<p>Si les professionnel-le-s disent ne pas percevoir de différence entre la première et deuxième situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que la « même intervention » ou l'absence de différences (reformuler leur réponse pour obtenir plus de détails) ?</li> </ul>		

# 3

Elise et Daniel ont perdu leur emploi, étant en couple ils se présentent ensemble pour la première fois à votre bureau. Ils vous demandent de l'aide.

Questions	Objectifs	Indicateurs
1. Que faites-vous lors du premier entretien ?	Mieux comprendre les pratiques professionnelles	Normes et procédures Informations supplémentaires jugées comme manquantes et demandées Actions prioritaires
2. En fonction de quels éléments ?	Déterminer les facteurs chez un-e bénéficiaire qui influencent l'action d'un AS	Valeurs Normes et procédures Informations supplémentaires jugées comme manquantes et demandées Quel cadre de référence est mobilisé ? (genre, systémique etc...) Priorisation des problématiques

<p>3. La dernière fois que vous avez reçu un couple dans une situation relativement similaire, comment cela s'est-il passé lors du premier entretien ?</p> <p>a. Quelles mesures ont été mises en place ?</p>	<p>Confronter deux discours : celui utilisé lors d'une situation fictive et celui utilisé pour relater une situation réelle</p>	<p>Différences entre le réel et le fictif Arguments explicatifs utilisés</p>
<p>4. En imaginant que ce suivi se poursuive dans le <b>futur</b> :</p> <p>a. Quelles mesures / interventions proposez-vous en lien avec la réinsertion professionnelle de cette personne ?</p> <p>b. Comment décidez-vous les mesures / interventions à mettre en œuvre ?</p> <p>c. Sur quoi vous basez-vous pour mettre en œuvre ces dernières ? Qu'est-ce qui influence vos propositions ?</p>	<p>Déterminer les hypothèses d'actions et déterminer le degré d'influence de la volonté des client-e-s</p>	<p>Degré d'écoute du désir des bénéficiaires Facteurs déterminant l'action Analyse utilisée pour justifier l'action Procédures et normes mentionnées Mobilisation des bénéficiaires Quel cadre de référence est mobilisé ? (genre, systémique etc...) Mention des compétences/ressources possibles des bénéficiaires</p>

5. Feriez-vous appel à <b>d'autres institutions</b> ?  a. Si oui, comment se passerait la collaboration ?	Evaluer le besoin de solliciter l'expertise d'une autre institution	Problématiques spécifiques soulevées  Institutions partenaires mentionnées
6. Si le couple avait des enfants à charge ? L'intervention serait-elle la même ?	Evaluer concrètement si les critères de la culture ou la situation familiale et le rôle sociale influence l'intervention	Rôle social du bénéficiaire  Changement de l'intervention

#### PENSE-BÊTE

Si les professionnel-le-s disent ne pas percevoir de différence entre la première, deuxième et troisième situation :

- Qu'est-ce que la « même intervention » ou l'absence de différences (reformuler leur réponse pour obtenir plus de détails) ?