

La relation d'aide en service social

Collection « Pratiques du champ social »

Collection fondée par Philippe Pitaud et Richard Vercauteren,
dirigée par Philippe Pitaud et Marie-Françoise Dubois-Sacrispeyre

L'évolution et les transformations du champ social et médico-social au cours des dernières décennies ont introduit un ensemble diversifié de paramètres et de données nouvelles, parfois contradictoires, qui ont modifié le cadre général d'intervention ainsi que le jeu des acteurs en présence. Le processus de décentralisation et ses conséquences n'ont fait qu'accentuer la nécessité pour les intervenants sociaux et médico-sociaux, mais également pour les décideurs et les techniciens qui les entourent, de se doter d'outils permettant de comprendre les mécanismes du champ social et médico-social ; ceci afin de rendre leurs pratiques et leurs décisions plus efficaces. Cette nouvelle collection vise à fournir des éléments de connaissance et d'interprétation de la réalité sociale et médico-sociale, tout en explorant les champs du possible, à travers des ouvrages courts, synthétiques, réalisés par des praticiens-chercheurs soucieux avant toute chose de renvoyer vers la société civile les effets induits de leur engagement et de leur réflexion.

Retrouvez tous les titres parus sur
www.editions-eres.com

Anne-Marie Bernard, Josette Demmou,
Véronica Gargan, Michèle Girardet,
Geneviève Jolicœur, Charlotte Périé

La relation d'aide en service social

Pratiques du champ social

The logo for Érès, featuring a stylized lowercase 'é' with a vertical line through it, followed by the letters 'rès' in a bold, sans-serif font. The word 'Érès' is written vertically in a smaller font along the vertical line.

Extrait de la publication

Les assistants de services sociaux qui ont participé à cet écrit sont au nombre de neuf. Trois d'entre eux nous ont confié leur texte : Joëlle Cazaux, Jérôme Cerisier, Anne Springfield. Six ont constitué un groupe de travail et ont élaboré ce livre : Anne-Marie Bernard, Josette Demmou, Véronica Gargan, Michèle Girardet, Geneviève Jolicœur, Charlotte Perié

Conception de la couverture :
Anne Hébert

Version PDF © Éditions érès 2012
ME - ISBN PDF : 978-2-7492-2309-4
Première édition © Éditions érès, 2002
33, avenue Marcel-Dassault
31500 Toulouse
www.editions-eres.com

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L?335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (cfc), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél.?: 01 44 07 47 70 / Fax?: 01 46 34 67 19

Extrait de la publication

Table des matières

AVANT-PROPOS À LA NOUVELLE ÉDITION	9
INTRODUCTION	15
RÉFÉRENTS THÉORIQUES.....	21
Le <i>case work</i>	21
– L'introduction en France	24
– Pourquoi Rogers ?.....	25
– Pourquoi Winnicott ?	29
La théorisation de Winnicott.....	30
– La théorie de l'environnement	30
– La théorie du développement	30
– La mère	31
– Le <i>holding</i>	32
– Le <i>handing</i>	32
– La créativité.....	32
– L'objet transitionnel	33
– L'aire transitionnelle et le service social	33
– La relation entre l'objet transitionnel et le symbolisme	34
– La capacité de sollicitude	34
– Le travail social des cas individuels	35
1. L'ÉVALUATION DANS LA RELATION D'AIDE	37
Généralités	37
– Le concept de l'unité psychosociale	39
– L'importance des motivations affectives du comportement	40
– La compréhension psychologique de la situation d'aide	41
Méthodologie de l'intervention	43
– Le milieu	43
– Les personnes	44
– À partir d'une communication non verbale : Jean Marie ..	45

Analyse de l'instauration de la relation	51
– À partir de l'écoute de l'assistante sociale : M. et M ^{me} L.	52
– À partir de « la recherche d'un nom perdu » : Maria	55
– À partir de l'environnement de la personne	61
– À partir de la dénégation des sentiments : Yorick	70
2. ASPECTS PARTICULIERS DE L'AIDE.....	77
La situation de crise	77
– M ^{me} André	79
– Gisèle	80
– Léo (M. et M ^{me} L.)	85
L'aide à long terme	90
– Situation de famille démunie socialement : Serge	91
– Accompagnement d'une personne en voie d'exclusion :	
Robert	101
– Accompagnement d'une malade gravement atteinte :	
Michèle	105
– Accompagnement spécifique d'une malade mentale :	
Brigitte	111
3. NOTRE POSITIONNEMENT FACE À L'INSTITUTION	125
La position paradoxale : Colette	125
L'assistante sociale dans un service qui travaille par objectifs : Robert (suite).....	132
Le travail en équipe : Serge (suite).....	135
La relation d'aide et la loi : Virginie.....	140
– La famille de Virginie.....	142
– L'entretien avec le père	143
– Virginie	144
– Mes réflexions	145
– Comment se situer à l'égard de la maltraitance.....	146
4. LA DÉONTOLOGIE EN SERVICE SOCIAL	153
Historique.....	153
Le secret professionnel dans le cadre de l'enfance en danger	154
Le secret professionnel et l'administration	155
Le secret professionnel en équipe pluridisciplinaire	157
5. LA SUPERVISION EN SERVICE SOCIAL.....	161
Les attentes de l'assistante sociale en supervision	161
– La réassurance.....	162

– Le renforcement de l'identité	162
– La distanciation	163
– Les sentiments d'angoisse.....	164
– L'assistante sociale et la toute-puissance.....	166
– Le transfert en service social	166
– Repérage, identification, développement des liens professionnels	168
– Le rôle intermédiaire de l'assistante sociale	169
Cadre de la supervision et méthodologie	169
CONCLUSION.....	173
BIBLIOGRAPHIE	175

*« Nul ne peut avoir de lien
Avec son prochain
S'il ne l'a d'abord avec lui-même. »*

C.G. Jung
Psychologie du transfert, A. Michel, 1984

*« La relation est le fleuve
qui permet à la barque-méthode
d'avancer et d'aller où elle veut aller.
Sans le fleuve, la barque ne serait
qu'une épave échouée. »*

W. Boehm,
professeur de service social,
directeur du Centre d'études internationales
comparées en service social, Rutgers Universités

Avant-propos à la nouvelle édition

Lors de la parution de cet ouvrage en 2002, nous analysions la complexification du travail social, liée à un contexte général de plus en plus difficile pour les individus. Parallèlement à cela, nous évoquions le renforcement des contraintes institutionnelles qui pèsent sur les travailleurs sociaux.

Aujourd'hui, à l'occasion de cette réédition, nous avons souhaité brosser un rapide état des lieux et faire partager aux lecteurs nos interrogations et nos réflexions.

Quel sens peut-on donner au travail social aujourd'hui ? Est-il pertinent de s'accrocher aux valeurs traditionnelles de la profession, telle la nécessité, prétendument « désuète », d'une reconnaissance de l'autre en tant que personne originale, singulière ?

À partir de préoccupations et de témoignages émanant du terrain, nous avons tenté de répertorier les changements auxquels sont aujourd'hui confrontés les assistants sociaux.

Avant d'examiner les transformations survenues dans le cadre de leurs pratiques professionnelles, nous nous intéresserons tout d'abord à l'évolution du contexte social et à son impact sur les usagers.

Le contexte social et les usagers

Les assistants de service social le constatent chaque jour : les difficultés qui existaient déjà en 2002 tendent à s'aggraver et à toucher une population plus large.

Le monde du travail a connu des bouleversements majeurs, accélérés par la crise économique et la récession. Privatisations, délocalisations, fermetures d'usines, situations de harcèlement, souffrances, suicides, sont autant de réalités quotidiennes. Le chômage, la précarisation du travail, la souffrance sociale, semblent dorénavant installés et vécus comme incontournables. Il existe des familles dans lesquelles plusieurs générations sont concernées par des situations de ce type, certains adultes n'ayant jamais vu leurs parents occuper un emploi régulier.

De nombreux foyers, outre les difficultés économiques qu'ils connaissent, sont confrontés à un cortège de fragilisations diverses : monoparentalité, séparations, violences domestiques, alcoolisme et/ou toxicomanies, délinquance juvénile, errance, problèmes psychiques divers, paupérisation de la vieillesse... Perte de la valeur du travail et dévalorisation sociale sont autant de sources d'angoisse, favorisant le déterminisme social et la dépendance.

D'autre part, si les avancées et découvertes remarquables de la recherche au cours du XX^e siècle montrent combien l'homme peut être performant dans les domaines scientifique ou technique, on oublie trop souvent que science et technique doivent avant tout rester au service de l'homme.

Aujourd'hui, les préoccupations environnementales et écologiques sont devenues majeures. Certaines catastrophes, qu'elles soient industrielles telle l'explosion d'AZF, ou naturelles (tsunami, inondations...) ont durablement traumatisé les populations.

Enfin, la diffusion et la circulation de l'information ont, grâce aux nouveaux médias, connu une accélération spectaculaire. L'actualité est de nos jours communicable sans délai et à tous. Mais l'immédiateté a aussi ses limites. Une image percutante chasse l'autre... L'arrêt sur image, sa réception passive bloquent les processus d'intériorité et d'intégration qui nécessitent le recul, la réflexion, une pensée élaborée qui pourrait se développer sous des formes plus intellectualisées (lecture, conversations...)

Autant d'éléments qui contribuent à la dégradation du statut, déjà fragile, des usagers.

Qu'en est-il du travail des assistants sociaux ?

L'intervention sociale se veut désormais canalisée, ciblée, rationalisée.

Le temps passé à la permanence auprès de chaque usager est comptabilisé (de 10 à 20 minutes), leur nombre est régulé par la prise de rendez-vous et l'intervention d'urgence est devenue difficile à intégrer dans les emplois du temps surchargés. Le temps accordé pour l'instruction des dossiers a été réduit. Quant aux réunions, elles ne constituent plus des temps de réflexion permettant d'évaluer des situations où l'utilisateur est considéré dans sa dimension globale, avec son potentiel propre, mais se contentent de gérer l'application de la législation, des textes administratifs et des injonctions de service.

Quelle que soit la méthodologie d'intervention, le travail social repose sur trois piliers : l'observation, l'évaluation de la situation, la relation d'aide. Or, l'évaluation, essentielle dans ce métier, a perdu de sa pertinence.

La pression de l'institution en vue de gérer le plus grand nombre de dossiers d'utilisateurs incite les assistants sociaux à coller aux textes législatifs et à entrer dans des dispositifs dont les critères essentiels sont d'ordre économique.

Les cadres d'intervention imposés, l'accélération des processus de prise en charge et de classement des dossiers (intervention, rapport, statistiques) leur font perdre toute disponibilité. Ils courent après le temps, dans la gestion des dossiers, les réponses à donner aux usagers, ou pour parvenir à construire une évaluation profitable.

La suppression des suivis et des visites compromet l'installation d'une relation de confiance. Dans ce contexte, la relation d'aide à l'utilisateur, pourtant au cœur du métier d'assistant de service social, s'apparente à une perte de temps.

De ce fait, les assistants sociaux, préoccupés par les situations de détresse, éprouvent une grande solitude et un sentiment d'impuissance (sauf en cas de médiatisation éventuelle).

Si nous ne résistons pas à cette mise en équation, le travail social est en danger de disparition par l'évacuation de la relation à l'autre. D'autant que la fonction d'assistant social elle-même n'échappe pas à la précarisation (développement des CDD et du temps partiel), et l'incertitude des personnels face à leur avenir vient parfois faire écho à celle des usagers.

Cette présentation des choses, si elle peut sembler caricaturale, correspond pourtant aux constats des travailleurs sociaux dans leurs services, même si, dans les services dits *spécialisés* notamment, la situation n'est pas aussi dégradée.

Au cours de son histoire, le travail social a connu bien des aléas et les assistants de service social ont parfois dû lutter pied à pied pour conserver leur spécificité. Aujourd'hui, face aux menaces d'un amalgame des rôles et des fonctions, de la perte des repères connus, voire, pour certains, de la perte de l'identité sociale, il nous apparaît incontournable de croire en l'humain, en sa faculté à se faire entendre et reconnaître.

Lorsqu'on leur offre la qualité d'écoute et d'observation dont ils ont besoin, les usagers peuvent nous étonner par leurs capacités leur richesse. À nous d'ouvrir les bonnes portes, de défendre la fonction humaniste de la profession et la légitimité acquise par la formation et l'obtention d'un diplôme d'État.

La profession d'assistant social, déjà ancienne, a vu au cours de son évolution durant le *xx^e* siècle, une lente maturation des modes d'intervention sociale qui s'appuient sur les capacités relationnelles enseignées dans les écoles.

Nos aînés et nos collègues expérimentés témoignent de l'efficacité, sur la durée, de la relation d'aide et de l'aptitude des usagers à l'utiliser, non pour guérir, mais pour mieux vivre et se réaliser, dépasser leur dépendance et aller vers plus d'autonomie. Cette relation à l'autre permet de retrouver de l'espoir pour soi et sa famille et de recommencer à se projeter dans l'avenir.

Pour l'assistant social, savoir que le mieux être est possible dynamise le travail.

Nous, assistants de service social, devons chercher les moyens, les ajustements, les négociations possibles, afin de trouver des stratégies nouvelles, des espaces échappant aux contraintes des dispositifs rigides qui nous sont imposés.

Face aux problèmes rencontrés, il n'existe pas de réponse toute faite ; les solutions sont toujours à inventer en s'adaptant aux besoins des usagers et en recherchant des espaces non couverts par les obligations institutionnelles.

Par cet ouvrage, nous souhaitons exhorter les assistants sociaux à investir les outils qui sont à leur disposition pour repenser leur travail et ne pas s'en tenir au rôle d'exécutants, à retrouver du sens critique, élaborer d'autres alternatives et se sentir sources de propositions :

- *la formation*, travail au long cours, nourrit et enrichit. Elle est indispensable pour progresser tant sur le plan personnel que professionnel ;
- *les supervisions en travail social* sont une autre façon de prendre du recul et de mettre en route un penser professionnel renouvelé. Elles sont source de confort personnel, offrent une sécurisation et une meilleure perception de ses capacités professionnelles, et permettent de retrouver une identité parfois mise à mal par l'institution ;
- *les échanges et la construction de projets* avec les collègues, et avec les usagers. L'isolement concourt au découragement ;
- *l'information* – les textes, les lectures, les connaissances diverses apportées par les collègues, les médias... – favorise la prise de distance avec le quotidien et une meilleure réflexion.

Le temps est par ailleurs une notion capitale. Elle s'acquiert assez tard dans la maturation de l'enfant, mais demeure essentielle pour l'individu. Le temps est un facteur d'humanisation et de civilisation. Il faut du temps pour grandir, mûrir, exister, et c'est le temps qui permet de se repérer, construire, relativiser.

Dans la pratique professionnelle, il importe de se donner le temps de réfléchir sur les questions sociales irrésolues, d'évaluer une situation, échanger avec les collègues et réfléchir à l'action que l'on va mener.

Vivre dans l'immédiateté, la rentabilité et l'urgence, centré sur l'action, enferme en un système clos dans lequel la pensée, bloquée sur le registre émotionnel, rend difficile la réflexion et la prise de distance. Or, le présent est une notion relative qui ne peut exister sans passé et sans avenir. Les dispositifs, lorsqu'ils sont mis au service de la rentabilité comptable et statistique, privent l'individu de ce qui lui est nécessaire pour vivre son temps humain. Le sujet ne peut cependant s'accommoder sans danger de la conception du temps qui prévaut dans les méthodes modernes de management.

Ainsi, il nous semble fondamental de revenir à cette idée très simple : l'être humain ne peut entrer dans des cases et être indéfiniment enfermé dans un système contraignant, sous peine de disparaître. Malgré une évolution réductrice et normalisatrice des pratiques professionnelles et de la société, la relation d'aide en service social garde toute sa pertinence et sa valeur ; la réédition de cet ouvrage souhaite contribuer à sa pérennité.

Introduction

Deux idées nous ont accompagnés dans ce travail :

- l'une tient à notre histoire professionnelle, au sens que nous donnons à la relation d'aide ;
- l'autre est liée à la préoccupation de voir se maintenir la qualité relationnelle lorsque cette qualité est mise à l'épreuve par les exigences nouvelles liées au contexte social et législatif : les mutations sociales, les dispositifs, la pression institutionnelle.

Durant des années, au fil des formations en cours d'emploi, nous avons écrit sur notre pratique professionnelle, avec des exigences méthodologiques imposées par les différents jurys spécialistes des sciences humaines. Tous nous ont encouragés à publier ces travaux. Et la question de l'écrit est restée ouverte... C'est après une formation mise en place par l'ATFAS (Association toulousaine pour la formation des assistants sociaux) et ÉCHO SAINT-SIMON, en 1993, que nous avons ressenti la nécessité de nous réunir afin de constituer un groupe d'écriture.

L'ATFAS cessait ses activités. Il était sans doute devenu nécessaire de laisser une trace, une sorte de mémoire. Au début, ce fut pour certains d'entre nous comme un travail de deuil ; par la suite, les motivations ont changé dans la mesure où nous avons pris du plaisir et enrichi notre réflexion en travaillant ensemble.

Nous avons éprouvé le besoin de nous donner rapidement des limites et avons bâti un cadre afin de transmettre ce qui nous paraissait central pour le service social : la relation d'aide. En travaillant sur la pédagogie et l'enseignement avec

des étudiants en formation de base ou avec des assistants de service social en formation continue, nous avons commencé à nous préoccuper de la qualité de l'aide, qui est devenue une question récurrente.

Au cours de ces dernières années, nous avons pu mesurer avec nos collègues de terrain combien leur fonction devenait complexe. En effet, la précarité des situations sociales, la diversité et la multiplicité des dispositifs législatifs, le poids des exigences institutionnelles tendent à instrumentaliser la demande des usagers et la réponse professionnelle. Il devient alors bien difficile, face à la pression des usagers (à la porte de la permanence sociale), d'écouter, de comprendre, de reconnaître et d'accompagner le cheminement de la demande, afin d'établir une relation d'aide ayant un sens pour l'utilisateur et l'assistant de service social. Une relation d'aide telle qu'elle nous a été enseignée par nos aînés : une motivation de fond qui se transmet et doit être pensée en fonction de l'évolution des besoins, des changements sociaux, des dispositifs mis en place. Si, aujourd'hui, il nous semble important d'écrire sur la relation d'aide, c'est que le sens fondateur de cette relation humaine risque d'être mis en péril.

Notre groupe s'est constitué avec l'adhésion de neuf assistants de service social. Six d'entre nous ont travaillé régulièrement à la construction de cet écrit ; ils sont issus de services spécialisés. Nous avons regretté de ne pouvoir y intégrer des assistants de polyvalence de secteur.

Dans un premier temps, nous avons tenté de communiquer notre expérience, afin de témoigner de l'importance du processus d'aide que chacun de nous a essayé de favoriser. Puis, nous sommes passés à une autre façon d'approfondir la relation d'aide par l'écriture et la théorisation. Le respect commun de l'éthique humaniste de la profession nous a aidés pour la cohésion du groupe. Écrire en commun a été difficile : il s'est en effet avéré nécessaire de clarifier, d'explicitier notre pensée, afin qu'elle devienne acceptable pour le groupe et reconnaissable pour chacun. Ce travail d'approfondissement nous a confortés dans notre identité professionnelle et a permis une meilleure objectivité sur la faisabilité de l'aide et l'importance de cet acte professionnel. Écrire a été le moyen de redécouvrir la richesse de l'expérience humaine, d'y puiser l'espoir d'une plus grande humanité, de donner sens au travail social.

Les situations présentées dans cet ouvrage ne rendent pas compte du travail social de manière exhaustive, elles ne repré-

sentent que quelques aspects de la relation d'aide individuelle ; d'autres méthodes d'intervention peuvent être mises en œuvre, bien évidemment.

Il nous est apparu important de montrer combien l'écoute, l'empathie, la reconnaissance des sentiments, la prise en compte du potentiel, le respect des défenses sont des moyens d'aide qui contribuent à mobiliser les personnes.

Lorsque nous instaurons cette relation d'aide en tenant compte de la personne, mais aussi de son environnement familial et social, nous sommes convaincus que chacun est capable de développer son propre potentiel pour accéder lui-même à une meilleure qualité de vie.

L'aide telle que nous la définissons dans le cadre du service social a des limites, notamment celles de l'éthique professionnelle dont la philosophie la relie à l'humanisme démocratique. Les fondements juridiques limitent l'aide au respect de la vie privée. L'aspect personnel de l'éthique professionnelle repose sur un système de valeurs propres qui s'éprouve dans l'acte professionnel. « Chaque professionnel est responsable de sa conduite » (B. Bouquet). Respecter l'éthique professionnelle dans la relation d'aide va obliger l'assistant de service social à être vigilant et à se donner des limites précises, qui tiennent de l'apprentissage dans la formation, du respect de la déontologie, de la réflexion personnelle qu'il est nécessaire de mener sur soi afin de pouvoir maintenir la distance nécessaire avec les problèmes des clients :

- apprendre à dédramatiser les situations ;
- savoir admettre la pluridisciplinarité de l'approche ;
- accepter de formaliser, de réfléchir à la clinique des situations, afin de rester dans l'objectif et le cadre professionnel de l'action.

« La technique et l'éthique sont indissociables », dit Françoise Dolto.

Il nous est apparu incontournable de réfléchir de prime abord sur les conditions nécessaires pour qu'une relation d'aide puisse s'établir. Puis, nous avons choisi de traiter cinq aspects particuliers de la relation d'aide.

Le premier chapitre traite de l'évaluation, temps fort de la relation d'aide, parce qu'il s'agit de cerner, avec les éléments objectifs et subjectifs, la problématique à laquelle l'assistant de service social se trouve confronté. L'évaluation requiert un positionnement à la fois prudent et engagé, fait d'interrogations mais aussi de tâtonnements, d'observations, de percep-

tions... Il s'agit de personnes, et les interactions sont nombreuses. L'évaluation fait appel à la méthodologie, à l'éthique, à la personne. L'assistant de service social est lui-même un instrument de la relation d'aide.

Le deuxième chapitre souhaite approcher ce que l'on peut être amené à rencontrer en service social : des personnes vivant un profond malaise susceptible de les conduire à l'agressivité, à la violence... Comment alors se situer, comprendre, aider ? C'est *la situation de crise*. Aujourd'hui, suivre une situation dans le temps devient difficile, voire impossible, en raison de la multiplicité des tâches et des urgences qui envahissent le travail social. L'aide à long terme et l'investissement que ce travail implique nous paraissent important à analyser, tant sur le plan de l'évaluation continue que sur le plan de la distance nécessaire afin de donner un sens à cette forme de soutien intensif. Dans les cas de personnes atteintes de maladies au long cours, démunies socialement ou en voie d'exclusion, l'aide à long terme recouvre un champ d'application toujours d'actualité.

Le troisième chapitre est centré sur les cas particuliers de la relation d'aide :

- *la relation d'aide en fonction des objectifs et des missions* d'une institution ; comment aider sans oublier pour autant les demandes et les besoins non couverts par ces institutions ?
- *la relation d'aide et la position intermédiaire* de l'assistant de service social, qui reste une préoccupation lorsque les objectifs institutionnels vont à l'encontre des possibilités des personnes ;
- le travail en équipe ;
- le service social et la loi.

Dans *le quatrième chapitre*, la déontologie en service social, dont chacun de nos actes professionnels est imprégné, reste la référence de tout travailleur social. Dans toutes les situations, la relation d'aide tient compte de l'éthique et de la déontologie professionnelles. Afin de souligner certains aspects, parfois mal perçus, du respect de la déontologie, nous avons donc choisi deux situations particulières :

- le secret professionnel et l'administration ;
- le secret partagé en équipe.

Le cinquième chapitre introduit la notion de supervision en service social et son développement possible. Dans la supervision, il s'agit bien de trouver un lieu indispensable à une prise de distance, à un questionnement sur notre pratique, à

une vérification de nos évaluations, afin que nous soyons confortés, soutenus dans une tâche souvent lourde et difficile.

Toutes les situations évoquées dans cet ouvrage ont fait l'objet, à un moment ou à un autre, d'un travail de supervision. Ce lieu est susceptible de devenir source de créativité pour le travailleur social et pour l'utilisateur, même si les assistants de service social n'ayant pas expérimenté la supervision peuvent la ressentir comme une incapacité à « savoir se débrouiller » ou comme un « contrôle » car ils n'ont pas le *back-ground* qui leur permettrait de resituer les différents éléments du discours entendu, et aussi d'en améliorer la lecture.

La conclusion est un retour sur le travail présenté, ses limites et sur les questions qui se sont posées *a posteriori*.