

Le travail social : une activité ordinaire

« *La confiance (silence) ça la confiance cela ne s'achète pas!* », Abdel Yasmin Sellou (2011)¹.

On dit de nous qu'on a la fibre, une vocation, une éthique, des croyances, des valeurs, ou autres convictions. Nous serions également humanistes, empathiques, bienveillants, ou bien proches des gens. D'ailleurs certains dans notre entourage nous prédestinaient à exercer ce métier : « il a toujours eu le sens de l'écoute, déjà tout petit. » Ces mots, expressions en tant qu'entraidants² que l'on soit travailleur social, bénévole associatif, membre d'un collectif de soutien à des sans-papiers, nous les avons tous entendus maintes fois exprimés par nos proches. Ils nous valorisent mais paradoxalement nous mettent souvent mal à l'aise. De manière générale, nos interlocuteurs ne perçoivent pas véritablement la teneur de nos activités quotidiennes. On nous demande régulièrement : « mais tu fais quoi au juste avec ces personnes ? Mais vous avez des résultats ? » Nous avons la plupart du temps des difficultés à décrire les raisons de notre pratique. Au final, la conversation se termine sempiternellement de manière identique : « Je ne sais pas

1. Ancien aide à domicile dont s'est inspiré l'acteur Omar Sy pour jouer dans le film « Intouchables » (2011).

2. J'utiliserai dans ce livret le terme travailleur social lorsque je me rapporterai aux professionnels de l'action sociale. Quant au terme *entraidant*, il regroupe de manière beaucoup plus large selon moi toutes les personnes bénévoles et/ou professionnelles qui par conscience d'une solidarité humaine inhérente à l'homme consacrent une partie de leur temps à développer des pratiques d'entraides au sens d'une coopération mutuelle diffusée au sein de collectifs formels ou informels. Au-delà de la « charité », les *entraidants* par les dispositions sociales qu'ils diffusent s'opposent à un monde régi par la seule concurrence, et postule pour le développement d'une politique du « Bien vivre » ensemble. (Je réinterprète les réflexions développées par P. Kropotkine dans son ouvrage : « L'Entraide : un facteur de l'évolution » (1902).

comment tu fais! Moi je ne pourrais pas! Vraiment vous avez du courage, il en faut des gens comme toi! » Ce type de remarques et/ou d'échanges s'avère souvent frustrant. Mais pourquoi est-t-il si complexe de décrire ce qui est communément appelé le travail social? Comment peut-on définir une relation humaine, décrire un lien de confiance développé avec une personne?

On peut percevoir le secteur social en termes de contrôle social. Les travailleurs sociaux sont assimilés à la « main gauche de l'État » (Bourdieu, 1998), des agents de l'État qui doivent « réadapter » des populations en voie de marginalisation sociale. Certes, ceci est une réalité, mais au-delà de tout déterminisme, le travail social n'est pas que cela. Il existe une profusion d'ouvrages sur le thème des métiers du social et de l'éducation, des manuels théoriques descriptifs du métier de l'éducateur, de l'enseignant ou de l'aide-soignante. Cependant, excepté quelques récits autobiographiques, il n'existe que très peu d'ouvrages sur ce qui constitue, selon moi, le cœur de ces métiers. À travers les relations éducatives que les travailleurs sociaux entretiennent quotidiennement, ils développent un véritable « Art de l'ordinaire ». Toutes ces interactions sont composées à partir de petits riens de l'existence (Piette, 2004) partagés avec les personnes prises en compte par nos services. Ces choses de riens peuvent contribuer à favoriser l'hospitalité d'individus qui sont, la plupart du temps, perçus comme des indésirables.

Le témoignage-réflexif qui va suivre est avant tout subjectif. Il se rapporte à une expérience de travailleur social développée depuis une quinzaine d'années notamment en tant qu'éducateur de rue. Durant toutes ces années, j'ai butiné, essaimé, mais surtout observé, perçu, réalisé des milliers de ces petits gestes quotidiens, anodins non structurés. Ces dons du rien (Duvignaud, 2007) bricolés sur un instant lors de mes rencontres avec Ivan en Institut-Médico-éducatif, Nelly en Maison d'accueil spécialisé, Paul en Maison de

retraite, Igor en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, Brian en maternelle, Franck en Institut de rééducation, Jason en Prévention spécialisée, Iulian dans un Centre d'hébergement d'Emmaüs en Roumanie, Pierre dans un Centre d'adaptation et de redynamisation par le travail.

L'objectif est de mettre ici en exergue ces micro-traces d'hospitalité développées par tous les entraîdants dans leurs actions éducatives auprès d'un public pris en compte. Ces micro-traces sont bien souvent qualifiées de presque rien au quotidien. Et pourtant, les entraîdants en font un véritable « Art de l'ordinaire ». L'art est entendu comme une activité humaine qui tend à un partage du sensible, il s'adresse directement au sens, à la perception singulière, aux émotions, à l'intellect des personnes prises en compte³. L'art est compris comme transformation de la pensée en expérience sensible de la communauté (Rancière, 2000). Il est composé d'une matière ordinaire liée au travail quotidien, à des activités conformes à l'ordre normal, habituel des choses; sans condition particulière (Le Petit Robert, 2012). C'est à dire qu'il n'est pas formalisé, caractérisé voire défini. Cet « Art de l'ordinaire » reste donc difficile à circonscrire, quantifier et donc au final, à évaluer.

À l'image de la trace dans le sable que Robinson Crusoe découvre sur la plage dans le roman de Daniel Defoe (1719) : Robinson se demande d'où provient cette trace récente, puisqu'il est seul abandonné à son sort sur cette île. Robinson se demande de quoi

3. Je me réfère en partie à la définition de l'art de M. Duchamp qui le définissait ainsi : « On vit par son goût. On choisit son chapeau, on choisit son tableau. Le mot "art" d'ailleurs étymologiquement veut dire faire, simplement faire. "Faire avec" si vous voulez. Et presque faire avec les mains. Donc art, c'est tout ce qui est fait avec la main et généralement par un individu. Ce qui donc rend la chose bien différente de ce qu'on appelle le goût et l'acquiescement de toute une époque envers certains tableaux, certaines choses, n'est-ce pas. Et ça gêne énormément parce que le goût est une source de plaisir. Et l'art n'est pas une source de plaisir. C'est une source qui n'a pas de couleur, qui n'a pas de goût. » Lien : www.larousse.fr/encyclopedie/musique/Laroussefr_-_Article/1101882.

cette trace est-elle le signe. Et surtout par qui cette empreinte a-t-elle été réalisée? Éphémère, elle disparaîtra à la prochaine marée, mais pourtant, à l'instant, elle est là, elle produit un effet sur Robinson.

Ces dispositions, attitudes verbales et/ou non verbales composées d'une multitude de gestes, regards, paroles, adressés à des personnes, nous paraissent tellement banales, que l'on ne les perçoit plus. Ces dons du rien restent souvent bien incertains, mais démultipliés par des centaines de gestes, ils créent des résonances, deviennent un pari sur l'avenir de l'individu.

Bien entendu, il n'est pas question ici d'oublier qu'il existe également des professionnels plus ou moins mal traitants dans leurs rapports avec les usagers. Mais ce phénomène s'avère être bien souvent plutôt la conséquence de leurs découragements et fatigues qui émanent de la manière dont se déroulent leurs activités quotidiennes. Par contre la maltraitance institutionnelle symbolique est une réalité bien présente dans de nombreux services sociaux. Elle est relayée par des cadres, éducateurs zélés qui appliquent les règlements, lois spécifiques sans réflexion préalable sur les conséquences de ces dispositifs.

À l'heure où le management social fragmente nos pratiques, induit des souffrances chez les professionnels de la relation et les individus bénéficiant d'une aide sociale, il redevient nécessaire de réfléchir aux aspects informels de notre métier, à tous ces petits riens qui atténuent ces malaises et constituent l'essence de nos fonctions d'entraînant.

Mais avant de développer plus longuement mon propos sur l'« Art de l'ordinaire », il est nécessaire de se demander : qu'est-ce que le travail social d'une manière globale? Et d'ailleurs qu'est-ce qu'être travailleur social au juste? Est-ce être un salarié du secteur de l'action sociale? Est-ce travailler auprès de personnes déficientes mentalement, physiquement,