

BEZILLE, H. Représentations de l'"exclu" et traitement de l'altérité dans les pratiques professionnelles d'insertion, *Document de l'INJEP*, n°23, février 1996¹.

Le propos de cette communication sera ici résumé en quelques mots: Il porte sur les processus de production de représentations stigmatisantes à propos des populations repérées comme "fragiles". Plus précisément, comment, dans quelles conditions, par quels processus, les organisations et agents intervenant dans le champ de l'insertion (travailleurs sociaux, responsables d'orientation, éducateurs, formateur etc..) sont-ils conduits à contribuer, dans leurs pratiques ordinaires, quotidiennes, à la production de ces représentations et par là-même à participer de façon "diffuse" et paradoxale à un processus d'exclusion?

Notre exploration vise en particulier à analyser d'une part le rôle du contexte institutionnel dans la production de ces représentations et d'autre part la fonction de ces représentations d'un point de vue socio-cognitif et socio-affectif.

Nous nous appuyons ici sur l'analyse des pratiques d'orientation des chômeurs "longue-durée" mises en oeuvre par une grande organisation mandatée pour "insérer" professionnellement ces populations - avec l'hypothèse proposée en débat selon laquelle les processus décrits opèrent dans nombre d'institutions intervenant dans le champ de l'éducation et de la formation ayant pour vocation de "socialiser", d'éduquer, d'"insérer".

Dans le cas de figure analysé ici, la production des représentations des populations catégorisées d'un point de vue administratif comme "chômeurs longue-durée", a pour cadre des pratiques d'orientation qui mettent en relation d'une part des usagers dont l'évolution de la situation sociale, économique, psychologique, avec la durée du chômage, est repérée comme étant sous le signe de la précarisation, d'autre part des professionnels de l'orientation intervenant dans une grande organisation qui, comme d'autres grandes organisations mobilisées dans ce champ, fait face aux transformations de l'environnement au prix d'une crise qui affecte directement les pratiques professionnelles des agents, leur identité professionnelle et la relation aux usagers..

Dans ce contexte, l'agent est, malgré les dispositifs techniques mis en place, renvoyé à lui-même pour ce qui concerne la "gestion" de sa relation à l'autre et les représentations

¹Maître de conférences - Sciences de l'Education - Université de Rouen

Travaux en relation avec le thème:

- "Systèmes de représentations du chômage, modes de vie des chômeurs et pratiques d'intervention". ANPE/Université de Rouen. 1989

- "Formation des adultes et exclusion sociale: un remède, une médiation ou un palliatif?". - Santé Mentale, n°102, octobre 1989

- "Vers une approche psychosociologique des processus d'orientation dans la formation des "publics en difficulté"- Thèse EHESS- 1990

négligentes à propos des usagers sont à comprendre ici comme un des effets de la défaillance des repères et étayages² institutionnels. Elles sont à comprendre également au regard du rôle qu'elles jouent dans la régulation socio-cognitive et socio-affective de l'identité professionnelle des agents.

Représentations et processus d'influence

"Qu'il s'agisse d'enseigner la physique ou l'économie, de rallier quelqu'un à un parti, de plaider une cause ou de vendre quelque chose, c'est toujours sur des représentations qu'il faut agir"³.

S'agissant ici de s'interroger sur le rôle des représentations dans la construction sociale des processus d'exclusion, il est question des processus d'influence mobilisés dans le discours politique et dans ses différents relais, en particulier institutionnels.

En d'autres termes la question des représentations de l'exclusion peut être abordée sous l'angle des usages stratégiques qui peuvent être fait du discours sur l'exclusion dans l'imposition d'une "vision" de la dynamique sociale, des "exclus", de leur situation, de leurs "besoins". Usages stratégiques dès lors que ce discours propose un "programme de perception" et d'action⁴. et si on fait sien l'idée selon laquelle le discours, et aussi bien le discours sur l'exclusion, a entre autre fonction celle de véhiculer, de fournir les cadres, d'orienter et de proposer un sens à l'action. La question est alors de savoir si cette "langue officielle"⁵ qui propose une vision autorisée, légitime a pour fonction effective de promouvoir l'"innovation" ou plus prosaïquement de mettre en scène les changements attendus.

Du processus d'objectivation au "traitement des chômeurs"

Dans l'exemple présenté, le discours proposé par l'institution s'appuie sur un ensemble de représentations qu'il s'agit de promouvoir, à propos de l'identité de l'organisation (par exemple l'entreprise moderne par opposition à l'organisation bureaucratique), à propos des pratiques professionnelles, et enfin, pour ce qui nous intéresse plus précisément, à propos des chômeurs.

Ce discours est à situer dans le cadre de la complexification de la mission de l'organisation, mouvement imposé par l'augmentation et la diversification des formes de chômage, par l'évolution des stratégies d'embauche, des politiques d'insertion et de réinsertion des chômeurs.

La mise en oeuvre des transformations des pratiques est freinée dans un contexte organisationnel peu porteur d'une dynamique de changement en raison d'une part de la

²J'emploie ici cette notion dans le sens d'appui, de repère identificatoire, en référence aux travaux de KAES sur l'articulation entre les processus psychiques et les formations sociales. Cf. KAES, R. "La catégorie de l'intermédiaire et l'articulation psycho-sociale" Bulletin de Psychologie XXXVI, N° 360, Mai-Juin 1983, pp.587-594.

³ GRIZE, J.B., VERGES, P., SILEM, A. Les salariés face aux nouvelles technologies.Vers une approche socio-logique des représentations sociales. Paris, CNRS, 1981, p.15

⁴ BOURDIEU, P. Ce que parler veut dire:l'économie des échanges linguistiques. Fayard, 1982.

⁵BOURDIEU, P., BOLTANSKI, L. "Le fétichisme de la langue". Actes de la recherche en sciences sociales, 4, juillet 1975

situation de dépendance politique de l'organisation, en raison également de l'organisation interne gouvernée selon une logique bureaucratique peu favorable à une dynamique d'innovation.

Le changement attendu se traduit dans un discours institutionnel qui fonctionne comme outil de promotion d'une logique d'intervention qui puise ses références dans un imaginaire de la rationalité technique. Ce parti-pris s'actualise en particulier dans les représentations véhiculées par ce discours à propos de l'organisation elle-même, de sa mission, du rôle des agents, à propos enfin des demandeurs d'emploi.

Le statut de la technique dans cet imaginaire⁶, souligné par de nombreux auteurs à propos de l'évaluation dans le champ du travail social⁷, mérite qu'on s'y arrête.

Il est indiqué, dans le discours officiel véhiculé par l'organisation à propos de "l'évaluation" par un amalgame des références au "social" et au "technique", ce type d'amalgame étant le propre d'une certaine idéologie technicienne, si l'on suit Sfez⁸ et une condition de son succès, de son pouvoir de capter l'adhésion, de son pouvoir de propagation. Cette hypothèse va dans le sens des analyses de Moscovici selon lesquelles la force de propagation d'un discours tient à son art d'accommoder d'autres savoirs⁹.

Des usages de la notion de traitement

La notion de "traitement" est un des mots-clef du lexique à partir duquel se développe le discours officiel sur les pratiques d'orientation à promouvoir en particulier auprès des chômeurs désignés comme étant engagés dans un itinéraire d'exclusion, et notamment la catégorie des "chômeurs longue-durée".

Le processus de condensation de plusieurs univers de références évoqué précédemment, se traduit ici en particulier par l'usage polysémique et inflationniste qui est fait de cette notion sur une toile de fond constituée par la référence aux valeurs de neutralité, de rationalité, de technicité.

Dans le discours institutionnel véhiculé par les nouveaux textes d'orientation "l'évaluation-diagnostic" devient la clef de voûte de l'orientation des chômeur. L'"évaluation-diagnostic" désigne l'ensemble des opérations à effectuer dans le cadre de "la chaîne de traitement", terminologie qui désigne les phases successives du "traitement" des demandeurs: accueil, orientations, bilans.

"L'évaluation-diagnostic" recouvre donc un ensemble d'actions dont les mots-clef sont "l'évaluation de la demande", le "diagnostic", le "traitement". Mais l'ambiguïté du discours se traduit en particulier dans les différents usages de la notion de "traitement",

⁶On peut se référer à ce sujet aux analyse de Sfez qui voit dans la culture technique la clef de voûte de l'imaginaire social, la référence ultime, intériorisée de nos pratiques comme de nos représentations SFEZ, Critique de la communication. Paris, Seuil, 1988.

⁷Notre propos ne porte pas ici spécifiquement sur la problématique de l'évaluation, largement traitée, depuis plusieurs années déjà par J.Ardoino et G.Berger(ARDOINO,J., BERGER,G. "L'évaluation comme interprétation" Pour Juin-juillet-août 1986,n°107, pp.120_127. Pour ce qui concerne l'évaluation dans le champ du travail social, on peut se reporter à J.P.BLAIE et A.KURC L'évaluation en travail social. Presses universitaires de Nancy, 1988

⁸SFEZop.cit. p.32

⁹ MOSCOVICI, S. La psychanalyse, son image, son public. Paris, PUF, 1961

notion qui constitue le pivot des mots-clé à travers lesquels l'"évaluation diagnostic" est déclinée.

Le "traitement" peut signifier le "traitement statistique de la demande". Le discours sur l'évaluation a ici pour référence le champ bureaucratique, avec ses exigences administratives et comptables, qui incluent des exigences de contrôle (de la situation des chômeurs notamment). La notion de traitement garde dans ce cas son acceptation traditionnelle et maîtrisée, parce que faisant partie de la culture professionnelle.

Mais la notion de "traitement" est également investie de deux autres types de signification qui l'une et l'autre se superposent à la première et caractérisent le discours de l'"innovation":

- l'évaluation est conçue comme une étape de "la chaîne de traitement" de la demande. L'innovation semble consister ici à promouvoir dans le discours la référence au modèle taylorien de l'entreprise. La "chaîne de traitement" fait référence à une gestion de "flux" dans le cadre d'un traitement de masse imposé par l'augmentation du nombre de chômeurs. Dans cette conception les chômeurs ont en quelque sorte un statut de produit à traiter, susceptible au terme du traitement, d'être mis en circulation, "placé", recyclé... L'imaginaire de référence n'est plus ici celui de la bureaucratie mais celui de l'entreprise moderne et productive.

- la notion de traitement désigne également l'opération qui suit le "diagnostic" dans le cadre d'un "suivi individualisé" des chômeurs. L'innovation consiste à promouvoir dans le discours la référence au modèle médical. A travers la notion de "diagnostic", c'est une démarche clinique, compréhensive qui est mise en avant. Le champ sémantique de la notion est donc ici tout autre, le traitement faisant référence à des objectifs centrés sur l'aide, l'accompagnement de chômeurs qui se voient dans ce jeu sémantique assignés à un statut de malade, de sujet à "réparer".

A travers ce discours l'organisation affiche donc une identité polymorphe: elle revendique dans le même temps les attributs de l'entreprise bureaucratique traditionnelle, ceux de l'entreprise privée moderne et performante et enfin elle se définit à travers les valeurs humanistes d'aide et de solidarité du modèle médical.

Ce "brouillage" des représentations trouve également sa traduction dans les représentations relatives aux demandeurs d'emploi, ceux-ci se voyant assigné un double statut de produit à traiter et de malade à soigner, la première représentation dominant largement la seconde.

Produit à recycler dans le cadre de la "chaîne de traitement", ainsi se formule en résumé l'issue du processus d'objectivation de l'usager dans le cadre d'une logique technicienne. C'est dire, et nous insisterons sur ce point, que le caractère stigmatisant de ce type de représentation de l'usager est indissociable du "programme de perception" que l'organisation propose quant à sa mission, que l'on peut comprendre comme une tentative rhétorique de promouvoir au sein de l'organisation un imaginaire du changement à défaut d'une mise en oeuvre des transformations annoncées.

On peut repérer là l'effet de leurre de ce discours à travers lequel il pourrait s'agir de promouvoir un "univers du présentable"¹⁰, aspect souligné en d'autres temps par G.Debord¹¹, dans la célébration du mythe de la rationalité technicienne¹².

¹⁰SFEZ op.cit.

Identité professionnelle et représentations de l'utilisateur: l'exclu comme figure de l'altérité

L'utilisateur doit-il être considéré par l'agent comme un produit à recycler, un malade à soigner, un élément d'une masse à traiter statistiquement?

La traduction dans le discours officiel d'une logique d'objectivation de l'utilisateur a relativement peu de prise. Cette tentative d'encadrement des représentations relatives aux utilisateurs est mise en échec pour des raisons diverses qui tiennent en particulier à la confusion des représentations quant à la mission de l'organisation et au rôle de ses agents. Dans ce contexte, les agents se trouvent en quelque sorte renvoyés à eux-mêmes.

Si une minorité d'entre eux fait face à cette situation en développant des stratégies de collaboration avec des professionnels n'appartenant pas à l'organisation mais oeuvrant dans ce même champ, le plus grand nombre se replie sur des positions d'exil intérieur, de "marginalité invisible"¹³ qui vont de pair avec un investissement massif de la relation imaginaire aux utilisateurs.

Dans ce deuxième cas tout se passe donc comme si la difficulté à étayer une identité professionnelle sur l'institution de référence ou sur des "réseaux" professionnels favorisait une relation à l'utilisateur dans laquelle les "bas-niveaux", les "illettrés", les "ruraux", tous ceux qui sont perçus comme ayant peu de chance de "s'en sortir" occupent la place de l'autre, étranger et menaçant, persécuteur, envahissant, non maîtrisable.¹⁴

Cette représentation "mythisée" de l'autre, que ce soit dans le registre de la diabolisation ou de l'idéalisation fait partie des processus ordinaires d'investissement de la relation à autrui dans certaines conditions¹⁵. Ces phénomènes de fusion, confusion, d'identification/rejet, ce caractère à la fois étranger et familier de l'autre, support de projection et assigné à un statut de "mauvais objet" tout ceci a été largement analysé dans le cadre de la clinique psychanalytique qui a contribué à souligner le caractère relativement universel de ces processus de stigmatisation qui sont au coeur de la relation intersubjective.

¹¹DEBORD, G. La société du spectacle. Paris, Buchet/Chastel, 1967.

¹²J'emprunte la formule à P. Roqueplo qui voit dans la vulgarisation scientifique un support de "célébration du mythe de la scientificité" ROQUEPLO, P. Le partage du savoir. Paris, Seuil, 1974.

¹³Cf. à ce sujet BAREL, Y. La marginalité sociale. Paris: PUF, 1982. 250p

¹⁴Cette analyse est bien sûr à nuancer. Nous rappelons ici que cet investissement de la relation à l'utilisateur est plus particulièrement présent chez les agents les plus exposés à la "demande" de la clientèle bien sûr, mais surtout chez ceux qui sont dans une posture professionnelle où se conjuguent attitude de soumission vis-à-vis des rôles prescrits, isolement et souffrance au travail.

¹⁵Concernant en particulier la relation pédagogique, j'ai eu l'occasion d'analyser les représentations relatives aux étudiants-détenus comme "personnages" "hors du commun" de la part d'enseignants universitaires, (BEZILLE, H., et al. L'enseignement universitaire en milieu carcéral. Ministère de la Justice/Université Paris VII. 1985) en me référant notamment aux travaux de M.J. CHOMBART DE LAUWE: "La représentation des catégories sociales dominées. Rôle social, intériorisation" Bulletin de Psychologie, XXXVII, 366, pp.877-86 1984.

Ce point de vue ne doit cependant pas nous faire oublier - et sur ce point les apports de la psychosociologie à propos des représentations sont précieux - le rôle du contexte dans l'"activation" de ces processus et les fonctions socio-cognitives de ces représentations:

- fonction de justification des conduites professionnelles: ces représentations relatives aux chômeurs peuvent ainsi venir légitimer des positions de "retrait" vis-à-vis de l'intervention, de refuge dans des pratiques ritualisées par exemple, quand l'écart s'avère trop important entre la mission affichée par l'organisation et les conditions institutionnelles d'exercice du métier. Il s'agirait là d'un processus comparable à celui décrit par M. Gilly à propos des relations maîtres-élèves¹⁶.

- fonction de régulation socio-cognitive de l'identité, ces processus pouvant illustrer une stratégie identitaire qui consiste, à défaut de pouvoir agir sur la réalité, à intervenir sur sa représentation¹⁷. Plus précisément, l'hypothèse serait ici que, comme toute représentation "mythisée" de l'autre, ces représentations seraient investies d'une fonction compensatoire sur le plan de l'identité sociale de l'agent.

En effet, si d'un côté les usagers ainsi désignés viennent offrir à l'agent le miroir de sa non maîtrise professionnelle, en le renvoyant notamment aux limites de son pouvoir d'intervention, la représentation à propos des chômeurs selon laquelle "ils ne s'en sortiront jamais" -représentation qui à ce pouvoir de "résumer en un cliché qui fera étiquette"¹⁸- ne vient-elle pas désigner et simultanément restaurer la différence entre soi et l'autre: quelles que soient les difficultés professionnelles de l'agent, la représentation du chômeur selon laquelle "il ne s'en sortira jamais" traduit sans doute plus qu'un sentiment d'impuissance; peut-être aussi un sentiment d'appartenance sinon à son organisation, du moins à la masse des "inclus", sentiment fondé sur l'écart implicitement repéré par les agents entre les comportements, modes de vie, valeurs attribuées au travail qui sont prêtés aux chômeurs et les normes auxquelles les agents se réfèrent eux-mêmes dans ce domaine..

En conclusion, nous reviendrons sur le parti-pris qui a guidé ce travail qui était d'éviter l'écueil d'un discours général sur l'exclusion ou sur les exclus; ou l'écueil d'une analyse opposant agents et victimes du discours sur l'exclusion. Le choix était ici de réfléchir sur les processus qui peuvent, dans certains espaces sociaux intermédiaires, contribuer à fabriquer des représentations stigmatisantes à propos de ceux dont les modes de vie, les comportements, les systèmes de valeurs ne se conforment pas - volontairement ou non - aux modèles socialement légitimés.

Le cas de figure considéré ici concernant les professionnels de l'"insertion", notre propos ne devrait pas conduire, par une sorte d'effets pervers, à produire une représentation stigmatisante de ces professionnels qui serait fondée sur la manière dont ils s'acquittent de leur mission. Cette éventualité me pousse à rappeler que l'analyse porte en particulier sur les conditions institutionnelles propres à engendrer ce type de processus.

¹⁶GILLY, M. Maîtres-élèves: rôles institutionnels et représentations. Paris: PUF, 1980.

¹⁷Cf. à ce sujet: DE GAULEJAC, V., TABOADA LEONNETTI, I. La lutte des places. Paris, Epi, 1994.

¹⁸MOSCOVICI, S., VIGNAUX, G. "Le concept de thémata", in C. GUIMELLI et Al: Structures et transformations des représentations sociales. Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1994.

Parmi ces conditions, nous retiendrons en particulier les effets liés à la perte de repères chez les professionnels quand l'organisation, pour des raisons qui peuvent être diverses, ne constitue plus un étayage solide aux identités professionnelles. Un tel contexte ne manque pas de produire à la fois un sentiment de malaise, d'insécurité et de solitude.

Dans ce contexte le discours officiel de l'institution n'a plus la même efficacité, même paré des attributs de la rationalité technicienne. En l'absence d'étayages sur l'institution suffisamment puissants, les agents peuvent se trouver prisonniers de la relation à l'autre. On a vu ainsi comment les représentations du chômeur comme figure de l'altérité font écho à ce type de "décrochage" et de dérive; comment la vulnérabilité de l'identité professionnelle peut avoir des effets sur la perception de l'autre, ici le chômeur, ailleurs l'élève ou l'adulte en formation par exemple et on pourrait multiplier les exemples dans d'autres domaines.

Bien sûr, face à ce type de situations, les "stratégies" des professionnels de l'éducation, de la formation, du travail social peuvent être diverses et notamment passer par des pratiques de "réseau" qui protègent les agents de ces risques. Mais ces stratégies supposent aussi tâtonnements et mobilisation intensive de soi.