

L'INTERVENTION SOCIALE : AGIR FLOU ET FLUIDITE SOCIALE

JEAN FOUCART

Dans le contexte de l'Etat providence, l'aide sociale s'inscrit dans une perspective réparatrice.

Nous qualifierons le régime contemporain de « fluide ». Dans un tel régime, l'aide sociale se caractérise par son inscription dans un « non- lieu », dans un espace intermédiaire entre le « dedans » qu'est l'inscription dans des réseaux relationnels, avec le mouvement inhérent, et le « dehors » que sont la déconnection et l'immobilité.

Après avoir introduit la notion de fluidité, nous opposerons deux modèles du travail social : le modèle réparateur et le modèle du passage.

Nous introduirons ensuite les concepts de dispositif et de réseau qui apparaissent comme deux modalités de réduction de l'incertitude.

Nous développerons, en conclusion l'intérêt pour la compréhension de l'intervention sociale du paradigme de la transaction sociale.

I. LA FLUIDITE SOCIALE

Georges Balandier souligne que le social s'appréhende en état de grande fluidité. « Parce qu'il est en perpétuel devenir, avec l'accélération propre à la période dite d'ultra modernité, il doit être saisi dans son engendrement et non dans des structures qui le dénaturent et le figent » (1988 :243).

Les flux ont tendance à fragiliser les sociétés existantes, surtout qu'une pléthore de « sociations » ont vu le jour, soucieuses qui d'étudier, qui de combattre, qui de fuir, qui de remplacer, qui de promouvoir ces divers flux, souvent par-delà les limites de la « région » sociétale (Urry, p. 49). Ce qui génère, à l'intérieur de toute société « existante », un nouvel ordre de décentrement. Cet ordre est complexe, entrelacé, disjonctif, car ces flux multiples sont régulièrement combinés et recombinaés à travers des spatio-temporalités souvent sans rapport avec les sociétés-régions existantes, souvent selon une sorte d'organisation hypertextuelle. Franchissant les frontières sociétales, de tels flux rendent plus difficile la mobilisation par les Etats de nations nettement séparées et cohérentes autour d'objectifs reposant sur la société en tant que région. Ces configurations affaiblissent la capacité de l'instance sociétale à rassembler les citoyens en un tout, à gouverner en leur nom, à les doter tous d'une identité nationale parlant d'une seule voix, celle de l'Etat-nation. Nous ne vivons pas dans une société à risques, terme qui évoque les fixités d'une institution régionale et d'une structure sociale. Nous vivons plutôt dans une culture à risques, indéterminée, ambivalente et sémiotique, où les risques sont dus pour une part au déclin du pouvoir des sociétés face aux multiples flux planétaires « non-humains » et aux multiples réseaux. Avec la mondialisation, les flux des informations et des images semblent avoir pris une importance accrue, ce qui donnera lieu à des formes de contrôle social inédit. Comme on l'a dit du Japon, « les systèmes de type réseau privilégient un type de contrôle des humains par l'incitation ou la persuasion, grâce à la manipulation de l'information, plutôt que par des méthodes reposant sur l'emploi de la force ou sur le contrat politique. » (Dale, 1997)

La fluidité du social résulte du fait que les individus se trouvent confrontés à des situations complexes, peu codées et dont l'évolution comporte un fond relativement important d'indétermination, d'insécurité et de risque. Dans ces circonstances où la relation sociale est peu structurée, les individus et les groupes sont producteurs de la norme, voire des règles du jeu ou, au minimum, ils sont le lieu d'une réinterprétation.

Dans la mesure où dans ce régime fluide complexité et indétermination sont couplées, la question est moins de trouver la meilleure solution dans un environnement valablement informé, que de savoir quelle dynamique décisionnelle produire dans un contexte où les données de la situation se modifient constamment, où des surprises sont toujours à attendre et où il s'agit moins de prendre une série de décisions ponctuelles que de s'engager dans un processus de maîtrise continue d'un problème et d'être prêt à réagir à de l'imprévisibilité, celle-ci pouvant concerner à la fois la nature de l'événement qui surgit de manière inattendue dans une situation que le moment où il apparaît.

La construction des compromis de la vie quotidienne s'avère un jeu enjeu décisif.

Ce n'est pas pour rien que les notions d'anomie, d'exclusion, de vulnérabilité sociale, de fracture sociale peuplent le discours politique et social et prétendent exprimer un affaiblissement des liens sociaux, voire de la cohésion sociale. Il ne serait peut-être pas inutile de rappeler que l'« exclusion sociale » se caractérise par un double mouvement d'invisibilisation d'une part, (puisque chaque catégorie d'exclu se définit non par sa qualité d'exclusion sociale, mais par ce qui la différencie des autres catégories d'exclus), et d'autre part de construction et de généralisation de l'exclusion (puisque un appareil de plus en plus différencié et de plus en plus vaste existe réellement et agit sur des hommes et des femmes réels). Personne ne s'occupe jamais que de l'un ou l'autre type d'exclus, mais personne ne s'en occuperait si ces exclus n'étaient pas des avatars sans cesse différents et sans cesse identiques de ce personnage introuvable et invisible, mais très réel, qu'est l'exclu social. L'exclusion sociale n'advient jamais : elle est le non événement de ces événements que sont la folie, le chômage, l'échec scolaire, la prostitution, l'alcoolisme ... (Foucart, 2005)

Ce qu'on appelle « intervention sociale », dont l'indétermination du terme n'est pas sans liens avec l'invisible, se donne pour objet d'intervenir sur ces situations, voire de les prévenir.

Dans un tel contexte, l'objet de l'intervention est profondément indéterminé. Il ne s'agit plus d'intégrer, comme dans le modèle de l'état providence, mais d'assurer aux « exclus » une situation d'entre deux, ni hors des réseaux, ni dedans. Il s'agit aussi de prévenir la déliaison (par exemple les dispositifs de décrochage scolaire), sans être sûr de relier. Passage et lieu de passage. L'objectif de l'intervention sociale est d'assurer l'entre deux. Ni dedans, ni dehors. L'entre deux est un espace intermédiaire. Il ne s'agit pas à la fois d'intégrer (dans le sens durkheimien) ni de rejeter à l'extérieur, mais de construire un espace au sein duquel circule une parole, se construisent des relations (animations dans un home, etc. ou annexe à un CPAS). Il faut « animer ». Le travail est fluide et flou.

II TRAVAIL SOCIAL ET INTERVENTION SOCIALE . MODELE REPARATEUR ET MODELE DU PASSAGE .

A. L'intervention sociale

Le terme « travailleurs sociaux » est de moins en moins utilisé dans les cercles spécialisés où il est de plus en plus question d'intervenants sociaux et d'intervention sociale.

La notion d'intervenant présente le grand avantage de rassembler sous une même dénomination des agents de statut très différents : aussi bien des bénévoles que des salariés, aussi bien ceux dotés de diplômes classiques en travail social que de nouveaux venus aux diplômes plus disparates (Ion, 1998)

Par ailleurs une telle notion n'est pas anodine. L'intervention, c'est bien le domaine du hic et nunc. Dire intervention, c'est indiquer ipso facto le caractère conjoncturel de la pratique et donc ses limites, comme si celle-ci devait se résoudre à ce qu'elle est, provisoire et inachevée.

B. La relation d'aide : du modèle réparateur au modèle du passage

1. Le rapport à l'autonomie

Dans le modèle réparateur, la relation d'aide est une technique professionnelle visant au maintien et à la progression de l'autonomie des usagers du travail social. Mais, d'un contexte à l'autre, cette relation d'aide peut différer sensiblement. En effet, lorsque l'autonomie est définie dans sa potentialité (l'usager est défini à partir de sa perfectibilité, c'est-à-dire comme étant sur la bonne voie de l'émancipation), la relation d'aide se déploie comme un rapport pédagogique, reposant sur une psychologie du développement du sujet. Tendue vers l'idéal éducatif, la relation d'aide dans l'état providence marque à la fois la solidarité entre aidant et un aidé, un rapport pédagogique dissymétrique et s'inscrit dans une perspective de réduction des inégalités sociales et d'intégration.

La relation d'aide se déploie comme l'un des principaux « outils » d'un travail social consistant à compenser les déficits d'intégration, lesquels sont mesurés comme autant de manques (voir le vocabulaire de l'inadaptation, de la déficience, du handicap). Robert Castel (1998, p. 31) nous rappelle que la relation d'aide est un « type de technicité professionnelle située au cœur de la pratique du travail social, qui repose sur l'interaction entre un professionnel compétent (...) et un usager, en vue d'améliorer l'état de l'usager ». Cette relation (relation d'aide ou relation de service) est de l'ordre de ce que Goffman (1968) appelle le schéma de réparation. Il s'agit de remédier à un dysfonctionnement en mobilisant une compétence professionnelle de type techno-psychologique. Une fois mesuré par différentes techniques d'essence psychopédagogique (enquête sociale, test psychotechnique, case work, entretien psychothérapeutique...), le manque devient repérable, aménageable, transformable, en un mot perfectible. S'ouvre alors l'horizon d'attente de la réparation, de la guérison, de l'adaptation, de l'intégration. La relation d'aide est ainsi inscrite dans un rapport enchanté à l'avenir (forte croyance dans le progrès social) ; elle est fondée sur la longue durée (celle de la progression possible de la personne ou du groupe aidé) et non sur l'urgence des situations d'intervention.

À l'inverse, lorsque la construction du « vivre ensemble », ou lorsque le vivre ensemble devient problématique, ne va pas de soi, est menacé de destruction, l'autonomie est saisie à partir des conditions sociales qui la rendent difficile voire impossible (l'usager est identifié à partir de sa vulnérabilité, c'est-à-dire glissant sur la pente dangereuse de l'exclusion) ; dans ce cas, la relation d'aide devient un accompagnement social personnalisé, une médiation, un passage alimenté par une psychologie de la rupture des liens (Laval et Ravon, 2005). La conciliation, la médiation, l'accompagnement, la reliaison, l'activité réflexive en tant que pratique sur la pratique, sont érigées en norme d'intervention ordinaire. Les dispositifs sont habités par des préoccupations concernant l'estime de soi, la confiance à reconquérir et le respect, mais aussi relatives à la honte, au mépris et à la perte de dignité. Quand la valeur suprême est l'individu concret davantage que le citoyen, c'est à cet individu lui-même qu'il est demandé de se constituer comme tel. La bienveillance est ainsi, en même temps respect, refus d'imposition et simultanément mise en responsabilité ultime. Les nouveaux lieux du social (dispositif d'écoute, de santé mentale, de médiation) sont de fait autant de lieux de psychologisation du conflit mais aussi de reconnaissance de la souffrance avec lesquels l'intervention sociale doit obligatoirement composer (Genard, 2003).

2 - La population : l'éclatement

C'est tout le public des institutions traditionnelles du travail social lui-même qui se révèle étranger. Parce qu'objectivement, il n'est plus celui des années de croissance. Est-il bien nécessaire de rappeler ici combien la crise sociale a bien sûr multiplié mais aussi diversifié les publics du travail social ? Des dénominations apparaissent ou se généralisent qui le signalent. Aux figures classiques de la pauvreté (chômeur, délinquant, quart-monde, handicapé, sans abri...) viennent ainsi s'ajouter de nouvelles catégories étrangères jusque-là au monde du travail social : « exclus », nouveaux pauvres, rmistes, toxicomanes, victimes du sida, hooligans, victimes de violence, personnes âgées, malades hospitalisés, sans papiers, surendettés, immigrés, etc. Plus peut-être encore que cette diversification, ce sont les caractéristiques socio-démographiques de chacune de ces catégories qui sont brouillées : le chômage, la précarité, l'endettement n'épargnent ni les diplômés, ni les cadres, ni les jeunes...

3 - Les disciplines de référence

Sur le plan de la psychologie et de la sociologie, on passe d'une psychologie du sujet et de son inachèvement (psychopédagogie, psycho dynamique) et de sociologies intégratrices à une psychologie qui se construit à partir d'une analyse de la rupture des liens sociaux (désocialisation, désaffiliation) et à des sociologies qui s'interrogent sur les manières de faire lien.

4 - L'objet de la relation

Sur le plan de la relation d'aide, il s'opère un déplacement du bénéficiaire à la relation elle-même qui devient l'objet de l'intervention. Cela renvoie à une transformation du social et de sa définition où les usagers sont définis comme individus « négatifs », en situation de vulnérabilité, de désaffiliation. La relation d'aide devient alors (ou est pensée comme) le dernier attachement au social. Dans ce cas, la question n'est plus celle de la progression socioéducative de l'usager dans la vie sociale, mais celle de son maintien dans les mondes qu'il est susceptible de traverser. Plus encore, l'impératif de coproduction de l'aide augmente : il s'agit d'éprouver ici et maintenant qu'il y a une possibilité de réponse à la « perte » de lien social, l'enjeu de l'intervention étant de rétablir ou de maintenir le contact.

L'intervention sociale ne tend plus dès lors à se déployer comme travail social (au sens strict de social work) mais comme travail d'instauration ou de restauration identitaire afin de produire une relation de félicité sociale, c'est-à-dire instituant l'autre en personne capable d'agir comme sujet dans l'espace public. Le travail en question consiste alors à favoriser, selon différentes modalités, l'expérience de soi, en aidant à la constitution d'une identité propre, singulière, irréductible et à la prise de conscience de la condition d'être humain appartenant à un contexte donné. Quand la socialisation ne vise plus nécessairement l'intériorisation ou la conformité à des règles, mais la prise de distance aux rôles, quand les repères professionnels et sociaux deviennent incertains, l'insertion se trouve renvoyée à la définition de soi.

Se voit ainsi transformé en problèmes psychiques ou relevant du travail social ordinaire ce qui était bien souvent hier de l'ordre du champ politique ou des luttes institutionnelles. La question rabattue du lien social, hier affaire de médiations collectives, devient objet de travail pour les intervenants, en même temps que leurs clients se voient conviés à définir individuellement leur propre identité. En ce sens, le lien social devient un travail individuel, un travail sur le lien de soi à soi et, donc, de soi aux autres. En produisant de l'individualité, le but est de produire la société.

5 - Une incertitude quant au geste

La première question qui surgit dans le face à face de l'A.S. avec la personne est « à qui ai-je à faire ? ». C'est de la réponse à cette question que découle le contenu concret du travail. Le travail de cadrage (Goffman) est inséparable d'une modalité d'action. Dire de quelqu'un qu'il est chômeur, handicapé, délinquant, c'est définir une catégorisation, construire une modalité d'intervention, de rapport avec d'autres experts, essayer de dégager une solution. Le cadrage et le *modus operandi* qui en est inséparable est un travail d'individualisation et de généralisation. L'usage d'une technique, le « case work » lié à une approche rogérienne devait permettre une approche individualisante qui donnant lieu à une généralisation. Or, s'il y a toujours apparemment individualisation, il n'y a plus de référent. Il n'y a alors plus de grandeur à laquelle adosser le particulier ; c'est ce singulier qui doit d'abord s'exprimer.

6- L'intervenant en défaut d'offre contraint de mobiliser ses ressources personnelles

Une grande nouveauté de la période, c'est que, très souvent, l'intervenant, même s'il est le solliciteur, n'a en fait pas grand-chose à proposer ; rien que sa personne dans bien des cas (1998). La promesse de l'intégration était hier la condition de la relation. Quand s'évanouit une telle possibilité, la relation devient d'autant plus problématique. Le sentiment de désespérance engendre vite une perte de confiance vis-à-vis de tout intervenant. Quand l'offre devient dérisoire, quand elle s'exprime dans les termes dévalorisés des stages de toute nature, la personnalité de l'intervenant risque de devenir l'ultime ressource dont il puisse disposer. On pourrait dire : l'intervenant n'a rien à offrir que son temps. Mais précisément, même de ceci, il ne dispose plus (à l'inverse du psychothérapeute), puisque ce temps lui est aujourd'hui compté. L'intervenant doit payer de sa personne s'il veut maintenir la relation duale. Dans cette gestion des situations de face à face, les repères et les rôles professionnels s'avèrent le plus souvent de peu d'utilité, parce que ceux que l'on a appris par formation ou par expérience se trouvent inadaptés à la maîtrise de situations nouvelles où la demande n'est plus celle que l'on avait l'habitude de traiter. Par ailleurs, on observe un phénomène d'identification aux victimes. On retrouve ici ce qu'écrit Michael Lipsky, à propos des agents de la *street level bureaucracy* : la propension constante à se faire l'avocat des usagers. Les professions et semi-professions, écrit-il, « qui se réclament de l'altruisme essentiel à la plupart des définitions du professionnalisme exigent de leurs membres qu'ils placent les besoins des usagers au premier plan. Les autres agents de base dont les prétentions au statut de professionnel sont plus discutables affichent également leur volonté de prendre la défense des usagers dans leur obligation, en tant que fonctionnaires, d'être sensibles aux citoyens qui paient leur salaire » (1995, p. 210). Il en résulte une conséquence importante : gérer la difficile tension entre les exigences organisationnelles et la proximité avec les usagers.

III. UN AGIR FLOU

Cet agir, propre au modèle du passage peut être conceptualisé à partir de la notion d'agir flou, lequel est également un agir faible et pratique.

A. L'agir flou

La logique floue est une extension de la logique booléenne créée par Lotfi Zadeh en 1965 en se basant sur sa théorie mathématique des ensembles flous, qui est une généralisation de la théorie des ensembles classiques. En introduisant la notion de degré dans la vérification d'une condition, on permet à celle-ci d'être dans un autre état que vrai ou faux. La logique floue confère ainsi une flexibilité très appréciable aux raisonnements qui l'utilisent. Elle permet d'introduire la souplesse dans le raisonnement sans pour autant lui faire perdre sa rigueur : ainsi l'armature logique (et notamment le mode de combinaison des diverses propositions) est préservée , mais les énoncés peuvent s'accommoder de l'imprécis et de l'incertain , ce qui est le cas de la plupart des raisonnements humains .

La logique disjonctive formelle s'appuie sur les trois axiomes de la syllogistique d'Aristote.

- L'axiome "identité " : A est A et éternellement
- L'axiome de "non – contradiction " : Il n'est pas possible d'affirmer et de nier en même temps
- L'axiome du " tiers exclu " : « Toute chose est affirmée ou niée ».

L'agir flou caractériserait les périodes de mutations historiques, grandes ou petites, spectaculaires ou discrètes, où la société se situerait dans un entre – deux, entre deux mondes, entre deux cultures, au milieu d'une redéfinition de la transcendance et de l'immanence qui priverait la pensée de repères impératifs et ne lui permettrait que des orientations relatives. Dans le domaine de la science politique, Jobert (1992) souligne que la pensée floue est sinon une pensée sans référentiel, du moins une pensée à « faible référentiel » ou à « référentiel froid » . Le référentiel est une construction sociale de la réalité et par conséquent, une représentation ou une vision du monde qui donne sens à l'action publique et assure également une certaine cohésion sociale

Il n'y a là , dans une telle posture nulle spéculation ou déraison .Depuis longtemps la physique et les mathématiques elles – mêmes ont montré qu'il est possible de développer un processus non seulement de connaissance , mais également de maîtrise et de production utile et , concrète , à partir de l'incertitude , de l'incomplétude , du chaos , de l'indéterminé , du discontinu , d'ensembles flous , de variables aléatoires , de logiques contradictoires qui sont celles du tiers – inclus où une chose peut être elle-même et son contraire , du réversible , du déséquilibre , de la catastrophe , de la bifurcation , du non – prévisible , etc. Ce sont là autant de noms de théorèmes célèbres attachés à des physiciens ou à des mathématiciens qui ont émaillés l'histoire scientifique du XX siècle.

Des juristes, introduisent la logique floue dans le domaine du raisonnement juridique. Mireille Delmas – Marty et Marie – Laure Izorche (2000) soulignent que , « le pluralisme (dans la marge d'interprétation de la loi) doit être ordonné , organisé de manière cohérente , si on veut éviter que sous prétexte de la pluralité , de la complexité , on se contente de l'arbitraire . Il faut donc réaliser un équilibre entre la préservation du pluralisme (et donc la nécessaire souplesse du raisonnement) et l'exigence de cohérence , sans laquelle la prévisibilité , la lisibilité du système ne seraient plus possibles » .La logique floue permet de conjuguer les deux impératifs.

Dans le domaine de l'intervention sociale, c'est l'incohérence qui caractérise les pratiques, non dans le sens d'une incohérence ou d'une confusion hasardeuse, mais dans le sens d'un éclatement de son unité. Les institutions ou dispositifs cherchent à intégrer deux horizons de sens contradictoires. L'un conduit à partir d'une position en surplomb, à définir des normes comme légitimes et universelles (le bon comportement parental, la valeur travail, la distance par rapport aux détenus, tandis que l'autre, dans le même temps l'incite à

faire du respect des personnes, de la reconnaissance de la singularité des attentes, un principe d'action. Ainsi, les principes de l'action se pluralisent, les logiques se diversifient, sans qu'il soit toujours possible de trouver une intention univoque, ni une lisibilité à ces processus. Le processus est incertain, contradictoire. La complexité est vécue, bien souvent par les intervenants sous la forme d'épreuves pratiques et morales.

B .L'agir flou est un agir faible

La pensée floue est aussi une pensée faible. Il faut penser « faible » par opposition à une certitude s'imposant selon un schéma vertical

Le contexte d'agir d'un intervenant est marqué par une indétermination relative, des règles du jeu peu claires .Il y a une grande imprévisibilité et incertitude .Il est difficile de prévoir le résultat de son action et l'action en retour d'autrui. Se pose alors un problème d'action. Qu'est – ce agir dans un tel contexte ? Cet agir peut – il être un agir transformateur ? Permet – il une finalisation de l'action ?

L'agir en situation d'incertitude n'est ni orienté » par les fins (agir stratégique) ni par les normes (agir conforme) .Il s'agit d'un agir « poïétique » (Soulet, 2003) car créateur de possibilités d'action et de ressources .On est proche des concepts de tactique et de ruse, de bricolage. Il s'agit d'inventer en situation, de construire des modalités de compromis structurant la quotidienneté. .

Tendanciellement, l'agir faible peut dans certaines circonstances aboutir à une situation de crise, c'est – à – dire une situation dans laquelle la décision est figée dans l'indétermination, l'adversité se présentant partout et nulle part.

Dans l'agir faible, « ce qui arrive n'est pas ce qui est "naturel " [par opposition aux prétentions de validation "naturelle " des ordres donnés], mais ce qui a pris une forme parmi d'autres formes possibles de devenir, d'autres possibles horizons épistémiques ». (Vattimo, 1989)

C. Un agir pratique

L'agir flou est pratique. Il ne subordonne plus, comme il était de règle dans un passé encore proche, la pratique à l'élaboration théorique préalable. L'agir flou opère une disjonction entre théorie et pratique dans le but explicite d'en finir avec la hiérarchie classique qui plaçait la pratique à la remorque de la théorie. C'est un agir qui libère la pratique de la théorie, qui donne à la pratique toutes les chances de se développer, d'exprimer ses potentialités spécifiques d'investigation, de prospective et de création. C'est aussi un agir qui compte sur la pratique, c'est – à – dire sur la confrontation au concret et non des plans, des prévisions ou même des scénarios préétablis, pour non seulement trouver des solutions, mais également comprendre et poser les problèmes. L'agir flou est un agir pratique en ce qu'il se laisse d'abord travailler par le réel avant que de travailler sur le réel.

Les contenus des savoirs sont moins à priori, c'est – à – dire déduits de règles déjà données, ils s'expriment dans la mise en œuvre, la pratique, la négociation, la révision et rétroagissent sur les règles et donc aussi sur la

connaissance qu'on en prend .C'est un des effets épistémologiques de ce que Hofstadter (1985) désigne par les concepts de « boucle étrange » et d' »hiérarchie enchevêtrée ». Ces concepts permettent « de rendre compte à la fois de la permanence du modèle hiérarchique comme horizon d'attente et de la constance avec laquelle cette attente se trouve déjouée par une multitude de phénomènes de « bouclage » ou de récursivité » dans lesquels l' « organe inférieur (selon la logique hiérarchique , se rend maître de la norme adaptée par un « organe supérieur » qui , en principe , devrait pourtant déterminer sa propre action .

A la logique du vrai et du rationnel définis par la théorie, se substitue une logique du vraisemblable et du raisonnable ou encore celle du probable issue de la pratique .Aristote est en quelque sorte de retour, lui qui dans sa Rhétorique préconisait une philosophie de la « sagesse pratique » fondée précisément sur le vraisemblable, le raisonnable et le probable qu'il oppose au vrai et au rationnel de l'idéal platonicien. Le vraisemblable, le raisonnable et le probable ne visent pas la gloire .Ils n'ont pas la connotation de puissance et d'ambition du vrai et du rationnel .Ils ont besoin du réel pour exister, alors que le vrai et le rationnel peuvent s'en abstraire.

Deux autres propriétés de l'agir pratique doivent être mises en évidence :

- Tendanciellement, les solutions doivent être non pas seulement acceptables, mais acceptées par tous
- Il est intégrateur : il doit s'adapter en privilégiant les logiques issues de systèmes combinatoires, c'est – à – dire les interactions diverses et inscrites dans l'espace, et dans le temps entre différents partenaires plutôt que celles issues d'une rationalité linéaire, univoque et séquentielle, guidée par une ambition de maîtrise radicale et confirmatrice de l'espace quelle que soit son étendue. Dans un contexte de haute complexité, les informations, les connaissances, les données sont mouvantes et dispersées .Nul individu, nulle institution ne peut prétendre les posséder en totalité ou même être en mesure de les capitaliser. Leur saisie requiert une collaboration plurielle et relève de la recomposition .Seule une attitude flexible , ouverte , attentive à chaque fois , pour chaque projet , aux forces en présence , aux expressions , aux trajectoires , mais aussi aux opportunités et aux potentialités , a des chances de réussir .Dans un univers devenu complexe , la capacité à combiner , entrecroiser , réunifier selon les situations , et donc dans une portée limitée , compte plus que l'opiniâtreté à imposer une grande idée ou une grande vision.

IV. DISPOSITIFS ET RESEAUX : DEUX MODALITES DE REDUCTION DE L'INCERTITUDE

L'intervenant social est en situation d'incertitude, voire d'indétermination. Il s'agit de réduire celles –ci. C'est dans ce contexte que s'inscrivent la mise en place de dispositifs et de réseaux.

A. Le passage de la logique institutionnelle à une logique dispositive

L'institution travaille sur le temps long. L'institution s'énonce en termes de programmes, le dispositif en termes de projets.

L'institution s'inscrit plutôt dans une perspective verticale, tandis que le dispositif relève de l'horizontalité : toujours situé, il assemble localement ou régionalement des éléments discursifs, institutionnels, temporels, matériels.

Il existe actuellement une grande diversité d'usages du terme de dispositif. On peut se demander si le « dispositif » ne serait pas devenu aux sciences sociales contemporaines ce que la « structure » a pu être pour la sociologie des années 1970-1980 : un terme de langage courant , impliquant un bagage théorique minimal , qui sert à désigner de façon souple et ouverte ce qui organise l'activité humaine dans différents domaines tout en laissant à son utilisateur le soin d'apporter des précisions complémentaires et de s'inscrire dans une tradition théorique déterminée .

L'usage sociologique du terme « dispositif » trouve son origine dans la mobilisation qui en a été faite par Michel Foucault au milieu des années 1970 (1994). Dans une citation désormais canonique, celui-ci envisage le dispositif comme le « réseau » qu'il est possible de tracer entre les différents éléments d'un ensemble résolument hétérogène, comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques.

Le dispositif tel que le conçoit Foucault est une formation historique spécifique, issue du jeu de ces différents éléments hétérogènes. C'est la grande force de Foucault d'avoir pointé à travers cette notion le rôle des éléments hétérogènes dans la production des savoirs, des relations de pouvoir, des subjectivités et des objectivités. Mais parce que des travaux de Foucault sur le dispositif, on a surtout retenu ses développements consacrés au « dispositif de surveillance » incarné par le panopticon et au dispositif de sexualité, le dispositif foucauldien est souvent apparu comme le lieu de l'inscription technique d'un projet social total, agissant par la contrainte, et visant le contrôle aussi bien des corps que des esprits. Ceci explique que dans les années 1980-1990, les mobilisations du dispositif comme concept sociologique s'écartent progressivement des connotations normatives et disciplinaires perçues chez Foucault, et préfèrent à l'idée de « surdétermination » celle d'indétermination des dispositifs.

Par rapport à Foucault, l'approche contemporaine change sensiblement. Le concept devient moins « panoptique » et plus pragmatique, plus interactionniste. L'usage du concept s'intègre toujours dans un réseau de l'instrumentalité, tout en marquant un changement par rapport à la régulation technocratique classique dans la mesure où il introduit le recours à de nouveaux moyens d'action. Est déléguée à l'individu – usager une certaine faculté d'exercer sa propre intelligence ou sa propre moralité. On pourrait parler d'une gestion du changement qui ne s'exerce plus prioritairement sur le mode de la coercition.

D'une manière générale, l'individu autonome, conçu comme porteur d'une intentionnalité propre apparaît comme la figure centrale du dispositif. On n'oriente plus l'individu dans le dispositif, c'est l'individu qui s'oriente dans le dispositif.

Selon Peeters et Charlier (1999), le dispositif peut être défini comme la concrétisation d'une intuition au travers d'un environnement aménagé. Il se définit par une fonction de support, de balise, de cadre organisateur de l'action. Il procède essentiellement à des mises en ordre qui soutiennent l'action des individus. Il crée des effets de signification qui produisent des ressources pour un autopilotage.

Cela signifie que si le dispositif organise et rend possible quelque chose, il n'en garantit pas l'actualisation. Il fait simplement exister un espace particulier préalable dans lequel ce « quelque chose » peut se produire. Nous supposons chez plusieurs auteurs la présence d'une conviction implicite, celle de la force performative des dispositifs, de leur tendance naturelle à actualiser et réaliser ce qui n'est initialement présenté comme potentialités.

Il faut bien préciser que tout dispositif est aussi contrôle et régulation. Il libère en même temps qu'il régule. Autrement dit, il régule la liberté. En effet, le rôle d'un dispositif n'est pas de contraindre à un type de fonctionnement déterminé, mais d'organiser un espace d'effectivité des comportements librement choisis, mais en accord avec les finalités déterminées.

Il nous paraît important de nous interroger sur ce dernier point. En effet l'articulation entre liberté et contrainte, entre autonomie et régulation peut parfois apparaître comme tenant de la déclaration d'intention ou de la pétition de principe plutôt que du constat analytique et argumenté. On peut d'ailleurs se demander si le terme dispositif, en fonctionnant comme un « concept nègre », le plus souvent incorporé discrètement au cœur d'une expression plus large, n'a pas servi partiellement l'absence d'un questionnement sur cette dimension. Il permet en effet de manière commode de la frôler sans jamais l'interroger. Le substantif est utilisé de façon à introduire la problématique tout en occultant son caractère problématique.

Ce postulat d'articulation possible entre liberté et contrainte conduit souvent, quand il n'est pas réellement questionné, à traiter candidement cette articulation sur le mode de la conciliation d'emblée harmonieuse, voire de la fusion indifférenciée. Or, de prime abord, cette conciliation ne va pas de soi. Là où certains ne perçoivent l'articulation que sur le mode de la conciliation, d'autres pourraient bien y voir une mise en tension de contraires. Dès lors, si conciliation il y a, il conviendrait d'exprimer en quoi les dispositifs parviennent à créer ce genre de relation.

Une approche « conciliatrice » étroite de la pratique dispositifrice risque de conduire à une gestion des écarts qui relève d'une volonté acharnée de résorption de ces derniers, avec tout ce qu'elle peut avoir d'entropique

B. La métaphore du réseau fluide

1. Réseau et fluidité sociale

Cette notion repose sur l'analogie du filet ou du maillage et est encombrée de sens, liés à ses usages successifs dans les domaines militaires, des communications, en biologie, etc.

Par ailleurs, les usages du terme sont parfois contradictoires, dans la mesure où alors que l'on parle de « réseau hiérarchisé », le réseau est parfois compris comme permettant le maximum de liberté dans un ensemble social aux contours mal définis, sans stabilité dans le temps, et étant le contraire de toute structure organisée.

La polysémie du terme, doublée d'une incontestable indétermination, ne nous empêche pas d'identifier un « noyau de signification » relativement stable, susceptible d'être caractérisé, non seulement de manière positive, mais aussi de manière négative afin de le différencier d'autres concepts, notamment du concept de système. De manière positive, on retiendra ainsi le fait que le réseau constitue une « trame » ou une « structure », composée d'éléments ou de « points », souvent qualifiés de « nœuds » ou de « sommets », reliés entre eux par des « liens » ou des « liaisons », assurant leur « interconnexion » ou « interaction » et dont les variations obéissent à certaines règles de fonctionnement. De manière négative, par ailleurs, on souligne généralement que, à la différence sans doute de la structure d'un système - et certainement d'une structure pyramidale, arborescente ou hiérarchique - dans un réseau, aucun point n'est privilégié par rapport à un autre, aucun n'est uniquement subordonné à tel ou tel. A la différence de la notion de système, celle de réseau paraît également n'impliquer aucune forme de « clôture », les réseaux étant des « structures ouvertes », susceptibles de s'étendre à l'infini, intégrant des nœuds nouveaux en tant qu'ils sont capables de communiquer au sein du réseau.

Le réseau met davantage l'accent sur l'autonomie des acteurs, des connections semi-aléatoires, une plus grande imprévisibilité, l'absence de frontières précises, l'enchevêtrement de systèmes complexes... Il est intéressant de montrer que le réseau ne permet pas seulement « d'opposer une forme générale à la pyramide et à l'arbre » (Musso, 1997 : 53), mais empêche de basculer dans le chaos et le désordre, s'inscrivant ainsi à mi-chemin entre l'arbre et le chaos, entre un ordre linéaire et hiérarchisé et un désordre absolu. Cette position intermédiaire « entre la rationalité formalisée du cristal et la chaos de la fumée » pour reprendre l'expression d'Atlan (1979), ne peut que se traduire tout naturellement dans des variétés différentes de réseaux, dans lesquelles on se rapproche tantôt de l'un de ces pôles, tantôt de l'autre

L'approche par le réseau prend de la pertinence dans la mesure où les orientations communes ne reposent pas uniquement sur un pouvoir de centralisation et où l'accroissement de l'autonomie des acteurs n'anéantit pas les effets de convergence. La cohérence de la totalité ne suppose pas la subordination des parties, selon une conception inspirée d'un modèle politique centralisateur. Les modalités de coordination ne reposent pas sur une planification avec un scénario écrit à l'avance.

Il aide à se représenter comment des lieux polarisateurs multiples et relativement autonomes sont mis en relation par un jeu d'interdépendances qui résultent de causes diffuses et multiples.

Si les organisations peuvent être abordées comme des systèmes complexes ou des réseaux, c'est a fortiori vrai pour les systèmes dans lesquels l'autonomie des éléments est importante. Dans ce cas, le principe de totalité unifiant n'est pas un préalable. Ainsi, la centralité peut décliner même si la globalité grandit, parce que la porosité des frontières se renforce. La souplesse peut être accrue. Le concept de régulation est important. C'est une procédure qui permet la gestion des écarts en les maintenant dans une limite acceptable pour maintenir l'orientation souhaitée.

Le réseau suppose le dialogue d'interlocuteurs relevant de logiques différentes, l'hybridation de savoirs multiples, et ce en vue de relever les défis que posent des enjeux sociaux qui présentent un fort caractère de transversalité.

Dans le « réseau fluide », le passage se vit en permanence, sur le mode de l'immersion dans une société fluidifiée, en mouvement perpétuel. Le réseau fluide fait circuler, en définissant notre place, comme un passage dans les réseaux ou un branchement aux réseaux. Le réseau est un passeur qui nous transmute en « passants », toujours plongés dans des flux (d'informations, d'images, de sons, de données...). Le mouvement est continu. L'immersion dans les réseaux crée l'obligation de ne pas stationner à une place, de constamment circuler. Le présent est passage, transition, mouvement. Plus besoin d'opérer le changement social, il est vécu en permanence par la connexion, le « branchement », la circulation, l'immersion dans les flux.

2. Réseau et intervention sociale

Le monde de l'intervention sociale se caractérise par le passage d'un modèle hiérarchisé, pyramidal, avec des professionnels définis par une identité claire et dont la pratique répond aux critères d'une relation de service à un modèle réticulaire caractérisé par un ébranlement des frontières, des modes de concurrence, des relations incertaines.

Une microsociologie du monde contemporain de l'intervention sociale permet de rendre compte de l'agencement de logiques institutionnelles et d'intérêts collectifs ou personnels très divers. Les acteurs sont multiples ; assistants sociaux, policiers, associatifs, privés, magistrats, managers, politiques, enseignants ... Les législations elle mêmes s'entremêlent. Aucune logique universelle ne préside à la construction du monde de l'intervention sociale social. Le non communiqué, la diversité des langages ou logiques d'action est grande. La traduction occupe une place importante.

Par ailleurs l'analyse permet de dégager des acteurs non professionnels : bénévoles associations de riverains, familles

Les rapports entre les acteurs ne sont pas fixés uniquement selon une ligne hiérarchique, ou selon des codes d'échange bien établis. La notion de rôle, telle que définie dans les approches structuro fonctionnaliste n'est pas adéquate. Les règles définissant l'espace d'activité sont imprécises, les dimensions du poste multiples (contrôleur , accompagnateur , médiateur , administratif ...) incertaines et en tension. D'autre part , d'autres professionnels (policiers , magistrats , infirmières , animateurs divers ...) se voient attribuer des missions qui les mettent en concurrence avec les ont des On peut être à la fois policier , intervenant social , agent de proximité... Ou encore médiateur , accompagnateur , contrôleur ... L'acteur doit concilier gérer ces différentes dimensions et les tensions entre celles -ci .

Le réseau n'est pas épargné par la bureaucratisation et les conflits, mais les hégémonies sont instables.

Nous voudrions souligner que ce monde en réseau, s'il est source de difficultés n'est pas sans ouvrir des possibilités. Dans un réseau, les chemins sont multiples. Une rupture de la relation avec un acteur ne signifie pas un blocage. L'acteur peut mettre en œuvre d'autres connexions. Le projet de l'acteur est à la fois lié et autonome.

V. L'INTERET DU PARADIGME DE LA TRANSACTION SOCIALE

L'analyse en termes de transaction part de l'idée que les règles du jeu ne sont pas données une fois pour toutes au départ, mais les partenaires ont, au contraire, à les produire eux-mêmes au fil d'une relation qui se recompose constamment dans le temps. Les intentions des partenaires l'un à l'égard de l'autre peuvent ne pas être claires. Le degré d'imprévisibilité et d'incertitude peut être très grand et le rapport entre les acteurs peut évoluer considérablement.

La transaction se caractérise par un côté longitudinal et auto producteur, ce qui a pour corolaire une relative indétermination.

Le paradigme de la transaction est une clef d'accès aux situations complexes dont l'évolution est semi-aléatoire plutôt que sur les situations fortement structurées et codées, sur les processus implicites d'ajustement constant entre les partenaires plutôt que sur leurs négociations explicites, sur la production progressive par les partenaires eux-mêmes des normes de leur interaction plutôt que sur la préexistence d'un cadre normatif dûment balisé, sur la tension entre le calcul d'intérêt et l'affirmation de sens, sur la relative confiance que les partenaires ont à se créditer mutuellement

Les partenaires engagés dans une transaction sociale ont donc à trouver des solutions aux problèmes auxquels ils sont confrontés et à négocier des compromis sans disposer d'emblée d'une connaissance sûre de ces problèmes et sans pouvoir prévoir les effets concrets des décisions prises. Ainsi la connaissance d'une situation écologique ne se construit que progressivement de sorte qu'il n'est guère facile d'arbitrer entre les prévisions apocalyptiques des uns et la relative indifférence de ceux qui ont intérêt à sous-estimer les problèmes. Dans la mesure où la complexité et l'indétermination des sociétés modernes croissent sans cesse, la question est moins de trouver la bonne décision dans un espace valablement informé, mais bien de savoir quelle dynamique décisionnelle produire dans un espace où les données de la situation se modifie constamment, où des surprises sont toujours attendre et où il s'agit moins de prendre une série de décisions ponctuelles que de s'engager dans un processus de maîtrise continue d'un problème et d'être prêt à réagir au moment imprévisible, où il le faudra.

BIBLIOGRAPHIE

ATLAN H., 1979, *Entre le cristal et la fumée*, Paris, Editions du Seuil

BALANDIER G., 1988, *Le désordre*, Paris, Fayard

CASTEL Robert, « Du travail social à la gestion du non-travail », *Esprit*, dossier « À quoi sert le travail social », mars-avril 1998, p. 28-45.

DALE R. 1997, « Building applied natural language generation systems ». *Journal of Natural Language*, 3, 57–87

DELMAS - Marty M. et IZORCHE M-L., 2000, « Marge nationale d'appréciation et d'internationalisation du droit .Réflexions sur la validité formelle d'u droit commun pluraliste », *Revue internationale de droit comparé*, 52 (4), pp.753-780

FOUCART J., 2005, « De l'exclusion », in ZRIBI G. et CHAPPELLIER J-L. (Dir.) *Penser le handicap mental*, Rennes, ENSP.

FOUCAULT M., 1994, *Dits et écrits 1954-1988*, tome 3, 1976-1979, Paris, Gallimard.

GENARD J-I., 2003, « Reconnaissance et citoyenneté ; vers une psychologisation de l'intervention étatique », dans LAROUCHE Jean-Marc (Éd.), *Reconnaissance et citoyenneté. Au carrefour de l'éthique et du politique*, Presses de l'université du Québec.

GOFFMAN E., 1968, *Asiles*, Paris, Les éditions de minuit

ION J., 1998, *Le travail social au singulier*, Paris, Dunod

JOBERT B., 1992, « Représentations sociales, controverses et débats dans la conduite des politiques publiques », *Revue française de science politique*, 42 (2) pp.219-234

LAVAL Ch. et RAVON B, 2005, « Relation d'aide ou aide à la relation », dans ION Jacques (Éd.), *Le travail social en question*, Paris, La Découverte, coll. « Alternatives sociales ».

LIPSKY Michaël, « Les agents de base », dans ISAAC Joseph et GILLES Jeannot (Dir), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, Paris, CNRS Éditions, 1995, p. 210.

Musso P., 1997, *Télécommunications et philosophie des réseaux .La postérité paradoxale de Saint – Simon*, Paris, PUF.

PEETERS H. et CHARLIER P., 1999, « Contributions à une théorie du dispositif », in *Hermès*, 25, p. 15-22.

REMY J., 2004, « Prendre au sérieux la complexité. Nouvelles bases pour une critique sociale », in *Éducation et Sociétés*, 13, p. 11-42.

SOULET M-H., 2003, « Faire face et s'en sortir vers une théorie de l'agir faible », in CHÂTEL V. et SOULET M-H. (Dir.) *Agir en situation de vulnérabilité*, Presses de l'Université de Laval, 167-214

VATTIMO G., 1989, *La fin de la modernité*, Paris, Plon, coll. 10/18

