

LES ENJEUX CONTRADICTOIRES DANS LE TRAVAIL SOCIAL

Ont participé à cet ouvrage :

Olivier Amiguet
L. Barrelet
Pierrette Bédary-Hauser
Claudio Bolzman
Jean-François Briefer
Micheline Christen
Marina Croquette-Krokar
Régine Delacoux
Bernard Ginisty
Marianne Grisel
Charles Heim
Claude Roger Julier
Colette Lechenne
Carlos Leon
Christophe Lokossou
Jean-François de Montmollin
Catherine Perrotin
Valérie Quéloz
Catherine Vasselier-Novelli
Jean Zufferey

Sous la direction de
Olivier Amiguet
et Claude Roger Julier

LES ENJEUX CONTRADICTOIRES DANS LE TRAVAIL SOCIAL

Perspectives systémiques

RELATIONS

 **erès**

Conception de la couverture :
Anne Hébert
Dessin : Serge Aeschliman

Version PDF © Éditions érès 2012
CF - ISBN PDF : 978-2-7492-2766-5
Première édition © Éditions érès 2004
33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse, France
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.

Table des matières

Travail social en crise, travail social de crise <i>Claud Roger Julier</i>	7
---	---

DES CONTEXTES SENSIBLES

Les enjeux contradictoires dans le travail social autour de la problématique de la violence <i>Micheline Christen, Charles Heim, Catherine Vasselier-Novelli</i>	17
Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants <i>Pierrette Béday-Hauser, Claudio Bolzman</i>	37
Les enjeux contradictoires dans le travail thérapeutique avec les patients dépendants de substances et leurs proches <i>Jean-François Briefer, Jean Zufferey, Régine Delacoux, Valérie Quéloz, Carlos Leon, Marina Croquette-Krokar</i>	57
Débusquer les enjeux contradictoires à l'aide de la pensée complexe <i>Mariette Grisel, Colette Lechenne</i>	83

POINTS DE VUE

Les approches économiques <i>Christophe Lokossou</i>	103
---	-----

Une troisième voie de la systémique <i>L. Barrelet</i>	113
Le travail social ou les aventures du désir, du sens et des expertises <i>Bernard Ginisty</i>	119
Le regard d'un juriste sur quelques exemples inspirés de la réalité <i>Jean-François de Montmollin</i>	129

POURSUIVRE...

Quelle place est faite à l'humain au sein des enjeux contradictoires ? <i>Catherine Perrotin</i>	137
Des enjeux contradictoires aux tensions irréductibles : lutter contre la paralysie <i>Olivier Amiguet</i>	155
Bibliographie.....	183

Travail social en crise, travail social de crise

Claude Roger Julier

Aussi loin que remontent ma mémoire et mon expérience des pratiques de travail social, je ne me souviens pas d'une période, fût-elle brève, où le travail social n'aurait pas été identifié par les professionnels de l'action sociale ou les autres acteurs de la société comme une pratique en crise : qu'il s'agisse de l'éducation spécialisée, du service social ou de l'animation¹, ensemble ou à tour de rôle, ils ont été critiqués, malmenés laissant dans le désarroi ou désabusés celles et ceux qui en faisaient profession. Et, bon an mal an, stimulés par des discours optimistes et des réalisations encourageantes, les professionnels reprenaient leur sac à dos et le chemin qui les menait à de nouvelles impasses. Avec Freud, qui qualifiait d'impossibles les métiers de pédagogue, de médecin et de politicien, il conviendrait d'en ajouter un quatrième : celui de travailleur social !

Les premiers cours argumentés datent, me semble-t-il, des années 1970. Jeune étudiant, je faisais alors mes premières armes critiques avec des ouvrages comme celui de Jeannine Verdes-Leroux (1978) ou le numéro spécial de la revue *Esprit*, portant un regard très critique sur le travail social et son engagement ambigu, contradictoire, voire paradoxal : à la fois au service du pauvre et représentant d'un système producteur de pauvreté. Plus récemment, une nouvelle vague de déstabilisation a déferlé par le biais de

Claude Roger Julier, formateur et superviseur, Genève.

1. Les professions plus récentes, telles qu'éducateur(trice) du jeune enfant ou aide familiale, n'échappent évidemment pas à ces remises en question.

la crise économique qui, elle, lui reproche à la fois de ne pas être efficace et d'être trop cher.

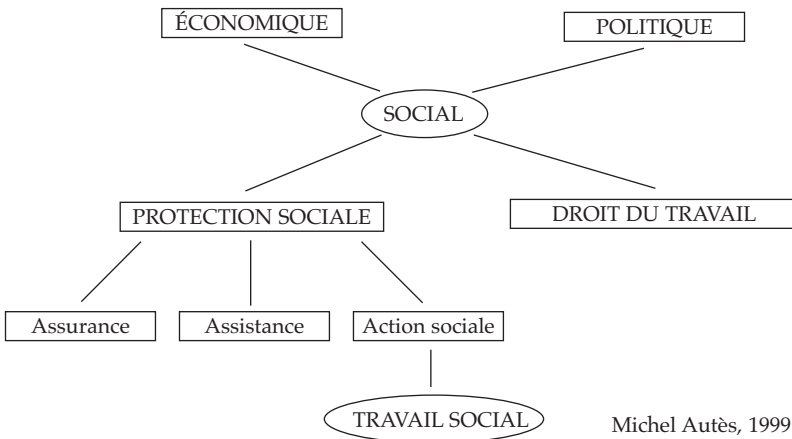
D'où viennent donc ces crises itératives ?

M'appuyant sur une analyse lumineuse de Michel Autès dans son livre *Les paradoxes du travail social* (1999), je voudrais tenter de « contextualiser » les propos qui vont être tenus dans la suite de cet ouvrage, et inviter le lecteur à entrer dans ce monde évident et mystérieux, admiré et raillé..., le monde du travail social et de ses mythes fondateurs, précisément sous l'angle de ce qu'il a de paradoxal, et qui pourrait donc expliquer, en grande partie, les crises qu'il traverse périodiquement.

On ne peut parler du travail social sans le situer dans l'ensemble des mécanismes qui constituent le social de nos sociétés modernes, et qui naissent et prennent forme au milieu du XIX^e siècle. Au niveau le plus général, nous pourrions dire que le social, c'est avant tout une articulation entre l'économie de marché et le gouvernement démocratique. Il est une sorte de conséquence de la tension existante entre l'économique et le politique.

Historiquement, on peut voir que le social se subdivise en deux : d'un côté se construit le droit du travail, de l'autre la protection sociale, laquelle va dérouler trois logiques de principes et d'actions : les assurances, l'assistance et l'action sociale.

Le travail social se trouve très clairement au confluent des logiques d'action sociale et de celles, plus traditionnelles, de l'assistance. C'est sans doute ce double référentiel qui va alimenter toutes les figures paradoxales dans lesquelles les praticiens se trouvent au quotidien et qui périodiquement créent des crises. Mais c'est aussi sur ce double référentiel que va se déployer l'efficacité du travail social.



Michel Autès, 1999.

Action sociale et assistance

L'histoire du travail social, en tout cas dans sa période industrielle, montre assez clairement comment l'assistance s'est appuyée sur des constats de carences sociales collectives et des projets d'action sociale pour entreprendre son action auprès des défavorisés du système. Toutefois, dans ses applications, les tensions ont existé entre les pratiques – souvent entre les praticiens – d'assistance individuelle et celle de l'action sociale. Prenons l'exemple du service social qui a développé des méthodes d'intervention individualisée (individus et famille), du travail social de groupe et de l'intervention communautaire. Spécialiste d'une de ces méthodes ou généraliste, le travailleur social connaît les contradictions et les limites de son action : soutenir des individus tout en faisant la promotion d'actions collectives et communautaires ; chercher un appartement pour une famille à la rue tout en essayant de la mobiliser et de mener des actions pour dénoncer la politique en matière de logement ; protéger un enfant d'un contexte familial violent tout en dénonçant les causes socio-économiques de ces situations, telles sont les activités complexes et souvent contradictoires qui lui sont demandées de soutenir !

Égalité politique et inégalité économique

Depuis que l'État – notamment par le biais de ses lois sur la Sécurité sociale – s'est préoccupé de traiter des effets fâcheux du développement du capitalisme sur les citoyens, il y a toujours eu des discussions vives sur son rôle en la matière.

Selon Michel Autès, ces discussions sont encore d'une très grande actualité, car elles sont fondées sur « la tension majeure qui organise la société industrielle et démocratique : la tension entre l'individu libre d'exercer ses talents sur le marché mais citoyen dépositaire du principe de la souveraineté d'un côté, et l'individu pris dans les rapports de dépendance liés à l'organisation du travail propre à la société industrielle d'un autre côté » (1999, p. 9).

Il s'agit, en somme, de tenter de concilier à la fois l'égalité politique et les inégalités économiques. C'est de cette tentative paradoxale que vont naître et se développer des logiques et des actions constituant un système fort, qui transformeront la perception des problèmes sociaux en problématiques organisées autour des causalités individuelles. C'est ainsi que le travail social va se situer et être situé : défenseur et avocat des pauvres et des exclus, en même

temps que représentant et mandataire d'une société dominée par les logiques économiques productrices de misère et d'exclusion.

« Le travailleur social se veut et se pense médiateur. C'est l'auto-définition qu'on rencontre le plus souvent dans tous les points du champ. Mais l'impossible et l'intenable de cette position font qu'elle se maintient toujours dans l'incertitude de ne pouvoir poursuivre jusqu'au bout son geste. Il ne peut pas complètement prendre le parti des personnes marginalisées par le fonctionnement de la machine sociale, au risque d'apparaître irresponsable et de se discréditer. Mais il ne peut pas non plus se ranger complètement du côté des mandataires de la société qui commanditent son action, au risque de la rendre inefficace auprès de ceux qui sont ses publics. Il est ainsi tenu d'osciller sans cesse entre les deux positions [...] C'est pourquoi, prendre à la lettre les énoncés émancipateurs du travail social, comme ceux qui le stigmatisent comme une entreprise de contrôle social sous couvert de service des biens, c'est manquer le fait que ces énoncés forment un tout, nécessaire au fonctionnement social » (Autès, 1999, p. 75).

Le social comme marchandise

Ce débat entre l'action sociale émancipatrice et le contrôle social a été très vif dans les années 1970-1980. Aujourd'hui, bien qu'il continue à nourrir l'idéologie fondatrice des pratiques de travail social, il est incontestablement remplacé par un autre, provenant de « l'objection libérale », qui va critiquer l'action des travailleurs sociaux (cela coûte trop cher et c'est inefficace) sans, par ailleurs, leur donner des moyens d'agir avec plus de pertinence.

Pour des raisons liées à l'évolution du capitalisme, le social – et donc le travail social – va se trouver pénétré par les techniques rationalisatrices de la gestion. Processus qui va forger une nouvelle idéologie du social et imposer de nouvelles contradictions.

Dès lors le travail social va progressivement se transformer :

- parce que les travailleurs sociaux se sont trop limités à la dimension individuelle des problèmes, ils doivent désormais tenir compte davantage des phénomènes organisationnels. Pour faire court, je dirai que l'organisation, la gestion, vont prendre le pas sur la relation humaine ;
- désormais, les institutions sociales seront des entreprises comme les autres, avec comme conséquences la valorisation des critères d'efficacité et de rentabilité, l'affirmation du social comme une marchandise, un produit à vendre ;
- s'exacerbe une tension entre un social ancien qui serait résistant, corporatiste, crispé sur des schémas inopérants, etc., et un social

nouveau, moderne, mieux adapté aux nouveaux enjeux définis par les politiques. C'est le temps de l'ingénierie et du marketing social ;

– enfin il y a glissement curieux, le social cesse d'être à l'articulation du politique et de l'économique pour prendre la place du politique ou se confondre avec lui.

Tout se passe comme si le travail social perdait son âme dans cette modernisation où l'être humain devient un numéro de Sécurité sociale, un problème à résoudre, une situation à gérer et où la prestation sociale se compte en minutes et l'intervention en gestes ou en comportements à respecter.

Cette nouvelle image du social, dont on trouve des défenseurs à droite comme à gauche, défend, sous son apparente nouveauté, une vision connue où « ce sont les lois de l'économie qui dictent au social ses logiques et tracent les contraintes qui le définissent et le limitent. Le social est correctif, il est réparateur, il est l'ambulance du progrès. Il est la dépense qu'il faut consentir pour la sollicitude aux faibles qui fait la paix sociale. Il n'y a pas ainsi une vision négative du social, portée par l'objection libérale, qui combattrait une vision positive portée par le projet républicain. Cette vision positive n'existe nulle part, il n'y a que des visions politiques négatives du social, qui traduisent au fond la situation réelle du social d'être toujours en quelque sorte l'envers du politique et la marque des échecs de la société » (Autès, 1999, p. 91).

Ce nouveau pacte entre le travail social et la société génère à son tour son lot de contradictions et de paradoxes :

– invité à rompre avec les pratiques anciennes de l'assistance, le travail social « y est en même temps renvoyé par les nouvelles modalités de sa gestion, renforcées par la pression des événements qui multiplient les situations de détresse où il doit intervenir » (Autès, 1999, p. 138). En somme, le travail social se voit reprocher ce qu'on lui commande par ailleurs de faire ;

– invité à se considérer comme une entreprise semblable aux autres, il est tenu de se vendre, de vendre son image, sa compétence et son efficacité. « Mais la réalité c'est que personne n'a envie d'entendre ce que le social a à vendre : la misère, la souffrance et l'échec » (Autès, 1999, p. 139) ;

– stimulé par le discours « managérial », les techniques d'intervention du travail social, qui fondent sa spécificité pratique, sont paralysées par des considérations administratives, des règlements de plus en plus précis, des fiches à remplir, des procédures à respecter, etc.

On l'aura compris, le travail social est et reste doublement constitué par des logiques contradictoires :

- une logique de gestion (contrôle) et une logique de projet ;
- une logique d'assistance et une logique d'émancipation (l'action sociale).

Il n'y a pas le choix : le travail social est héritier à la fois d'une conception « assistancielle », corrective, et d'une conception d'action sociale où la société est reconnue comme capable de s'auto-réguler et de se créer pour le bien de tous ses membres :

« Nécessairement double, l'espace où se déploie les pratiques du travail social est traversé par un malentendu qui n'est pas son défaut, son incapacité à communiquer, mais un élément qui le caractérise comme pratique sociale, et le ressort même de son efficacité. Cette duplicité est structurelle. Elle vient de son rapport à son objet, et de l'injonction paradoxale qui l'informe : dire ce que la société ne peut pas entendre, montrer ce qu'elle ne peut pas voir ; être à la fois le mandataire des institutions et le représentant des populations ; tenir ensemble des positions incompatibles et relier ce qui s'oppose et se rejette » (Autès, 1999, p. 240).

Qu'est-ce que le travail social au quotidien ?

Si l'on quitte maintenant le domaine des finalités du travail social et de ses missions nécessairement contradictoires, pour aborder plus concrètement son « opérationnalité », que pouvons-nous observer dans ce que fait le travailleur social ? Que trouvons-nous qui puisse alimenter notre réflexion sur les enjeux contradictoires du travail social ?

Rappelons quelques évidences.

1. Le travail social, c'est d'abord une activité éminemment symbolique puisqu'elle est principalement de l'ordre de la parole : écouter, communiquer, répondre, échanger, négocier, conseiller, etc. Même dans les situations où le langage fait défaut, c'est toujours sur la capacité d'expression des individus et des groupes que le travail social entend agir.

Dans cette rencontre avec l'autre, il est question d'individus qui cherchent leur place, d'identités qui s'échafaudent, de paroles mal, ou peu, entendues, de groupes opprimés, de lien social en rupture. C'est toujours « la marque d'un ratage, d'un processus inachevé, bousculé d'événements inattendus, de quelque chose qui n'a pas pris, qui n'a pas sa place, et qui en souffre, mais en même temps dérange » (Autès, 1999, p. 246).

Il s'agit de poursuivre cette activité symbolique dans un contexte qui voudrait la réduire à la qualité de marchandise.

2. Le travail social ne peut se réduire à une logique instrumentale où seule compte l'adéquation entre les moyens et les fins, ne serait-ce que parce qu'il opère en fonction de ce qui est conforme au droit et de ce qui est juste. Il est un acte, une situation qui engage. « Entre les "gens", leur souffrance, les diverses et multiples figures de leur inadaptation – aux règles sociales, aux normes, aux lois, à la Loi – et l'ordre qui énonce les règles, les normes, les lois et la Loi, le travailleur social ne peut s'en remettre qu'à lui-même [...]. Ce qui s'éprouve dans cette confrontation répétée aux limites et aux bords du social et de l'humain, ne relève pas, en effet, d'une logique de la preuve » (Autès, 1999, p. 248).

Il s'agit de résister aux pressions qui lui commandent de prouver son efficacité à l'aune de l'économie marchande, et de défendre une position éthique où sa subjectivité se confronte avec les limites du droit.

3. Le travail social est, avant tout, une expérience, toujours renouvelée. Les personnes, les lieux, les circonstances, les systèmes d'interaction marqués par les particularités propres aux personnes font qu'on ne fait jamais deux fois la même chose et que si le savoir – acquis par les études et l'expérience – peut servir de repère, il ne garantit ni le progrès dans l'acte, ni la résolution d'un problème. « La logique du travail social est aussi une logique de coups. Ils ne sont ni programmables, ni transférables, ni institutionnalisables. Mais après qu'ils ont été joués, rien n'est plus comme avant dans la situation où ils se sont produits. On est dans le registre de l'éphémère, du fragile » (Autès, 1999, p. 250).

Il s'agit d'affirmer la valeur de l'éphémère, du fragile, de l'imprévu dans un monde obsédé par la prévision et la garantie.

4. Conséquence de ce qui vient d'être nommé : le travail social pourra toujours être lu et compris de manière instrumentale, sur la base de ses techniques, de ses stratégies et de ses finalités explicitées, mais on l'amputerait gravement de sa réalité si l'on ne tenait pas compte de l'efficacité symbolique de ses pratiques. « Car au fond, le social n'a affaire qu'avec les ratages de la raison instrumentale [...]. Le social c'est toujours la rupture quelles que soient les figures ou les métaphores dans lesquelles elle est énoncée [...] ces figures où s'expriment la souffrance du monde, la misère des vaincus, l'inutilité des perdants. Là se jouent les opérations symboliques du social. On ne peut le voir qu'à la lumière de la raison, une fois achevée la bataille qui fait tomber dans l'oubli tout ce qui n'a pas trouvé sa place dans l'ordre du discours qui dit le monde. La noblesse du travail social est de rester sur le champ de bataille, pendant que loin de là on célèbre la victoire » (Autès, 1999, p. 284).

Il s'agit de valoriser ce que la société cherche à cacher.

J'ai voulu présenter ce qui, dans le travail social, concourait à son succès, mais aussi à sa perte, et comment les aspects paradoxaux relevés par M. Autès, dont j'ai partiellement rendu compte ici, font partie de la définition même du travail social.

Ceci dit, il convient de se demander comment on peut faire de ces contradictions quelque chose de fécond et de fertile. Les articles qui vont suivre vont rendre compte, d'une façon concrète, de ce qui se passe sur le terrain en ce moment pour un certain nombre de professionnels qui – se référant à l'approche systémique – tentent dans leur quotidien d'inventer et de créer le travail social, en cherchant à assumer les contradictions et, ce faisant, en conservant au travail social toute sa grandeur.

Il y a deux ans, lorsque nous avons décidé du contenu de ces sixièmes journées francophones « Approche systémique et travail social », nous ne savions pas jusqu'à quel point il était urgent de proposer une réflexion systémique sur les enjeux contradictoires du travail social aujourd'hui. L'actualité sociale dans nos sociétés occidentales comme les préoccupations liées à la survie de notre planète, semblent bien donner raison à cette urgence : la réalité ne sait plus se comprendre sans une approche multiple, complexe et donc contradictoire.

DES CONTEXTES SENSIBLES

Les enjeux contradictoires dans le travail social autour de la problématique de la violence

*Micheline Christen, Charles Heim,
Catherine Vasselier-Novelli*

Dans le cadre de leurs interventions, les travailleurs sociaux se retrouvent aujourd'hui au carrefour d'une multitude d'enjeux contradictoires. Nous nous sommes penchés sur ces contradictions à propos des phénomènes de violence pour lesquels notre équipe a développé un début d'expertise (Christen et coll., 2004). Pourquoi « un début d'expertise » quand, par ailleurs, nous prétendons apporter des réponses aux violences ? Parce que notre pensée s'inscrit depuis quinze ans dans un processus qui la transforme, nous forme, nous déforme, et que nous souhaitons que le débat ne soit jamais clos. Une pensée qui ne bouge plus est morte et se fossilise. Les considérations qui vont suivre ne sont donc que des constructions.

L'apparition des contradictions dans le travail social ne peut être comprise que si nous reprenons, en introduction du propos, quelques considérations touchant à l'évolution générale des idées et de la connaissance.

En 1975, en France (Miermont, 2002), dans le champ social, des professionnels de la protection judiciaire de la jeunesse s'intéres-

Micheline Christen, assistante de service social, psychothérapeute et formatrice à La Durance (Marseille) et à RESCIF (Strasbourg).

Charles Heim, psychologue clinicien en AEMO judiciaire, psychothérapeute et formateur à La Durance.

Catherine Vasselier-Novelli, psychologue clinicienne en CHRS, psychothérapeute et formatrice à La Durance, chargée de cours à l'IUFM d'Aix-en-Provence.

sent de près à un courant de pensées qui vient d'Amérique, et qui propose une nouvelle épistémologie applicable en sciences humaines : *l'approche communicationnelle dans les systèmes humains*. Ces théories, nées dans le champ des sciences dites dures, objectives, comme la physique nucléaire ou la biologie, vont peu à peu infiltrer tous les champs scientifiques, y compris celui des sciences dites molles, car suspects de ne pas répondre aux critères cartésiens de reproductibilité, d'objectivité et d'exactitude. Ce courant conduit à ne plus regarder l'homme comme un isolat, en ne tenant compte que de son fonctionnement intrapsychique et physiologique. L'attention des professionnels va se porter sur les relations que cet homme entretient avec son environnement « écosystémique », incluant les relations avec ses proches (famille, travail, quartier, village, société) et les conditions socio-économiques et environnementales dans lesquelles il évolue. De nouvelles « réalités » apparaissent alors, qui éclairent différemment la compréhension des symptômes (problèmes ou comportements) qui l'amènent à venir demander de l'aide. Si, dans un premier temps, les professionnels se considèrent comme des observateurs extérieurs « neutres » (qui pensent qu'en gardant les distances ils restent objectifs), dans les années 1980, la deuxième cybernétique conduit à penser que l'observateur influence le système qu'il observe. C'est ainsi que petit à petit nous avons tous été incités à changer notre représentation de nous-mêmes en tant que professionnels. Nous sommes un des acteurs du système d'intervention, qui, outre l'utilisateur/client/patient, inclut sa famille, son réseau primaire, le réseau secondaire de tous les intervenants de toute obédience (médicaux, sociaux, éducatifs, enseignants, rééducateurs), les conditions de vie sociale et économique, etc.

Les facteurs à prendre en compte pour comprendre la complexité des situations dans lesquelles nos clients sont « agis » et agissent, se multiplient en même temps que se développe notre capacité à les prendre en compte, tout en réussissant à en construire un modèle compréhensible qui donne un sens à la demande et permet une conceptualisation stratégique de notre action. À ce moment de l'histoire de la pensée, nous avons perdu notre sérénité, si tant est que nous l'ayons jamais eue. En effet, les sciences de la complexité incluent la contradiction, le paradoxe, l'incertitude, le relatif. La distance ne nous protège plus. Nous entrons, à travers la relation d'aide, dans des mondes coconstruits donc intersubjectifs.

Le réveil est difficile, car nous n'échappons plus à la question de notre participation comme intervenant à l'aspect chronique des problèmes. Nous réalisons douloureusement que notre idéal de

redistribution des richesses pour une plus grande justice sociale a malheureusement concouru à la déresponsabilisation de nos clients. Il ne nous a pas non plus évité de participer à leur contrôle social. L'État Providence, par notre intermédiaire, a produit une frange de personnes devenues dépendantes des services que nous leur avons si longtemps consentis avec bienveillance, même si c'était, politiquement, pour acheter la paix sociale. L'augmentation de la pauvreté et de la précarité, en même temps que diminuent les moyens financiers de l'État, conduit aujourd'hui les intervenants sociaux et éducatifs à une crise majeure et historiquement nouvelle. Le travail social s'est considérablement développé dans la période de l'après-guerre, appelée fort justement les « Trente glorieuses ». La fabrication de richesses sous l'impulsion de l'industrialisation y a atteint des sommets. Mais en 1975 commence l'involution, accentuée en 1980 par l'organisation mondiale de l'économie fondée sur des croyances fortes dans le fait que le développement économique entraînerait le progrès par l'augmentation des richesses. Ce progrès économique-technologique devait entraîner à son tour le développement humain.

Depuis 1980, le circuit des redistributions change, la course à la compétitivité exclut du monde du travail des pans entiers de population. Les travailleurs sociaux qui doivent souvent leur carrière professionnelle à l'ancien système, et qui ont profité de l'ascenseur social, se voient aujourd'hui accusés par les politiques de « donner trop d'argent ». Ils sont placés dans la situation d'expliquer à leurs clients que les bienfaits du progrès économique dont ils ont bénéficié pour eux-mêmes n'existent plus. L'heure est à l'austérité, et ils n'ont pas vu venir les choses, car ils sont peu formés à l'économie politique dont ils dépendent. Face à une exclusion constitutive d'une violence sociétale, la confusion, les contradictions, la culpabilisation et les conflits internes sont très inconfortables, surtout quand ils se doublent d'un fort sentiment d'impuissance à changer cette nouvelle donne. Cela pourrait-il constituer une raison à leur passivité devant l'agression des usagers et à la montée du questionnement sur le militantisme que le souci de professionnalisation a, un temps, relégué aux oubliettes ?

Des personnes et des rôles s'affrontent

La première contradiction qui saute aux yeux à propos des violences réside dans la montée exponentielle du phénomène dans toutes les relations humaines (familiales, professionnelles, de quartier, sportives, politiques, entre États, etc.). A. Finkelkraut parle d'un siècle de barbarie jamais égalée, même si certains historiens

semblent le contredire. Alors que les violences contaminent l'ensemble des relations, se développe une plus grande sensibilité au phénomène et des mouvements naissent un peu partout pour les contrer (« Ni putes, ni soumises » pour lutter contre la violence des hommes à l'encontre des femmes dans les quartiers, mouvement des femmes contre la violence en Corse). Le législateur tente également d'adapter les lois pour améliorer la lutte contre les violences (en France, circulaire du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales). Le développement des violences au sein des établissements scolaires et à leurs abords fait l'objet d'un plan gouvernemental interministériel de lutte contre la violence en milieu scolaire (présenté en 1997).

On n'a jamais autant écrit à propos des violences : anthropologues (Girard, 1972 ; Héritier, 1995, 2002), psychiatres (Kempe, 1981 ; Masson, 1982 ; Rouyer et Drouet, 1986), psychologues (Pain, 1996), éthologues (Lorenz, 1969 ; Cyrulnik, 1999), neurophysiologistes (Karli, 2002), écologistes (Pelt, 2003), philosophes (Coq, 2003), juristes. Chacun tente d'apporter un éclairage sur le phénomène pour mieux le comprendre, et proposer des pistes d'action pour en sortir. Un savoir se constitue.

Mais l'angoisse des populations face à cette montée en puissance des faits de violence est également utilisée à des fins politiques. Relayés avec démagogie par des journalistes dont le fond de commerce est d'étaler le sang à la une de leurs médias, les hommes politiques en ont fait un enjeu électoral. C'est à celui qui promettra le mieux le retour à la sécurité. L'action répressive a de nouveau le vent en poupe. On punit, on emprisonne, on enferme – jamais assez puisque cela continue. L'État tente ainsi d'échapper à la question de sa participation à la montée des violences. Les incompetents sont les travailleurs sociaux qu'il paie pour un travail qu'ils ne font plus : assurer la paix sociale ! À Vitrolles – ville célèbre du Midi pour avoir élu une municipalité Front national –, les travailleurs sociaux de la commune ont été immédiatement remplacés par des policiers municipaux. Mais le centre droit qui dirige la France et qui souhaite glaner des voix dans le champ frontiste ne fait pas mieux : 20 % en moyenne de gel des budgets sociaux, augmentation du budget de l'Armée (deuxième mondial en pourcentage derrière celui des États-Unis : *Le Figaro* du 14 octobre 2004) et de celui de la police, création de centres fermés d'éducation. Le traitement de la prostitution voit disparaître 80 % des budgets sociaux : il ne s'agit plus d'un problème de société qui se développe avec la misère,