

Institut du travail social

Département Formations Supérieures
17 rue Groison,
BP 7554
37075 TOURS CEDEX 2

Diplôme Supérieur en Travail Social

Sous la direction de Monsieur Alain THALINEAU

TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITE : LE CARE EN QUESTION

**Regard sur les pratiques des Techniciennes
en Intervention Sociale et Familiale**

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
PREMIERE PARTIE : COMPRENDRE LE CARE	8
CHAP. 1 : LE CARE EN THEORIE	9
I. Le Care éthique et politique	9
I.1 Le concept : une nouvelle morale politique	9
I.2 Care et justice : opposition ou complémentarité ?	12
II. Le Care dans les politiques publiques	14
II.1 Le contexte	14
II.2 Les services aux personnes, l'entrée dans les politiques sociales : le privé dans le public	15
II.3 Politique d'insertion, une installation plus complexe, un enjeu primordial : le public dans le privé	17
III. Le Care dans le travail social	21
III.1 Le Care des travailleurs sociaux : la relation	21
III.2 Le Care face aux logiques de domination : la mission	23
III.3 Le Care institutionnalisé : équilibrer la tension ?	26
CHAP. 2 : LE CARE DANS LES PRATIQUES	29
I. L'aide à domicile	29
I.1 Des origines bourgeoises et catholiques	29
I.2 Un virage rural et populaire	30
I.3 Une évolution lente mais constante vers la professionnalisation	31
II. Devenir TISF : entrer dans le travail social	32
II.1 L'entrée dans le travail social, des pratiques liées à un contexte	32
II.2 Conditions de femmes comme influence sur la professionnalisation	34
II.3 Tâches quotidiennes/contrat et objectifs : le CARE dans le travail social.	36

III. Le Care pratiqué par les TISF : Hypothèses de recherche	40
III.1 Proximité sociale et CARE.....	42
III.2 Trajectoire, changement de classe et Care	44
III.3 Relation et mobilité professionnelles.....	45
DEUXIEME PARTIE : LE CARE EN PRATIQUE	46
CHAP. 3 : LE CONTEXTE	47
I. Département des Deux-Sèvres : 3 associations	47
II. Les TISF interviewées, les critères d'âge et d'ancienneté	50
II.1 Quelques données statistiques.....	50
II.2 Dans le département : terrain d'enquête.....	51
III. Brève présentation des 7 TISF	52
CHAP. 4 : LE CARE DES TISF	60
I. Du Care instinctif, assumé au Care caché et/ou institutionnalisé --	61
II. Deux types d'attitudes	64
II.1 Assumer la relation de Care	65
II.2 Tenter de professionnaliser la relation de Care.....	75
CONCLUSION	88
BIBLIOGRAPHIE	90
ANNEXES	95
TABLE DES ANNEXES	97

INTRODUCTION

Dans les domaines de l'intervention sociale ou plus généralement au sein du travail social, il est courant de s'interroger sur la bonne distance qu'il faut entretenir avec les personnes aidées. Pourtant, la perception des travailleurs sociaux à ce sujet est loin d'être clairement lisible et semble être chargée de beaucoup d'ambivalence. Ils sont souvent tiraillés entre une volonté d'aide bienveillante et une nécessaire neutralité synonyme de professionnalisme.

La question de la distance et de la proximité est donc très active dans le travail social, que ce soit dans les pratiques en internat ou dans les services d'externat. Le discours officiel, référé à une posture professionnelle, requiert précisément un positionnement très neutre et contrôlant efficacement les affects et les émotions. Dans ce champ du social, l'éducateur ou l'assistante sociale trop dans l'affect ne sera pas reconnue comme un bon professionnel.

Ces métiers sont pourtant, a fortiori, confrontés aux jeux de relations humaines et aux émotions qui s'y rapportent. Dans son article « *les émotions dans le travail* » Angelo SOARES¹ précise par exemple que les personnes exerçant dans un emploi qui les amène à être en contact avec des groupes ou des individus extérieurs à l'organisation seront amenées à développer un travail émotionnel plus intense.

En ce qui concerne le travail social cette théorie va non seulement se confirmer mais aussi se trouver amplifiée par le fait d'être en contact avec un public en difficulté voire en souffrance.

L'exemple du tiraillement des assistantes familiales, témoigne très bien de cette difficulté à exprimer librement la teneur des relations d'aide. Le discours révélateur de certaines d'entre elles illustre cette tension : « *On nous interdit de nous attacher aux enfants, il ne faudrait pas que nous ayons de sentiment... il faut être professionnelle* ».

« *Il faut être professionnelle* », la professionnalisation du social est en effet à l'œuvre dès son origine. Celui-ci s'enracine dans une société construite sur l'idée d'une

¹ SOARES, Angelo. *Les émotions dans le travail*. Travailler, n°9, 2002, 229 p.

justice sociale. A la dynamique d'assistance se trouve associée une contre partie pour les familles. L'intervention sociale a pour objectif implicite d'éduquer les familles de la classe ouvrière. Cette éducation passe par une transformation en inculquant de bonnes valeurs issues des milieux bourgeois, dans les domaines de l'éducation, l'hygiène, l'épargne...

Dès lors, l'efficacité de ce travail social implique, pour rester centré sur les missions précitées, de ne pas se sentir trop proche des familles pauvres en ce qui concerne leurs valeurs et leurs façon de vivre. La réussite et le contrôle de la distribution des aides nécessitent aussi, pour l'Etat, l'assurance d'interventions professionnelles répondant aux exigences du cadre posé. La distance dans ce cas est d'emblée instituée comme fondement des pratiques sociales.

Pourtant, chaque professionnel du social sait que cette distance n'est pas toujours si naturelle ; pour certains il n'est pas non plus évident qu'elle soit si fondamentale. Au-delà du fait que cette notion de proximité infiltre de plus en plus et de façon importante le champ du social via les politiques publiques, elle reste une notion difficile à appréhender. Cette question fait alors appel à un concept particulier et encore peu connu en France.

Le Care issu des milieux féministes anglo-saxons vient largement questionner la place de la sollicitude, du soin, des sentiments dans le système social. Il s'agit d'une approche relative à la façon de se soucier des autres, qui met en exergue l'importance d'une relation très proche, en tenant compte des émotions et des affects.

Les professions concernées par le Care sont plus traditionnellement liées aux personnes âgées, à la petite enfance ou aux secteurs de la santé. Il peut néanmoins s'appliquer dans des domaines plus vastes concernés par la relation à l'autre. Le principe de l'intervention à domicile en est un point d'ancrage et les bases de compétences du Care sont attribuées à des savoirs faire et savoirs être plutôt féminins (tâches quotidiennes, maternage...).

Pour croiser ces deux notions de distance et de proximité et les observer dans le quotidien du travail social, il est assez naturelle de se tourner vers des professionnelles qui semblent se trouver d'emblée au cœur de cette tension. Partant de l'idée que l'aide à domicile se trouve très naturellement en concordance avec le Care, le lien entre ce champ d'intervention et le champ du travail social serait alors tout à fait intéressant à regarder.

Il est une profession qui répond complètement à cette recherche et qui se trouve d'ailleurs aujourd'hui déjà intégrée au travail social, donc nécessairement appelée à une certaine distance professionnelle.

Portons dès à présent un regard rapide sur les pratiques de ces femmes grâce aux deux citations suivantes :

« Y en a un qui une fois me dit : « Mais vous êtes mon rayon de soleil » ça fait plaisir, parce que je viens de l'extérieur et cette relation avec eux c'est encore euh » Françoise lorsqu'elle parle de son intervention chez une personne bénéficiaire du RMI.

« Elle avait mis des belles assiettes, et puis l'appareil photo, donc en disant : « Françoise vous allez prendre les photos ».

Le temps du goûter j'ai dit : « Vous vous installez à coté de lui pour que je puisse prendre... »

Et euh..., bon, c'était.... euh ..., en plus il y a avait le goûter pour moi aussi en disant : « Vous êtes là, si, si, c'est normal que vous ayez un goûter aussi ».

Mais, elle était rayonnante quoi, et puis le petit c'est vrai, maintenant il a ses repères ». Françoise à propos d'une visite encadrée (rencontre parents-enfants dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance)

Il s'agit en effet dans cette recherche d'observer les pratiques des Techniciennes en Intervention sociale et familiales (TISF). Cette approche devrait mettre à jour une tension entre distance et proximité au sein du travail social. Comment alors comprendre ce qui va animer ces professionnelles TISF dans leur volonté d'être travailleurs sociaux à part entière? Comment expliquer la façon dont elles vont pouvoir organiser leur quotidien professionnel au cœur d'une double injonction ? Comment trouveront-elles à se positionner entre Care et professionnalisme ?

Leur approche est censée évoluer du fait d'une entrée officielle dans le champ du travail social, autrement dit les attentes à leur égard tendent à se modifier. Elles se trouvent sous un regard évaluateur différent quant à leurs actions. Leurs partenaires professionnels ont changé. Leur profession a été amenée à grandement évoluer dans le but d'obtenir la reconnaissance nécessaire pour appartenir au monde des travailleurs sociaux.

L'origine sociale de ces femmes et les tâches inhérentes au métier sont très probablement à mettre en lien avec une volonté forte d'acquérir un meilleur statut. La modification de celui-ci passe par une logique de professionnalisation. Le mode relationnel

développé avec les usagers devient alors l'une des composantes de la valeur professionnelle supposée et reconnue. Les TISF vont de ce fait devoir entamer toute une recherche de théorisation de leurs actions. Autrement dit, afin d'obtenir le statut de travailleur social, elles se voient obligées de réfléchir, de mettre du sens, de conceptualiser le lien établi avec les personnes aidées. A ce titre, elles ont dû introduire une certaine forme de distance, de neutralité dans leurs pratiques, dans ce qu'elles disent de leurs pratiques. Cependant, le type même de travail qu'elles effectuent dans la proximité, dans l'intimité des familles ne peut certainement pas faire la totale économie d'affects.

Il s'agit donc de tenter de comprendre cette articulation entre distance et proximité au sein de leur travail. Pour approcher la notion de proximité, nous avons choisi de construire notre développement en l'appuyant sur le concept de Care. Il est primordial, pour commencer, de le comprendre dans son positionnement éthique et dans sa volonté politique. Mais il faut aussi comprendre comment, sans être nommé comme tel, le Care est nettement en train d'intégrer les politiques sociales françaises. Il en découle nécessairement une articulation entre Care et travail social qu'il faudra essayer de décrypter.

L'observation des pratiques des TISF sera le support de cette recherche. Aussi il est important de positionner celles-ci grâce à leur histoire, mais aussi en analysant l'évolution de leur métier. Autrement dit, comment doivent-elles officiellement passer de pratiques attachées au Care à des pratiques distancées et professionnelles ? Partant du principe qu'une césure nette entre ces deux postures proche et distancée n'est pas possible, cette observation vise à repérer ce qui va amener chacune d'entre elles à adopter l'une plus nettement que l'autre. On peut dès à présent imaginer que les origines sociales, la trajectoire des TISF est à mettre en lien avec le positionnement qui en découle dans leur pratique. La teneur de leur discours, la volonté d'afficher plus ou moins fortement leur professionnalité sera à regarder comme indicateur d'une ascension sociale anticipée ou souhaitée. Les entretiens avec ses femmes d'âges et d'anciennetés différentes, viseront à mieux comprendre ce qui anime cette tension entre Care et travail social.

Ainsi, le fil conducteur de ce travail réside dans une question principale : le Care est-il institutionnalisable?

PREMIERE PARTIE : COMPRENDRE LE CARE

CHAP. 1 : LE CARE EN THEORIE

Le Care, encore peu connu en France dans le milieu des professionnels du social, est mobilisé dans ce travail avec l'objectif de conceptualiser la notion de proximité qui nous a au préalable questionnée. En effet, ce concept, issu du monde intellectuel anglo-saxon, notamment des milieux féministes, va nous permettre de tracer des contours plus précis à notre recherche. Il permet d'aborder certaines dimensions de la relation d'aide, qui étaient jusqu'à maintenant plutôt effacées du discours officiel. Il permet aussi de regarder de quelle façon cette approche plus « affective » peut s'inscrire dans une réalité sociale, politique et professionnelle. Enfin, il témoigne d'une tension entre la distance, la neutralité, la justice et la proximité, l'affectivité, la sollicitude.

I. Le Care éthique et politique

I.1 Le concept : une nouvelle morale politique

Le Care est un concept issu des milieux féministes anglo-saxons impulsé plus fortement dans les années 1980 grâce au travail de Carol GILLIGAN : « *Une si grande différence* ». Cette éthique, qui s'inscrit comme une nouvelle morale politique, propose une approche de la relation d'aide différente. Elle consiste en une perception, plutôt attribuée aux femmes, des problèmes moraux qui doivent être une vraie responsabilité et une préoccupation du bien être de l'autre (GILLIGAN, 1986). Elle met l'accent sur les rapports interpersonnels. Cette éthique de la sollicitude vient en opposition avec celle de la justice plutôt attribuée aux hommes et qui analyse les situations à base de critères de droits, de règles et d'obligations dans une logique d'égalité et de réciprocité. L'éthique de la justice se construit sur la base de l'égalité dans le traitement de chacun. Il y a ici tension entre ces deux impératifs moraux, a priori féminins et masculins. Il y a tension entre une injonction à prendre soin du bien être de soi et d'autrui, à soulager les maux dans une logique de compréhension, avec une approche psychologique des rapports à l'autre et un impératif à imposer le respect des droits d'autrui avec des principes impersonnels et égalitaires.

Concrètement il est difficile de traduire le terme de Care. Le soin et la sollicitude seraient trop réducteurs, c'est pourquoi il faut élargir le cercle sémantique pour bien comprendre la portée du concept. En anglais ce verbe signifie : « s'occuper de, faire attention, prendre soin, se soucier de ». Il concerne le travail d'aide de proximité, il implique une présence proche, éventuellement au domicile, nécessairement au quotidien, dans l'intimité des personnes dépendantes et/ou vulnérables, en tout état de cause qui nécessitent un soutien. La définition de Nancy FOLBRE éclaire le champ qui concerne le Care : « *Le concept de Care englobe en effet une constellation d'états physiques ou mentaux et d'activités laborieuses en rapport avec la grossesse, l'élevage et l'éducation des enfants, les soins à la personne, le travail domestique et plus largement, tout travail réalisé au service des besoins des autres* »².

On peut déjà constater que le Care ne s'attache pas seulement à une pratique mais également à une disposition mentale particulière. Il se rapporte de façon large à toute activité au service de l'autre. Il faut souligner la dimension affective mobilisée dans ce type d'activités puisque le Care nécessite un dévouement, une réciprocité pour être bien fait. Fabienne BRUGÈRE nous dit à propos du Care : « *Il existe actuellement, à l'intérieur du monde académique anglo-saxon, dans des disciplines aussi diverses que la philosophie, la psychologie ou la sociologie, des tentatives pour faire de l'affectivité le ciment de la morale* »³. La visée du monde intellectuel se veut plus vaste. Il faut inscrire le Care dans le concret, pour lui permettre de prendre sa place dans la sphère publique, en articulation avec la justice.

Ce concept, plutôt bien accueilli aux Etats Unis, n'a obtenu qu'un faible écho en France, en dehors du monde universitaire. Cette éthique qui vise un positionnement politique vient en effet bousculer une morale basée sur des règles de justice sociale qui fonde notre système social français. Le Care ne se pose pas la question du droit, ni de l'obligation, il prend soin de.

² MOLINIER, Pascale. *La haine et l'amour, la boîte noire du féminisme ? Une critique de l'éthique du dévouement*. Nouvelles questions féministes, vol.23, n°3. 2004, p12.

³ BRUGERE, Fabienne. *La sollicitude : la nouvelle donne affective des perspectives féministes*. Revue ESPRIT, janv. 2006, p 123.

Le monde intellectuel anglo-saxon et plus récemment français, développe une forte volonté de placer le Care au cœur de débats éthiques, politiques : « *Au niveau le plus général, nous suggérons que le Care soit considéré comme une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous les éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie* »⁴. Voyant ici la notion d'éthique comme une science qui traite des principes régulateurs de l'action et des conduites morales, les travaux de Joan TRONTO donnent sens à l'idée de faire une place officielle et donc politique au Care, dans les actions qui s'y rapportent. L'intérêt de ces travaux et de cette démarche est probablement à double entrée. D'une part, il ne s'agit plus d'une opposition ferme entre Care et justice et d'autre part, il s'agit d'une volonté de faire entrer dans l'espace public des considérations et une forme de morale jusque-là attachées à l'espace privé.

Cependant, nous nous trouvons, en France, dans une société caractérisée par une tension très forte entre, d'un côté la montée d'un discours politique compassionnel où la reconnaissance de la qualité humaine est au centre, et de l'autre une certaine brutalité dans le domaine des restrictions en terme de moyens notamment. Ce qui peut être plus insidieux, sous prétexte de contrôle, sous prétexte de « bien-traitance » versus maltraitance, c'est que l'on constate une tension entre ce discours compassionnel et une tentative de standardisation, de mise aux normes des prestations, dont on peut supposer au contraire que pour être efficaces elles doivent être des prestations hautement singularisées.

Finalement, l'analyse de travail du Care, l'analyse de ce type d'activités est grandement politique. Le milieu intellectuel a donc la volonté de travailler en lien avec les praticiens pour réhabiliter l'expérience du travail du Care. Dans le cas contraire, le risque réel serait de renforcer le caractère idéologique d'un discours incantatoire qui est plus opaque et qui finalement risque de brouiller le sens des mesures éloignées du Care. Dans cette dynamique le Care ne resterait qu'une opposition à la justice et perdrait de sa force morale sur le terrain politique.

⁴ TRONTO, 1993 *A political argument for an ethic of Care*.

I.2 Care et justice : opposition ou complémentarité ?

Sur un plan idéologique la césure entre le Care et la justice est franche. Dans son livre, Carol GILLIGAN avait exposé une série d'enquêtes très empiriques qui cherchaient à montrer que les petites filles proposaient très tôt des solutions dont l'objet était de concilier concrètement les besoins des individus, alors que les petits garçons proposaient des réponses en terme de principes abstraits et de revendications. L'objectif de GILLIGAN était de répondre aux théories de développement psychologique de KOHLBERG qui, avec un échantillon exclusivement masculin, montrait un développement moral du plus bas étant le plus gouverné par des considérations concrètes et conventionnelles, au plus élevé celui où l'impartialité s'accapare des règles de plus en plus abstraites. L'opposition entre la justice et le Care était chez GILLIGAN assez nette et profonde, ces deux perspectives de Care et de justice s'opposaient du point de vue du statut. La justice est une théorie avec ses principes et ses instruments abstraits, alors que le Care ne cherche pas nécessairement à se théoriser. Mais, elles s'opposent également fermement, car la perspective de la justice conçoit le respect pour autrui en termes négatifs, le respect du droit, alors que la perspective du Care le définit comme une acceptation de responsabilité positive à l'égard des autres.

J. TRONTO, dans la continuité de GILLIGAN elle-même, met en cause cette opposition entre le Care et la justice en soulignant qu'au contraire les deux perspectives morales sont incomplètes si elles ne sont pas pensées en lien l'une avec l'autre dans un cadre politique démocratique.

Ces travaux nous permettent de percevoir le danger de la perspective du Care si elle est limitée, comme dans la sphère privée, puisque dans ce cas les rapports dyadiques entre un donneur de soin et son bénéficiaire favorisent la mise en place de rapport de domination, au profit du premier lorsque le soin est considéré comme nécessaire ou au bénéfice du second lorsque le soin est considéré comme un service marchand. Dans le dernier cas, le Care bénéficie aux plus riches.

Aussi, sortir le Care de la sphère privée doit permettre de mettre en évidence la complexité des relations du Care. Le soin serait plutôt meilleur s'il est organisé socialement. Politiser le Care permettrait d'atténuer le risque de voir la construction du Care comme un rapport de face-à-face où les ressources des deux acteurs sont données à l'avance et où le plus riche en ressources dominerait l'autre de façon inévitable. Au

contraire, si le Care est politisé, la distinction entre le soin nécessaire et le soin comme service n'est plus prédéterminée. Pour considérer un soin comme nécessaire il sera sujet à une discussion à une délibération, à une décision politique. Donc, la politisation est un moyen d'éviter les dangers du Care, en clair les dominations potentielles.

Le Care serait donc une notion politique, au même titre que la justice, mais comment ces deux aspects peuvent-ils s'intégrer l'un à l'autre ? Ce qui nous ramène à la question de la possible institutionnalisation du Care. D'une part, le Care rendrait plus facile l'interprétation de la notion d'autonomie et traduirait plus facilement, sur la base du sens trouvé par les acteurs sociaux eux-mêmes, les questions de responsabilité individuelles, collectives et sociales. D'autre part, dans la recherche des besoins véritables qui occupent la démocratie ordinaire, la justice permet de trouver des limites afin d'éviter la compétition infinie des besoins de soins. Mais quel est le rapport entre les besoins auxquels on satisfait par le Care et les besoins auxquels on satisfait par la justice ?

Dans la perspective de la justice, celle de Rawls par exemple, les droits protègent une capacité définie indépendamment des préférences des gens. Il s'agit chez RAWLS⁵ d'une capacité à être citoyen libre et égal aux autres. Joan TRONTO reprend cette idée sous la forme de « capabilité » pour définir les besoins que le Care permet de satisfaire. Il y a donc une sorte de sectorisation entre différentes capabilités à satisfaire. Il y en aurait qui sont attribuées à la justice et d'autres au Care.

La justice est en général insérée dans une perspective théorique où les droits sont justifiés par toute une série de raisons et de principes de plus en plus abstraits. Le Care permet d'insister sur les relations entre les individus et de prendre en compte les aspects publics autant que privés : « *Le concept du Care permet d'insister sur les interconnexions entre les individus et de lier totalement le privé et le public, le proche et le lointain, les lieux de socialité archaïques comme la famille et les espaces plus complexes que sont les institutions. Les éthiques de la sollicitude reprennent un slogan célèbre des années 1960 : « Le privé est politique ». Elles remettent en cause l'exclusion de certaines questions du*

⁵ « Chaque personne se trouve placée dès la naissance dans une position particulière, dans une société particulière, et la nature de cette position affecte matériellement ses perspectives de vie. Cependant, une société qui satisfait les principes de la justice comme équité se rapproche autant que possible d'un système de coopération basé sur la volonté, car elle satisfait les principes mêmes auxquels des personnes libres et égales donneraient leur accord dans des circonstances elles-mêmes équitables. En ce sens, ses membres sont des personnes autonomes et les obligations qu'elles reconnaissent leurs sont imposées par elles-mêmes ». RAWLS, John. *Théorie de la justice*, trad.C Audard, Paris, le seuil, 1987.

champ de la philosophie morale, exclusion qui repose sur une séparation sociale des sphères de vie privées et publiques »⁶. Cette citation de Fabienne BRUGÈRE témoigne de la volonté de prendre en compte politiquement les activités liées au privé : domicile, famille...

L'éthique de la justice n'a pas à faire la preuve de son existence dans la constitution de la « justice sociale. ». Le Care, qui introduit la notion d'être relationnel par opposition au modèle d'être rationnel inscrit dans nos traditions de droits (Véronique MUNOZ-DARDÉ, 2000), ramène du même coup la conception familiale sur la scène publique. Il ne peut s'imposer sans une tension considérable avec les schèmes de pensée traditionnels et conventionnels.

La reconnaissance des motifs du Care s'est développée depuis maintenant une vingtaine d'année. Elle s'illustre dans le domaine des services aux personnes où l'on voit se développer, au sein de la société française, un important gisement d'emplois. Le Care se trouve ainsi pleinement inscrit dans un système politique dont découlent les politiques sociales.

II. Le Care dans les politiques publiques

II.1 Le contexte

Le Care n'est pas seulement une disposition, mais c'est peut-être avant tout un travail, une activité et donc, quoiqu'il en soit, le Care ne peut pas être détaché des conditions matérielles de sa réalisation. Dans la mesure où il y a nécessairement des praticiens à différents niveaux, le politique est indissociable de ces activités. La façon dont les services, les activités sont ou ne sont pas reconnus comme distributeurs de Care, implique avant tout des moyens, des dispositifs, et une volonté de plébisciter ou non le Care et la notion éthique qui l'accompagne.

⁶ BRUGERE, Fabienne, Op. Cit., p127.

Dans le cadre de notre société, construite sur le principe de l'état providence, sur un mode assurantiel, le Care ne semble pas a priori trouver sa place. Il doit en effet composer avec une philosophie basée sur la responsabilité individuelle, qui prend socialement en compte les quelques risques prédéfinis et souvent considérés comme temporaires. Pourtant, l'évolution de notre société - vieillissement de la population, émancipation des femmes, chômage de masse, crise de l'état providence, nouvelles formes de solidarités - créée, de notre point de vue, une possibilité d'expression pour le Care. Pierre ROSANVALLON nous dit par exemple : « *Tout le monde reconnaît désormais le rôle incontournable de l'état providence pour maintenir la cohésion sociale. L'important est maintenant de le repenser de sorte qu'il puisse continuer à jouer positivement son rôle. La refondation intellectuelle et morale de l'état providence est devenue la condition de sa survie* »⁷. Pour l'auteur, nous entrons dans une nouvelle aire du social et donc du politique ; il s'agit bien ici, dans un contexte économique et social difficile, de repenser l'articulation entre solidarité et assurance. Pour P. ROSANVALLON, et en cela nous rejoignons notre idée d'entrée du Care dans les politiques sociales, notre société est contrainte de repenser l'articulation entre la pratique de la démocratie, la délibération sur la justice et la gestion du social.

Finalement l'analyse du travail de Care, l'analyse des activités qui s'y rapportent est complètement politique. Les chercheurs, les universitaires développent, pour cette raison, la volonté de travailler en lien avec les praticiens afin de réhabiliter l'expérience du travail du Care. En parallèle, le politique ou plus concrètement l'Etat est amené à repenser les termes du contrat social. Il est certainement logique, en ce sens, d'utiliser une nouvelle approche morale pour assurer la survie démocratique de notre société. Aussi, le Care est déjà visible à des niveaux différents des politiques sociales.

II.2 Les services aux personnes, l'entrée dans les politiques sociales : le privé dans le public

Dans la mesure où le Care concerne les questions très familiales et féminines, il se trouve en tête des préoccupations liées à l'entrée des femmes dans le monde du travail. D'une part, il implique la prise en compte de la conciliation famille/travail, donc de

⁷ ROSANVALLON, Pierre. *La nouvelle question sociale : repenser l'Etat-Providence*. Seuil, 1995, p10.

l'organisation du Care, pour permettre aux femmes de travailler. D'autre part, il répond à un accroissement fort des demandes de prises en charge en direction des personnes âgées, des enfants, liées au vieillissement de la population et à la hausse de la norme de prise en charge de personnes dépendantes. Ainsi, la reconnaissance des motifs du Care depuis une vingtaine d'années a engendré, dans le domaine des services aux personnes, le développement d'un gisement d'emplois, majoritairement occupés par des femmes et particulièrement important dans la société française.

Cette porte d'entrée dans l'espace public pour le Care, reste néanmoins attachée à des emplois de proximité sous qualifiés et socialement peu reconnus.

Geneviève CRESSON et Nicole GADREY évoquent la façon dont le CARE entre dans les politiques sociales :

« Dans les activités de CARE, à la limite du domestique, du sanitaire et du social, des métiers et des qualifications divers ont ainsi progressivement émergé, dans des contextes politiques et sociaux très différents selon les périodes. Depuis le début des années 90, les politiques publiques françaises tendent à favoriser le développement des services aux personnes, considérés comme un « gisement d'emploi »⁸.

Une étude de la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques (DUTHEIL, 2000) montre que pour l'année 1998, 7000 services d'aide à domicile sont intervenus auprès de 1 400 000 personnes et que ces services employaient 220 000 professionnels. Ces chiffres concernent ici les personnes âgées et/ ou handicapées. En 2004, le nombre d'heures que représentaient les emplois familiaux est estimé à 650 millions, en augmentation de 4% par rapport à l'année précédente. Le nombre de personnes qui occupent ces emplois est lui estimé à 1 million. Elles occupent des emplois familiaux allant de l'entretien du domicile au soutien scolaire en passant par l'aide aux personnes âgées et handicapées. Entre 2003 et 2004, la progression des heures de travail à domicile fournies par des organismes prestataires est de 13%⁹.

Dans ces domaines de l'aide à domicile, l'état de dépendance des personnes concernées n'est pas mis en question, leur responsabilité n'est pas mise en cause, la

⁸ CRESSON, Geneviève et GADREY, Nicole. *Entre famille et métier : le travail du Care*. Nouvelles questions féministes, 2004, n°3, vol.23, p 30.

⁹ « Les emplois familiaux en 2004, un secteur en forte expansion », Première synthèse informations, n° 19, mai 2006.

relation est en effet asymétrique et le donneurs de Care doit pouvoir aisément imaginer qu'il peut se trouver, un jour, dans la situation de celui à qui il offre ses soins. La tension entre Care et justice, entre distance et proximité apparaît moins active dans ce contexte. Cependant, la reconnaissance sociale de ces donneurs de Care est par contre relativement limitée, leurs fonctions sont souvent liées aux « dirty-work ».

D'autres domaines du social sont fortement investis par les questions de Care, mais révèlent une tension plus importante.

II.3 Politique d'insertion, une installation plus complexe, un enjeu primordial : le public dans le privé

Les domaines de l'accompagnement social, via les politiques d'insertion, mettent en scène et en tension le Care et la justice. L'article de Marc BREVIGLIERI et Luca PATTARONI à propos des effets de l'idée de proximité sur le devenir du travail social montre la façon dont cette notion prend autant de place dans les politiques sociales. Ils expliquent ce besoin de se rapprocher en l'appuyant sur l'apparition du concept d'exclusion, la nécessité d'autonomiser l'individu et la démarche compréhensive qui en découle au sein du travail social. Cette idée fait écho avec le thème de la vulnérabilité de masse et de désaffiliation, thème de désocialisation selon R. CASTEL. L'article montre les limites que rencontre l'application de cette idée de proximité dans le travail social. A propos des travailleurs sociaux les auteurs évoquent : « ...les tensions fortes pour raccorder cette posture qui les rend « proche » du public avec celle qui continue de le faire représenter l'institution et de réclamer l'exercice de la loi »¹⁰.

On aborde, par-là même, la question de la relation d'aide / relation de service selon M. AUTÈS : « Ce qui peut conduire à des illusions telles que l'instrumentalisation du contact personnalisé à des fins institutionnelles, ce qui ne garantit absolument pas l'intersubjectivité, mais renforce au contraire la tentation d'ordre managérial de réduire la relation d'aide à la relation de service »¹¹.

¹⁰ BREVIGLIERI, Marc et PATTARONI, lucca. *Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social*. Revue suisse de sociologie. 2003, vol 29, n°1. p 15.

¹¹ LAVAL, Christian, RAVON, Bertrand. *Relation d'aide ou aide à la relation*. Dans ION, Jacques (dir.). *Le travail social en débat(s)*. Alternatives sociales, Paris, La découverte, 2005. p 243.

Au regard de ces deux approches la tension est fortement repérable, puisqu'il s'agit bien ici, face à des populations de plus en plus précarisées, d'obtenir une modification de leur comportement et pour cela il est nécessaire de gagner leur confiance, de s'approcher.

BREVIGLIERI et PATTARONI nous parlent d'un conflit difficilement surmontable pour les travailleurs sociaux, entre des attentes sociales fondées sur un lien fort de confiance et peu de réponses à apporter au public en termes de procédures. En effet, ils se sentent, d'une part souvent impuissants face au désarroi des usagers, et d'autre part mis à mal dans leur position professionnelle qui jusqu'ici prenait sa légitimité dans la nécessaire « mise à distance » et « prise de recul » par rapport aux émotions aux sentiments inhérents au Care. La proximité est toujours un point de débat ; l'un des arguments attachés aux professions du social consiste à penser que, plus l'affectif entrerait en ligne de compte, plus on s'éloignerait d'un système bureaucratique au sens où le définit M. WEBER, soit la possibilité de traiter les situations de façon froide, non passionnée et grâce à des activités qui relèvent de l'éthique de l'égalité.

Nous constatons cependant un discours et une approche politique qui tend à promouvoir une morale plus affective, plus proche des pratiques du quotidien. La question de la proximité est très présente dans les politiques sociales qui concernent les familles et les personnes en situations d'exclusion.

Pour illustration à propos du travail social de proximité, et au sujet du rapport de l'IGAS¹² 2005, Hélène STROHL évoque : « *Les interventions visant à étayer les relations de proximité* ». Pour elle : « *il est alors bien clair que l'on ne se situe plus alors dans le registre politique, sociétaire, mais dans celui de la vie quotidienne, des liens de chacun avec les autres proches, les liens communautaires* »¹³.

Dans le cas présent la réflexion menée s'intéresse au fonctionnement des services sociaux en faveur des familles en difficultés sociales. A ce sujet, le rapport de l'IGAS met l'accent sur l'importance d'un travail social de proximité, de quotidienneté. L'intervention au domicile y est centrale ainsi qu'une attention particulière aux enfants en bas âge, aux femmes enceintes et surtout une mise en avant d'interventions préventives avec pour objectif d'éviter au maximum l'intervention de la Justice.

¹² Rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales. *L'intervention sociale, un travail de proximité*. 2005

¹³ STROHL, Hélène. *Du sens ici et maintenant : repenser le type d'intervention*. Informations sociales, 2006, n°136,142 p.

En effet, plus les populations concernées par les politiques sociales et familiales évoluent et se précarisent, plus le souci d'efficacité grandit, et plus il faut s'en approcher pour les aider à s'autonomiser.

Le rapport de l'IGAS sur les interventions sociales de proximité, après avoir établi un bilan complet du système d'intervention, titre l'un de ses chapitres de proposition : « *Pour une intervention sociale globale et mobilisatrice* ». Ce chapitre commence par une citation qui ne fait aucun doute quant à son appartenance au Care et qui donne clairement le ton des interventions sociales recherchées.

Le titre de cette citation est le suivant : *la voix de l'affection inconditionnelle* :
« *De la même façon, les enfants qui sont dans notre position apprennent vite à interpréter les tons de voix des adultes ; pas seulement les tons hostiles, niais, mais ce qui a bien plus d'importance, les tons indifférents des gens qui parlent de vous comme quelqu'un d'extérieur et d'étranger - et comme d'une espèce inférieure d'étranger. Les voix de ces gens-là parlent de vous comme d'un problème qu'il faut résoudre, sans doute, mais qui n'en est pas moins une affaire extérieure, une intrusion ; ils s'adressent à leurs propres enfants avec la douceur de l'amour par-dessus la table du dîner et changent de ton quand ils se tournent vers vous ; Encore heureux si leur voix reste soigneusement polie. Les pires sont ceux qui parlent de vous à la troisième personne, en s'adressant à d'autres, en votre présence : « Ne croyez-vous pas qu'ils seraient mieux dans une institution ? » Par contraste, je me souviens d'une nuit, peu de temps après que je fus parti vivre chez ma grand-mère, où j'entendis celle-ci parler de moi au rez-de-chaussée à un voisin, sans qu'elle sache que je l'entendais ; C'était peut-être au sujet de ma santé ou de quelque chose que je lui avais raconté à propos de l'école ; j'entendis la voix de l'affection inconditionnelle et je sentis que j'étais à nouveau arrivé au port »¹⁴.*

L'utilisation de cette citation est étonnante et la démonstration qu'elle permet n'est pas du tout habituelle dans un rapport ministériel. Il s'agit bien ici de souligner l'importance d'une relation de proximité. On semble viser une nouvelle forme de solidarité qui se veut familiale et démontrer que la prise en charge sociale la plus adaptée serait finalement assurée dans des rapports de classes à classes égalitaires. Cette citation semble montrer à quel point l'intervention sociale telle qu'on l'a pratiquée jusqu'ici, serait alors

¹⁴ Source : Richard Hoggart, *Autobiographie d'un intellectuel issu des classes populaires anglaises*. Editions Gallimard, le Seuil, Paris, 1991.

inadaptée, du fait de l'asymétrie et de l'étrangeté de la relation. L'utilisation de celle-ci met en avant les bienfaits des relations familiales et, en ce sens, des relations de Care.

Non moins banale dans l'évolution des politiques sociales, la récente réforme de la protection de l'enfance, qui affiche clairement le recul face à la justice et le traitement des situations de façon plus préventive et surtout par un travail de proximité assuré prioritairement dans le quotidien des familles.

Ainsi, les politiques sociales et particulièrement familiales énoncent fortement des valeurs et des principes d'actions qui correspondent au Care. Cependant, cette corrélation entre travail social et Care ne peut apparaître comme une évidence. D'une part, historiquement le travail social défend plutôt une approche de l'usager qui se veut neutre et distanciée et d'autre part, il est clair que les traces du Care retrouvées dans les politiques sociales ne sont pas développées jusqu'au même point que dans l'éthique qui s'y rapporte.

Luca PATTARONI, lorsqu'il étudie la possible institutionnalisation du Care, nous dit : « *En effet, le rôle et le statut du CARE, souvent rapportés au modèle de la sollicitude maternelle, n'ont pas de pleine évidence dans le domaine d'une politique sociale de solidarité envers les populations précarisées* »¹⁵. Il développe l'idée que le Care tend à s'inscrire de plus en plus dans ces politiques de lutte contre l'exclusion, mais que cela engendre une « *limitation de ses prétentions éthiques* ».

L'enjeu dans cette institutionnalisation du Care est bien lié à l'idée de responsabilisation et de transformation de la personne. Les gestes liés au Care doivent alors s'effectuer dans des efforts publics pour tenter de régler le problème d'exclusion sociale. Ici, deux horizons se croisent, celui de la sollicitude comme responsabilité collective et celui de l'autonomie de l'individu comme responsabilité individuelle. Luca PATTARONI nous dit alors : « *Dès lors, toute forme d'asymétrie est sujette à caution et l'horizon de la sollicitude du Care, où la dépendance et les attachements affectifs ont leur place, s'efface peu à peu. Le « bon Care » devient un Care qui n'attache pas, Dès lors, il ne peut plus constituer l'alternative souhaitée par les défenseurs d'une « éthique du Care » (TRONTO, 1993) à un univers libéral considéré comme aveugle aux relations de dépendance* »¹⁶.

¹⁵ PATTARONI, Luca. *Le Care est-il institutionnalisable?* in PAPERMAN, Patricia et LAUGIER, Sandra. (dir.). *Le souci des autres : Ethique et politique du Care*. Edition EHESS : raisons pratiques, 2005, p 177.

¹⁶ Op.cit. p 181.

Cette même tension entre un Care sans dépendance et un Care qui s'appuie sur « l'affectif » va se retrouver chez les praticiens exerçant dans un cadre social construit sur une morale de justice sociale. C'est le cas évident des travailleurs sociaux.

III. Le Care dans le travail social

Penser le Care dans le travail social revient à envisager son institutionnalisation. Comment le Care peut concerner les questions d'exclusion et de souffrance qui s'y rapportent ? Il s'agit bien de regarder quelle voix et quelle reconnaissance politique il peut acquérir. Cependant, le Care comme sollicitude, proche d'une attitude maternelle, ne se conjugue pas de manière évidente avec le travail social, qui lui s'inscrit dans une recherche du juste et de l'équité. Pourtant, la responsabilité positive à l'égard de l'autre est tout autant présente dans les pratiques des travailleurs sociaux que la recherche d'autonomie de l'utilisateur. Il y a donc ici une association entre pratique du Care et commande sociale. Il en découle alors une tension palpable au sein du travail social. Voyons d'abord de façon pragmatique comment se traduit le Care dans ce champ professionnel, avant de nous intéresser aux sources des tensions entre proximité et distance.

III.1 Le Care des travailleurs sociaux : la relation

Les métiers du secteur social sont nombreux, les trois professions « canoniques » comptent 167000 personnes : 38000 assistantes sociales, 93000 éducateurs et 36000 animateurs. Viennent ensuite 800000 autres professions du social assez classiques, comme les AMP (aide médico-pédagogique) ; 21000, les auxiliaires de vie sociale ; 87000, les conseillères en économie sociale et familiale ; 6700 et les techniciennes en intervention sociale et familiales au nombre de 8000. Il faut aussi comptabiliser dans ce secteur 380000 assistants familiaux (assistantes maternelles). Précisons encore que parmi les 93000 éducateurs, environ 11000 interviennent en dehors des institutions, en externat¹⁷.

¹⁷ CHOPART, J-N et BERNIER, D. *Classification des activités et des emplois de l'intervention sociale* ». Cahiers de recherche de la MIRE, octobre 1998.

Chacun de ces professionnels a déjà dû expérimenter des situations touchantes, des moments partagés avec une ou des personnes rencontrées dans le cadre professionnel. Un éducateur en internat ne peut démentir le fait que le partage du quotidien avec des enfants, des adolescents, des adultes handicapés est nécessairement source de sentiments à leur égard. Nombreux travaux autour de la relation éducative s'intéressent à cette question. A ce titre, Joseph ROUZEL évoque le travail éducatif comme étant difficile à décrire ; il l'évoque comme une « pratique de la relation humaine ». Il nous parle de ce métier :

« Les éducateurs s'investissent dans cette relation à travers les petites choses du quotidien ou des activités qui constituent autant de médiations, pour permettre à d'autres de construire au jour le jour leur propre vie en assumant et en dépassant, quand c'est possible, leurs difficultés premières quelles qu'elles soient : handicap physique, moteur ou sensoriel, psychique ou mental, social ou relationnel »¹⁸.

Il est bien évident que cette proximité et cette relation plutôt affectivée existe depuis toujours dans les relations entre travailleurs sociaux et personnes aidées. Il est courant de lire dans les revues professionnelles des « tranches de vie » qui évoquent et même quelques fois revendiquent l'intérêt de cette proximité affective.

La transmission, le maternage ou peut-on dire le « paternage », se substituer à la fonction parentale momentanément défaillante, servir de surface de projection, de modèle identificatoire sont des aspects du travail social qui témoignent d'un partage relationnel qui ne peut être défini dans une parfaite neutralité. L'affectivité est nécessairement présente et pour preuve de la complexité de son existence dans le champ professionnel, les institutions tentent de se doter d'outils régulateurs.

La supervision en est un des principaux. Son existence montre à la fois la part importante des relations très individuelles, dites intrapsychiques entre les professionnels et les usagers, et la volonté de réguler voire de limiter ces interactions dans le champ du travail social. La teneur de ces instances illustre pleinement la tension à l'œuvre dans ce champ professionnel : *« Certaines situations ne peuvent manquer de faire écho à l'histoire de chacun. Et ce qui est éprouvé d'émotions, de sentiments, d'affects, n'est pas sans lien avec l'intensité de la relation engagée. Encore faut-il en extraire la « substantifique moelle » pour la mettre à disposition de l'éducateur lui-même et de l'équipe éducative. Le travail sur le transfert se résout ainsi dans un transfert de travail, ou dans les mots,*

¹⁸ ROUZEL, Joseph. *Le travail d'éducateur spécialisé : Ethique et pratique*. Dunod, Paris, 2000, p 8.

l'éducateur, à partir de son vécu intime, construit une distance et un repérage par rapport à ses positions cliniques »¹⁹.

L'exemple de ces interactions dans le cadre des internats est tout à fait transposable aux services d'externat ; même si du fait d'un quotidien moins partagé la distance y apparaît plus naturelle, elle n'est pour autant pas moins source de questionnement, affirmation, infirmation, revendication, méfiance. Car si le discours autour de la nécessaire distance est toujours présent, le travail social fait face depuis plusieurs décennies à une évolution et à une critique de ses fondements qui se traduit par une critique des prestations déshumanisées et par le développement de l'idée d'actions communautaires. D'une certaine manière, la pratique de la proximité se trouve valorisée. Or, comment cette nouvelle approche peut-elle venir se conjuguer avec des logiques plus anciennes encore à l'œuvre dans la construction identitaire des professionnels du social ?

III.2 Le Care face aux logiques de domination : la mission

Evoquer le travail social et son enracinement oblige à regarder plus largement l'évolution de la question sociale au fil des siècles. Sans reprendre de façon détaillée le cheminement social et politique de cette question de gestion des pauvres, il est cependant opportun de se rappeler la tension qu'elle engendre entre responsabilité collective, via la place de l'Etat, et la responsabilité individuelle, celle des riches, qui interpelle la pensée libérale, et celle du pauvre qui sollicite son autonomie. La question des pauvres est socialement encombrante depuis de nombreux siècles.

Dès le 14^{ème} siècle, pour les différents agents sociaux (Eglise, pouvoir royal, corporation et patronat...) il est nécessaire d'intervenir pour limiter l'évolution croissante de cette population pauvre et extrêmement démunie. Cette classe désœuvrée fera l'objet de qualification en fonction de sa capacité à travailler ou non : pauvres valides ou invalides.

Tout au long du moyen âge, l'Eglise reste l'intervenant principal auprès des pauvres, au titre de la solidarité, jusqu'à l'apparition d'un nouvel ordre en fin de Moyen-Age : les bourgeois. Ces derniers vont alors remettre en cause la solidarité chrétienne qui

¹⁹ Op.cit., p140.

de leur point de vue entretient l'état de pauvreté et surtout ne distingue pas suffisamment « les bons des mauvais pauvres ». En découle le développement d'une logique de contrôle en amont des distributions de dons, considérant que les pauvres valides doivent pouvoir subvenir eux-mêmes à leurs besoins.

A partir du 16^{ème} siècle, les initiatives laïques évoluent considérablement ; l'assistance se laïcise, les interventions s'organisent sur la base de classification et par la mise au travail des pauvres. C'est à cette même période que vont apparaître les prémices de la conception de l'aide sociale à base d'enquêtes, de vérifications des situations. L'aide n'est plus immédiate, elle nécessite une investigation, un contrôle. La question de la prise en charge financière des pauvres (hôpitaux généraux, bureaux des pauvres...) est déjà problématique dans la mesure où elle interroge, pour la classe bourgeoise, la question de la liberté individuelle. Doit-on contraindre par l'impôt ou laisser le choix d'effectuer des dons ?

La première formulation de la question sociale, à l'issue de la révolution de 1789, laisse apparaître deux causes quant aux raisons de la pauvreté. L'une serait liée à une responsabilité individuelle, liée au comportement des pauvres et la seconde plus collective liée à la responsabilité de l'Etat.

Le 19^{ème} siècle devient ensuite la base de l'organisation de l'assurance et de l'assistance du fait d'une recrudescence importante de la pauvreté. C'est un siècle de tensions importantes face au paupérisme croissant. Les classes laborieuses deviennent extrêmement problématiques pour la classe bourgeoise. Le paupérisme est considéré comme une maladie sociale, synonyme de dégradation physique et morale, de violences fréquentes et de comportements sexuels anormaux (BRUNET, 1840). L'état de pauvreté est clairement associé à des comportements inadaptés. L'absence de responsabilité de la part des pauvres est très nettement en cause d'où la nécessité de les éduquer. Le paternalisme patronal, par l'intervention sur la classe ouvrière, ses mœurs, sa morale devient un moyen de lutter contre le paupérisme. Les principes du travail social s'enracinent dans cette intervention du patronat d'usine et dans les principes à caractères très libéraux de la philanthropie. Il faut établir un diagnostic et pour y parvenir il faut s'approcher des familles. L'objectif est aussi de modeler les formes de pensées, d'éduquer les familles des milieux populaires. On entre ici dans une période hygiéniste, portée par les

classes bourgeoises qui luttent contre la maladie sociale des classes défavorisées. Les assistantes sociales, après les intendantes d'usines et les infirmières visiteuses constituent la principale référence de ces professions sociales

Lorsqu'elle évoque les idées maîtresses de leurs interventions Jeannine VERDÈS-LEROUX illustre complètement cette logique de domination dans ces interventions initialement réalisées par des femmes bourgeoises dévouées auprès des familles pauvres. « *Toutes les idées maîtresses du service social, valeur éminemment morale et rédemptrice du travail, célébration de la famille, « chose sublime. », surtout si elle est nombreuse, collaboration des classes, sont les piliers de l'idéologie officielle ...* » « *Faire comprendre le sens, la valeur et la noblesse de la nouvelle devise de l'Etat français : travail - famille - patrie* »²⁰. Elle nous dit aussi : « *Par fonction, le travail social doit adapter en permanence son discours et ses méthodes au mouvement d'idées qui agite la classe dominante et à l'évolution des problèmes sociaux* »²¹. Dans cette logique est clairement énoncée la nécessité de distance, la proximité avec les familles risquant de dénaturer la notion de contrôle.

Lorsqu'elle parle de la question de la proximité, J. VERDÈS-LEROUX exprime déjà la tension vécue par les assistantes sociales. La distance constitue la base et le fondement de leur travail : « *Proximité de l'autre intégralement maintenue dans la distance, similitude dans la différence, communion dans la distinction (fraternité) fonde tout à la fois la communauté et l'autonomie de la personne* »²².

En portant un regard sur l'histoire du travail social, institutionnellement représenté par les assistantes sociales, il semble que malgré des méthodes tel que le case-work qui intégrera ensuite les pratiques de ces professionnelles, leurs interventions soient étroitement et historiquement liées à des rapports de classes et à des modes de domination.

Le travailleur social doit faire un effort pédagogique pour articuler deux approches paradoxales du proche et du distancié. Aussi, la prise en compte d'une éthique de la sollicitude, l'institutionnalisation du Care constitue t-il une euphémisation du contrôle sociale ou peut-elle réellement permettre une diminution de cette tension ?

²⁰ VERDES-LEROUX, Jeannine. *Le travail social*. Les Editions de minuit, Paris, 1978, p 46.

²¹ Ibid. p 68.

²² Ibid. p 81.

III.3 Le Care institutionnalisé : équilibrer la tension ?

«... lorsque le Care prend place dans un cadre institutionnel qui délimite ses formes et sa visée. Dans ce cadre, comme nous avons cherché à le montrer, l'horizon de la sollicitude ne peut pas complètement se déployer et la proximité sur laquelle s'établit la relation de Care est mise au service d'une plus grande efficacité de l'aide dispensée »²³.

Malgré ce point de vue de Lucas PATTARONI, plutôt négatif quant à la possible existence d'un Care qui attache dans les pratiques sociales, nous voulons insister sur le fait que la proximité relationnelle a toujours existé dans le quotidien des travailleurs sociaux sans pour autant témoigner d'une manipulation de leur part à l'égard des populations rencontrées. L'idée à développer ici consiste en l'offre d'une sollicitude usuellement réservée aux proches en vue de soutenir l'utilisateur. C'est alors grâce à la consolidation de différentes échelles de confiance (Marc BREVIGLIERI, 2005) que le travailleur social permettra à l'utilisateur de s'inscrire dans la dynamique contractuelle, dans une démarche d'autonomisation qui doit permettre ensuite son insertion dans le système de réalité publique.

L'approche de Marc BREVIGLIERI nous semble tout à fait intéressante pour percevoir l'articulation du Care, voire la justification de celui-ci dans les pratiques professionnelles. Cette approche s'appuie notamment sur une enquête réalisée depuis 1999 auprès d'assistantes sociales et de leurs usagers, mais aussi sur des études auprès d'assistantes maternelle et au sein d'une équipe mobile de SAMU social.

Toucher à la subjectivité de la personne devient plus explicite grâce à la gageure professionnelle de proximité à l'œuvre depuis une petite vingtaine d'années. Les trois phases suivantes de l'échelle de confiance montrent la façon dont les travailleurs sociaux prennent en charge « *Le rapiècement de l'étoffe individuelle* »²⁴ des personnes accompagnées.

Ces différents registres laissent logiquement apparaître des compétences particulières chez ces professionnels :

- Le premier concerne la confiance dans le proche, il s'agit d'aménager un espace d'écoute en dehors de tout jugement. Le temps de l'évaluation est différé au profit de la

²³ Luca, PATTARONI. *Le Care est-il institutionnalisable?* in *Le souci des autres ?* EEHESS, Paris, 2005. p197.

²⁴ BREVIGLIERI Marc. *L'individu, le proche et l'institution : travail social et politique de l'autonomie.* Informations sociales 145, janvier 2008, p99.

relation et permet de laisser venir un premier niveau de confiance, d'accrocher l'utilisateur dans l'accueil.

- Le second registre doit permettre de développer une crédibilité dans la parole. Ici la sollicitude s'appuie sur des échanges proches de la confiance. Le travailleur social développe une écoute empathique et bienveillante ; il s'agit de laisser la place à l'expression des souffrances personnelles grâce à une attention toute particulière aux biographies personnelles des usagers. De cette façon, le travailleur social donne une crédibilité aux propos de l'utilisateur et lui permet de reprendre confiance dans sa propre parole

- Le troisième registre engage une confiance adressée à l'institution. L'intervention doit à ce moment-là composer avec les exigences du service public. On parle ici de tact professionnel, qui invite l'individu à s'engager, à trouver des terrains d'entente, à nouer des liens avec l'institution. Ce que les professionnels appelleraient aisément l'épreuve de réalité, étayée par le travail de proximité et les deux niveaux de confiance précédents doit accompagner à se sentir digne de confiance dans l'espace public.

Le Care qui est un outil intéressant pour favoriser l'efficacité du travail social, reste néanmoins encore difficile à assumer pour les professionnels de ce champ, dans la mesure où : « *On comprend dès lors que le travail social se soit détourné d'une perspective qui assume la difficulté de la distanciation et l'envahissement de l'affectif. Admettre que les sentiments interviennent dans l'activité revient à en nier la professionnalité, garante des principes de justice inhérents au travail social* »²⁵.

La logique de professionnalisation du secteur social influence nécessairement l'adhésion à des pratiques et à des discours répondant à l'éthique du Care. C'est pourquoi l'idée d'efficacité et de proximité explique l'entrée de certains autres métiers dans le secteur social. Une de ces professions, qui trouve son origine dans le monde de l'aide à domicile, plus à l'aise avec le concept du Care, va nous permettre d'observer l'entrée institutionnalisée de celui-ci dans le champ du social. Les techniciennes en intervention sociale et familiale dont il s'agit ici sont en effet soumises aux exigences du travail social et influencées par diverses tensions liées à leur nouveau champ d'intervention.

²⁵ BESSIN, Marc. *Le travail social est-il féminin?* n ION, Jacques (dir.). *Le travail social en débat(s)*. La Découverte, Paris, 2005, p. 163.

Entendons ici le champ au sens de P. BOURDIEU²⁶, comme un espace de tensions et de rapport de forces. Ainsi, les actions des TISF sont probablement influencées par une forte quête de reconnaissance, accompagnée d'une volonté de professionnalisation qui peut s'expliquer par l'intérêt à trouver une place au sein du champ que constitue le travail social. Leurs pratiques qui prennent racine dans des valeurs et des principes plutôt concordant avec le Care vont aussi mettre en lumière les jeux qui viennent questionner les valeurs du travail social a priori beaucoup plus normées et enracinées dans des valeurs dominantes. C'est ce qui semble tout à fait opportun dans l'observation de ce métier qu'il faut d'ores et déjà comprendre sur le plan de son histoire et au regard de son évolution dans le temps.

Quoiqu'il en soit, au cours de notre enquête de terrain, il nous faut garder à l'esprit que si l'on tente de réfléchir à ce qui peut engendrer ou non un certain rapprochement entre deux sujets on comprendra que cette proximité n'est en fait pas simplement explicitée par des aspects affectifs ou psychologiques mais bien grâce à des phénomènes particuliers qui se rapportent à des origines sociales, à des trajectoires et donc à des constructions sociales qui influencent le mode relationnel adopté avec les personnes rencontrées.

« En principe, n'importe qui est censé pouvoir avoir du goût pour n'importe qui ou n'importe quoi. Dans les rapports réels il n'en est rien ... Cela tient, entre autres raisons fondamentales, au fait que l'habitus de chacun lui permet de percevoir et d'apprécier spontanément, d'un point de vue de classe, la personne de l'autre »²⁷.

En d'autres termes on peut dire que *« le rapport à autrui est d'abord essentiellement une communication d'habitus à habitus, un rapport pratique plutôt qu'un rapport intellectuellement appréhendé »²⁸*. Supposons, alors que les acteurs du social, observés pour comprendre les pratiques du Care, dans ce champ n'échappent pas à cette logique.

²⁶ « Le champ de pouvoir (qu'il ne faut confondre avec le champ politique) n'est pas un champ comme les autres : il est l'espace des rapports de force entre les différentes espèces de capital ou, plus précisément, entre les agents qui sont suffisamment pourvus d'une des différentes espèces de capital pour être en mesure de dominer le champ correspondant et dont les luttes s'intensifient toutes les fois que se trouve mise en question la valeur relative des différentes espèces de capital » (Bourdieu, 1994)

²⁷ ACCARDO, Alain. *Introduction à une sociologie critique : Lire Pierre Bourdieu*. Agone, Marseille, 2006, p 175.

²⁸ Ibid. p 176.

CHAP. 2 : LE CARE DANS LES PRATIQUES

Afin d'appréhender la tension repérée entre ce Care synonyme de responsabilité, dirigé vers l'autre, et le travail social synonyme d'individualité moderne, le métier de TISF, issue d'une évolution de l'aide à domicile vers le travail social, s'inscrit comme une évidence. En quête de reconnaissance, cette profession à 99% féminine illustre par ses pratiques et les cadres dans lesquels elle intervient, la question du proche qui est maintenu au stade de transition pour faire progresser le modèle de l'autonomie sur un plan politique.

I. L'aide à domicile

I.1 Des origines bourgeoises et catholiques

Le métier de TISF est surtout issu de congrégations catholiques et prend ensuite réellement forme dans des mouvements familiaux populaires et ruraux. Pour bien comprendre les origines des TISF, il faut remonter à la fin du 19^{ème} Siècle. Bernadette BONAMY²⁹ dans son ouvrage, nous expose cinq périodes spécifiques pour l'histoire de cette profession.

- 1865 : naissance de la congrégation des petites sœurs de l'assomption
- 1920 : création de l'aide aux mères de famille par Mme Henriette Viollet
- 1942-45 : initiative des mouvements familiaux, populaires et ruraux
- 1960 : rapport Laroque qui va permettre le développement des services d'aide à domicile aux personnes âgées.
- Fin du 20^{ème} Siècle : évolution importante des pratiques qui conduit à ce nouveau titre de TISF.

Dès le début, le père Pernet, l'un des initiateurs, a voulu que les petites sœurs, en même temps qu'elles allaient soigner, accomplissent des tâches ménagères. L'idée était

²⁹ BONAMY, Bernadette. *Technicien de l'intervention social et familial : Travailleur social de proximité*. Editions Erès, 2005, p 40.

d'établir un dialogue et un climat de confiance avec la famille. C'est ensuite en 1920 que fut créée l'aide aux mères et aux familles. C'est dans une politique nataliste d'entre deux guerres que l'association voit le jour. Mme Viollet, qui en est la créatrice, a alors l'idée d'installer auprès des mères de famille de milieux défavorisés, fatiguées par les grossesses nombreuses, souvent confrontées à la maladie, des «mères de secours».

Les statuts de l'association de l'époque sont les suivants, il s'agit :

« ...De seconder les mères courageuses qui assument la tâche d'élever une nombreuse famille, en leur procurant l'aide effective de femmes dévouées, faisant avec elles, ou à leur place si leur santé les en empêche, toutes les besognes que comportent un ménage et les soins aux enfants. Cela sans faire de distinctions entre les classes sociales et dans le respect des consciences »³⁰.

Il s'agissait alors encore d'une entraide plus que d'une profession, même si l'action de celles que l'on appelait les aides aux mères se développe fortement entre 1920 et 1940.

I.2 Un virage rural et populaire

Les militants familiaux (jeunesse ouvrière catholique et/ou jeunesse agricole catholique) vont permettre la reconnaissance de cette activité en termes de profession. Ils vont aussi promouvoir son développement en milieu ouvrier et agricole ainsi qu'urbain et rural.

La mission de ces jeunes filles qui seront, à partir de là, plutôt recrutées dans les milieux populaires va consister à mettre en place une action civique et sociale dans les familles en les aidant dans leur prise de responsabilité. Elles étaient présentes pour aider les mères dans les tâches ménagères et pour le soin des enfants ; dans la majorité des cas, il s'agissait de familles nombreuses et c'est souvent une nouvelle maternité qui provoquait la venue de cette tierce personne appelée « l'aide familiale ».

Concrètement ces aides à domicile pouvaient assurer tout ce qui a à voir avec l'aspect ménager, la préparation des repas, l'entretien du linge, le soin des enfants. Elles étaient aussi une confidente et un soutien pour les mamans. Elles pouvaient fournir un accompagnement dans des démarches à l'extérieur : courses, rendez-vous médicaux, démarches administratives, et quelques fois garder les enfants en l'absence de la maman.

³⁰ BONAMY, Bernadette. *Technicien de l'intervention social et familial : Travailleur social de proximité*. Editions Erès, 2005, p 43.

Le 9 Mai 1949 est publié le décret qui reconnaît les travailleuses familiales. Il définit cette nouvelle profession comme une profession sociale et précise les conditions de la formation qui passe alors à quatre mois et est validé par le certificat de travailleuse familiale. Rapidement cette activité qui devient profession va évoluer d'une part en changeant de champ professionnel de référence et d'autre part en se professionnalisant.

I.3 Une évolution lente mais constante vers la professionnalisation

L'évolution de ce métier est à mettre en lien avec la question de sa professionnalisation.

Celles que l'on appelle « les petites mains du social » ont évolué à partir de deux origines assez distinctes. D'une part, les congrégations religieuses au sein desquelles les femmes de milieux bourgeois développaient des actions en direction des familles ouvrières ; elles les décrivaient comme vivant dans un état de délabrement, et pensaient primordial d'assurer auprès d'elles une éducation familiale. D'autre part, l'entraide rurale et populaire va aussi investir ce domaine de l'aide à domicile avec, on l'imagine, une approche tout à fait différente puisque beaucoup plus solidaire.

Michel CHAUVIÈRE l'explique de la façon suivante :

« Souvent le service social administratif sera perçu par les « petites gens » comme trop intrusif. C'est pourquoi, tout en se technicisant lentement, ces « petites mains du travail social » témoignent aussi d'une sorte de résistance à la professionnalisation des approches du social, résistance de classe, surtout en milieu populaire. Il en demeure en tout cas en interne une certaine défiance à l'égard de professionnalités trop affirmées ou trop indépendantes »³¹.

Cependant, même s'il y a résistance, la professionnalisation est en marche dès les années 50 et s'accélère dans les années 70. Pour preuve, la création des conventions collectives pour cette profession à partir de 1970.

A ce jour, il reste deux conventions qui servent de référence, l'une qui concerne les associations d'aide à domicile, la seconde qui ne concerne que l'ADMR. Ces deux

³¹ CHAUVIERE, Michel. *Le travail social dans l'action publique : Sociologie d'une qualification controversée*. Dunod, Paris, 2004, p 83.

conventions sont très proches. Dans celle de l'ADMR, remise à jour en 2003, on peut trouver une définition assez précise des missions des TISF ;

« Le technicien de l'intervention sociale et familiale intervient auprès de publics fragilisés (famille, enfants, personnes âgées ou handicapées) en apportant un soutien éducatif, technique et psychologique dans tous les actes de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants. Il effectue une intervention sociale préventive et réparatrice à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et à l'éducation des enfants. Il accompagne la famille afin qu'elle retrouve son autonomie et que des interventions plus lourdes, voire des placements en institution, soient évités. Il favorise l'insertion des personnes et le maintien dans leur environnement. Il soutient la fonction parentale »³².

Les termes de cette convention témoignent de la volonté d'intégration de cette profession dans le champ du travail social.

II. Devenir TISF : entrer dans le travail social

II.1 L'entrée dans le travail social, des pratiques liées à un contexte

On peut comprendre l'évolution de ce métier en suivant plusieurs pistes qui, en se croisant, favorisent indéniablement le phénomène. Voyons d'abord ce qui se rapporte au contexte social et qui se répercute sur le secteur de l'aide à domicile.

Au-delà de la profession de TISF en elle-même, il faut resituer leur action dans un contexte social et politique particulier. La période de crise économique, à partir de 1974, engendre une modification tant des publics rencontrés par les travailleuses familiales de l'époque, que de l'action sociale et préventive menée par les pouvoirs publics. On assiste alors à une augmentation des problèmes sociaux et à une diminution des financements pour

³² BONAMY, Bernadette. *Technicien de l'intervention sociale et familial : Travailleur social de proximité*. Editions Erès, 2005, p35.

les professionnels du social. Autrement dit, l'action préventive laisse peu à peu place à l'action curative. Cette évolution du système social semble s'être répercutée fortement sur les travailleuses familiales qui ont alors vu leur nombre diminuer de façon importante au profit de professionnels de l'aide à domicile moins qualifiés.

Le Décret du 9 septembre 1999, modifiant notamment le titre de travailleuse familiale en technicienne en intervention sociale et familiale, a engendré la modification de l'art. 43 de la convention collective de 1970. Concernant la travailleuse familiale, il nous dit : « *Agent titulaire du certificat d'aptitude, la travailleuse familiale est un travailleur social. Placé sous l'autorité d'un responsable hiérarchique, elle organise ou réalise à partir du domicile, des activités de la vie quotidienne et assure une action de suppléance parentale, prévention, éducation, insertion sociale et lutte contre l'exclusion, animation* ».

Il est aussi important, d'évoquer ici le rapport LAROQUE de 1962 qui va introduire les aides ménagères en remettant en question l'aide familiale pour les personnes âgées. L'aide ménagère est alors une réponse aux besoins des personnes âgées de plus en plus isolées.

Cela n'est pas sans répercussion pour les travailleuses familiales. A partir de cette période, elles ne seront plus les seules à intervenir au domicile des familles. Elles vont devoir partager leurs interventions avec d'autres professions arrivant dans les associations.

Les travailleuses familiales seront alors contraintes à se positionner plus spécifiquement dans l'intervention auprès des familles avec enfants et ce, non plus uniquement dans le cadre de grossesse, naissance et/ou maladie, mais en intervenant au contraire de plus en plus auprès de personnes en difficulté sociale. À ce moment-là, il s'agit pour elles de sauvegarder leur métier et plus individuellement leur condition sociale.

La loi de 1975 concernant la protection de l'enfance va engendrer un nouveau positionnement des TISF. Elles se trouvent à partir de là concernées par l'enfance en danger, dans la mesure où leurs interventions dans les familles doivent permettre de soutenir les parents en difficulté pour assurer leur rôle parental. Elles sont aussi sollicitées lorsqu'un certain nombre d'inquiétudes planent sur une famille. Il leur est demandé d'aller au quotidien évaluer la situation et les risques pour les enfants. Le cadre de la loi précise aussi que l'intervention de l'aide ménagère reste spécifiquement appropriée dans les familles qui ne rencontrent pas de problèmes sociaux ce qui différencie la TISF des autres

professionnels de l'aide à domicile. L'apparition du repérage des enfants en danger positionne la TISF dans la sphère du travail social et au cœur des politiques familiales. En ce sens elles devront, pour maintenir ce statut et tenter de gagner la reconnaissance du groupe professionnel, s'inscrire dans une dynamique de professionnalisation.

II.2 Conditions de femmes comme influence sur la professionnalisation

L'autre piste qui peut permettre de comprendre la trajectoire de ce métier concerne davantage la condition féminine et les raisons qui peuvent amener ces femmes à s'inscrire dans un processus de professionnalisation.

Les différents travaux autour des questions de division sexuelle du travail (KERGOAT D. HÉRITIER F...) montrent que quelques soient les tâches des uns et des autres, les travaux de femmes ont une valeur moindre que ceux des hommes, ce qui pourtant ne témoigne pas d'une utilité sociale moins importante. Lorsqu'il s'agit d'activités liées au quotidien, à la vie de famille, la reconnaissance sociale et/ou professionnelle est particulièrement difficile. En effet, ce type de savoir-faire ne serait pas censé s'apprendre mais semble perçu comme inné. Le contenu des tâches liées à l'hygiène, à l'éducation des enfants, à l'alimentation, à la prise en charge des personnes vulnérables serait alors réalisé naturellement et être une femme suffirait pour avoir les compétences requises. Le lien avec l'instinct maternel renforce aussi cette façon d'appréhender ces activités. Dans cette logique, une qualification, une formation apparaît comme inutile. Il en découle que le niveau de connaissance, de qualification étant moindre, la reconnaissance sociale et économique ne peut-être que peu élevée.

Si l'on continue cette réflexion jusqu'à regarder ce qui expliquerait le peu de reconnaissance historique du travail domestique effectué par les femmes dans la sphère privée, deux approches peuvent se compléter : la mise en avant de la notion d'amour comme justification du don et les origines grecques de la notion de travail domestique.

Ainsi, dans l'espace privé, les femmes ne doivent pas revendiquer une reconnaissance de leur travail puisqu'il reviendrait à donner une valeur économique aux sentiments d'amour maternel, conjugal ou filial. La théorie du don, selon M. MAUSS, peut

expliquer le fait qu'il faille donner pour maintenir le lien et que recevoir une contrepartie trop importante, rapide ou systématique viendrait d'une certaine manière annuler la portée du don. Dans cette logique et partant du principe que la disposition féminine pour les tâches ménagères n'est pas un fait naturel, on comprend un peu mieux la construction de ce phénomène.

Mais voyons aussi, à partir des écrits de Hannah ARENDT, comment historiquement ces travaux domestiques de femmes se trouvent écartés des autres activités³³. C'est en se référant au monde grec que cette théorie nous permet de comprendre comment le travail était distingué des autres activités humaines fondamentales, soit l'œuvre et l'action. Le travail était donc considéré comme lié aux nécessités biologiques, alors que les autres activités se référaient à des notions de liberté, de valorisation et de reconnaissance politique. Les activités domestiques qui incombent aux femmes, en lien avec leurs propres nécessités biologiques (grossesses, maternage) sont alors du côté du travail mais dans un sens négatif puisque qu'il est plutôt vu comme non citoyen.

A partir de cette conception des origines historiques et des conditions du travail féminin on peut aisément comprendre l'enjeu pour ces femmes qui entrent sur le marché de l'activité sociale avec un passif si important. Aussi, pour acquérir une meilleure reconnaissance, il leur faudra progressivement modifier leur statut. C'est là que la logique de professionnalisation prend tout son sens puisqu'elle aboutit à une valorisation des compétences qui seront formalisées par une formation dont le contenu n'a cessé de croître. La qualification qui en découle, permet une entrée dans un champ déjà reconnu comme professionnel que constitue celui du travail social.

Mais cette négociation entre CARE et social s'annonce difficile et passe indéniablement par des ajustements voire des renoncements pour les travailleuses familiales.

Pourtant, pour J. TRONTO la sollicitude n'est pas seulement morale, elle a un sens social puisqu'elle peut devenir l'objet d'un travail. Dans cette optique, elle nous dit que « *Le peu de valorisation conféré à la sollicitude tiendrait au fait qu'elle comprend des*

³³ ARENDT Hannah. *La condition de l'homme moderne*. Calmann-Lévy, Paris, 1961, 260 p.

tâches qui ont été confiées non seulement selon un partage des sexes mais également en fonction des races et des classes sociales »³⁴. L'enjeu pour celles à qui sont confiées ces tâches est alors dans l'amorce d'une modification de ce partage et dans leur possible ou non ascension sociale. Cette possibilité est offerte à ces femmes, issue de l'aide à domicile, par l'entrée dans le travail social. La citation de Marc BESSIN à propos de celui-ci, illustre pleinement le chemin utilisé aujourd'hui par les TISF pour accéder à une meilleure condition sociale : « *Le travail social a socialisé la fonction maternelle et professionnalisé les œuvres de charité* »³⁵.

Aussi, tout en gardant leur spécificité d'action comment vont-elles pouvoir négocier l'entrée du Care dans le travail social ?

III.3 Tâches quotidiennes / contrat et objectifs : le CARE dans le travail social.

Les tâches ménagères, familiales et quotidiennes sont encore le support principal de leur action. Leur formation reste fortement axée sur cette technicité.

Elles vont développer un concept qu'elles nomment « faire avec » qui vient soutenir l'intérêt éducatif de leurs actions et tente de valider leur légitimité dans le travail social puisque trouver leur place ne va pas être si simple face aux autres acteurs du champ concerné. Elles sont souvent positionnées dans l'agir et reconnues dans leur savoir-faire concret et quotidien, mais finalement elles sont peu présentes dans les instances de réflexion, de propositions et d'évaluation des situations rencontrées.

Aussi, concernant leurs pratiques quotidiennes, y a-t-il eu un véritable changement parallèlement à leur modification de statut ? La façon dont elles entrent en relation avec les familles, les mères et leurs enfants est-elle si différente depuis qu'elles sont devenues des techniciennes ?

³⁴ BRUGÈRE, Fabienne. *La sollicitude, la nouvelle donne affective des perspectives féministes*. Revue Esprit : *Les nouvelles figures du soin*. Janvier 2006, p 136.

³⁵ BESSIN, Marc. *Le travail social est-il féminin?* In ION, Jacques (dir.). *Le travail social en débat(s)*. La Découverte, Paris, 2005, p 160.

La description de leurs activités est aujourd'hui la même que celle déjà repérée dans les origines du métier. Le référentiel formation des TISF décline les 950 heures d'enseignement avec une part égale concernant la réalisation des actes de la vie quotidienne, la transmission des savoirs et techniques nécessaires à l'autonomie des personnes dans leur vie quotidienne, et la contribution au développement de la dynamique familiale. A ces derniers viennent s'ajouter, pour une autre moitié du temps de formation, la conduite du projet d'aide de la personne, la communication professionnelle et le travail en réseau, et enfin l'accompagnement social vers l'insertion³⁶.

Dans son livre sur le métier de technicienne en intervention social et familiale, Denise CROUZAL titre l'un de ces chapitres : « *le cœur du métier* ». Les TISF rencontrées, en activité ou en fin de formation, évoquent avec enthousiasme ce livre et ce chapitre en particulier. Il est, de leur point de vue, tout à fait fidèle à leurs convictions professionnelles et à leur vécu quotidien. Ce travail de recherche autour du métier de TISF reprend plusieurs points de jonction entre travail social et Care.

« Cette démarche est créatrice de cohérence entre des valeurs sociétales, représentées par des institutions, portées par des missions, et des valeurs identitaires reçues en héritage et profondément intégrées, imprégnant le corps de chacun. Faire avec les personnes oblige à prendre du temps. La durée vient amplifier l'effet de proximité. C'est une histoire de partage de tâches, de rencontre entre des personnes, d'échanges, de liens, souvent une question de transmission entre femmes... »³⁷.

Ici est à jour l'entrée certaine du Care dans ou au service du travail social. Denise CROUZAL aborde ici des notions telles que la singularité de l'individu, le sensible, l'intimité mais aussi l'espace professionnel, l'intervention de projet d'action sociale. On voit donc bien ici les deux champs qui se rencontrent et l'aspect paradoxal qui en découle.

Il est intéressant de constater que la démarche de ces professionnelles, au travers de cet ouvrage, tend à clarifier le positionnement possible entre social professionnel et relation de Care. Il en découle une idée toute à fait intéressante pour la suite de ce travail qui consiste à souligner l'influence des propres normes, valeurs, de la propre histoire des TISF dans la façon d'entrer en relation et d'intervenir auprès des familles.

³⁶ Arrêté du 25 avril 2006 relatif au diplôme d'Etat de technicienne de l'intervention sociale et familiale.

³⁷ CROUZAL, Denise. *Technicienne en intervention sociale et familiale : Formation, diplôme et carrière*. ASH étudiants, 2005, p 42.

A propos du cœur du métier voici ce que souligne l'auteur :

« Il est attaché au domaine privé, au lieu de vie et au quotidien. Il est en lien avec le domicile, la vie au quotidien : l'éducatif, les relations parents-enfants, l'hygiène (le propre, le sale) l'organisation de la maison, des repas, du rythme de vie, de l'apprentissage de règles de vie, celles qui permettent par exemple à un enfant de s'inscrire dans un groupe scolaire. Il est en lien avec l'histoire de chaque professionnel parce que ce quotidien chacun l'a ancré au plus profond de lui-même. Il a construit son regard sur les relations familiales, son approche de l'alimentation, de l'hygiène, du vêtement... »³⁸.

Tous ces domaines spécifiques sont en effet ceux qui sont aussi visés par le travail social ; le principe du cahier des charges et de l'intervention au cadrage stricte, engendre par contre une lecture plus distanciée. Il est aussi indéniable que certains aspects plutôt conjoncturels viennent dans les faits modifier les modes d'interventions de ces professionnelles. Parlons par exemple de la relation au temps et du cadre de l'intervention avec comme support les cahiers des charges.

Initialement la présence dans les familles était de longue durée et quasi permanente, autrement dit, elles étaient « à demeure ». Jusqu'au début des années 70, elles dormaient sur place. Elles étaient, pour reprendre leur terme, « placées ». Par la suite la durée de présence au domicile des familles s'est modifiée. Jusque dans les années 80, leur temps de présence s'étale sur des journées complètes. Ensuite, elles sont passées à des demi-journées, aujourd'hui on compte leurs interventions en heures qui n'excèdent que peu les trois heures. Plusieurs paramètres entrent en ligne de compte pour expliquer cette baisse de temps de présence au sein des familles. La « dérive » des comptes sociaux, qui correspond à un souci d'économie pour les politiques familiales, la décentralisation qui place le département en situation de responsabilité. La caisse nationale d'allocations familiales met un point d'honneur à réduire le temps d'intervention dans les familles considérant qu'une famille ne doit pas être aidée sur des années entières. Les orientations de l'Etat et des CNAF sont claires : les travailleuses familiales doivent se consacrer avant tout aux actions préventives, éducatives et curatives, en collaboration avec les travailleurs sociaux. Pour les

³⁸ Op.cit. p 41.

situations qui relèvent d'un dépannage matériel, il sera en priorité fait appel aux aide-ménagères.

Ces notions se traduisent par une limitation des finances et donc des interventions de plus en plus cadrées dans le temps. Dans les Deux-Sèvres par exemple, l'intervention de la TISF auprès d'une famille dans le cadre de la prévention passe par la signature d'un cahier des charges qui définit les objectifs précis de travail d'accompagnement de la famille. Celui-ci est signé par le travailleur social et la famille pour une durée maximum de 5 mois. La validation ou non de la part d'un responsable du secteur social enclenchera, le cas échéant, la sollicitation de l'association et l'intervention de la TISF. Ce cahier des charges est renouvelable 5 mois mais nécessitera une interruption de 5 mois avant de pouvoir être renouvelé une troisième fois. Le cahier des charges est aussi le support de l'intervention des TISF, au delà de l'aspect temporel.

Pour tout ce qui aura un lien avec le secteur social - prévention, petite enfance, protection de l'enfance - l'action de la TISF est sous-tendue par le cahier des charges. Celui-ci est une forme de contractualisation qui engage les Conseils Généraux par l'intermédiaire de leurs représentants (Assistants sociales, Educateurs, Puéricultrices, Responsables territoriaux) et les familles dans une action commune visant à améliorer la situation de ces dernières. Concrètement, ce cahier des charges souvent établi en l'absence de la TISF, détermine des points très précis sur lesquels il faut intervenir et modifier les comportements de la famille.

Lorsqu'il s'agit de prévention il porte sur la gestion du quotidien, l'éducation des enfants, le suivi budgétaire, la gestion des conflits familiaux et toutes les démarches qui peuvent se rapporter à la vie de famille. Il détermine tous les points précis à aborder et les objectifs à atteindre. Il est le vecteur d'une conception liée au projet.

Aussi, le projet est porteur de normes sociales et de dimensions institutionnelles. Il fait appel à une idée de changement, d'évaluation de la réussite et d'objectif, cadrée dans le temps. Il rappelle dans l'intervention le cadre des politiques sociales qui vise l'autonomie des personnes aidées et s'appuie sur une conception du social étayée par l'idée de responsabilités individuelles.

Ainsi, si l'on tente de faire le rapprochement entre cette base que constituent le cahier des charges et l'approche du quotidien explicité dans « le cœur du métier » la

tension existante entre Care et travail social devient très concrètement lisible. On peut observer ainsi la double injonction dans laquelle les TISF doivent organiser leur vie professionnelle. Naturellement, nous nous questionnons sur ce qui va influencer leur positionnement, ce qui va influencer leurs pratiques et/ou leur discours professionnel.

III. Le Care pratiqué par les TISF : hypothèses de recherche

Pour réfléchir aux hypothèses de travail, nous souhaitons rappeler quelques points clés de notre recherche autour du concept de Care. Il est intéressant de regarder comment il est à l'œuvre dans les pratiques et dans les discours de ces femmes. En effet, il prend en compte concomitamment deux aspects que les usages professionnels et profanes laissent habituellement à l'écart l'un de l'autre.

Il s'agit d'une part de l'activité elle-même, entendue comme un travail, c'est-à-dire nettoyer, soigner, penser, soutenir, parler, encourager, etc. ; d'autre part il est fait de la sensibilité étroitement liée à cette activité, qui est bien travaillée mais ne peut se réduire à un travail, à savoir le souci d'autrui, l'attention, l'implication et l'engagement, etc.

Le Care vient déranger des valeurs qui fondent la professionnalité même du travail social. Il perturbe les critères du champ professionnel en ce qu'il remet en cause l'opposition entre aidants professionnels et profanes. Nombre de travaux portant sur ce concept s'appuient prioritairement sur la notion de genre ou d'activités socialement sexuées. Nous n'avons pas choisi de suivre cette piste de travail, néanmoins le positionnement social des activités de Care est en effet clairement inscrit dans une division du travail influencée par des déterminants de classes et de genre. Plus on monte dans l'échelle des salaires et des qualifications plus la revendication de technicité augmente, accompagnée de la recherche de reconnaissance professionnelle qui éloigne du « sale boulot » et donc du Care.

Les échanges avec les TISF, montrent par conséquent un mouvement très ambivalent. Elles oscillent entre une volonté de faire respecter un certain nombre de schémas normatifs, autour de l'hygiène de l'éducation des enfants par exemple, et une volonté de développer une forme de bienveillance, de respect et de prise en compte de

valeurs relationnelles. Ce respect se traduira alors par une recherche d'entente sur la façon de gérer le quotidien qui mettra la priorité sur la relation qui se développe entre elles et les membres de la famille. Elles sont alors du côté du Care. Elles peuvent en être plus éloignées et viser le respect de la norme dominante : elles seront alors beaucoup plus directives et adaptées à la commande des prescripteurs.

Pour tenter de comprendre ce qui va amener ces femmes à se positionner dans une posture plutôt que dans l'autre nous avons choisi trois pistes hypothétiques :

- La première concerne la proximité sociale des TISF avec les familles chez qui elles interviennent
- La seconde s'intéresse à la trajectoire des TISF et particulièrement à l'idée de changement de classe comme influence sur leur positionnement
- La troisième vise à regarder comment les questions de relations et de mobilités professionnelles, pourraient influencer la place des TISF vis à vis du Care.

Pour tenter de répondre et de comprendre ce qui est à l'œuvre dans ces interactions entre professionnelles et familles le concept d'habitus, mobilisé pour rendre compte des relations entre structures sociales et schèmes mentaux, nous intéresse tout particulièrement. Ce concept est ainsi défini par Pierre BOURDIEU : « *Système de dispositions durables et transformables, structures structurées prédisposées à fonctionner comme structures structurantes, c'est à dire en tant que principes générateurs et organisateurs de pratiques et de représentations qui peuvent être objectivement adaptées à leur but sans supposer la visée consciente de fins et la maîtrise extraite des opérations nécessaires pour les atteindre, objectivement « réglées » et « régulières » sans être en rien le produit de l'obéissance à des règles, et, étant tout cela, collectivement orchestrées sans être le produit de l'action organisatrice d'un chef d'orchestre* »³⁹.

L'habitus qui se réfère étymologiquement à ce qui a été incorporé permet de se rapporter, pour ce qui concerne les postures adoptées par les TISF, à un capital acquis en terme de pratiques, de postures, de stratégies diverses (alimentation, éducation, valeurs familiales...).

³⁹ BOURDIEU Pierre. *Le sens pratique*. Editions de Minuit, Le sens commun, Paris, 1980, p 88-89.

La notion d'habitus de classes nous montre bien que les savoirs-être vont être différents en fonction de l'espace social dans lequel on évolue ou dans lequel on a évolué. Dans la mesure où l'habitus est alors le vecteur de nos actions, ce qui nous fait réagir spontanément de telle manière plutôt que d'une autre, il est d'autant plus pertinent pour expliquer la façon dont les TISF abordent leur relation aux familles aidées. Cette approche devrait aussi nous permettre de comprendre qu'elle place peut prendre le Care dans notre société.

III.1 Proximité sociale et CARE

Nous avançons l'hypothèse selon laquelle, plus la technicienne en intervention sociale et familiale se trouve dans une proximité sociale avec les personnes chez qui elle intervient, moins elle sera influencée par des normes dominantes, peu intégrées par elle même, et donc plus elle adoptera naturellement une posture ancrée dans l'éthique du Care.

A contrario, si la technicienne en intervention sociale et familiale est plus éloignée socialement des familles chez qui elle intervient, elle tentera de faire valoir et accepter des valeurs qui sont les siennes. Ces valeurs correspondent davantage à la norme sociale dominante, c'est ici historiquement le positionnement du travail social.

Le travail de Arlie R. HOCHSCHILD : « *Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale* »⁴⁰ permet d'étayer l'idée qu'il existe un jeu important entre sentiments et normes sociales.

Cette conception peut donc tout à fait trouver sens en ce qui concerne la tension entre Care et Travail social. Arlie R. HOCHSCHILD approche la gestion des sentiments comme étant en interaction avec des facteurs sociaux. Elle s'appuie sur les travaux de GOFFMAN et de FREUD. Dans le premier courant, on comprend que l'individu ne cesse de chercher à influencer consciemment sur ses actions personnelles et à les rendre uniques, alors que celles-ci finissent forcément par prendre la forme d'un « *consentement passif* » (H HOCHSCHILD, 2002) et inconscient à des conventions sociales.

Le courant psychanalytique, permet d'explicitier le contrôle et la gestion des émotions. Il s'agira bien, pour chaque individu, de les adapter à la situation sociale dans

⁴⁰ HOCHSCHILD, Arlie. R. *Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale*. Travailler, 2002, N°9, 229 p.

laquelle il se trouve. Dans cette perspective un « *sentiment inapproprié* » est rattaché à un volet social tout autant qu'à un volet intrapsychique.

Lorsqu'elle évoque les règles de sentiment l'auteur nous dit : « *Les droits et devoirs établissent la convenance quant à l'entendu (on peut ressentir « trop » de colère ou « pas assez »), la direction (on peut ressentir de la tristesse lorsque l'on devrait ressentir de la joie) et la durée d'un sentiment, compte tenu de la situation dans laquelle il se présente. Ces droits et devoirs de sentiments sont des indicateurs de la profondeur des conventions sociales, jusqu'aux limites extrêmes du contrôle social* »⁴¹.

On voit bien ici à quel point les pratiques des TISF seront reliées à leur position sociale, et l'on comprend qu'il existera probablement un décalage entre leur ressenti profond et ce qu'elles seront autorisées à en dire dans l'espace social dont feront aussi partie les entretiens effectués dans le cadre de cette recherche.

Cependant, confortés par cet article et par les travaux de Pierre Bourdieu, nous pouvons considérer que les sentiments extériorisés, montrés socialement, sont fortement liés à l'appartenance à une classe sociale. La question de la distance ou de la proximité entre alors dans ce champ de forces, activées par la lutte de classe.

« *Le sens des réalités sociales qui s'acquiert dans la confrontation avec une forme particulière de la nécessité sociale est ce qui permet d'agir comme si l'on connaissait la structure du monde social et la place occupée dans cette structure et du même coup les distances à tenir ou à maintenir.....la « science » pratique des positions occupées dans l'espace social que suppose l'art de se comporter « comme il faut »... de trouver la juste distance... n'implique aucunement que l'on soit en mesure de se situer explicitement dans le classement* »⁴².

Cette idée de lutte de classe fait aussi appel au cheminement des individus à l'intérieur de celles-ci et donc à la façon dont chacun va pouvoir construire sa trajectoire.

⁴¹ Ibid. p 37.

⁴² BOURDIEU, Pierre. *La distinction*. Les Editions de minuit, Le sens commun, Paris, 1979, 670 p.

III.2 Trajectoire, changement de classe et Care

L'habitus n'est pas figé et les trajectoires sociales peuvent influencer sur les rapports de forces au sein des univers où évoluent les individus, en introduisant des stratégies différentes en fonction de la trajectoire passée ou projetée.

Ainsi, on peut penser que lorsque ces femmes se trouvent dans une logique d'ascension sociale, ou autrement dit, lorsqu'elles sont proches d'un éventuel changement de classe sociale, elles vont plutôt renforcer leur posture professionnelle normative et plutôt s'éloigner des logiques du Care. C'est par ailleurs ce que l'on peut observer au niveau de la profession par elle-même, qui dans sa trajectoire a dû se professionnaliser et théoriser la distance dans ses pratiques pour réussir son ascension.

En effet, si l'habitus est l'un des supports choisis pour notre réflexion il est aussi primordial de tenir compte de la trajectoire sociale des TISF. Par trajectoire sociale, on entend l'expérience vécue et intégrée de l'ascension sociale ou du déclin social. Il faut donc aussi garder à l'esprit le type de trajectoire de la classe d'appartenance :

« D'une façon générale, on peut considérer que l'histoire d'un individu s'inscrit dans l'histoire collective de sa classe ou de son groupe et que les différents habitus individuels sont autant de variantes structurales de l'habitus de classe ou de fraction de classe »⁴³.

Dans le cadre de notre travail, il est important d'observer la trajectoire de ces femmes en perspective avec la trajectoire de leur métier de TISF.

En fonction de leurs origines de départ, de leur évolution dans le champ actuel et de leurs projets, les TISF ne vont pas mettre en avant les mêmes atouts, ni les mêmes points pratiques de leurs savoirs-faire. La citation suivante de Pierre BOURDIEU illustre en ce sens le fait que ces professionnelles puissent ou non s'attacher à des pratiques du Care.

« Dans la pratique, c'est à dire dans un champ particulier, toutes les propriétés incorporées (dispositions) ou objectivées (biens économiques ou culturels) qui sont attachées aux agents ne sont pas toujours simultanément efficaces dans le jeu considéré,

⁴³ ACCARDO, Alain. *Introduction à une sociologie critique : Lire Pierre Bourdieu*. Agone, Marseille, 2006, p 166.

qui dans la relation avec ce champ, fonctionnent comme capital spécifique et, par-là, comme facteur explicatif des pratiques »⁴⁴.

Dans le champ du travail social, la trajectoire des TISF est aussi faite des rencontres et des relations avec les autres agents du champ. Ces interactions sont aussi des facteurs influents et explicatifs.

III.3 Relation et mobilité professionnelles

La difficile reconnaissance pour les TISF de la part du secteur social témoigne simplement des peurs du champ du travail social qui pourrait voir sa propre construction perturbée par l'entrée de ces nouveaux agents. En effet, les TISF sont porteuses, à travers le Care, de valeurs contraires à l'idée de professionnalité. Si l'on se souvient que cette condition est fondamentale pour obtenir un statut social meilleur et donc pour activer l'ascenseur social, on comprend que, dans le champ précité, cette arrivée puisse être vécue comme un risque de se voir socialement rétrogradé.

Les travailleurs sociaux vont donc mettre en place un système naturel de défense qui consiste en une dévalorisation du travail des TISF. Aussi, du fait d'une position de domination de la part des travailleurs sociaux, puisque plus élevés sur l'échelle sociale, les relations professionnelles entre ces deux professions auront nécessairement une incidence sur le positionnement qui va s'en suivre pour les TISF.

On suppose alors que plus leurs actions se trouvent dévalorisées dans le cadre de leurs relations professionnelles plus les TISF sont contraintes de s'éloigner du Care. L'un des moyens, pour elles peut alors être une visée de changement de poste, de fonction ou de travail. Dans ce domaine comme dans les précédents, il est probable que les enjeux soient différents pour les TISF en fonction de leur âge et de leur ancienneté.

Mais on peut penser au contraire que leur volonté de préserver le Care puisse les conduire à tenter de modifier leurs trajectoires pour s'éloigner des dites relations professionnelles. Elles peuvent par exemple chercher à retourner dans des fonctions relevant plus de l'aide à domicile que du travail social.

⁴⁴ BOURDIEU, Pierre. *La distinction*. Op. Cit. p127.

DEUXIEME PARTIE : LE CARE EN PRATIQUE

CHAP. 3 : LE CONTEXTE

Pour des raisons pratiques et pour faciliter la prise de contacts, cette enquête a été effectuée exclusivement dans les Deux-Sèvres. Du fait de mon implantation professionnelle dans ce département, il était plus facile d'organiser les rencontres avec les TISF et d'obtenir les informations émanant des associations. Il a tout d'abord fallu solliciter les responsables des trois associations, directeur ou coordinateurs, leur expliquer la démarche et obtenir l'autorisation de rencontrer les professionnelles. Le département compte trois associations employeurs de TISF. Elles se partagent la totalité du territoire. Leur organisation est très différente concernant la gestion et l'encadrement du personnel. Cependant, elles sont toutes les trois liées par la même convention avec le Conseil Général, principal commanditaire de leurs actions. Concernant plus précisément les femmes interviewées, mes hypothèses m'ont amenée à construire un panel en fonction de leur âge et de leur ancienneté. Ces deux critères ne sont intéressants que dans la mesure où ils sont liés à d'autres variables de trajectoires professionnelles passées et/ou projetée. La formation de ces femmes diffère en fonction de leurs années d'expériences. Il en découle également un positionnement vis-à-vis du social et donc des relations professionnelles dans le champ, vécu différemment pour les unes et les autres. Il était intéressant de regarder aussi, d'un point de vue statistique, quelles tranches allaient être représentatives de cette profession. Cette enquête s'est construite progressivement entre 2006 et 2008, grâce à un certain nombre d'entretiens exploratoires puis semi-directifs. Sept d'entre eux sont ici sélectionnés pour étayer l'analyse qui va suivre.

I. Le département des Deux-Sèvres : 3 associations

Dans ce département, trois associations sont employeurs de TISF. On y trouve par ordre de grandeur : l'ADMR (aide à domicile en milieu rural), A domicile 79 (anciennement aide aux mères) et l'AFP (aide familiale populaire). Au sein de ces trois associations d'aide à domicile sont aussi employées des AVS (aide à la vie sociale) et des

aides ménagères. Elles n'occupent pas les mêmes fonctions que les TISF, elles sont cependant beaucoup plus nombreuses dans les associations. Ces dernières interviennent auprès des personnes âgées, handicapées ou dans le cadre d'aides ménagères très ciblées. On peut compter 30 TISF dans le département. Elles sont réparties dans les trois associations précitées : ADMR : 13 TISF, A domicile 79 : 12 TISF, AFP : 5 TISF. Il n'y a aucun autre emploi de TISF dans le département en dehors de ces trois lieux. Il a fallu tenter de rencontrer des TISF de ces trois associations. Les TISF de l'ADMR, étant toujours, au moment de l'enquête, rattachée à des petites associations locales, n'ont pas trouvé le même aval de leur association pour participer à nos entretiens. De plus, elles venaient de faire face au licenciement d'une de leurs collègues (situation souvent abordée au cours des entretiens), ce qui ne les mettait pas nécessairement à l'aise pour évoquer leur pratique.

Notons que l'organisation de ces trois associations est assez différente.

- A domicile 79 est encadrée par un directeur à plein temps. Les TISF se répartissent sur toutes les villes du département. Le directeur se déplace régulièrement pour les rencontrer, en plan de travail, par binôme. Ces réunions permettent d'établir le planning des interventions et d'évoquer quelques situations difficiles. Les TISF de cette association bénéficient d'une analyse de la pratique à raison d'une fois par trimestre, à laquelle elles sont toutes présentes.

- L'AFP est gérée par une coordinatrice à temps complet. Les TISF sont principalement basées à Niort, à l'exception d'une seule à Bressuire, au Nord du département. Elles se rencontrent en plan de travail chaque semaine et bénéficient d'une supervision une fois par mois.

- L'ADMR fonctionne tout à fait différemment. Les TISF étaient jusqu'en janvier 2007 rattachées à des associations locales avec un président bénévole pour employeur et encadrant. Les TISF de l'ADMR interviennent sur tout le département, en secteur rural. Depuis un an, l'ADMR a créé une nouvelle association qui prend en charge toutes les TISF du département. La gestion en est confiée à une coordinatrice. De cette manière, les TISF sont amenées à se rencontrer plus souvent. Elles ne bénéficient d'aucune supervision ni analyse de la pratique.

En ce qui concerne les missions des TISF, si elles sont théoriquement les mêmes pour les trois associations, en pratique l'ADMR n'a pas développé le même partenariat avec les services sociaux du département.

Cependant, les domaines d'interventions des TISF des trois associations font l'objet de conventionnements dans 5 domaines différents. Elles peuvent intervenir dans le cadre de la CAF, la CPAM, la prévention, la protection de l'enfance et le RMI.

- Les interventions CAF constituent une aide pour des familles pendant la grossesse ou après la naissance d'un enfant.

- Le cadre de la CPAM permet aux TISF d'intervenir dans le cas de maladies, souvent évolutives ou invalidantes d'enfants ou de parents.

- La prévention entre dans le cadre de conventions entre les associations et le Conseil Général. Elle prévoit l'intervention des TISF auprès de familles avec enfants, en difficulté sociale et/ou éducative. Ces interventions s'inscrivent dans le code de la famille. L'intervention s'effectue sur la base d'un cahier des charges à durée et objectifs déterminés. Il est établi par les travailleurs sociaux (Assistants sociales, Puéricultrices, Educateurs).

- La protection de l'enfance, fait également l'objet d'une convention entre le Conseil Général et les associations. Un cahier des charges est établi par les travailleurs sociaux en charge du suivi des enfants (Educateurs ou Assistants sociales). La TISF doit intervenir pour encadrer les visites d'enfants confiés lorsqu'ils viennent au domicile de leurs parents.

- Le RMI, domaine encore peu développé dans ce département, consiste, à base d'un cahier des charges établi par le prescripteur RMI, en une mise en place d'un accompagnement en direction des personnes seules, considérées comme désocialisées. La TISF doit contribuer à la resocialisation de ces dernières.

II. Les TISF interviewées, les critères d'âge et d'ancienneté

III.1 Quelques données statistiques

Les données statistiques concernant l'âge et l'ancienneté des TISF en situation d'emploi ne sont pas facilement accessibles et sont souvent assez peu complètes. Néanmoins, certaines informations intéressantes peuvent en découler. L'INSEE, dans son enquête emploi de 1999, relève une population de femmes (seulement 5% d'hommes) dont la moyenne d'âge est de 40,7 ans pour les femmes et de 44, 2 ans pour les hommes. L'étude de la DRESS : *Le personnel des services d'aide à domicile en 1999*, publication de 2004, montre également un âge médian pour le personnel de l'aide à domicile supérieur à celui de l'ensemble des personnes actives présentes sur le marché du travail : 42 ans pour les premières contre 40 ans pour les secondes. Il faut savoir que le nombre d'intervenants a fortement augmenté ces dernières années mais peu de jeunes ont été recrutées. Les jeunes femmes formées depuis 1999 font souvent le choix d'aller travailler en établissement. De surcroît, parmi les personnels de l'aide à domicile, les TISF sont très minoritaires. Dans cette étude on compte 5500 TISF contre 210000 personnels, dont 194000 aides à domiciles. Les TISF sont dans l'ensemble plus qualifiées que les aides à domicile.

Enfin, le graphique de l'évolution des âges de la population des aides à domicile entre 1994 et 2002 confirme le non rajeunissement de cette population, malgré son augmentation en termes d'effectif. En 2002, les 50 ans et plus sont les plus nombreuses, soit presque 35%. Les 40 à 49 ans et les 25 à 39 ans sont présentes à raison de moins de 30 % chacune. Les 15-24 ans sont représentés dans un volume inférieur à 10 %. La présidente de l'association nationale des TISF confirme que la majorité de celles-ci se situent entre 45 et 60 ans et ont 15 à 20 ans d'ancienneté. Cette tendance est amenée à se modifier vers 2010, compte tenu de nombreux départs à la retraite. Mais pour l'instant les jeunes formées semblent utiliser l'aide à domicile comme une passerelle et se dirigent, soit vers les établissements sociaux et médico-sociaux, soit vers les CHRS, CCAS, ou encore, s'installent comme travailleurs indépendants.

III.2 Dans le département : le terrain d'enquête

Pour mener cette étude, ont été interviewées des TISF d'âges et d'anciennetés différents. En effet, les hypothèses choisies amènent à penser que l'âge et l'ancienneté influencent nécessairement la logique d'ascension sociale, la trajectoire et les relations professionnelles. Ainsi, il y a fort à penser que le positionnement des TISF vis à vis du travail social sera différent en fonction de la formation qu'elles ont effectuée, avant ou après 1999.

Dans le département étudié, les TISF sont au nombre de 30. Elles sont réparties de la manière suivante, en fonction de leur âge et leur ancienneté :

Tableau 1 : répartition des TISF par âge et ancienneté dans le département des Deux-Sèvres (2007)

Age \ Ancienneté	25 à 39 ans	40 à 50ans	+ de 50ans	total
- 10 ans	6	2	1	9
De 10 à 20 ans	1	1	3	5
+ 20 ans	0	2	14	16
TOTAL	7	5	18	30

Le plus grand nombre d'entre elles, soit 18 TISF, sont âgées de plus de 50 ans. 7 TISF se situent entre 25 et 39 ans (seulement 4 sont âgées de moins de 30 ans). 5 d'entre elles, soit 15%, se situent entre 40 et 50 ans.

En ce qui concerne leur ancienneté, 16 d'entre elles, c'est-à-dire plus de 50%, ont plus de 20 ans d'expérience. 9 d'entre elles ont moins de 10 années d'expérience. Seulement 5 sur 30 se situent entre 10 et 20 ans d'ancienneté.

Notons que le diplôme de TISF émanant de la nouvelle formation date de moins de 10 ans ; on peut donc en conclure que moins d'un quart des TISF du département ont effectué cette formation. Néanmoins, elles bénéficient toutes du même titre professionnel,

dans la mesure où, en 1999, toutes les travailleuses familiales ont changé d'appellation sans avoir obligation de suivre la nouvelle formation.

Dans le cadre de notre étude les TISF rencontrées se répartissent comme suit :

Tableau 2 : Age et ancienneté des TISF interviewées

Age Ancienneté	25 à 39 ans	40 à 50	+ 50 ans
- de 10 ans	Carole ; Dorothée	Elise	
De 10 à 20 ans	Marie-Claire		
+ 20 ans		Catherine	Florence ; France

La présentation synthétique suivante des TISF interviewées a pour objectif de repérer, en début de cette analyse, ce qui apparaît comme faisant varier les pratiques basées sur le mode relationnel qu'elles établissent avec les familles. Les éléments présentés sont, bien entendu, extraits des entretiens. Ce qui va nous importer, au delà de l'exactitude des faits rapportés, sera plutôt la manière dont ces femmes vont choisir de nous exposer leur pratique et leur choix moraux.

III. Brève présentation des 7 TISF

- Florence

Florence est âgée de 54 ans, elle est mariée et n'a pas d'enfant. Elle travaille depuis 23 ans en tant que travailleuse familiale/ TISF.

Entre 14 et 17 ans, elle a fait l'école ménagère. Le contexte familial et notamment le décès de son père, l'ont ensuite obligée à travailler. Elle explique « s'être placée » dans une famille. Elle est devenue employée de maison pour une période de 4 ans. Ses choix professionnels sont d'emblée liés à une obligation alimentaire et à la condition sociale de sa famille qu'elle décrit comme étant peu élevée. Le père de Florence était manutentionnaire et sa mère était mère au foyer. Elle est issue d'une famille de 11 enfants. Ses sœurs ne travaillent pas et ses frères

sont tous routiers. Elle regrette de ne pas avoir continué les études, mais « ce n'était pas possible ».

A l'âge de 21 ans, elle est partie dans le Nord de la France, pour un stage de dactylo factorielle, aide comptable. Le diplôme en poche, elle est revenue dans sa région d'origine. Les métiers de bureau, dit-elle, ne lui convenaient finalement pas du tout et elle souhaitait faire son service militaire. Dans l'attente, elle a retrouvé un emploi de maison. Plutôt que de partir pour son service, elle a choisi de garder son emploi ce qui reste un fort regret pour elle. Pour elle, cette décision était de l'ordre du raisonnable, il n'était pas question de risquer de perdre son emploi.

Elle est ensuite restée 7 ans dans la même famille. Elle ne savait trop quoi faire par la suite. C'est quasiment, par hasard, dit-elle, qu'elle a trouvé des renseignements sur le métier de travailleuse familiale.

Elle avait 31 ans, en 1984, lorsqu'elle a commencé sa formation avec l'ADMR. Elle a obtenu son diplôme en 1985.

Le mari de Florence est routier. Il ne comprend pas l'intérêt de son travail. Elle dit de lui qu'il est « antisocial ». Elle explique également que dans son entourage, nombre de personnes pensent qu'elle fait simplement du ménage. Dans l'entourage de Florence, il n'y a pas d'adhésion au principe d'aide sociale, ceci peut expliquer qu'elle ne soit elle-même pas en quête d'appartenance avec ce secteur d'activité.

Lorsqu'elle évoque l'avenir, Florence s'appuie sur le contenu dans son travail et espère que les familles continuent à lui faire confiance. Ce métier est pour elle très enrichissant. Elle commence à envisager sa retraite.

Florence est assez à l'aise dans sa relation avec les travailleurs sociaux. Si elle sait très bien qui décide, elle maintient ses positions concernant les familles. Sa pratique ne semble pas tant influencée par le regard qu'ils peuvent y porter. Le discours sur sa pratique est très nettement inscrit dans le Care. Le terme professionnel n'apparaît que très peu, l'obligation liée au social s'impose à elle comme aux familles. Elle est dans une démarche très progressive, dans la recherche d'un compromis, sans volonté d'imposer les choses aux familles.

- *France*

France est âgée de 52 ans. Elle est mariée et a deux enfants. Elle travaille depuis 32 années comme travailleuse familiale/TISF. Avant de commencer dans cette profession, elle avait un CAP employée de collectivité. Elle travaillait dans un collège. En 1975, c'est en voyant une annonce, qu'elle a décidé de commencer la formation de travailleuse familiale.

Le mari de France travaille dans le bâtiment. Elle parle peu de son travail avec lui. Son mari qui évolue dans un secteur professionnel populaire n'adhère pas nécessairement au système social, France n'est soutenue ni dans une éventuelle recherche de reconnaissance dans le secteur social, ni dans une recherche d'ascension sociale. Elle est issue d'une famille nombreuse. Sa mère était femme au foyer et son père était tailleur de pierres. Pour elle, si on est travailleuse familiale c'est en lien avec sa propre histoire. Elle semble avoir été nourrie de valeurs familiales liées à la notion d'entraide.

Lorsqu'elle évoque l'avenir, elle dit simplement aimer ce qu'elle fait. Elle précise que son évolution est liée à celle des familles. Elle n'aurait jamais pensé obtenir la reconnaissance qu'elle a aujourd'hui. Elle entend bien entretenir cette image et défendre la spécificité des TISF (travail au domicile, partage du quotidien, climat de confiance...).

En ce qui concerne ses relations avec les travailleurs sociaux (Assistants sociaux, Educateurs), elle en parle assez peu au cours de l'entretien. Elle n'est pas du tout sous pression de ces derniers, n'a pas non plus de mauvaises relations avec eux. Elle défend ses propres positions et celles des familles où elle intervient. Lorsque les choses sont imposées, elles le sont par le travailleur social et globalement elle se situe comme une sorte de médiateur entre les familles et l'institution sociale.

En ce qui concerne sa pratique, France est inscrite de façon évidente dans des valeurs du Care. Par exemple, elle travaille avec le souci de prendre le temps, de respecter le rythme. Pour elle, il n'est pas du tout question d'imposer quoique ce soit. Elle se positionne dans un partage, des échanges, inscrits dans l'intimité ; elle ne semble subir de tension importante dans son travail.

- Catherine

Catherine est âgée de 44 ans, elle est mariée et a 3 enfants. Elle travaille depuis 24 ans dans la même association. Elle a choisi ce métier sans trop en connaître le contenu. Elle avait échoué au baccalauréat. Elle voulait devenir infirmière et c'est finalement une tante qui l'a orientée vers le concours d'entrée à l'école de travailleuse familiale. Elle aurait voulu être davantage formée à la psychologie, pour mieux « comprendre les gens ». Elle a, plus tard, tenté le concours pour devenir auxiliaire de puériculture mais a échoué à l'oral. En 1984, à l'âge de 20 ans, elle a obtenu le diplôme de travailleuse familiale.

Le mari de Catherine fait les trois huit dans une laiterie. Elle lui parle très peu de son travail. Elle dit de lui, qu'il n'est pas « très social », et qu'il ne peut pas lui apporter de soutien. Issu de milieu ouvrier, son mari ne voit vraiment pas la nécessité ou l'intérêt du travail social. En ce sens, Catherine n'est pas fortement incitée à une recherche d'adhésion à ce champ, historiquement attaché au patronat, à la bourgeoisie.

Son père travaillait dans une usine d'électronique et sa mère était secrétaire dans une école de musique. C'est une tante qui était dans le domaine de l'aide à domicile qui l'a beaucoup aidée.

Aujourd'hui, Catherine n'envisage pas de reconversion. Elle voudrait juste faire évoluer ses pratiques grâce à des actions collectives et à une augmentation de ses heures de travail.

En ce qui concerne ses relations avec les travailleurs sociaux, elle les évoque comme des collègues. Ce sont cependant clairement les travailleurs sociaux qui ont un regard sur son travail ; ils décident et elle met en œuvre.

Dans sa pratique, elle insiste assez peu sur l'aspect très professionnel, elle est souvent dans un registre plus instinctif, voire affectif. Cependant, dans les situations d'aide social à l'enfance, elle veut éviter les prises de risque et attend beaucoup des consignes des travailleurs sociaux.

- Carole

Carole est âgée de 25 ans, elle vit maritalement et n'a pas d'enfant. Elle travaille depuis 2004 dans une des associations du département. Elle a obtenu son diplôme de TISF cette même année.

Avant sa formation, Carole a obtenu un BTA, durant lequel des stages lui ont permis de connaître le métier de TISF. Cependant, une fois ce diplôme obtenu, elle ne s'estimait pas assez mature pour commencer une formation de TISF. Elle a choisi de travailler un an au domicile d'une famille.

Le compagnon de Carole est informaticien. Il connaît peu le social, mais il écoute sans jugement lorsqu'elle évoque avec lui son travail.

Son père est plombier et sa mère employée de bureau dans une entreprise de transport.

Le métier de TISF était déjà connu de la famille. D'une part, la mère de Carole est bénévole dans une association, et d'autre part, celle-ci a elle-même bénéficié d'une travailleuse familiale par le passé.

Carole exprime ses motivations pour le choix de ce métier de la façon suivante : le contact avec les familles, ne pas faire toujours la même chose, ne pas être dans les mêmes locaux, donner des petites choses qui peuvent aider et pratiquer l'écoute attentive. Lorsqu'elle évoque ses relations avec les travailleurs sociaux (assistants sociaux, éducateurs, puéricultrices) elle cherche à garder un discours plutôt positif. Cependant, dans ses propos, il y a « eux », les professionnels, et « nous », les TISF.

Elle aborde de façon récurrente le poids des situations d'aide sociale à l'enfance. Pour elle, être sur le terrain, dans la pratique, avancer, c'est un soulagement et à contrario intervenir pour cadrer lui semble frustrant.

Au cours de son récit de pratique, la référence au professionnel est très importante, on peut la percevoir comme contrainte à tenir une posture qui dans le même temps lui est pesante.

Dans ses perspectives, elle avance un changement de fonction et souhaite s'éloigner du travail de TISF. Elle évoque l'idée d'encadrer un groupe tout en étant

toujours proche du terrain et du quotidien des familles. Elle a déjà évolué ces derniers temps, en devenant animatrice de secteur auprès des auxiliaires de vie.

- Dorothée

Dorothée est âgée de 31 ans. Elle vit seule et n'a pas d'enfant. Elle travaille dans la même association depuis 1 an et demi. Elle a obtenu son diplôme en 2004. Auparavant, Dorothée a eu un BAC B et a fait deux années à l'université, en Droit. Elle a ensuite travaillé deux ans dans un magasin de chaussures, avant d'effectuer un emploi jeune en tant que médiateur social. Dans le même temps, elle cherchait à faire une formation, mais a échoué deux années de suite au concours d'Assistante sociale et d'Educateur spécialisé. Elle a finalement réussi le concours d'entrée en formation de TISF.

La mère de Dorothée était infirmière. En ce qui concerne son environnement proche, elle précise, par exemple, que ses amis ont tous socialement et économiquement mieux réussi qu'elle.

Lorsqu'elle évoque ses perspectives d'avenir, Dorothée ne se voit pas TISF toute sa vie. Elle aimerait participer à des projets plus collectifs en association avec les travailleurs sociaux. Elle aimerait intervenir davantage pour l'intégration sociale des familles.

Avec les autres travailleurs sociaux, elle dit que le système lui convient tel qu'il existe. Cependant « ils », les travailleurs sociaux, sont assez différents d'elle dans leur perception des familles. Elle se dit parfois en difficulté avec eux pour imposer ses idées.

Lorsqu'elle évoque sa pratique, Dorothée est assez mal à l'aise avec la question de la proximité. Elle qualifie d'inadapté son éventuel manque de distance. Dans ce qu'elle décrit de ses interventions, elle est souvent « énervée » par le peu de changement ou de prise de conscience des familles. Néanmoins, elle se qualifie très souvent de trop proche, trop affective avec ces dernières.

- Marie-Claire

Marie-Claire est âgée de 31 ans. Elle est mariée et a deux enfants. Elle travaille depuis 1996 et a obtenu son diplôme de TISF en 98-99. Avant cette formation, elle a obtenu un Bac scientifique puis un DUT de chimie qui ne lui a pas permis de travailler. En terminal, elle avait envisagé le métier de puéricultrice. Elle n'a pas osé se lancer dans cette direction du fait des nécessaires études d'infirmière. Partie en région parisienne pour trouver sa voie, elle a répondu à une offre d'emploi dans le cadre de l'aide à domicile et a ensuite effectué sa formation. Aujourd'hui, elle se dit qu'elle est loin d'être puéricultrice, mais qu'au moins, elle travaille avec des enfants. Son mari est dessinateur industriel. Ils échangent peu autour de son travail de TISF.

Le père de Marie-Claire était agriculteur. Sa mère l'aidait dans l'exploitation.

Concernant ses perspectives, Marie-Claire s'interroge beaucoup sur ce qu'elle pourrait faire d'autre. Elle pense éventuellement devenir assistante maternelle. Elle craint cependant que les contacts avec l'extérieur lui manquent. Elle se dit néanmoins que ce métier d'assistante maternelle ayant évolué, il peut lui convenir.

Dans son travail, elle nous dit prendre grandement appui sur les travailleurs sociaux, puisque ce sont eux qui la mandatent. Ils représentent pour elle l'assurance d'un cadre. Cependant, elle accepte assez mal de se sentir exécutrice, dans les encadrements de visites par exemple. Elle insiste sur la différence entre elle et les bénévoles avec qui elle ne peut trouver les échanges professionnels dont elle a besoin.

En ce qui concerne sa relation aux familles, Marie-Claire met très nettement en avant l'importance de rester à distance. Trop de proximité serait un laisser-aller. Pour elle, son intervention doit être très cadrée. Elle est assez agacée lorsque les familles ne changent pas leurs comportements. Elle laisse entrevoir peu de manifestations d'affection.

- *Elise*

Elise est âgée de 43 ans. Elle vit maritalement et a 2 enfants. Elle travaille depuis 3 ans dans la même association du département. Elle a obtenu son diplôme de TISF en 2004, à l'âge de 38 ans. Elise avait un niveau BEP sanitaire et social.

Elle a travaillé 18 ans dans le domaine du social (IME, CAT, FJT...) sans diplôme. Durant cette période elle a plusieurs fois tenté le concours de Moniteur Educateur, sans résultat. Elle est alors « tombée » sur la formation de TISF qui lui a convenu, dans la mesure où elle venait d'être « revue et corrigée ». Sa motivation pour ce métier s'appuie sur l'insertion professionnelle, le soutien, la prévention et la protection aux familles. Pour Elise, ce diplôme est synonyme d'entrée dans le travail social et de reconnaissance professionnelle.

Le conjoint d'Elise est administrateur d'entreprise de spectacle.

Dans ses perspectives, elle aimerait travailler dans d'autres types d'institutions (prévention, protection, insertion.), comme elle l'avait imaginé en faisant la formation. Elle est très déçue de ne pas trouver d'autre emploi que dans le cadre de l'aide à domicile.

Dans son discours, Elise revendique ouvertement le Care. Cependant sa pratique est portée par des termes et des outils très professionnels, empruntés au milieu du travail social. Le Care semble être utilisé en opposition au social.

Elle ne se sent pas du tout en difficulté dans les situations d'aide sociale à l'enfance et estime, à ce sujet, être en décalage avec la plupart de ses collègues.

Elle déplore que sa profession de TISF ne soit pas reconnue à sa juste valeur. Elle nomme les incohérences et des travailleurs sociaux et de son employeur.

CHAP. 4 : LE CARE DES TISF

Au début de ce travail, après une première réflexion, grâce à différentes lectures et à des entretiens exploratoires, se dégageait l'idée que ces femmes allaient simplement être pour ou contre une approche de leur travail basée sur des valeurs de Care. En réalité, l'analyse de leur positionnement ne s'avère pas aussi tranchée ; la tension et l'ambivalence entre proche et distant infiltre pleinement le discours qu'elles peuvent tenir à propos de leur pratique.

Aussi, il apparaît important de questionner, au travers de ces récits de pratique, ce qui influence plus ou moins les dispositions morales de ces femmes Techniciennes en Intervention Sociale et Familiale. Il faut regarder aussi ce qui influe sur la possible ou difficile expression des valeurs qui les animent. La première hypothèse posée consistait à démontrer que plus les TISF étaient socialement proches des familles aidées plus elles étaient susceptibles d'adopter une posture conforme à l'éthique du Care. Au terme de cette étude, force est de constater que cette hypothèse ne peut permettre réellement une compréhension de ce qui fait varier la posture de ces femmes.

En effet, il apparaît qu'elles sont toutes socialement relativement proches et qu'il y a peu de différence d'origine. Aussi, grâce à l'analyse de leur discours, il est possible d'observer qu'elles sont toutes dans des postures influencées par l'éthique de la sollicitude. C'est alors la manière dont elles assument cette posture et dont elles peuvent en parler qui constitue un indicateur plus significatif. Il est à mettre en lien avec leurs trajectoires passées et projetées et leurs relations professionnelles. Le vécu des relations avec les autres acteurs du travail social va permettre de repérer s'il existe une mobilité professionnelle potentielle.

Dans cette étude, il était intéressant de regarder ces récits de pratique dans trois sphères : l'une qui recouvre les origines socioprofessionnelles et le parcours ; l'autre qui s'intéresse aux relations professionnelles actuelles et aux possibilités d'évolution dans

l'organisation ; et enfin, en lien avec le Care, il fallait avant tout regarder la teneur des pratiques et des relations avec les familles aidées.

I. Du Care instinctif, assumé au Care caché et/ou institutionnalisé

Au fil de ces entretiens, nous avons pu observer une façon de vivre, et surtout de raconter le travail, variable d'une TISF à l'autre. Le mode relationnel choisi ou qui s'impose à chacune est très différent. Il peut s'appuyer prioritairement sur une recherche de confiance et de respect de la différence.

« Quand on intervient, on se pose. Déjà j crois, qu faut aller au rythme de la famille. Quand on intervient au domicile, c'est leur milieu intime, donc je crois, que bon, il faut que la confiance s'installe et j crois qu'il faut beaucoup de temps... On laisse le temps, et souvent ça passe, souvent par un café..., moi très souvent j'accepte, parce que bon, ça nous permet de nous poser et puis de partager ce café et à travers tout ça, bien, les choses viennent naturellement, souvent. » (France, 52 ans, 32 ans d'ancienneté)

Au contraire, il peut s'appuyer, sur des aspects très professionnels et distanciés.

« Moi, je frappe, j'attends qu'on m'ouvre la porte. Après, il y a des familles où elles disent : « Vous frappez et entrez aussitôt, c'est ouvert. » Euh..., je dis bonjour, euh..., à certaines familles je serre la main et d'autres je ne fais rien. Il n'y a pas de contact. Euh..., parfois, euh..., certaines familles elles font la bise. Moi je préfère serrer la main. Pour moi, la bise c'est quelque chose que l'on fait entre amis, entre connaissances. Là, en tant que professionnelle... C'est une barrière que je me mets pour ne pas entrer dans l'affectif. » (Carole, 25 ans, 3 ans d'ancienneté.)

Pourtant, les interventions des TISF s'inscrivent dans un cadre institutionnel identique pour toutes. Les objectifs d'autonomisation des familles sont imposés par les politiques sociales (Rapport de l'IGAS, 2005). Elles ne peuvent faire l'entière économie de leur mission et du cadre institutionnel. Cependant, dans l'espace privé du domicile, dans ce lieu de partage de l'intimité, elles assument plus ou moins bien le mode relationnel qui va naturellement se construire avec l'autre.

Le Care, au sens éthique du terme, fait appel à une disposition morale particulière. Il s'enracine ici, non seulement dans un sens pratique et politique, mais surtout dans un mode relationnel. Luca PATTARONI évoque à ce sujet deux facettes du Care. Se poserait alors la question « d'un bon et d'un mauvais Care ».

La définition suivante de Fedder KITTAY nous permet de différencier les attitudes que l'on va retrouver chez les TISF interviewées :

« Compris comme un travail, c'est la tâche consistant à prendre soin de soi et des autres quand nous sommes en situation de besoin. On se rend surtout compte de son importance en son absence et on en a plus particulièrement besoin quand on ne peut pas l'offrir en retour. Comme attitude, le Caring dénote un lien positif, affectif, et un investissement dans le bien-être de l'autre. Le travail de Care peut-être accompli sans l'attitude appropriée. Toutefois, sans une attitude de Care, la disponibilité à l'autre, essentielle pour comprendre ce dont il a besoin, n'est pas possible. Cela veut dire que le travail qui n'est pas accompagné par l'attitude de Care ne peut pas être du bon Care »⁴⁵.

Il faut cependant ajouter une notion importante pour la compréhension du Care. Celle-ci vient, en quelque sorte, déranger son institutionnalisation. En effet, l'asymétrie de la relation que l'on peut appeler plus simplement le respect de la différence, du besoin d'être pris en charge, vient en contradiction avec la visée d'autonomie et avec la recherche d'une relation symétrique

Dans cette logique et au fil des entretiens, ont été mis en évidence deux groupes de TISF qui correspondent à ces « deux Cares » : un Care tel une attitude et un Care tel une pratique. Pour être plus précis, les TISF du premier groupe montrent un Care vécu dans un mode relationnel qui s'appuie sur le lien avec l'autre et qui cherche à investir son bien-être.

⁴⁵ PAPERMAN, Patricia et SANDRA Laugier (dir.). *Le souci des autres : éthique et politique du Care*. Éd EHESS, Paris, 2005, p178.

« Mais bon, je n'irai pas me mettre contre la famille, parce que même quand je fais des bilans, des choses comme ça, euh..., bon euh..., y'a toujours des choses qui restent positives. Si je dis, bon je vais dire ça, faut quand même positiver aussi. On ne peut pas toujours être dans le négatif. J'essaye toujours de faire attention aux familles, euh...Je n'aime pas les enfoncer. » (Florence, 54 ans, 23 ans d'ancienneté)

- Question : *« Il y a de l'affectif aussi ? »*

« Un peu, oui je crois, même beaucoup (rires). Oui, de toute façon on ne peut pas s'en empêcher, hein. On s'y attache à ces personnes, malgré tout, que ce soit des parents ou les enfants, hein [...] Moi j'ai toujours un petit pincement au cœur quand on arrête les situations, hein. J'me dis, on s'y attache, hein...Mais bon, c'est vrai que la complicité elle peut se développer, oh oui, facilement... » (Catherine, 44 ans, 24 ans d'ancienneté).

A contrario, les TISF du second groupe vont plutôt adopter une pratique du Care, mais présentée surtout comme une attitude professionnelle, c'est-à-dire à distance des personnes et dans une recherche d'autonomie relativement rapide pour celles-ci. Les familles sont plutôt décrites comme devant être capables de changement. La relation entre la TISF et la famille aidée est présentée comme devant être beaucoup plus symétrique.

« Je n'arrivais pas à travailler avec lui, c'était..., je le cadrais. On a revu le contrat qu'on avait passé avec, En revoyant, je lui ai dit quels moyens on fait pour atteindre les objectifs [...] et moi j'ai arrêté d'intervenir. Et après..., j'étais complètement débordée, ça m'a soulagée, je ne pouvais pas travailler avec lui. Quand j'y allais, j'essayais de faire mon travail et il n'entendait pas et je ne trouvais pas d'autre moyen pour... » (Caroline, 25 ans, 3 ans d'ancienneté).

« Ben, c'est vrai que, le ménage, enfin c'est un outil, enfin moi j'appelle ça un outil, déjà pour rentrer dans la famille, qui... Dans certaines familles c'est important, enfin quand je vois que ça déborde au niveau du linge, euh... Quand je vois que la maman a envie de discuter, on discute, après euh... Parce que y'a des mamans on ferait que ça quoi, que discuter, discuter, discuter, mais y a un moment, on..., moi-même je dis : Bon stop. » (Marie- Claire, 36 ans, 11 ans d'ancienneté).

Pour différencier, ces deux groupes d'attitudes aux nuances différentes, il était nécessaire de regarder les registres de vocabulaires utilisés : professionnel ou personnel et intuitif. Aussi, pouvait être observés dans les récits de pratiques la notion de temporalité, la prise en compte des difficultés et des désirs des familles, le partage d'intimité et la place laissée à l'affectif.

Il faut aussi souligner que lorsque les TISF évoquent l'évolution de leur métier, en entretien ou dans les différents ouvrages (CROUZAL 2005 ; BONAMY 2005), les notions de pédagogie, de projets, d'objectifs sont synonymes de reconnaissance pour le métier. Passer de « faire pour » au « faire avec », dans le quotidien des familles, est l'un des moteurs du passage de l'aide à domicile au travail social. Se pose donc ici clairement la question de l'institutionnalisation du Care et de sa mise en tension, voire de sa transformation. Le travail social et plus précisément les logiques d'interventions sociales ont fortement développé cette notion de proximité comme moyen efficace pour développer l'autonomie des populations cibles (IGAS 2005). C'est la raison pour laquelle les TISF se trouvent fortement sollicités dans ce champ de l'aide sociale et de l'aide sociale à l'enfance. Cette tension trop forte entre proximité et distance pour les travailleurs sociaux plus classiques ne leur permet pas de développer cette relation de Care aussi aisément que les TISF.

Pourtant, du fait d'une évolution du métier - nouveau diplôme en 1999, nouveau titre - cette tension entre un partage de l'intime et la construction d'un projet social atteint également les TISF. On peut alors se questionner quant à la nature des rapports sociaux qui peuvent expliquer le positionnement du curseur plutôt vers l'une ou l'autre des attitudes de proximité ou de distance.

II. Deux types d'attitudes

Ainsi, sont repérés, grâce à l'analyse des entretiens, deux types d'attitudes vis-à-vis du Care.

Florence, France et Catherine (1^{er} groupe) s'inscrivent nettement dans une position plus proche des familles. Cette attitude de Care, c'est-à-dire de sollicitude, de soin, de souci

de l'autre constitue pour elles le socle de leurs pratiques et l'identité de leur métier. Bien sûr, leur discours est aussi traversé par des notions plus professionnelles, au sens d'une distance nécessaire. Cependant, cette nécessité est souvent présentée comme une sorte d'obligation liée à l'évolution du métier et non comme une conviction.

Carole, Dorothée, Marie-Claire et Elise (2^{ème} groupe) s'inscrivent pour leur part dans une attitude plus distanciée et surtout présentée comme très professionnelle, au sens du travail social. Ainsi, elles se défendent ouvertement de tous les risques de rapprochement avec les familles et appuient leurs pratiques sur l'autonomisation de celles-ci, la modification de leurs comportements, l'atteinte des objectifs fixés. Bien sûr, leur discours est aussi traversé par des ressentis et des expériences relationnelles plutôt affectives. Cependant, elles s'efforcent de les passer au second plan, ou de les nommer comme des erreurs.

Notons qu'Elise est un cas un peu plus particulier, dans la mesure où son discours autour du Care est beaucoup plus ambivalent et difficile à analyser au premier degré. Elle affiche voire revendique une certaine forme de Care au travers de notions telles que la confiance, le temps nécessaires aux interventions... Il n'en reste pas moins qu'elle utilise dans le même temps un vocabulaire complètement adapté au travail social. Il peut apparaître ici comme une illustration flagrante du Care-outil plutôt que comme une attitude au sens d'une disposition morale. Dans ce cas, on pourrait dire qu'elle a « institutionnalisé » le Care.

II.1 Assumer la relation de Care

Il a été nécessaire, pour commencer, d'analyser la sphère des pratiques des TISF, c'est-à-dire regarder de quelle manière elles organisent leurs tâches concrètes et comment elles évoquent leurs relations avec les familles. L'objectif est de repérer dans quel type d'attitude elles vont plutôt se positionner vis-à-vis du Care.

A partir du concept et des différentes définitions qui l'accompagnent, plusieurs registres de pratiques ont été retenus. Ils apparaissent comme révélateurs d'un Care au sens éthique du terme. La mise en évidence de l'adhésion à ce type d'approche montre un Care assumé par les protagonistes. Appuyé sur l'approche théorique du concept voici quelques extraits d'entretiens qui nous ont permis de situer ces trois TISF, France, Florence et

Catherine du côté d'un Care assumé. Cette posture pourra être ensuite reliée aux autres sphères explicatives.

- **L'attention portée aux besoins de l'autre**

« [...] Toutefois, sans une attitude de Care, la disponibilité à l'autre, essentielle pour comprendre ce dont il a besoin, n'est pas possible »⁴⁶. Être particulièrement attentif à l'autre paraît primordial pour donner un « bon Care ». Cette idée vient en opposition avec un travail de TISF seulement prédéfini par les objectifs du travail social. Il n'est pas non plus en total cohérence avec la nécessité de répondre rapidement à un réajustement avec la norme pour les familles.

Dans cette approche de l'autre, elles peuvent au contraire prendre en compte les besoins et/ou les désirs des familles. Cette approche s'inscrit au cœur de la relation qu'elles partagent avec elles.

« Parce qu'il faut l'accompagner ce monsieur, il faut qu'il se sente en sécurité. Donc là, il vient maintenant, il connaît bien les lieux, depuis deux mois, donc, euh... Voilà, il faut l'accompagner pour pouvoir, euh..., qu'il s'adapte. » (Florence, 54 ans, 23 ans d'ancienneté)

Florence explique ici qu'elle tient compte de la personne avec son rythme, ses difficultés et ses craintes. Elle l'accompagne en fonction des obstacles qu'il rencontre.

« Donc, euh..., en soit, au début on revoit le cahier des charges ensemble, hein, et on voit les objectifs qu'on doit travailler ou pas. Parfois, on ne les travaille pas, parce que..., autre chose qui vient se greffer dessus, et puis bon, quand on intervient on se pose. » (France, 52 ans, 32 ans d'ancienneté)

France, dans ces propos : « Autre chose », « on se pose », exprime la priorité donnée aux besoins de la personne plutôt qu'aux objectifs du cahier des charges.

⁴⁶ Op.cit. p 178

- « *Est-ce que vous préparez les visites ?* »
- « *Non, non, parce qu'on sait pas ce que les gens ont envie de faire, je fais ensemble.* » (Catherine, 44ans, 23 ans d'ancienneté)

Dans cet extrait, Catherine exprime aussi les envies, le faire ensemble, comme une priorité vis-à-vis d'une préparation, d'une projection, préconstruite de son travail.

« Y a pas très très longtemps, la maman elle avait plus rien pour le goûter des enfants. Le soir, il y avait plus de lait. Donc, j'ai ramené un litre de lait de chez moi. J'ai acheté une baguette de pain pour le goûter, et puis j'avais ramené un pot de confiture, pour le goûter des enfants. » (Catherine, 44ans, 23 ans d'ancienneté)

Ici la priorité donnée aux besoins de la famille, y compris sur un registre vitale, amènera cette TISF à passer outre les barrières du privé. Pour elle, cela semble naturel et elle n'évoque aucune gêne.

- **Les bases de la relation : un mode affectif qui laisse place aux émotions**

Patricia PAPERMAN, dans son ouvrage collectif « le souci des autres », propose au travers d'une analyse du Care de « *réhabiliter le sensible, le sentiment* ». Pratiquer le Care, c'est donner une dimension affective au soin de l'autre. Cette notion est clairement repérable dans les entretiens de ces TISF.

« C'est instinctif, je sais pas, je prends sur moi, évidemment. C'est vrai, j'aurais la larme facile, moi. Je suis très sentimentale. » (Catherine, 44ans, 24 ans d'ancienneté)

La notion « d'instinctif » est ici en lien avec les sentiments, les larmes, contrairement à une pratique qui serait apprise et plutôt dans la retenue.

« Une relation de confiance, euh..., un peu de complicité aussi, je dirais, euh... Moi je mets beaucoup, aussi dans mes interventions. J'essaye d'utiliser beaucoup l'humour aussi. » (Catherine, 44ans, 24 ans d'ancienneté)

A nouveau, Catherine utilise un vocabulaire plutôt attaché au domaine affectif : complicité, confiance et humour.

« Quelques fois avec des mamans, je me suis demandée si ce n'était pas, la relation mère-fille, oui... Elles ont besoin d'être entourées, on sent qu'elles ont besoin d'être entourées, d'être chouchoutées... » (Florence, 54 ans, 23 ans d'expérience)

Florence utilise, elle aussi un registre de vocabulaire affectif : « entourer, chouchouter ». Elle compare le mode relationnel vécu dans son travail avec celui existant dans la sphère familiale.

- **Accepter la relation asymétrique ? Respecter la différence, ne pas imposer, trouver un compromis**

Au regard des travaux de GILLIGAN (1982) et plus récemment de PAPERMAN (2005), la démonstration selon laquelle les principes moraux ne sont pas toujours expliqués par des principes de justice est au cœur de l'approche du Care. Au contraire, elles défendent qu'en particulier les femmes, mais pas seulement, prennent en compte d'autres principes dans leurs décisions morales. La définition du Care, offerte par Patricia PAPERMAN, est un parfait support pour comprendre ce qui apparaît comme un révélateur, dans les pratiques d'une éthique du Care : *« Le souci de maintenir la relation face à des divergences d'intérêts et de désir, la considération accordée aux particularités de la personne et de la situation, l'engagement à répondre aux besoins concrets, la place donnée aux sentiments et aux émotions dans la compréhension des situations,*

caractérisent, entre autres, cette façon de définir les problèmes moraux et d'y répondre »⁴⁷.

« Elle me permet de faire des remontrances aux enfants, parce qu'elle n'est pas capable de le faire... » (Florence, 54 ans, 23 ans d'expériences)

Florence nomme l'existence de cette relation asymétrique, les deux femmes n'ont pas les mêmes compétences en terme d'éducation des enfants. Cependant, Florence respecte pleinement cette différence dans la mesure où elle attend que la maman lui permette d'intervenir. Florence n'impose pas.

« C'est pas de notre ressort de tout chambouler, mais y a beaucoup l'écoute. [...] Tu n'as pas à juger quoique ce soit. » (France, 52 ans, 32 ans d'ancienneté)

« On ne peut pas non plus les modeler comme on voudrait, ça il faut faire selon leurs possibilités, leurs capacités à avancer. Ça c'est clair. » (Catherine, 44 ans, 24 ans d'ancienneté)

Le registre de sens utilisé ici est attaché à la tolérance : « ne pas juger, écouter, faire selon ». Les propos de France et Catherine traduisent une certaine impuissance à changer l'autre qui semble tout à fait acceptée par ces TISF.

- **La notion de temporalité**

Cette approche de la temporalité vient ici, en quelque sorte, en contradiction avec la notion de temps introduite par le cadre administratif et législatif. Le cahier des charges matérialise fortement ce cadre temporel.

En effet, une théorie « du juste » impliquerait une même répartition de l'aide pour tous. Souvenons-nous du positionnement de la CNAF dans les années 80. Les orientations,

⁴⁷ PAPERMAN, Patricia et SANDRA Laugier (dir.). *Le souci des autres : éthique et politique du Care*. Op. Cit. p 301

pour les travailleuses familiales deviennent plus strictes et doivent se consacrer avant tout aux actions préventives, éducatives et curatives, en collaboration avec les travailleurs sociaux. Pour les situations qui relèvent d'un dépannage matériel, il sera en priorité fait appel aux aide-ménagères. Ces notions se traduisent par une limitation des finances et donc des interventions de plus en plus cadrées dans le temps.

A l'inverse, l'approche de certaines des TISF témoigne d'un respect des besoins et des particularités de chaque situation, y compris dans le temps ; cela va nous évoquer d'avantage une éthique de la sollicitude.

« Je crois que, ben, ça peut, peut-être, nous déranger des fois, des choses qu'on voit autour de nous. Mais c'est comme ça, on doit l'accepter et puis faire avec eux et dans leur milieu et puis aller à leur rythme, laisser le temps de s'adapter. »
(France, 52 ans, 32 ans d'ancienneté)

« Il faut aller à leur rythme, tu viens... Tu n'entres pas dans la..., et puis t'es pas là pour tout changer. » (France, 52 ans, 32ans d'ancienneté)

« Laisser la liberté aux gens d'agir, de faire les choses à leur rythme. » (Catherine, 44 ans, 24 ans d'ancienneté)

Pour ces trois TISF, la notion de temps n'est pas synonyme de tension. Catherine utilise ici le terme de liberté, dans le sens où l'action à mener ne peut être qu'en concordance avec le rythme des personnes aidées. Par rapport à cette notion de temps, Catherine, France et Florence ne se montrent pas dans une quête de réponse à la commande sociale mais bien dans un temps lent qui ne vient pas rajouter de contrainte.

- **La disponibilité pour l'autre**

Dans la mesure où la pratique du Care n'est pas dissociable d'une disposition plus affective, qu'elle implique un respect de l'autre, de ses besoins, de ses différences, il nécessite, pour être bien offert, une disponibilité naturelle pour l'autre.

- « Vos interventions, est-ce que vous les préparez ? »
- « Ben, déjà on se prépare à la famille... » (Florence, 54 ans, 23 ans d'expériences)

La réponse de Florence est très significative de la grande disponibilité qu'elle veut accorder aux familles. « Se préparer à l'autre » est une expression révélatrice de la posture que cette TISF veut adopter dans son travail avec, comme priorité, sa disponibilité pour l'autre.

« Par exemple, moi je lave, elle, elle essuie. Ou le repassage, ha ! Le repassage c'est super. La maman peut être à côté de toi, hein, et puis nous on repasse, elle plie, moi je repasse. Parce qu'il faut toujours faire participer, hein, je crois. Et puis, à travers tout ça, y a plein de choses qui se passent, et ça c'est notre support. » (France, 52 ans, 32 ans d'ancienneté)

France exprime ses sensations agréables lorsqu'elle partage une grande proximité avec cette maman au travers du qualificatif « super ». La disponibilité se traduit ici par une grande proximité physique.

- **La professionnalité : Une contrainte peu intégrée**

Les aspects plus professionnels sont également présents dans les entretiens de ces trois TISF. Cependant ils le sont dans une moindre mesure et sont souvent nommés avec « on dit que » « On n'a pas le droit de ». L'utilisation du « On » montre un aspect plus impersonnel. Il modifie le « Je » et peut témoigner d'une moindre intégration de la posture professionnelle.

« Tu vois, bon c'est normal, quand des fois, quand y a des soucis, des choses qui ne vont pas, ça te remue, parfois les larmes, bon, hein... Et c'est normal que tu sois affectée, et ainsi de suite. Mais après, tu es obligée de reprendre, ben..., ton rôle de TISF. » (France, 52 ans, 32 ans d'ancienneté)

Ici, la normalité pour France se situe dans l'aspect affectif et relationnel, l'obligation liée à son travail, lui impose de modifier son attitude.

Catherine, pour sa part, qui serait un peu plus ambivalente que France et Florence, explique vouloir garder des « barrières », notamment en utilisant le vouvoiement. Elle a simplement peur que les travailleurs sociaux ne la considèrent pas comme une professionnelle. Cependant, elle apporte une forte nuance à ses craintes en nous parlant de ces derniers en ces termes :

« Euh..., euh ..., Ben, qu'on me considère autre chose qu'un professionnel, aussi, hein. De toute façon, je suppose qu'ils s'y attachent eux aussi, parce que bon, j'ai cet attachement moi (aux familles), donc eux, forcément, ils l'ont aussi, hein. »
(Catherine, 44 ans, 24 ans d'ancienneté)

Sur la question professionnelle, Catherine compare sa posture affective avec celle des travailleurs sociaux. Elle nous dit à quel point pour elle-même l'aspect très professionnel ne peut en aucun cas chasser l'affectif.

Voyons à présent comment cette attitude, du côté d'un Care moralement assumé, s'articule avec les différents éléments explicatifs.

➤ **L'entrée dans le métier et la formation**

Pour ces trois TISF, leur entrée dans le métier est passée par la formation de travailleuse familiale entre 1975 et 1984. Celle-ci s'inscrivait encore à l'époque pleinement dans l'aide à domicile. Il y avait, pour celles-ci, peu d'anticipation ; leur connaissance du métier étant très minime. Elles parlent notamment de hasard quant à leur choix professionnel.

Si le décret du 15 février 1974 nomme explicitement la travailleuse familiale comme travailleur social, il faudra encore plus d'une dizaine d'années pour que les mentalités évoluent. Autrement dit, l'objectif recherché par France, Florence et Catherine

n'apparaît pas, dans leur propos et dans le contexte de leur entrée dans le métier, en lien avec le travail social. Il est davantage en lien avec le soin et l'aide à domicile.

Catherine voulait être infirmière, elle avait raté son Bac ; une tante l'a dirigée vers ce métier qui lui a permis de travailler.

France avait un CAP d'employée de collectivité et travaillait. Elle a répondu à une annonce pour effectuer la formation de travailleuse familiale. Pour elle, il s'agissait d'une évolution de carrière.

Florence avait déjà un diplôme de dactylo et une longue expérience d'employée de maison à demeure. La formation de travailleuse familiale lui est naturellement apparue comme une bonne perspective d'évolution professionnelle ; il lui fallait impérativement travailler.

L'enjeu pour ces trois femmes ne semble pas se situer dans un registre de reconnaissance d'identité professionnelle. Elles sont plutôt dans une perspective d'emploi lié à leur base de compétence acquises grâce à leur position de femmes ou de filles issues de famille nombreuse. L'emploi est ici lié à une nécessité de subvenir aux besoins élémentaire et donc à une possibilité d'un accès rapide.

➤ **Les perspectives d'avenir**

Aujourd'hui, lorsqu'elles évoquent l'avenir, ces trois femmes ont en commun de ne pas envisager de changement professionnel. France et Florence lient leur avenir au maintien des relations de confiance avec les familles.

France l'exprime de la manière suivante : « *Moi j'aime ce que je fais, donc bof, j'évolue en fonction de la famille, quand elle évolue.* »

Catherine n'envisage pas non plus de changement de métier, mis à part augmenter ses heures de travail, pour des raisons financières. Elle évoque éventuellement des idées de développer des actions collectives. Si son travail peut des fois lui peser, elle ne s'imagine pas faire autre chose : « *ça me manquerait* » dit-elle.

➤ **Relations avec les agents du champ du travail social**

Toutes les TISF sont tenues d'organiser leur travail en lien avec d'autres travailleurs sociaux. Le plus souvent leurs interventions sont mandatées par des assistantes sociales, des éducateurs ou des puéricultrices. Les cahiers des charges qui encadrent le travail des TISF sont élaborés par ces travailleurs sociaux. Des objectifs de travail sont préétablis par ces derniers.

Pourtant, les trois TISF de ce groupe ne semblent pas mal à l'aise quant à la place qu'elles occupent vis-à-vis des travailleurs sociaux. Il faut noter qu'au contraire elles semblent assumer facilement leur différence ne cherchant pas nécessairement à se trouver au même niveau que les travailleurs sociaux.

« C'est à nous de défendre ça, auprès de l'assistante sociale, en disant : Ben oui, on a pas travaillé ça parce que y'a eu autre chose. Parce que parfois, dans les cahiers des charges y'en a une sacrée tartine. » (France, 52 ans, 32 ans d'ancienneté)

« J'ai arrêté d'y aller et j'ai dit à l'assistante sociale. Ben, elle à dit : « Mais non, faut pas arrêter. » J'dis : attendez, c'est bon, là euh..., j'en ai marre d'avoir des portes closes, il veut pas, il veut pas. » (Florence, 54 ans, 23 ans d'ancienneté)

Pour ces femmes entrées sur le marché du travail dans les années 70/80, soit au début de la période d'émancipation féminine, l'enjeu relationnel avec les agents du champ de travail social diffère des femmes plus jeunes. En effet, ces plus anciennes ne sont pas sous pression des travailleurs sociaux dans la mesure où elles ne cherchent pas nécessairement à activer l'ascenseur sociale en entrant dans ce nouveau champ. Elles sont à l'aise avec leur position sociale, à la fois en concordance avec celle de leur mari et intégrée comme une opportunité positive au moment de leur entrée dans le monde du travail.

➤ **Age et ancienneté et situation sociale**

France, Florence et Catherine se situent entre 44 et 54 ans et ont plus de 20 années d'expérience dans le métier de Travailleuse familiale/TISF. Le diplôme de TISF, assorti de sa nouvelle formation ne date que de 1999, c'est-à-dire d'il y a 9 ans. En d'autres termes, ces trois femmes ont exercé la majorité de leur carrière en tant que travailleuse familiale. Elles sont plutôt fières de leur spécificité d'intervention au quotidien et ne sont pas en quête d'un autre statut. Le passage de travailleuses familiales à TISF est déjà pour elles une reconnaissance quasi inespérée. Rappelons que les trois maris de ces TISF du premier groupe occupent des emplois d'ouvriers d'un petit niveau scolaire. En ce sens, leur propre place dans le champ du travail social peut être assumée. En tous les cas, elles n'apparaissent pas soumises à une tension que pourrait engendrer une quête d'ascension. Elles ne sont par exemple pas du tout en rivalité avec les travailleurs sociaux qui eux occupent une place dominante dans le champ en question.

II.2 Tenter de professionnaliser la relation de Care

Pour analyser cette seconde attitude, il a fallu reprendre, pour ce qui concerne le Care, des registres utilisés dans le paragraphe précédant. L'adhésion y sera beaucoup moins manifeste. Les TISF auront plutôt tendance à rejeter ces modes relationnels, soit en les niant totalement, soit en voulant les corriger.

Quelques autres registres, au contraire, associés au domaine professionnel et distanciés, qu'elles vont tenter de mettre en balance avec ce que certaines appellent le risque de tomber dans l'affectif, vont illustrer notre propos.

Dans cette deuxième attitude, plus en tension, nous avons repéré quatre TISF : Carole, Dorothee, Marie-Claire et Elise.

- **L'attention portée aux besoins de l'autre : le travail par objectif**

Etre attentif aux besoins s'inscrit dans un mode relationnel non anticipé, dans une commande, alors que le travail par objectifs est contractualisé et donc anticipé ; il y a peu

d'espace alors pour laisser émerger l'expression des besoins de l'individu. La TISF dans cette seconde approche répond plus strictement à la commande sociale et entre plus précisément dans une position professionnelle.

« Comme on est arrivé pour manger, elle avait rien prévu, on a pris un sandwich. Là, par contre, on peut pas du tout.... On est en dehors du cadre et elle nous prend au pied levé. » (Carole, 25 ans, 3 ans d'ancienneté)

Carole évoque le souvenir de cette situation en insistant sur l'aspect très négatif. La notion de « cadre » est à mettre en lien avec les objectifs fixés avec les travailleurs sociaux. Pour Caroline, le fait de ne pas les atteindre est problématique.

« Parce que récemment l'éducatrice des enfants avait reproché aux parents de ne pas être autoritaires avec leur aînée, de la laisser faire n'importe quoi, sortir quand elle voulait etc... Et, je disais : « Ben, voilà l'occasion de prouver que vous avez de l'autorité sur votre fille ». Et en fait, ça a dégénéré, parce que l'aînée elle a dit : « Mais pourquoi tu le dis à l'éducatrice, euh..., ce qui se passe dans la famille ? » Enfin voilà, on m'a reproché de, euh..., d'expliquer ce qui se passe dans la famille, en fait, alors que ça fait partie de mon boulot, Voilà. » (Dorothée, 31 ans, 1 an ½ d'ancienneté)

Dorothée se trouve en difficulté dans la relation à cette jeune, mais elle donne priorité aux objectifs de l'éducatrice en rappelant qu'elle fait ainsi son travail. L'utilisation du mot « Voilà » pour clôturer ses propos montre l'impossibilité d'aborder autrement cette situation, comme si Dorothée ne devait entrevoir aucune autre perspective que celles préalablement fixées par le travailleur social.

- **Les bases de la relation : Un mode professionnel qui refoule l'affectif.**

Pour le Care, réhabiliter le sentiment est particulièrement important. Au contraire, le cadre du travail social, s'il est regardé sur un plan historique, se réfère à la gestion de la question sociale ; c'est-à-dire qu'il cherche à stabiliser les populations pauvres. Très vite il

va s'articuler autour de notions telles que contrôler, observer, contenir, rapporter... (CHAUVIÈRE, 2004)

Nous l'avons vu dans notre première partie, la relation éducative va se défendre, dans le discours professionnel, de l'affectif. Cette part de la relation trouvera des explications basées sur la psychologie qui au titre d'une forme de transfert n'engagerait que la personne aidée. Le professionnel, lui, devrait nécessairement être en capacité de rester à « bonne distance ».

« Euh..., moi je préfère serrer la main. Pour moi, la bise c'est quelque chose que l'on fait entre amis, entre connaissances. Là, en tant que professionnelle... C'est une barrière que je mets, pour ne pas entrer dans l'affectif. » (Carole, 25 ans, 3 ans d'ancienneté)

Carole marque très nettement une différence entre un registre affectif (« faire la bise ») que représentent les amis et le registre professionnel emprunt de distance (« serrer la main »). Carole met en opposition ces deux types d'attitude.

- *« C'est difficile de dire au revoir, de laisser les personnes ? »*
- *« Ah non, quand tout ce passe bien, non pas pour moi. [...] Je, je, non, on n'est pas copines, on n'est pas... J'étais là à un moment « T », parce qu'il y avait un problème, voilà, le problème est réglé, on se quitte. »* (Marie-Claire, 36 ans, 11 ans d'ancienneté)

Marie-Claire utilise la négation pour bien insister sur le mode relationnel affectif qui ne doit pas exister avec les familles aidées. L'utilisation de « Voilà », « est réglé » et « on se quitte » se veut très affirmatif et dénuée de toute hésitation ou ambivalence. Le rythme très saccadé de ces propos ne laisse aucune place à la négociation ; les choses vont vite et sont très claires dans les propos de cette TISF.

« Euh..., quand ça évolue bien ? Ben, euh... Je ne sais pas, pour l'instant j'suis pas au clair avec moi-même, dans ces situations-là. Parce que des fois, j'me rapproche

trop, enfin, y a des familles où je suis..., enfin y a une famille, en ce moment, où je suis trop proche.

La famille, c'est une mère célibataire avec un enfant et euh..., ça devient trop amical et je sais plus comment revenir en arrière. Enfin, j'essaye de lui dire : Non, mais je suis que là pour travailler. » (Dorothee, 31 ans, 1an 1/2 d'ancienneté)

Le fait de s'approcher est ici qualifié de « trop », de « pas claire ». Les propos de Dorothee montre qu'elle pense devoir absolument modifier son attitude si elle est trop proche des familles.

« Moi, je dirais pas le mot affectif, parce que dans le social, c'est pas qui passe bien ce mot-là. Je dirais sincérité, c'est un mot qui me convient beaucoup mieux, dans ma pratique. Parce que, quand on dit affectif, ça a tout de suite un côté péjoratif, et ça me dérange énormément. Ca n'a rien à voir avec l'affectif qu'on a pour ses amis, ses proches ou ses enfants, mais c'est une sincérité qu'il faut dans son travail. » (Elise, 43 ans, 3 ans d'ancienneté)

Dans la façon d'exposer les choses, chez Elise, le champ du travail social est clairement nommé et dans celui-ci l'affectif a une connotation négative. Il faut donc, pour en faire partie, bien différencier l'affectif du mode relationnel utilisé dans sa place de professionnel. Ici, elle trouve un qualificatif différent avec la sincérité qui peut être utilisé avec tout le monde et n'est pas réservé aux proches.

- **Accepter la relation asymétrique : respecter la différence, ne pas imposer, se rejoindre, trouver un compromis**

Le discours politique actuel est particulièrement emprunt de la question de l'autonomie pour les usagers du service social. Dans le champ de l'intervention sociale, s'il est nécessaire de s'approcher pour aider, il s'agit avant tout de rechercher l'autonomie des personnes. Il s'agit ici de la nécessité de modifier les comportements de populations les plus socialement démunies.

« Euh ..., Il n'entend pas quoi. J'ai essayé plusieurs fois, il me disait oui et après il faisait pas, quoi... Enfin, il me dit tout le temps : « Oui, je sais, je sais, c'est vrai ce que vous dites ». Ça m'énerve. » (Carole, 25 ans, 3 ans d'ancienneté)

Caroline a beaucoup de difficulté à accepter le fait que ce monsieur ne change pas ses comportements. Elle a le sentiment de ne pas réussir sa mission et cela est énervant pour elle.

« ... Mais c'est plutôt sur, sur... sur des comportements où je m'opposerais, des choses comme ça. Ou, ou je me souviens d'une famille où je suis arrivée, ben oui, c'était crado chez eux, et ben, ils m'attendaient pour faire le ménage. J'ai refusé ; j'dis : « Ah non ! Je ne suis pas là pour faire la vaisselle ». » (Elise, 43 ans, 1an ½ d'ancienneté)

De la même manière Elise, refuse de faire à la place de... Elle dit s'opposer avec les familles en ce qui concerne leurs comportements. La différence et l'asymétrie de la relation n'est pas du tout acceptée ici.

- **La notion de temporalité**

La notion de temps, comme nous l'avons déjà vu est directement liée au mode relationnel possible avec les personnes chez qui les TISF interviennent. Plus ces métiers de l'aide à domicile tentent d'acquérir une reconnaissance de travailleurs sociaux plus ils sont contraints de respecter un cadre horaire stricte. L'action menée doit avoir un effet quantifiable et vérifiable sur le comportement de l'individu. Partant de ce postulat, la notion de temps est nécessairement cadrée, l'aide ne peut être indéfinie dans le temps. La notion de temps est elle aussi prédéfinie avec les objectifs des interventions.

- « Euh..., ben quand je vois que ça n'avance pas, qu'on a telle mission, c'est-à-dire, euh..., je sais pas, par exemple, euh..., faire des activités avec les enfants et que la maman, euh..., en fin de compte, ben non, elle veut pas qu'on fasse des activités avec les enfants, alors c'est bon, qu'est-ce qu'on fait... »

- « *Oui ?* »

- « *Donc, en général je prends un temps, sans les enfants, pour parler clairement aux parents, donc remettre les choses au claire et pour dire : « Ben, la prochaine fois je veux que ce soit ceci, cela.. » Enfin, je veux..., oui et puis euh ..., et puis si ça bouge pas, et bien, euh..., j'en parle à l'assistante sociale, à la puéricultrice qui nous a... »*
(Marie-Claire, 36 ans, 11 ans d'ancienneté)

Pour Marie-Claire, l'action doit être rapide et efficace, cela relève de sa mission, de son travail, de sa place de professionnelle. Elle rend des comptes si elle rencontre des difficultés pour que les choses évoluent.

« *Je suis quelqu'un d'assez perfectionniste, si ça ne bouge pas dans l'encadrement de visite j'ai un peu de mal.* » (Carole, 25 ans, 3 ans d'ancienneté)

Pour Carole, l'utilisation du temps doit être efficace, il ne faut pas d'immobilisme, il n'est pas question ici de respect du rythme ni d'acceptation de l'impuissance à faire « bouger les choses ».

« *Ben, au début on le fait en disant : Ben un jour il faudra qu'elle fasse avec moi et un jour il faudra qu'elle fasse toute seule.* » (Dorothee, 31 ans, 1 ans ½ d'ancienneté)

Dans les propos de Dorothee, l'utilisation du verbe falloir montre bien qu'elle nous dit être dans le registre de l'obligation. Dans le temps, il faut atteindre l'objectif d'autonomie.

- **La disponibilité pour l'autre**

Il serait difficile d'imaginer qu'une TISF, au même titre que n'importe quel autre professionnel des métiers d'aide aux personnes, ne soit pas disponible pour son travail et pour les personnes auprès de qui elle intervient.

Cependant, le niveau de disponibilité et l'affection qui s'y rapporte dans le Care ne sont pas nécessairement vécus et exprimés de la même manière en fonction de la place que les TISF cherchent à occuper dans le champ professionnel du social.

« Ben déjà je les écoute et, euh, euh..., quand c'est vraiment des choses, euh..., parce que on n'est pas psychologue [...] moi j'écoute, enfin j'ai tendance, c'est ce que je fais, à les emmener vers d'autres. » (Marie-Claire, 36 ans, 11 ans d'ancienneté)

Au travers de cette citation, on peut constater que Marie-Claire se positionne vis à vis des différents professionnels du champ. Sa disponibilité n'est pas liée à sa relation à l'autre mais davantage à ses compétences et surtout à son rôle dans la prise en charge qui est très limité.

A propos de son lieu d'habitation :

« A ce moment, je suis pas prête à les..., à les voir devant moi et je pense que j'ai vraiment besoin de cette distance géographique pour mener à bien mes..., mes missions, mais vraiment, euh... » (Marie-Claire, 36 ans, 11 ans d'ancienneté)

Ici encore, la question de la mission est mise en avant, la coupure entre le privé de la TISF et son travail doit même se matérialiser par une distance géographique. Elle ne laisse entrevoir aucune autre disponibilité que celle qui est très cadrée dans son champ professionnel.

« ...Oui, je pense que je demanderai d'abord à parler à cette famille par téléphone, euh..., parce que ça c'est des coups à se faire manger, on a plus de vie, ouah... (Rires) Moi, en ce moment j'suis dans le processus : « Ah ! Au fait, j'ai une vie aussi. » »
(Dorothee, 31 ans, 1 ans ½ d'ancienneté)

Dorothee, exprime sa peur d'être envahie si elle se montrait trop disponible. Il lui faut prendre des précautions pour préserver une distance.

- *« Est-ce que vous préparez vos visites ? »*
- *« Oui, les premières, oui dans ma tête et puis après, oui forcément, selon les situations [...] Je ne prépare pas, par exemple, de faire de la pâte à sel avec les enfants, moi, ce n'est pas dans ça que je me prépare. Comment je vais aider*

l'autre, comment je vais m'y prendre, vers quoi je veux aller ? Voilà, alors après, les moyens que je vais me donner. » (Elise, 43 ans, 1an ½ d'ancienneté)

La question de la préparation de visites, n'est pas, dans les cas d'Elise, une préparation à la relation à l'autre. Au contraire, elle prépare sa propre action et ses objectifs. Elle semble vouloir se différencier des autres (collègues TISF) qui prépareraient des choses simples du quotidien. Elle insiste au contraire sur une construction précise de son travail, qu'elle termine avec le terme « moyens », vocabulaire révélateur d'une posture qui se veut très professionnelle, engagée dans un projet pour la famille aidée.

La professionnalité : Un discours bien développé

Pour accompagner la démarche de professionnalisation forte des métiers du social, une sorte de jargon vient cimenter l'identité professionnelle. Michel CHAUVIÈRE nous dit à ce sujet : « *Les professions formeraient des communautés unies autour des mêmes valeurs et du même idéal de service. Posons en outre, à titre d'hypothèse complémentaire, que les membres d'un groupe professionnel semblent également partager une même grammaire de l'action dans le domaine considéré* »⁴⁸.

A propos du cahier des charges : « *Euh..., déjà c'est un bon outil, c'est un bon outil, ça donne les objectifs de travail qui sont clairs et précis...* » (Carole, 25 ans, 3ans d'ancienneté)

Le registre de sens utilisé par Carole est emprunté au registre professionnel : outil, objectif, travail. Les qualificatifs utilisés sont valorisant quant à la méthode : clairs, précis. Dans cette attitude professionnelle il n'y a pas de marge pour les incertitudes et pour l'autre avec ce qu'il peut amener de moins anticipé.

⁴⁸ CHAUVIERE, Michel. *Le travail social dans l'action publique : Sociologie d'une qualification controversée*. Dunod, Paris, 2004, p 41.

« Euh, ça m'est... si ça m'est arrivé, alors avec eux, avec les parents, ben... Toute façon si y'a un signalement, c'est qu'y a des faits qui sont là, quoi. Donc je reprends ça avec les parents. » (Marie-Claire, 36 ans, 11 ans d'ancienneté)

« Euh..., ben, moi quand ça m'arrive, j'essaye de parler avec la famille. J'dis j'essaye d'évaluer en quoi pour eux c'est important, pas important. Est-ce qu'ils se rendaient compte de l'environnement dans lequel ils vivaient... » (Dorothée, 31 ans, 1 an ½ d'ancienneté)

Les termes tels que « reprendre avec eux » « évaluer » témoignent d'une façon d'exprimer la pratique directement liée au travail social. Alors de quelle manière la posture de ces trois TISF, peut-elle se comprendre au regard des points suivant ?

➤ **L'entrée dans le métier, la formation**

Les quatre TISF concernées ont une expérience qui va de 1 an ½ à 11 ans. Seule Marie-Claire se situe au-delà de 11 années d'ancienneté. Cela signifie qu'elles ont effectué la formation, juste avant pour Marie-Claire, ou après la réforme du diplôme en 1999 pour les autres. Le décret du 9 septembre 1999 définit un nouveau diplôme et de nouvelles missions pour les TISF :

« Il est institué un diplôme d'état de technicien de l'intervention sociale et familiale, qui atteste des compétences acquises pour effectuer une intervention sociale préventive et réparatrice à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et à l'éducation des enfants. Les titulaires du diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale interviennent auprès de familles, de personnes en difficulté de vie ou en difficulté sociale, de personnes âgées ou de personnes handicapées, soit à domicile, soit en établissement ou service s'inscrivant dans les politiques d'actions sociales »⁴⁹.

Ce décret est vécu par la profession comme un tournant significatif puisqu'il va encore plus loin que celui de 1975. La TISF se voit attribuer des missions qui auparavant ne relevaient que des autres travailleurs sociaux.

⁴⁹ BONAMY, Bernadette. *Technicien de l'intervention sociales et familiale : Un travailleur social de proximité*. Editions Erès, 2005, p 28.

L'entrée dans le social est plus nette et ce contexte modifie nécessairement l'arrivée dans le métier des quatre TISF de ce groupe. Carole a choisi ce travail après un BEP sanitaire et social. Dorothée avait déjà expérimenté un emploi dans le social avant la formation de TISF ; elle a tenté d'entrer dans les formations d'assistante sociale et d'éducateur. Elise a travaillé plusieurs années dans des institutions du secteur médico-social et est entrée en formation de TISF après avoir échoué au concours de moniteur-éducateur.

Elise dit, en évoquant son choix :

« Je suis tombée sur cette formation de TISF qu'était revue et corrigée. Oui, et donc où le projet c'était vraiment l'insertion professionnelle, le soutien, la prévention avec les outils du quotidien. Moi, c'est ce versant-là qui m'a drôlement intéressée et m'a permis aussi d'avoir une reconnaissance professionnelle ».

Marie-Claire avait un niveau de qualification dans le domaine scientifique (DUT de Chimie). Ne trouvant pas de travail, elle a répondu à une offre qui l'a amenée jusqu'à la formation. Elle exprime également qu'elle aurait aimé être puéricultrice

➤ **Les perspectives d'avenir**

Lorsqu'elles évoquent leurs perspectives d'avenir, ces quatre TISF sont assez peu satisfaites de leurs conditions actuelles. Elles envisagent toutes un changement de travail ou une évolution marquante de leurs pratiques.

Carole souffre particulièrement du poids des situations d'aide sociale à l'enfance. Elle a déjà fait en sorte de s'en éloigner et souhaite vivement ne plus exercer un travail de TISF exclusivement. Elle se consacre à l'encadrement des auxiliaires de vie.

Marie-Claire envisage de changer de métier et de demander un agrément d'assistante maternelle.

Elise est particulièrement déçue de ne pas trouver d'emploi chez d'autres employeurs que l'aide à domicile. Elle aimerait intervenir davantage dans le champ du social.

Dorothee est plus nuancée, mais aimerait développer des actions collectives qui favorisent l'intégration sociale des familles.

Il est flagrant que ces plus jeunes professionnelles souffrent davantage de leur condition sociale et aspirent à en changer. Il est à noter que les compagnons de ces dernières occupent des emplois quelque peu plus élevés dans la hiérarchie sociale que les maris des TISF du premier groupe. Il est clair que leur entrée dans le métier est liée davantage à un choix par défaut. Elles semblent être entrées avec une logique de travail social plus que d'aide à domicile, ce qui correspond pour les TISF à la période d'évolution et de reconnaissance recherchée.

➤ **Relation avec les agents du champ du travail social**

Il en découle ici, nécessairement, des relations avec les travailleurs sociaux plus complexes. Les TISF en quête de reconnaissance sociale et professionnelle vont tenter d'entrer dans ce nouveau champ, alors que les travailleurs sociaux vont plutôt lutter pour défendre leur position favorable, puisque dominante vis-à-vis des TISF. C'est pour ces raisons que le nombre de jeunes TISF est encore minoritaire dans l'aide à domicile, puisqu'elles utilisent cette formation avant tout comme un tremplin vers d'autres types d'emplois plus valorisants.

« Donc, en général, je prends un temps sans les enfants, pour parler clairement aux parents, donc pour remettre les choses au clair et pour dire : « Ben, la prochaine fois, je veux que ce soit ceci, cela... » Enfin, je veux oui, et puis euh..., et puis si ça bouge pas et hein, euh..., j'en parle à l'assistante sociale, à la puéricultrice qui nous a... En plus, ce qui est bien ici, dans les Deux-Sèvres, c'est que y'a un cahier des charges où y'a quand même la signature de tous les responsables donc les familles sont au courant, donc ils savent aussi qu'on a des comptes à rendre, donc voilà, ça je m'appuie, je m'appuie sur ça. » (Marie-Claire, 31 ans, 11 ans d'ancienneté)

Dans cet extrait il est évident que la TISF montre une totale adhésion avec la logique sociale. Cependant, elle ne s'adressera aux travailleurs sociaux que si elle n'arrive pas seule à faire pression sur la famille. La question de la signature des responsables la met au même niveau que l'assistante sociale ; elles ont les mêmes comptes à rendre.

« Après quand on a repris avec l'éducatrice et la mère que tout ce qui est pendant le temps de visite... elle a dit : « J'ai pas le droit de faire des choses pour moi. » Mais d'un ton agressif, forcément, c'était pour aller chercher de l'argent. L'argent elle peut aller le chercher à un autre moment. Mais voilà, on va y aller... » (Carole, 25 ans, 3ans d'ancienneté)

Ici, le point de vue de la TISF n'est pas soutenu par le travailleur social. Carole est obligée de se soumettre et d'exécuter. Dans la mesure où Carole, au même titre que ses collègues de ce même groupe, s'efforce de professionnaliser son attitude et de refouler un Care trop affectif, il est compréhensible qu'elle vive assez difficilement cet impossible rapprochement avec les travailleurs sociaux. De fait, elle se trouve entre deux champs et donc nécessairement en quête d'identité professionnelle. On comprend mieux pourquoi, elles envisagent une mobilité professionnelle.

➤ **Age et ancienneté**

Les quatre TISF de ce groupe sont âgées de 25 à 43 ans. Elles se situent entre 1 an et demi et 11 années d'ancienneté. Elles ont toutes les quatre exercé en tant que TISF depuis le début de leur carrière. Autrement dit, elles sont censées se situer davantage du côté du travail social. Cependant, elles se montrent plutôt insatisfaites de leur situation professionnelle, qui ne semble pas répondre à leurs attentes.

Pour terminer ce chapitre et en résumé de l'analyse, les tableaux présentés à la page suivante se proposent de reprendre les principaux points retenus pour expliciter les attitudes adoptées par les TISF.

Tableau 3 : Les variations dans la posture de Care

	Attention portée aux besoins de l'autre	Bases de la relation	Relation asymétrique	Temporalité	Disponibilité pour l'autre	Professionalité
<u>Care assumé</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Envie, respect - Priorité - Au-delà des barrières du privé 	<ul style="list-style-type: none"> - Instinctif - Complicité - Emotion - Humour - Maternantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Accepte leur impuissance - Ne pas imposer - Non jugement - Compétences différentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter le rythme - Prendre le temps - Pas contraignant 	<ul style="list-style-type: none"> - Proximité physique - Sensation agréable - Priorité à l'autre 	<ul style="list-style-type: none"> - Terme peu utilisé - Affectif prioritaire - Revendique leur spécificité par rapport aux travailleurs sociaux
<u>Care en tension</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du cadre - Objectifs fixés 	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnelle - Distance - Pas amis - « Pas trop » 	<ul style="list-style-type: none"> - Se faire entendre - Refuser de faire à la place de - Enervant / difficile d'accepter le non changement 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité - Efficacité - « Avancer » 	<ul style="list-style-type: none"> - Garder ses distances. - Passer le relais - Préparer son action 	<ul style="list-style-type: none"> - Terme professionnel beaucoup utilisé - Vocabulaire du travail social très présent - Référence à la posture professionnelle très importante

Tableau 4 : Eléments explicatifs

	Entrée dans le métier	Perspectives professionnelles	Relation avec travailleurs sociaux	Age et ancienneté
<u>Care assumé</u> <i>France Florence Catherine</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Avant réforme du diplôme - Par hasard - Vécu comme une évolution dans le travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de changement projeté - Aiment leur métier - Perspectives liées aux familles aidées 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de pression - Défendent leur spécificité - Place assumée - Pas de revendication 	<p align="center">Age : de 44 à 54 Ancienneté : + de 20 ans</p>
<u>Care en tension</u> <i>Carole Marie –Claire Elise Dorothee</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Au moment ou après la réforme - Par défaut - Souvent après échec concours ME ou AS ou ES 	<ul style="list-style-type: none"> - Cherchent à changer d'emploi - S'éloigner du social grâce à un métier plus dans le Care - Chercher à entrer davantage dans le social 	<ul style="list-style-type: none"> - discours commun mais difficile collaboration - Revendique la reconnaissance de leur point de vue et de leur travail - L'aide sociale à l'enfance = un poids 	<p align="center">Age : de 25 à 43 ans Ancienneté : de 1 à 11 ans</p>

CONCLUSION

En partant d'une première question autour de la bonne distance que devrait tenir un travailleur social avec la personne aidée, cette recherche a permis de regarder de quelle façon le Care prend place au sein de politiques sociales. Cependant, sa place politique ne semblait pas nécessairement témoigner de sa possible institutionnalisation.

« L'éthique du Care met au centre de la réflexion l'expérience de la dépendance. Elle vise à restituer une dignité à l'être vulnérable. Cette dignité ne passe plus par l'épreuve de son autonomie mais plus fondamentalement par la reconnaissance de sa singularité d'être attaché, capable de nouer des rapports humains. [...] Toutefois, c'est précisément cette promesse qui devient difficile à tenir lorsque le Care prend place dans le cadre institutionnel qui délimite ses formes et sa visée. [...] L'horizon de la sollicitude ne peut pas complètement se déployer et la proximité sur laquelle s'établit la relation de Care est mise au service d'une plus grande efficacité de l'aide dispensée »⁵⁰.

Cette citation de Luca PATTARONI montre la complexité et l'ambivalence d'un éventuel Care institutionnalisé.

La tension entre la distance et la proximité est apparue très présente dans l'intervention sociale. Ce qui semblait alors pertinent à regarder s'inscrit au cœur des pratiques. D'emblée, c'est une profession particulière qui a été choisie pour mener cette enquête. Les TISF, qui ne font pas totalement partie des professions centrales du social, au même titre que les éducateurs spécialisés ou les assistantes sociales, ont servi de support à ce travail. Leurs pratiques reconnues de Care répondent à des exigences politiques de proximité : s'approcher pour aider au changement.

Dans la mesure où cette catégorie de professionnelles de l'aide à domicile est aussi animée par une évolution constante et une recherche de reconnaissance, le pari de faire entrer le Care dans le travail social pouvait sembler opportun. Pourtant, l'exercice s'avère difficile tant les forces en

⁵⁰ PAPERMAN, Patricia et SANDRA Laugier (dir). *Le souci des autres : Ethique et politique du Care*. Éd EEHESS, 2000, p195.

présence provoquent une tension difficilement supportable pour certains des acteurs. Ainsi, le Care n'est pas vécu, exprimé et assumé de la manière par toutes les TISF.

Les plus anciennes d'entre elles dont l'identité professionnelle est attachée à l'aide à domicile sont plus investies dans le Care et peuvent l'exprimer relativement librement. Les plus jeunes, dont l'identité est au contraire attachée au travail social se défendent plus fortement de leurs pratiques inscrites dans le Care.

De nombreux travaux autour de ce concept tendent à montrer que les métiers du Care et ce qu'ils représentent, en tant que dispositions féminines attachées à l'espace privé, restent peu reconnus voire dévalorisés socialement et économiquement, alors que le passage de l'aide à domicile au travail social est davantage synonyme d'ascension sociale. On comprend alors pourquoi, il est plus difficile pour ces jeunes TISF d'exprimer librement le Care.

Les forces en présence dans le champ du social nous aident à comprendre la relation entre TISF et assistante sociale, puéricultrice ou éducateur. Pour ces derniers, il s'agit de garder la position dominante et ainsi de laisser la pratique du Care à celles qu'ils mandatent pour intervenir dans le quotidien des familles. Pour les TISF, quand cette double injonction devient trop grande, le choix d'une mobilité professionnelle peut s'imposer.

Finalement, le Care apparaît peu institutionnalisable en tant qu'éthique. Une forme de pratiques qui s'y rattache peut être institutionnalisée, en dehors de toutes dispositions morales censées l'accompagner.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

ACCARDO, Alain. *Introduction à une sociologie critique : Lire Pierre Bourdieu*. Agone, Marseille, 2006, 383 p.

ARENDT, H. *la condition de l'homme moderne*. Calmann-Lévy, Paris, 1961. 260 p.

ADMR (Aide à Domicile en milieu rural), *Cinquante ans de services à domicile : naissance et développement du mouvement associatif de proximité*. ADMR éditeur, Paris, 1995, 192 p.

BONAMY, Bernadette. *Technicien de l'intervention sociale et familiale : un travail social de proximité*. Editions Erès, Ramonville St Agne, 2005, 220 p.

BONAMY, Bernadette. *Les défis de la travailleuse familiale : entre travail social et service de proximité*. Ed Erès, Ramonville St Agne, 1997, 197 p. (Pratique du champ social)

BOUDON, Raymond, BOURRICAUD, François. *Dictionnaire critique de sociologie*. Puf, Paris, 1982.

BOURDIEU, Pierre. *La distinction*. Les Editions de minuit, Le sens commun, Paris, 1979, 670 p.

BOURDIEU, Pierre. *Questions de sociologie*. Editions de Minuit, Paris, 1984.

BOURDIEU, Pierre. *Le sens pratique*. Les Editions de Minuit, Le sens commun, Paris, 1980, 677 p.

CASTEL, Robert. *L'insécurité sociale : Qu'est-ce qu'être protégé ?* Seuil et la république des idées, octobre 2003, Paris, 95 p.

CASTEL, Robert. *Les métamorphoses de la question sociale*. Gallimard, collection folio / essais, Paris, 1995, 769 p.

CHAUVIÈRE, Michel. *Le travail social dans l'action publique : sociologie d'une qualification controversée*. Dunod, Paris, 2004, 278p.

CHAUVIÈRE, Michel, SASSIER, S. (dir). *Les implicites de la politique familiale : approches historiques, juridiques et politiques*. Dunod, Paris, 2000, 280 p.

CROUZAL, Denise. *Technicienne en intervention sociale et familiale : Formation, diplôme et carrière*. ASH étudiants, Rueil Malmaison, 2005, 143 p.

GILLIGAN, Carol. (trad.fr.A.KWIATEC). *Une si grande différence*. Flammarion, 1986.

DEMAZIERE, Didier et DUBAR, Claude. *Analyser les entretiens biographiques : L'exemple de récits d'insertion*. Nathan, essais et recherches, Paris, 1997, 350 p.

DJAOUI, Elia. *Intervenir au domicile*. Éditions ENSP, Rennes, 2004, 216 p.

DONZELOT, Jacques. *La police des familles*. Les éditions de minuit, Paris, 1977, 221 p.

DUSSUET, Annie. *Travaux de femmes : enquêtes sur les services à domicile*. L'Harmattan, Paris, 2005, 213 p.

GAY-CROSIER, Véronique. *Une si grande différence : Une analyse de travaux de Carol Gilligan*. Théologie morale fondamentale Université de fribourg. www.unifr.ch/tmf.

HOGGART, Richard. *La culture du pauvre*. Les éditions de minuit, Paris, 1970, 420 p.

HOGGART, Richard. *33 Newport Street : Autobiographie d'un intellectuel issu des classes populaires anglaises*. Gallimard le seuil. Hautes études, Paris, 1991, 288 p.

ION, Jacques (dir.). *Le travail social en débat*. Editions La Découverte. Paris, 2005, 267 p.

MARTIN, Claude (dir.). *La dépendance des personnes âgées : Quelles politiques en Europe?* Editions ENSP. PUR. 2003

MUNOZ-DARDE, Véronique. *La justice sociale : Le libéralisme égalitaire de John Rawls*. Armand COLIN, philosophie 123, Domond, 2000, 127 p.

PAPERMAN, Patricia et SANDRA Laugier (dir.). *Le souci des autres : Ethique et politique du Care*. Éd EHESS, Paris, 2005, 348 p.

QUIVY, Raymond et VAN CAMPENHOUDT, Luc. *Manuel de recherche en sciences sociale*. Dunod, Paris, 1995, 284 p.

RAWLS, John. *Théorie de la justice*, trad. C Audard, Le seuil, Paris, 1987, 183 p.

ROSANVALLON, Pierre. *La nouvelle question sociale : Repenser l'état providence*. Seuil, Paris, 1995, 223 p.

ROSANVALLON, Pierre. *La crise de l'état providence*. Seuil, Paris, 1981.

ROUZEL, Joseph. *Le travail d'éducateur spécialisé : Ethique et pratique*. Dunod, Paris, 2000, 194p.

VERDES-LEROUX, Jeannine. *Le travail social*. Les Editions de minuit, Le sens commun, Paris, 1978, 259 p.

WEBER, Max. *économie et société*. Plon, Paris, 1967.

Articles, revues et textes.

BREVIGLIERI, Marc. *L'individu, le proche et l'institution : travail social et politique de l'autonomie*. Informations sociales, 145, janvier 2008.

BREVIGLIERE, M, PATTARONI L. *Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social*. Revue suisse de sociologie, n°29, p141-157, 2003.

BRUGERE, Fabienne. *La sollicitude. La nouvelle donne affective des perspectives féministes*. Esprit, les nouvelles figures du soin, janv. 2006.

CHOPART, J-N et BERNIER, D. *Classification des activités et des emplois de l'intervention sociale* ». Cahiers de recherche de la MIRE, octobre 1998.

CRESSON, Geneviève et GADREY, Nicole. *Entre famille et métier : le travail du Care* Nouvelles questions féministes.2004, n°3, vol.23, 160 p.

Femmes : combats et débats. Sciences Humaines, Déc. 2005, N°4.

GORNICK, Janet et MEYERS, Maria K. *Entre travail rémunéré et responsabilités familiales, le rôle des états providence : Un regard américain sur la prise en compte du Care dans les politiques sociales européennes*. Revue française des affaires sociales, janvier-mars 2006, n°1, 25 p.

GRIFFITH, R. *Community Care: agenda for action*. HMSO, Londres, 1988.

HOCHSCHILD, Arlie. *Famille et travail : une perspective radicale*. Nouvelles questions féminines, 2004.

HOCHSCHILD, Arlie. R. *Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale*. Travailler. 2002, N°9, 229 p.

INSEE, enquête emploi de 1999.

Le personnel des services d'aide à domicile en 1999, Etude de la DRESS, publication de 2004.

Le souci des autres. Sciences humaines, déc. 2006, n°177.

L'intervention sociale, un travail de proximité, Rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales, 2005.

L'œuvre de Bourdieu. Sciences humaines, numéro spécial, 2002.

LEWIS, Jane. *Le « community Care » au royaume uni : le tournant des années 90. La dépendance des personnes âgées. Quelles politiques en Europe?* C.MARTIN (dir.), Ed ENSP, Paris, 2003.

MOLINIER, Pascale. *La haine et l'amour, La boîte noire du féminisme ? Une critique de l'éthique du dévouement*. Nouvelles questions féministes, Vol.23, N° 3, 2004,160 p.

Rapport du Sénat, n°393, juin 2006, Lardeux, dans ASH N°2502, Avril 2007.

SANCHEZ, J-Louis et GATE, Michel. Dossier, *Services à la personne : les promesses d'un consensus*. Le journal de l'action sociale et du développement social, 2005, n°95,50p.

Service à la personne : Les promesses d'un consensus Journal de l'action sociale et du développement social, mars 2005, N° 95.

Service à la personne : En avant toute. Journal de l'action sociale et du développement social
Octobre 2006, N°110.

SOARES, Angelo. *Les émotions dans le travail.* Travailler, 2002, n°92, 29 p.

STROHL, Hélène. *Du sens ici et maintenant : repenser le type d'intervention.* Informations
sociales, 2006, n°136, 142 p.

ZACCAI-REYNERS, Nathalie. *Respect, réciprocité et relations asymétriques. Quelques figures de
la relation de soin.* Esprit, Les nouvelles figures du soin, 2006.

ANNEXES

TABLE DES ANNEXES

Annexe 1 : grille d'entretien	p 97
Annexe 2 : exemple d'entretien 1	p 100
Annexe 3 : exemple d'entretien 2	p 118

ANNEXE 1

Grille d'entretien

- se présenter, en expliquant le parcours, le choix de cette profession, la formation, les expériences. (réaction de la famille, métier des parents)
- m'expliquer le métier, en quoi il consiste, ce qui plait et ce qui déplaît.

DISTANCE/PROXIMITE

- Comment se passe l'arrivée dans une famille
- Façon de se dire bonjour
- Evolution de la relation, tutoiement, prénoms
- Parlez- vous de vous de votre famille ?
- Souvenir de situations difficiles
- Souvenir de situation qui vous a attristé
- Souvenir de situation où vous êtes sentie en colère
- Souvenir de moments de joie partagés
- Quand la personne exprime beaucoup de souffrance, comment faire ?

TECHNIQUE/INTUITION

- Famille qui refuse l'intervention
- Des situations vécues comme positives dans votre travail, dans ce cas quelle relation avec la famille ?
- Préparation des visites ?
- Y a-t-il différents types d'intervention (quelle préférence ?)
- Des situations où vous ne pouvez pas répondre à la demande de la famille ?
- Comment savez-vous quelle attitude adopter ?

TISF/TRAVAIL SOCIAL

- La dernière fois que vous avez travaillé avec d'autres travailleurs sociaux ?
- La durée des interventions
- Combien de famille, quelle fréquence
- Qu'est-ce qu'un cahier des charges
- De votre point de vue qui a un regard sur votre travail ?
- Compte rendu de visite ?
- Lien de confiance avec la famille, risque de placement pour les enfants, comment faites-vous ?

PUBLIC/PRIVE

- Parlez- vous de votre travail avec vos proches ?
- Quand vous devez intervenir comme aide ménagère, ou dans une famille avec beaucoup de désordre, par quoi commencez-vous, comment organisez vous?
- Y a-t-il un lien entre votre travail et les taches quotidiennes dans votre vie privée ?
- Si vous croisez des familles en dehors de votre temps de travail ?
- Imaginons que l'on vienne vous chercher chez vous un soir pour l'une de ces familles ? réactions, vous, votre compagnon, vos enfants.... ?

PARCOURS TRAJECTOIRE

- Quel est votre âge ?
- Avez-vous des enfants ?
- Mariée ?
- Métier de votre mari ?
- Vos projets ? professionnels ou autres
- Votre carrière s'est-elle déroulée comme vous l'imaginiez ?

CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Votre association, vos collègues
- Avantages inconvénients

ANNEXE 2

Exemple d'entretien 1

ENTRETIEN AVEC CAROLE

Age : 25 ans

Association : A domicile 79, aide aux mères

Ancienneté : 3 ans

Profession du conjoint : dans l'informatique

Enfants : 0

- Pouvez-vous me raconter comment vous êtes arrivée dans ce métier, ce que vous avez fait avant ?

C : Après mon BEP et mon BTA je ne savais pas quoi faire. Les stages avec les personnes âgées je n'ai pas aimé, mon dernier stage, c'est en discutant avec une copine que j'ai choisi un stage avec une TISF.

Ça m'a beaucoup plu, le contact avec les familles, changer tout le temps, ne pas être dans les mêmes locaux. Aider les autres et voir que..., qu'une petite chose peu aider, une écoute attentive

Mais je ne me sentais pas capable dès la fin de mon BTA, de m'inscrire en formation, pour moi je n'étais pas prête dans ma tête, trop jeune.

Je me disais, pour moi ça sert à rien de s'inscrire dans les études, j'ai rien connu dans ma vie personnelle qui m'aurait fait grandir, j'ai toujours été protégée par mes parents.

- Alors qu'avez vous fait avant votre formation ?

C : J'ai travaillé dans cette famille pendant un an, ça n'a pas été facile ..., je crois que heureusement que je l'ai fait, j'avais une autre vision après.

- Pourquoi ça n'a pas été facile ?

C : Je n'étais pas très consciencieuse, au niveau ménagé, et puis auprès des enfants, dont la maman était décédée d'un cancer. Ils avaient 5 et 9 ans et puis le papa n'était pas très ...

Il n'y a jamais eu trop de parole et d'échange, j'ai trop accepté et moi pas su leur expliquer. J'ai pas su écouter leur mal être, je ne savais pas et voilà.

Je n'ai pas su parler de leur mère.

A l'époque je ne savais pas.

- Maintenant ?

C : Oui, en ponctuel, mais la j'y étais tout le temps, je pense que j'aurais pu leur expliquer, mais pour moi, ça devait venir du pèreparce que je remplaçais leur maman

Maintenant je serais plus dans la discussion et le dialogue que dans le faire

- Pouvez-vous m'expliquer le moment de votre arrivée dans une famille ?

C : Euh ? Est-ce ma toute première intervention ou l'entrée dans la famille ?

- L'arrivée dans la famille.

C : Moi je frappe, j'attends qu'on m'ouvre la porte

Après, il y a des familles où elles disent : « Vous frappez et entrez aussitôt c'est ouvert. »

Euh..., je dis bonjour, euh..., à certaines familles je serre la main et d'autres je ne fais rien, il n'y a pas de contact.

Euh, Parfois, euh, certaines familles elles me font la bise.

Euh..., moi je préfère serrer la main. Pour moi, la bise c'est quelque chose que l'on fait entre amis, entre connaissance, là, en tant que professionnelle

C'est une barrière que je me mets pour ne pas entrer dans l'affectif.

- Qu'est-ce qui fait la différence entre plusieurs familles ?

C : Moi je trouve que faire la bise, ou quand moi je tutoie, je trouve que ça fait un peu trop familier. Donc, au fur et à mesure des interventions, je me pose la question, est-ce qu'on est toujours aussi crédible, en tant que professionnelle ? Par contre les choses peuvent être..... , Enfin parfois, des choses peuvent être difficiles à entendre, donc du moment qu'on rentre dans l'affectif, ça peut être encore plus compliqué.

Enfin pour moi, ça va être plus difficile à entendre pour la famille.

Actuellement, ceux qui me font la bise se sont des mères de familles qui en rentrant me font la bise enfin ..., ce n'est pas moi qui ai déclenché.

Beaucoup de mes collègues font la bise dans les familles.

Ça m'a beaucoup étonné en stage.

Et puis quand je suis devenue professionnelle, je l'ai fait aussi et puis il y a eu un dérapage, une fois.

Une maman m'a demandé à ce que je devienne son amie, et moi je me suis dit que je n'avais aucun lien d'amitié.

Elle discutait de plein de chose et après c'est super compliqué de dire : « Ben non, je ne veux pas être votre amie »

Depuis cette aventure là

- Dans une famille avec qui vous avez un lien de confiance et où il y a un signalement, risque de placement d'enfant, et ils cherchent votre soutien, comment faites-vous ?

C : Ça ne m'est jamais arrivé, mais je pense que je leur expliquerais

Et en leur disant que ce n'est pas une décision définitive, j'essayerai de leur montrer, dans leurs phrases qu'ils peuvent dire, qu'ils peuvent faire des incohérences.....

Et si ils m'écoutent, qu'à mon avis c'est un enfant qui doit être très mal, violent, qui n'a plus de dialogue avec ses parents, pour tout le monde c'est la meilleure solution ... Et l'enfant qui est placé, il va revenir, et dire qu'on va travailler ensemble

Mais en même temps ça ne m'est jamais arrivé alors euh ...
Je pense que je serais comme ça, mais

- Pouvez-vous me raconter une situation où vous êtes sentie en colère ?

C : Alors..., Il y a une famille, actuellement où je vais en encadrement de visite.

Bon ce n'est pas ..., mais qui me met très en colère.

Donc, c'est qu'en fait, c'est un papa et une maman qui sont très jeunes, moins de 25 ans,
qui ont un enfant qui va avoir 2 ans ..., et qui a été placé.

Les parents sont suivis en psy, enfin la maman, oui régulièrement ... le papa a eu un parcours très
compliqué : placement, différentes structures. Mais pour lui il n'est pas malade, pas suivi et ...
J'étais très en colère contre monsieur parce que...

La maman, se rendait compte ... Euh, non elle avait du mal à comprendre le placement et à
l'accepter.

Quand on travaille ensemble, quand on lui pointe les points à travailler elle entend, elle a envie de
faire, elle a vraiment envie de bien faire, pour récupérer son enfant.

Alors que lui, il dit non, enfin il dit oui plutôt, il est toujours d'accord avec nous, alors que dans les
faits, il ne fait absolument rien ... Euh..., du style, quand l'enfant se lève de sa sieste, je lui dis : « Il
est réveillé, venez avec nous, venez jouer avec lui. »

« Oui, oui j'arrive. » Enfin il vient il fait un petit bisou et puis il repart.

Et ça me met en colère, parce que c'est pas possible, quoi ! Sa copine, sa femme en fait, elle a de
grosses angoisses.

Ça fait plusieurs fois qu'il lui dit que ses angoisses ce n'est rien, que c'est du grand n'importe quoi,
donc je crois, ce qui m'a mis en colère, c'est le fait qu'il n'entende pas l'angoisse de sa femme, et
qu'il est en plus très dans la révolte, mais il ne fait pas d'effort.

Ça m'énerve parce qu'il a vraiment un discours paradoxal et il n'entend pas, quoi.

- Est-ce de ne pas réussir à les aider qui est difficile ?

C : Euh, ..., il entend pas quoi, j'ai essayé plusieurs fois, il me disait oui et après il faisait pas ...,
quoi Enfin il me dit tout le temps : « Oui, je sais, je sais c'est vrai ce que vous dites. » ça
m'énerve.

- Avez-vous souvenir d'une situation qui vous ait fortement attristée ?

(Long silence)

C : Je ne crois pas, je ne vois pas.

- Vous souvenez-vous d'une situation où vous vous êtes sentie en difficulté ?

C : Il y a eu une famille où je suis intervenue dès que j'ai commencé dans l'association.

C'est un couple qui ...Monsieur une quarantaine d'années, la dame moins de 25 ans, trois enfants.

On a travaillé régulièrement, pour intervention à l'arrivée de chaque enfant et aussi après en cahier des charges (prévention), pour négligence.

À la base, le premier cahier des charges, pour le premier bébé, par exemple, pour l'habiller elle l'asseyait, il était juste né, elle lui passait le body en lui mettant les bras vers l'arrière.

Après, elle a pu entendre ce qu'on a pu lui dire, mais il y avait ce problème, mais aussi problème avec l'alimentation, l'hygiène en général, mais moi la dessus, ce n'était pas non plus flagrant enfin, ce n'était pas à l'extrême.

- Qu'est ce qui vous a mis en difficulté ?

C : Et bien justement, par exemple l'hygiène, c'était plein de petites choses qui ne semblaient pas forcément très importantes, mais accumulées, ça commençait à faire beaucoup.

L'alimentation, la propreté des enfants, on a travaillé la dessus, ce n'était pas toujours ... Il n'y a que moi qui y allait, le papa refusait toujours ma collègue ..., et euh..., à chaque fois que j'abordais quelque chose, il blaguait, j'aimais pas du tout cette ambiance, l'impression que j'avais, c'est qu'il n'y avait rien de concret et donc voilà ...

Et je me suis sentie en difficulté là.

J'y suis allée, en fait, et là finalement, les parents se sont séparés.

Le papa avait la garde des trois enfants.

Il n'était pas du tout disponible pour travailler l'éveil, pour travailler l'organisation, pour travailler l'alimentation, il était trop pris par ses papiers de divorce, dans l'organisation du déménagement, l'inscription à l'école.

C'était un papa qui se bougeait, là-dessus, c'est un papa qui se bougeait, mais par rapport à ses enfants, il n'entendait pas ce que pouvait dire l'école, par exemple.

Le petit allait à l'école toute la journée, l'école à dit plusieurs fois, qu'ils avaient l'impression que le petit mangeait pas, parce que quand il arrivait à l'école le matin, il mangeait comme si il n'avait pas mangé depuis 15 jours.

Et moi, j'ai fait les courses avec le papa, j'aidais à faire les menus, tout çaAlors après dans les faits, je ne sais pas, parce qu'il me disait toujours oui et dans les courses je voyais bien qu'il achetait, mais après comment il préparait la semaine, je ne sais pas. Et lui il n'entendait pas et quand on faisait les courses il me disait : « Ben, vous voyez, qu'après on ne vienne pas me dire que je ne donne pas à manger à mes enfants, parce que j'achète. »

Donc en fait, j'étais en difficulté, parce que l'ambiance n'était pas saine, enfin je ne me sentais pas ...Je n'arrivais pas à travailler avec lui ..., c'était, je le cadrais.

On a revu le contrat qu'on avait passé avec, en revoyant je lui ai dit quels moyens on fait pour atteindre les objectifs, tous les deux, tout ça ensemble, on l'a fait.

Ensemble on l'a fait, je me suis dit que ça allait revenir et pas du tout.

Donc avec l'AS et la puéricultrice, on a parlé.

La crèche aussi, où allaient les tout petits, qui voyait que ça n'allait pas très bien à l'école, a demandé une concertation, et moi j'ai arrêté d'intervenir.

Et après....., j'étais complètement débordée, ça m'a soulagé, je ne pouvais pas travailler avec lui .Quand j'y allais, j'essayais de faire mon travail et il n'entendait pas et je ne trouvais pas d'autres moyens pour ...

- Est-ce que le fait qu'il s'agisse d'un papa qui se trouve avec ses trois enfants a pu avoir une influence sur cette relation ?

C : Non, je ne pense pas, au contraire, parce que je crois que comme c'était un papa, j'étais beaucoup plus ferme, j'hésitais pas à lui dire.

Je crois que j'ai plutôt essayé de le cadrer, de dire vraiment les choses, alors qu'avec une maman j'aurais été moins directe.

-Avez-vous, au contraire, des souvenirs de situation de joie ?

(Long silence)

C : On se souvient des choses difficiles et pas facilement des choses agréables, c'est dommage.

(Long silence à nouveau)

C : Là comme ça, je ne sais pas, en fait.

En même temps, il y a plein de choses qui me viennent en tête, des choses anodines, des sorties avec des enfants.

Si, j'ai une image, là, qui me revient, après un encadrement de visite d'un enfant.

En sortant, il avait un sourire énorme alors qu'en tant qu'adulte, pendant l'encadrement, moi j'avais l'impression qu'il ne s'était pas passé grand-chose.

Mais à la fin il est parti avec les yeux pétillants.

Ça fait du bien, quoi ..., chacun à sa propre ...

Voilà, il y a les sorties pendant les encadrements de visites, la piscine par exemple.

J'ai fait un encadrement, une fois pendant les vacances scolaires, avec une maman.

La maman n'aimait pas l'eau du tout mais elle a accepté d'y aller, elle est restée assise dans l'eau, mais elle suivait sa fille de bassin en bassin, enfin c'est des petites choses comme ça.

Ça m'a fait plaisir à voir, parce que, je me suis dit ; cette maman, elle a certainement des difficultés, je ne connais pas bien son histoire, parce que je n'intervenais pas depuis longtemps et pas régulièrement.

Mais ça fait plaisir qu'elle fasse des efforts pour sa fille, pour qu'elle soit heureuse et le temps qu'elle passe avec elle..., c'est super, quoi.

- Avez-vous déjà vécu des situations où la famille refuse votre intervention ?

C : Ça ne m'est jamais arrivé, je réfléchis.

Peut-être pour un encadrement de visite, une maman qui ne me l'a pas dit explicitement.

C'était une maman.....

Je suis quelqu'un d'assez perfectionniste, si ça ne bouge pas dans l'encadrement de visite j'ai un peu de mal.

Cette maman ..., ça ne me dérange pas plus que ça, elle est très manipulatrice.

- Avez- vous des souvenirs de moments de violence, d'insécurité pour vous ?

C : Oui..., je n'arrive pas à revoir où.

Le sentiment je sais que je l'ai eu après, euh..., ce n'est pas dans des familles actuelles en fait.

(Long silence)

En fait, c'est lors d'un encadrement de visite.

Dernière encadrement de visite, j'ai senti une violence, je n'étais pas inquiète, parce que c'était pendant la sieste. Lui il a pu avoir des mots très durs vis à vis de sa femme, moi je les ai laissé faire, on n'est pas là pour régler leurs problèmes.

J'ai seulement dit que le petit dormait.

La seule chose que j'ai dit c'est, comme c'était l'heure d'aller chercher leur fils, s'ils pouvaient mettre ça entre parenthèse.

- Et par rapport à vous, des peurs ?

C : Il y a eu une fois, le papa qui était tout seul avec ses trois enfants. Quand il était avec sa femme, il a pu avoir des mots durs vis à vis de tout le monde, enfin, de tous les travailleurs sociaux.

J'en ai parlé au directeur et la fois d'après, quand je suis allée chez lui, je lui ai dit clairement les choses, je lui ai dit : « Je ne suis pas là pour me faire insulter. »

Le papa a dit « Non, non, mais je parle beaucoup mais, je n'agis pas. »

- Pouvez- vous me décrire les différents types d'interventions, autre que la protection de l'enfance?

C : En CAF, c'est maternité, grossesse pathologique, maladie des enfants, maman en longue maladie, maladie évolutive.

Pour les mamans qui ont une maladie évolutive c'est beaucoup d'écoute par rapport à la maladie, les papiers, l'organisation, les déclarations cotorep, un accompagnement, une écoute et une aide auprès des enfants.

Il n'y a pas besoin d'être la deuxième maman.

Avec sa maladie, je m'occupe des enfants, pas question qu'elle fasse la toilette, je m'en occupe et le ménage.

Après, en cahier des charges :

Il y en a un et je n'y vais que de temps en temps. Là, c'est beaucoup de ménage, pour moi ce n'est pas une intervention de prévention à proprement parler, y a pas danger.

C'est une maman très dépressive.

Le garçon va très bien, il est suivi tous les 15 jours à Goise (Service de Pédopsychiatrie)

Il va très bien.

Les encadrements de visite, l'objectif c'est le lien avec les enfants, orienter les choix par rapport aux jeux.

L'objectif c'est souvent : aider le lien entre les parents et l'enfant qui vient pour l'encadrement de visite. Au début on est surtout, pour protéger, jouer avec les enfants.

Si la maman veut rien faire ou si l'enfant veut rien faire, ben, ce n'est pas que ça m'énerve, mais c'est que au fur et à mesure de mes encadrements de visites, et maintenant tous les jours je fais ça, est-ce que je suis vraiment formée pour faire des encadrements de visite ?

Non, parce que en formation on ne nous a pas parlé d'encadrement de visite.

Sur le département, on fait beaucoup d'encadrements de visite, euh ..., euh...

Heureusement, on peut appeler les travailleurs sociaux, ça aide.

Par rapport à ce papa qui était en colère, j'ai réalisé que ce n'était pas ma vie à moi, quoi, que c'était la sienne et que j'avais pas à lui imposer, à le forcer ça ne sert à rien, qu'eux puissent évoluer dans leurs carences.

Je suis là pour montrer les carences pour aider.

Plus ça va, plus je me rends compte que je n'ai pas à palier, alors qu'avant, pour l'enfant, pour ne pas que la visite elle soit nulle

Enfin voilà, je crois vraiment qu'il faut que je travaille là-dessus.

- Pouvez- vous me raconter une intervention que vous avez vécue comme positive en m'expliquant comment était la relation aux personnes de cette famille ?

C : Oui, euh ... J'ai une famille en tête, en même temps je me dis que si la situation a évoluée, ce n'est pas que parce que, que par mon intervention.

Ça a quand même évolué, moi je venais et pour les naissances, les visites n'étaient plus totalement encadrées, au fur et à mesure.

Et au fur et à mesure des interventions, il y a eu une évolution, ça a évolué, quoi ...

Ça a évolué, je prenais du plaisir à venir.

Mais c'était bien, après j'ai toujours deux trois inquiétudes, parce que la maman on ne sait pas trop.

Mais en même temps, j'avais confiance, parce que l'enfant grandissait et que c'était équilibré.

- Comment voyez-vous votre relation avec cette personne ?

C : Entre moi et elle ? Euh.... ?

- Quel adjectif pourrait définir cette relation ?

C : Euh... ! Professionnelle mais en même temps, affectif parce que en fait je pense qu'on a pu travailler des choses, mais il y avait quand même de l'affectif ça s'est sûr.

Affectif, mais pas rendu dans l'extrême, ça veut dire de l'affectif professionnel.

Parce que c'est vrai pour travailler on a besoin au moins un petit peu.

Si on a pas d'affectif ça ne passe pas.

- En quoi cette relation a-t-elle servi ?

C : Relation qui m'a permis à moi, de pouvoir me poser, m'a permis de pouvoir dire des choses à cette maman et qui a permis à cette maman de me dire des choses et d'effectivement, d'entendre les choses que je pouvais lui dire.

Cette relation là, je n'ai pas retrouvé ça ailleurs, dans les autres encadrements de visites.

Je pense à une autre situation où les enfants sont placés et la maman n'accepte pas le placement. Il n'y a pas possibilité de dialogue et puis il n'y a pas d'affinité.

C'est une relation très professionnelle : « vous êtes là parce que je suis obligée »

J'ai l'impression qu'elle me prend, ma présence, comme le gendarme.

Elle me prend parce qu'elle est obligée.

Elle ferme pas la porte au nez, mais elle sait très bien m'utiliser. Elle est illettrée, parce que si elle reçoit des lettres, des papiers, qu'elle a besoin de faire une lettre elle demande, alors qu'on n'est pas là pour ça.

Je me suis sentie obligée parce que si je disais non elle s'énervait, et c'était l'enfant qui prenait tout, j'en ai parlé avec mes collègues, finalement on est obligée d'accepter, dire oui à des petites choses pour que l'ambiance soit sereine quand elle reçoit son enfant. C'est plein de petits trucs.

Effectivement, on sort du cadre régulièrement et en même temps on est là pour protéger l'enfant et si on ne le fait pas et ben, c'est lui qui prend.

- Préparez-vous vos visites ?

C : Avant je faisais ça, au début, maintenant je le fais moins, enfin je le fais mais dans ma tête, dans la voiture, en fait en y allant, je me dis : Bon alors concrètement là qu'est ce qui m'attend. Pour les visites encadrées c'est : qu'est ce qui m'attend, comment va la maman, qu'est ce que je vais pouvoir dire pour pouvoir calmer, le schéma est toujours un peu le même.

Selon l'état de la maman, soit elle est très bien et dans ces cas là, on parle de ce qu'elle pense faire ensemble, du projet de la visite, et parler de la visite avant qu'il arrive.

-Et si elle ne va pas trop bien ?

C : En fait j'arrive toujours un quart d'heure avant l'arrivée des enfants, je sonne chez elle, des fois elle est en bas, on discute en bas, ou des fois, je monte, elle est en train de finir son ménage. On discute pendant qu'elle termine son ménage, vraiment ce n'est pas cadré, en disant dans la discussion, j'essaye de voir comment elle est, est-ce qu'elle a passé un bon week-end. C'est des choses anodines mais qui permettent de voir comment elle est, ça va permettre que si elle a des trucs à dire, qu'elle les dise là, et pas pendant la visite.

Moi comment je me positionne, le début de visite, je reste en retrait, pas physiquement mais, je dis bonjour à la famille d'accueil, alors là c'est pareil, les enfants pas forcément.

Donc en fait, je sers la main à la famille d'accueil, je dis bonjour à l'enfant, si il s'approche vers moi pour me faire la bise, je suis là, si il veut pas ..., je suis plutôt là pour cadrer un peu l'échange.

C'est vachement dur de se dire, ben non, en fait c'est pas moi.

- Je vous propose 4 mots à choisir ou en rajouter et me dire le lien que vous voyez avec votre travail ? bien ; pas bien ; retenu ; libre.

C : Ouah ! Bien et pas bien, me fait plutôt penser au cadre que l'on peut mettre pour les enfants, et retenu libre, plus cadre pour moi, par rapport aux dérapages. Libre serait plutôt pour CAF, plus libre qu'un encadrement de visite, même si on a des limites qu'on ne peut pas tout faire. Les visites si on n'a pas ce cadre là, on risque de déraiper dans l'affectif, ou au contraire des parents qui ont déjà connu des échecs aimeraient qu'on prenne en charge.

- Avez-vous déjà dû faire face à des demandes de familles auxquelles vous n'avez pas pu répondre ?

C : Peut-être des mamans qui veulent prendre le bus, et là je n'y connais rien. Donc j'ai ... Je lui ai dit de se renseigner au Tan et que je pouvais l'accompagner, regarder avec elle, pour prendre les places. Quand je ne sais pas je n'ai pas honte de le dire. Après, tout ce qui est d'ordre, euh ...

- Des situations qui sortent du cadre ?

C : Ce qui est plus difficile à faire comprendre et des fois, c'est après coup qu'on s'en rend compte, que c'était hors cadre.

Un exemple : j'arrive un matin chez une maman pour la visite et elle me dit « j'ai rd chez le médecin à 10h00. » Et l'enfant arrive à 10H15. Elle me dit : « C'est pas grave, je l'attends et on va chez le médecin, j'ai déjà prévenu que j'arriverais en retard. » J'ai dit à l'enfant : « On va attendre maman dans la voiture. » Mais la maman est venue nous chercher disant : « Il peut pas me prendre tout de suite, venez avec moi dans la salle d'attente. » On a passé l'encadrement de visite dans la salle d'attente.

Comme on est arrivé pour manger, elle avait rien prévu, on a pris un sandwich.

Là, par contre, on peut pas du tout, on est en dehors du cadre et elle nous prend au pied levé.

Et si on lui demande de pas aller, elle dit « Comment je fais moi, je suis pas bien, j'ai besoin. » voilà.

Après, quand on a repris avec l'éducatrice et la mère que tout ce qui est pendant le temps de visite, elle a dit : « J'ai pas le droit de faire des choses pour moi. » Mais d'un ton très agressif,

Forcément c'était pour aller chercher de l'argent, l'argent elle peut aller le chercher à un autre moment.

Mais voilà on va y aller....

- Avez-vous des souvenirs de collaboration avec travailleurs sociaux positive pour vous ?

C : Oui, par rapport à un couple qui s'était séparé, avec trois enfants, dans cette famille là c'était en prévention, donc il y avait l'assistante sociale et la puéricultrice qui venaient très souvent, qui m'ont beaucoup soutenu, parce que j'aurais débordé dans l'affectif, sans cadre quoi ...

Et donc tous les mois, on avait un rd avec la puéricultrice, l'éducatrice dans la famille, pour recadrer, pour discuter, pour échanger sur comment se passait la..., enfin, le cahier des charges, les interventions, comment chacun se positionnait et là, euh..., pour moi c'était bénéficier d'un moyen d'échange, j'appelais, euh..., d'un soutien de professionnelles qui ont euh ...

- A l'inverse des collaborations difficiles ?

C : Plus un manque de communication entre nous, euh..., la maman chez qui on est intervenue, en prévention, déjà, et avec elle, parce que les enfants étaient bien avec nous, allaient à l'école régulièrement, pour nous elle pouvait se débrouiller toute seule.
Mais l'AS elle avait une autre approche de la famille, c'est bien évident, et elle nous avait appelés plein de fois

- On n'avait pas dû aborder l'histoire du cahier des charges, dans vos pratiques comment vous le décririez et qu'est ce que vous en pensez ?

C : Le cahier des charges concernant la protection la prévention ?

- L'un ou l'autre ou les deux.

C : Euh..., déjà c'est un bon outil, c'est un bon outil, ça donne les objectifs de travail, qui sont clairs et précis, normalement qui devraient être clairs et précis pour, euh..., nos partenaires, mais aussi pour les familles, donc c'est une base de travail qui est, euh..., qui est importante, euh ... Mais bon après, il nous manque quelques infos pour qu'on puisse intervenir dans les familles, parce que parfois y a des cahiers des charges, en protection non en prévention, pardon, où on nous demande : accompagnement aux courses, accompagnement à l'équilibre alimentaire, mais accompagnement aussi au niveau éducatif, accompagnement au niveau des loisirs des enfants, mais également organisation des tâches ménagères, enfin tout ça quoi, en fait tout ce qui concerne le quotidien et c'est parfois impossible, on peut pas tout faire d'un coup .

Quand on a que ces objectifs là, et qu'on a pas la structure de la famille, on a pas, enfin, on a rien, on a pas l'histoire, qu'est ce qu'a amené à avoir un cahier des charges en prévention, ben on y va, on travaille un peu, quelques séances où on y va à tâtons et on travaille pas, on rentre pas dans le tas, entre guillemet.

- Alors quand vous dites : on vous demande, qui vous demande en fait ?

C : En fait comme, ben c'est le ..., ben, c'est l'assistante sociale ou la puéricultrice qui est à la demande du cahier des charges, donc là après ça dépend de comment elles, elles voient, oui elles, c'est souvent des femmes, comment elles, elles voient la situation et notre travail dans la famille, mais bon voilà ça dépend, quoi.

Et souvent on reçoit le papier directement ici, en fait, donc, euh, on n'a pas de contact avant, souvent on prend RDV avec eux.

Et on a un RDV, et après, euh...

-Et quand il y a ce RDV, après ça permet de ?

C : Ben après c'est plus clair, quand même ...

- Vous avez les informations après coup ou pas ?

C : Oui on.., souvent oui, quand on arrive à trouver une date, euh ..., Si c'est urgent souvent on intervient avant qu'on se rencontre, euh ..., ça dépend, quoi.

Mais souvent quand on se voit de vive voix, c'est quand même plus facile de poser des questions et d'avoir des réponses, ça c'est sûr.

- Par rapport au cahier des charges, vous, est-ce que les durées et les fréquences des interventions sont adaptées, de votre point de vue ?

C : Ben, disons que c'est un cadre, enfin ça a changé, avant on était pas à temps plein, donc différents directeurs avaient calculé que ça faisait à peu près 4 heures par semaine, d'intervention dans les familles, euh... Donc, on ne bougeait pas de là, si non on dépassait notre temps plein.

Maintenant, on est plus dans ce cadre là, on est dans le cadre ou on est payé à l'heure, donc, euh..., je pense que ça va changer.

Mais, c'est vrai que avant, le fait qu'on faisait que 4 heures par semaine, enfin y a des familles où des fois c'était trop, parce qu'ils ne pouvaient pas supporter quelqu'un 4 heures par semaine derrière leur dos, entre guillemet et... Mais parfois, pour d'autres, ce n'est pas assez, parce que justement y a besoin de beaucoup au départ et de diminuer, mais peut-être que avec le nouveau fonctionnement ça va changer.

- C'est au niveau conventionnement de l'association c'est ça ?

C : Non, c'est le fonctionnement avec le conseil général, en fait maintenant le conseil général nous paye à l'heure.

- Donc elles ne sont pas prévues avant, vous faites le nombre d'heures que vous voulez et après y a une facturation mensuelle, c'est ça ?

C : Voilà.

- Donc plus de limite d'heure d'intervention dans les familles ?

C : Non, mais on a, je crois que c'est 5 mois, enfin on a quand même une durée de 5 mois qui peut être renouvelable 5 mois. On garde ça. Mais, après c'est aux ..., comme ce n'est pas le conseil général comme institution, j'ai envie de dire, qui décide, c'est chaque chef de SAST (service d'action sociale territoriale) qui décide, chacun va gérer sa propre enveloppe, donc euh..., donc à mon avis ça peut être très différent de chaque secteur, selon le directeur du SAST .

- Sur des choses plus pratiques, quand vous intervenez sur les choses du quotidien, et que vous arrivez dans une famille où tout est en désordre les jouets, la vaisselle sale, le linge pas rangé, qu'est-ce que vous faites, comment vous procédez ?

C : Euh, ben déjà en cahier des charges, c'est..., déjà voir avec la maman, enfin ..., ou le parent qui est présent, pour voir quelle est la priorité, et euh, si ils s'en fichent, moi je, je crois que ça a dû m'arriver, mais je m'en rappelle plus, mais, euh..., pour moi c'est partager les tâches quoi : « Ben, qu'est-ce que vous, vous avez envie de faire, pendant ce temps je vais faire ça. » Et, euh..., voilà, donc ça c'est du matériel pur, mais après au delà de ça, si ils sont débordés à ce point là, c'est que il y a un gros problème d'organisation donc, mettre en place un planning, par exemple sur la semaine, des choses toutes bêtes, euh ... un planning pour, euh... : quand on a fini de manger, débarrasser la table, nettoyer la table, voilà.

- Et, ça marche ça en général ?

C : Pas toujours, ça dépend des motivations des personnes et puis, euh..., pas forcément de leurs motivations, mais aussi de leur fonctionnement, quoi. Si ils sont habitués pour eux, ce n'est pas grave que ce soit le bazar, ben ce n'est pas grave, quoi.

- Pour vous non plus ce n'est pas grave, si ce n'est pas grave pour eux ?

C : Ben, pour moi tant que l'hygiène est respectée, bon effectivement si les enfants mangent dans des assiettes sales, ben là non.

Si la salle de bain est très sale, ben non plus.

Mais en même temps, si y a, euh..., plein de jouets dans une maison, bon. Et en même temps, c'est une maison qui vit, enfin voilà

- Et si dans le cahier des charges c'est rangement, par exemple ? Et que bon, vous vous rendez compte qu'y a bien des choses qui ne vont pas trop mal ?

C : Ben après c'est dans le bilan qu'on va le marquer, on peut le marquer aussi que on a pu observer, selon les faits, en fait, on a pu observer des choses, on a voulu mettre des choses en place, ça n'a pas bougé pour telle et telle raison, et après on peut marquer en conclusion que finalement ça n'a aucune incidence sur, euh..., sur les enfants, ils sont ni maltraités, ni de la négligence donc après, euh ...

- Et est-ce que ça a un poids vos bilans ?

C : Ben, je sais pas trop, en fait, se qu'ils deviennent nos bilans, en fait après, donc, euh, je ne sais pas, franchement je sais pas. Après, c'est un travail aussi, on l'écrit mais après y a les bilans oraux avec l'assistante sociale et puis, euh..., la famille donc c'est vrai que ça, dire les choses aussi c'est pratique, et après bon si il faut un renouvellement, euh... c'est d'un accord commun avec toutes les parties, quoi.

- Alors sur les choses du rangement, de l'hygiène tout ça est-ce que vous faites un parallèle entre votre intérieur, chez vous, et puis la tolérance que vous pouvez avoir chez les gens où vous intervenez ?

C : Non, je ne crois pas, je ne sais pas, je me suis jamais posée la question ..., bonne question (rires)

C'est une bonne question, euh ..., je crois que, enfin moi j'ai pas d'enfant, donc quand moi je vois des enfants et des jeux dans une pièce et que y a des jeux qui traînent un peu, même si ils sont pas super bien rangés, c'est vrai que franchement ça me dérange pas, peut-être que c'est aussi parce que le fait que je me dis, quand les enfants jouent, ils jouent quoi, on peut pas tout cadrer, après le rangement euh... Je sais que je suis allée dans une famille où c'était très, euh..., enfin ..., très bordélique où on s'y retrouvait pas, bon ben après tout, c'est le problème, enfin oui, je crois qu'après tout c'est le problème des ..., des personnes qui vivent dedans, donc peut-être un peu quand même, euh... Mais pas entièrement, j pense que je suis..., ouais enfin j'essaye de voir selon leur fonctionnement, oui.

- Alors, sur des questions qui vous concernent vous plus particulièrement :

Votre âge ?

C : 25 ans

- Avez-vous des enfants ?

C : Non.

- Vous vivez seule ou ... ?

C : Accompagnée

- Votre compagnon, quel regard porte t-il sur votre métier ?

C : Il en parle pas souvent, en fait souvent il m'écoute, donc c'est bien, il m'écoute euh ..., il m'écoute, et souvent il dit : « Mais tu te prends un peu trop la tête » ça permet de prendre du recul. Et, euh ... voilà, on, parfois il peut dire, euh... : « C'est compliqué, quand même » ou « ce n'est pas facile » mais ...

- Il est dans un domaine qui est très différent ?

C : Il est dans l'informatique, il est pas du tout dans le lien social, pas du tout. Mais oui, non, si non, il est..., enfin, il est plutôt tolérant, j'ai envie de dire, parce que justement parfois on rentre d'une famille on n'est pas bien, on voit des choses qui nous travaille, c'est vrai que

le fait de pouvoir en parler et de..., de savoir qu'il y a une écoute sans forcément qu'il y ait de jugement ou quoique ce soit derrière, c'est vrai que ça fait du bien quoi.

Et voilà. Et il fait ça.

- Et votre entourage, comme votre famille, quelle a été leur réaction quand vous avez choisi ce métier ?

C : Ben, je crois qu'y a pas eu trop de réaction, je ne sais pas. Ben, déjà, c'était un métier qui était connu dans la famille, parce que, euh..., ma maman faisait partie d'une association, en tant que bénévole, donc elle connaissait ce métier. Elle, quand elle était jeune mère, donc, elle a été aidée également par une travailleuse familiale, à l'époque.

Donc, elle connaissait le milieu, euh..., mon père aussi, non y a pas eu de réaction, euh ...euh. Je sais pas ça m'a pas marqué, voilà c'était mon choix, c'était oui : « ça te correspond. » enfin oui, j'ai pu entendre ce genre de choses.

- Vos parents ils sont dans quels milieux, eux ?

C : Euh..., mon père il est plombier et ma mère est employée de bureau dans une grande entreprise de transports.

Voilà, mais par contre c'est les amis, quand j'en parle avec les amis c'est plus compliqué, parce que à chaque fois ils voient en..., enfin c'est comme ça que je l'interprète, mais ils me voient en super Women : « Ah, dis donc, je te plains, et comment t'arrives à supporter ça et.. » Donc j'en parle plus parce que c'est énervant d'entendre ce genre de choses, euh ..., des fois on voit des situations qui sont pas faciles et on est pas très motivée mais alors en plus quand on entend ça le week-end c'est bon quoi ... C'est pas, on a pas envie, ou des personnes qui viennent, ben tient ... du style ma tante un jour qu'a eu un problème avec un de ses enfants : « Ben tiens, j'ai eu ça avec mon enfant, qu'est ce que tu en penses ? » Ben moi j'ai pas envie d'être TISF auprès de ma famille, quoi. C'est impossible y a trop d'affectif ce n'est pas possible.

- Comment vous voyez votre avenir dans ce métier ?

C : Euh, ben, comment je le vois, ben déjà depuis la dernière fois qu'on s'est vu ça a quand même changée, parce que je suis Mon contrat est toujours contrat TISF, mais je fais beaucoup moins d'heures en TISF. Je fais plus d'animateur de secteur, donc gérer, les auxiliaires de vie sur le secteur de Niort, donc concrètement, moi, le métier de TISF ... Actuellement, sur Niort, on a des encadrements de visite réellement tous les jours et ça c'est trop. Enfin, c'est très dur psychologiquement et enfin physiquement aussi, parce que bon, c'est lourd, donc moi je pense que le métier de TISF, au fur et à mesure, je l'avais laissé de coté, euh... voilà

- En vue de faire quoi alors ?

C : Ben, justement gérer plutôt un groupe, euh... de l'encadrement mais sans forcément être non plus au tout haut niveau, quoi, tout en étant proche du terrain, parce que c'est aussi un lien avec les personnes, les familles, euh..., essayer de les aider mais par d'autres moyens, par d'autre

partenaires et aussi tout un réseau à construire, c'est ... c'est autre chose quoi, c'est plus réel, c'est le terrain, euh, non plus trop le terrain, c'est entre les deux .

- Parce que là, en gros chaque TISF a combien de... ?

C : D'encadrement de visite ?

- Oui, intervient dans combien de familles en même temps, disons ?

C : Euh Là comme ça je ne sais pas.

- Mais vous dites tous les jours, au moins une intervention par jour ?

C : En encadrement de visite oui, enfin sauf le lundi actuellement, on en a pas, mais, euh..., le mardi on en a une, alors sans compter les vacances des fois, parce que quand y a des vacances, des fois on a des encadrements de visites que pendant les vacances, ça se rajoute, donc sans compter les vacances scolaires, le mercredi on est toutes les trois présent en encadrement de visite de 10 h à 18 h quasiment, et, euh... Le jeudi y en a un par mois et le vendredi y en a un aussi. Voilà, mais pour nous toutes, bon ce qui fait que si y en a une qui est en arrêt de travail, ça veut dire que l'encadrement de visite ne peut pas être maintenu parce que, les autres en ont ailleurs, donc ne peuvent pas, enfin c'est ...

C'est compliqué à gérer, oui.

- Quelques mots sur l'association, est-ce que vous pouvez nous la décrire rapidement, combien vous êtes.... ?

C : Ben moi, ce que je trouve important à dire, pour cette association là, c'est qu'on a un conseil d'administration, euh... Mais qu'on ne voit pas, en tant que salariés. On a un directeur, enfin le conseil d'administration délègue ses pouvoirs au directeur, donc quand on a un souci on voit avec le directeur, donc on a à faire avec un professionnel et non un bénévole, ce que je tiens à souligner, euh ... et puis ben si non, on est de plus en plus nombreux, nombreuses d'ailleurs, en TISF on vient, sur NIORT y a une nouvelle TISF qui vient d'être engagée, donc on est trois sur Niort, euh ... 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, on est 10 TISF sur tout le département, et en auxiliaires de vie sur Niort, elles sont 15, sur Thouars elles sont 6, Parthenay 2, Melle 2 et St Maixent 2, voilà et trois secrétaires .

- Donc vous vous rencontrez à quelle fréquence avec vos collègues et à quelles occasions ?

C : Sur le secteur de Niort, en TISF, on se rencontre une fois par mois, voire deux fois par mois avec le directeur, en plan de travail, pour parler des familles, pour établir notre plan de travail tout ça, euh ... Et après avec les autres salariés, non avec les autres TISF, on se rencontre aussi tous les trois mois en échange de pratique et il y a une réunion institutionnelle aussi qui a été mise en place, donc on passe toute la journée ensemble et après avec toutes les autres collègues on se voit aux droits d'expression donc euh..., qui se passent deux fois dans l'année aux ..., fêtes de l'association, aux fêtes de bonne année. Mais à chaque fois, ça tombe sur le droit d'expression, enfin on se voit pas trop, quoi. Mais chacun se voit sur son propre secteur, voilà, comme les auxiliaires de vie sociale de Niort, elles peuvent se voir tous les mardis midi, ici quoi, l'association est ouverte et je suis présente également pour, euh ... Si elles veulent se rencontrer, discuter des familles, échanger.

Voilà sur chaque secteurs, ça c'est une fois par semaine ça été mis en place chaque semaine sur chaque secteur.

- Est-ce qu'il y a des choses qui peuvent faire conflit dans l'association ?

(Silence)

- C'est mauvaise question ?

C : Non, non, c'est euh ...

- Sans dévoiler trop de choses, quelles sont les choses qui peuvent être plus compliquées ?

C : C'est pas, là actuellement, c'est pas forcément, on est pas, enfin il peut y avoir conflit, conflit c'est peut-être un grand mot, enfin on est pas forcément d'accord avec notre directeur. Et ce qui n'est pas facile à gérer puisque avant, euh..., donc, enfin ...

- Et sur quel type de chose que vous n'êtes pas d'accord ?

C : C'est sur l'organisation du travail, la rigueur, le cadre, euh sur ... La vision de l'association, sur sa, euh..., le..., oui, je crois que c'est ça, son rôle à lui par rapport à nous, enfin, nous comment on voit son rôle par rapport à nous. Il est différent par rapport à ce que lui il voit de sa fonction, on n'est pas dans la même longueur d'ondes.

- Et vous qu'attendez vous de lui ?

C : Euh ..., on attend qu'il soit présent, qu'il soit avec nous, qu'il soit là au quotidien, et si il y a une urgence, qu'il soit présent, qu'il gère, euh ... Dans les familles, qu'il entende parfois le mal être des employés, que..., voilà.

- Plus en lien avec le terrain, avec les choses du terrain ?

C : Plus en lien oui, oui, et puis bon, après au niveau du conflit, au niveau de l'ambiance peut être, c'est bon justement, mais bon c'est pas lié seulement à l'association, enfin pour moi toutes les associations, à mon avis, doivent rencontrer le même problème c'est, ben justement, l'évolution de nos interventions, qu'elles soient en TISF ou en auxiliaire de vie, euh... Sur Niort, par exemple, en 6 mois y a eu un énorme changement de travail, avant elles faisaient beaucoup de ménage, maintenant elles font des toilettes tous les matins, c'est pas la même organisation, c'est beaucoup de temps sur les routes, euh, beaucoup moins de temps auprès des personnes, euh..., ça demande pas forcément les mêmes compétences, euh..., donc forcément ça peut engendrer un mal être, enfin voilà.

- Et c'est des choses qui ne seraient pas prise en compte suffisamment, malgré les temps de parole que vous avez ?

C : Elles prennent du temps à être entendu, faut que il arrive des choses pour que ça bouge, c'est dommage quoi, donc voilà.

- Je crois que je vous ai posé les questions qui me manqué, et vous m'avez déjà un peu répondu, mais si vous vivez des moments difficiles au travail est-ce que vous arrivez à en parler à l'extérieur, avec votre conjoint par exemple ?

C : Oui, ça je peux, après sans forcément tout dévoiler, mais je sais que ça m'est arrivée de dire que là j'étais mal pour des situations, et c'est vrai qu'on écoute aussi ce qu'on peut dire, ça peut aider à aller mieux.

- Alors quel regard vous portez sur votre évolution ?

C : (rire) ça a bien évolué déjà, en, ça fait combien de temps que je suis TISF..., trois, quatre ans, ben, ça évolue pas mal et moi je vois que ma vision du travail a changé aussi. Peut-être aussi parce que je sens plus mes limites. Peut-être que je me voyais aussi en tant que TISF au départ super Women, qui peut régler des conflits, et en fait, ben notre métier c'est plus ça, quoi, ça l'a jamais était j'pense mais, euh ... Le fait de travailler en prévention, on n'est pas des supers Women qui peuvent tout gérer, mais le fait de travailler en pratique avec les familles, euh..., d'avancer, de voir que les gens avancent ça fait du bien et ça soulage.

En encadrement de visite, quand il faut juste être présent pour éviter des mauvaises paroles ou des coups, ben, on n'avance pas parce qu'on ne peut pas travailler, enfin la personne qui est en face de nous ne peut pas évoluer et moi je trouve ça très frustrant, et c'est aussi pour ça j'pense que je ...

- Vous vous éloigné de ça ? L'évolution c'est pour vous, s'éloigner de la protection de l'enfance ?

C : Ouais, ça me pèse vraiment, ça commence vraiment à me peser .Là, je travaille actuellement, que le mercredi où je fais des encadrements de visites, mais, j'en fais deux, donc en fait ça va quoi, j'arrive à les gérer et j'arrive à..., justement, j'arrive à le gérer, j'arrive à prendre du recul, alors que autrement quand on en a 4 dans la semaine, ben c'est pas possible, on...

- Le fait que votre présence soit imposée davantage, peut-être ça fait une différence pour la famille ?

C : Non, c'est les situations qui sont de plus en plus dures, des parents qui ont un passé, euh ..., d'aide social très lourd, qui ont un passé psychologique, où il faut tout le temps recadrer être le gendarme, euh... Même si c'est pas forcément ce que eux ils nous disent, mais c'est quand même ce qu'on fait tout le temps, alors c'est fatigant quand on partage rien c'est pas ...

Enfin, voilà, moi je trouve que ce n'est pas la relation que je recherche avec les personnes aidées.

- Alors c'est quoi la relation que vous recherchez ?

C : Ben, justement de l'aide, enfin là ce n'est pas aider, c'est cadrer, c'est..., c'est imposer, c'est pas, enfin, c'est discuter mais ils entendent pas, parce que ils peuvent pas, mais oui, pour moi c'est plutôt avancer soutenir, euh, valoriser, bon valoriser on le fait aussi, mais c'est moins important, c'est voilà.

Puis y a un échange aussi, que eux ils nous apportent également et pas tout le temps qu'on soit sur la défensive en disant : Attention qu'est ce qui va se dire ? Voilà.

ANNEXE 3

Exemple d'entretien 2

Entretien avec Florence

AGE : 54 ans

ANCIENNETE : 23 ans

ASSOCIATION : AFP

TRAVAIL CONJOINT : routier

ENFANTS : 0

- Je vais, pour commencer, vous demander de me présenter votre parcours, comment vous en êtes arrivée à ce métier de TISF, qu'est ce que vous avez fait avant ?

F : Oui, ben... quelques fois je me pose la question, hein, j'ai été..., j'ai fait l'école ménagère de 14 ans à 17 ans, et puis après, ben, mon père est décédé, donc il a fallu travailler de bonne heure, donc, euh..., si non j'aurais certainement poursuivi les études, donc j'ai été placée, je me suis placée, enfin j'étais employée de maison.

- Dans une famille ?

F : Dans une maison, voilà.

Donc, la première a pas été forcément très fluorescente, parce que j'y suis restée 2 mois, que c'était des gens du nord et la dame était très, très dure, enfin c'était le ..., j'peux citer, hein, c'était chez le docteur C, donc qui travaillait à la clinique, ben autrefois, à la.... Aidez-moi, Dr C à la clinique C, j'étais chez eux là, mais elle, c'était vraiment une vraie peau de vache, donc j'y suis restée que deux mois, donc après ben, je me suis replacée ailleurs, alors là après c'était aux meubles S, alors là, après j'étais vraiment bien, oh oui, là j'y suis restée pas mal d'années, là.
Et oui, j'y suis restée très longtemps.

- C'était en quelle année, à peu près ?

F : Et, ben c'était, en soixante euh Attendez, j'suis née en 53, c'était en quelle année, euh..., 72, donc après j'suis allée au meuble S. J'y suis restée très longtemps quoi..., et donc, et un jour je me suis dit : « j'en ai marre, d'être là dedans j'aimerais bien faire autre chose. » Voilà, donc, l'autre chose ça était que je suis partie à ROUBAIX euh..., pour faire un stage de dactylo factorielle aide comptable, donc, c'était la première fois que je partais de la maison. Là, je devais avoir 20 ans, 20, 21 ans, oui, donc euh..., je suis partie 6 mois à ROUBAIX et je suis revenue avec l'examen en poche.

Et après, je me suis rendue compte que le métier de bureau, euh..., ce n'était pas trop mon truc, quoi, ça ... donc, euh..., après j'ai fait des essais de stage, parce que je voulais faire mon service militaire.

Donc voilà, j'avais été prise pour faire mon service militaire et puis au moment de partir, euh..., j'avais trouvé un autre emploi, parce que j'étais sans rien pendant un an, quand même, en revenant de ROUBAIX. Et puis, je me suis dit : ben faut quand même que je bosse, donc j'avais retrouvé un travail d'employé de maison, euh..., chez Cl, là, euh..., transports G-Cl, voilà.

Et entre temps, j'ai reçu ma feuille de route, y avait peut-être 6 mois que j'étais rendue chez eux. J'étais appelée pour faire mon armée, et là, euh..., ben, j'ai refusé parce que j'avais la voiture, euh..., j'avais un travail, ben voilà, et là je crois que ça était le désespoir de ma mère qui m'a appelé ce jour là, 3 fois, pour me dire : « c'est pas vrai que tu ne vas pas partir, c'est pas vrai que tu vas refuser. »

- C'était important pour elle que vous partiez pour le service militaire ?

F : Oui je crois que c'était important.

- Votre père était dans ce domaine là, dans l'armée aussi ?

F : Non mais j'avais un frère qui (Larmes)

- C'est un sujet sensible pour vous ... ?

F : Qui était décédé à l'armée, donc je crois que pour elle c'était...., j'avais la chance de pouvoir ... Donc, j'ai refusé de partir et donc je suis restée aux transports G pendant 7 ans et y a une petite fille qui est née entre temps. Et je disais toujours que si y avait un autre enfant je ne resterais pas, quoi Je voulais partir, et en fin de compte, ben, madame G elle est tombée enceinte.

Et, je suis restée pour m'occuper de la petite fille qui était là, et à 7 ans j'ai dit : ben maintenant c'est bon, elle est pas mal débrouillée, je peux partir, voilà. Donc, je me suis laissée le droit de partir, c'est des trucs comme ça, voilà.

Et donc, moi je me disais : mais qu'est ce que je vais faire. Je voulais partir, mais qu'est ce que je vais faire ? Des fois je me pose la question de comment j'ai eu ce truc de travailleuse familiale. Je ne sais pas par quel biais j'ai eu ça. Je me demande si j'ai pas regardé sur l'annuaire les choses pour le travail et que j'ai trouvé travailleuses familiales, enfin associations travailleuses familiales, et je, euh..., ben, je me suis déplacée pour aller voir ce que c'était et puis voilà.

- A l'époque, donc, vous êtes rentrée comme ça, sans faire de formation ?

F : Si, ben, donc, j'avais 31 ans quand j'ai commencé ma formation de travailleuse, j'ai fait ma formation à Jardres dans la Vienne.

- Tout en travaillant ?

F : Non, non, j'ai laissé le travail.

Donc, je faisais la formation et les stages en association et là je....., on était toute seule à travailler, alors c'est pour ça que ça fait bizarre aujourd'hui, qu'on doit avoir des stagiaires avec nous, parce que autrefois on travaillait toutes seules dans la famille, quoi, lâchée comme ça.

- Même en formation ?

F : Oui, on travaillait très peu avec la travailleuse qui était là. Oui, c'était pas évident, alors qu'aujourd'hui maintenant, il faut qu'on soit avec elles. Voilà, j'avais pas de tuteur, alors que aujourd'hui faut un tuteur.

- Ce n'était pas évident d'être seule ?

F : Ben non, c'est difficile je trouve moi, parce que c'était le jugement aussi qui était là derrière.

- Oui, on contrôlait un peu ce que vous faisiez?

F : Ben, je pense que les familles étaient interrogées pour savoir comment ça allait, je pense, hein, enfin y a même pas je pense, c'était comme ça, quoi.

Et ça c'était en 84, donc j'ai eu mon examen en 85, et puis après y a eu l'année probatoire.

- Des stages ?

F : Là, après l'année probatoire, enfin c'était dans une association, c'était pour voir si on était apte ou pas pour ce métier.

- C'était ici déjà ?

F : Non, non j'étais à l'ADMR, moi. J'ai fait ma formation à l'ADMR, oh oui, alors là, je me suis trimbalée de gauche et de droite à l'ADMR, hein. J'ai fait plusieurs associations, et c'est vrai que je travaillais beaucoup toute seule et je crois que c'est pour ça que j'ai du mal à... à parler parce que j'étais toujours toute seule. Je n'avais jamais personne en face de moi. Et je me disais : bon y a peut être des associations avec lesquelles on peut parler, mais les autres il faut se méfier.

- Avec les bénévoles ?

F : Oui, parce que quand j'étais stagiaire, ben voilà, j'étais attrapée comme ça à un stage à Cerizay. C'est pour ça que je disais toujours : je ne voudrais jamais retourner travailler à Cerizay, parce que vraiment j'ai un nœud de la gorge, ce truc pendant pas mal de temps.

J'étais stagiaire et à une réunion de travail, comme ça, j'avais dit que dans telle famille y a une boulangère qui était venue et qui m'avait laissé un papier, la famille avait tout un dû sur ce papier,

et c'est vrai qu'elle m'avait laissé comme ça. Moi j'avais regardé, quoi, et ça représentait une grosse facture, quoi, et je l'avais redit à une réunion de travail et eux, ils ont insinué que j'avais fouillé dans la famille, quoi. Alors que ce n'est pas comme ça que ça c'était passé, hein. Non c'était..., elle me l'avait donné de la main à la main, voilà donc, euh..., ça avait été marqué sur mon carnet de note ça, voilà.

Et plusieurs petit trucs comme ça, que j'avais redit et je suis dit : punaise ! Ils sont d'égueulasses. Parce que, ça m'avait vraiment apporté des mauvais points, hein. J'avais pas été d'accord sur le truc, donc, j'avais redemandé, euh..., qu'on refasse ce bilan de trois mois à Cerizay, là à l'ADMR. J'avais redemandé qu'on refasse une réunion, voilà, avec les principaux bénévoles. Ils m'avaient saqué, hein.

On était reparti. J'me rappelle, un samedi matin, là-bas à Cerizay, pour refaire ce bilan, parce que moi en plus de ça, c'est important pour mon stage, pour mon examen, donc on..., ils l'ont refait, ils ont refait des trucs mais ce n'était pas à leur gaité de cœur. J'm' étais dit : ben, dis donc ça, c'est pour ça, qu'après ça m'avait quand même dégouté de travailler avec des bénévoles, de dire à des bénévoles, alors que là c'est différents, on a

Donc, après l'ADMR y a bien fallu qu'il me trouve un poste, en 87 donc ils m'ont mis volante.

- C'est pour ça que vous vous êtes déplacée sur tous les secteurs ?

F : Voilà et c'était très dur, et un jour quelqu'un de l'ADMR m'a dit, ben tu sais fabienne, à l'AFP ils recherchent une travailleuse et si tu veux te présenter, euh..., et donc je me suis présentée et ils m'ont pris trois mois, en contrat et puis j'ai été embauché en aout 88, voilà.

- Ça fait donc presque 20 ans ?

F : Ben ça fera 20 ans oui, donc voilà je suis à l'AFP depuis aout 88

- Alors nous allons parler maintenant de ce que vous faites tous les jours avec les familles.

Donc, est ce que vous pouvez me dire comment se passe votre arrivée, c'est-à-dire votre façon de dire bonjour de vous présenter dans les familles ?

F : Ben, déjà l'interphone, moi je me présente jamais en tant que TISF parce que je me dis toujours, les gens ils vont se dire qui c'est qu'arrive ; TISF, euh alors je me présente toujours sous le nom de Mme C la travailleuse familiale, voilà. Comme ça je dis c'est déjà plus court, plus simple, et puis après quand on arrive là haut, moi j'ai toujours l'habitude de serrer la main à l'arrivée et au départ, tout le monde le fait pas, mes collègues me disent ben nous on le fait pas, enfin bon j'trouve, ça vient aussi peut être de l'éducation que j'ai reçu

- Oui ...

F : Le fait de dire bonjour, au revoir

- Parce que, quand vous dites les autres ne le font pas... ?

F : Oui mes collègues me disent : « ben nous on ne serre pas la main, euh ... » Mais bon moi je dis, je ne sais pas, moi je fais comme ça donc euh

- Et vous, vous faites le lien avec votre éducation ?

F : Peut être que je me dis oui, ça vient d'autre fois ça, bon après y a d'autres fois je pars je dis au revoir comme ça, ça arrive

- Et la bise, ça arrive ?

F : La bise oui, des familles que je suis depuis très longtemps, et hier je me suis trouvée à faire la bise à une dame chez qui j'arrivais, elle était dans l'escalier, elle parlait avec une autre personne, et puis elle était avec une dame que j'avais aidé au par avant, et cette dame quand elle me rencontre dans la rue elle me fait la bise.

Et voilà, donc elle s'est approchée me faire la bise et puis ben, cette famille que j'ai commencé depuis 15 jours, et puis elle s'est avancée pour me..., et bon j'étais..., j'ai fait la bise aussi quoi, mais quand je suis repartie, euh..., je lui ai serré la main.

- C'est embêtant qu'elle vous fasse la bise ? Vous personnellement ?

F : Non, mais on dit qu'il faut garder une barrière, mais y a des mamans..., on a l'impression qu'elles ont besoin euh...

- Mais quand vous dites on, qui dit que ce n'est pas... ?

F : Ben, c'est les collègues qui disent toujours : on doit garder une barrière, c'est ça...

- Et le tutoiement, le vouvoiement ?

F : Non, ça le tutoiement je refuse, la bise ça me gêne pas, mais le tutoiement, je veux qu'on..., moi je reste à tutoyer, donc je leur dit si vous voulez tutoyer, ça me gêne pas qu'on me tutoie, moi je vous vouvoierai parce que moi dans mon travail je dois vouvoyer, je reste professionnelle.

- D'accord, et le prénom ?

F : Ah, oui, alors je leur dit aussi quand je me présente comme Mme C. Mais je m'appelle autrement Fabienne et je préfère qu'on m'appelle Fabienne plutôt que madame.

Souvent, de fois, les mères de famille comme on a à faire à des jeunes elles disent : « ben moi je m'appelle untel. »

Alors quand je leur dit madame, elles disent « ben non, je préférerais, vous il faut vous appeler Fabienne, je préfèrerai que vous m'appeliez aussi par mon prénom », mais j'ai du mal.

- Vous avez du mal à les appeler par leur prénom ?

F : Oui, je ne sais pas pourquoi, c'est euh, j'ai du mal

- Ou alors il faut du temps peut-être ?

Oui, mais d'emblée je peu pas, parce que y a quand même le respect, euh
C'est vrai que moi je leur permets de m'appeler Fabienne mais je dis aussi, dans notre travail on doit aussi respecter quand même, c'est ça quoi

- Est-ce que au fur et à mesure de vos échanges avec les personnes au quotidien, il arrive que vous utilisiez vos propres expériences de vie famille, etc., pour les conseiller ?

F : Ça m'arrive, mais je parle toujours en biais « ah ben tiens » voilà, mais jamais de moi personnellement, non

- Jamais directement ?

F : Non je passe toujours en disant « ah, ben tiens l'autre jour, euh..., j'ai rencontré ça dans une famille » ou à l'extérieur de ma famille, et je cite jamais dans ma famille.

- Mais pas mes enfants ou ... ?

F : Non, ben d'abord je n'ai pas d'enfant.
Mais jamais, non.

- Est-ce que quelques fois, dans les discussions qu'ils ont avec vous y a des choses qui vous surprenne, des choses qui n'étaient pas du tout prévues ?

F : Oui, quelques fois y a des choses qui m'étonne, c'est par rapport à la dame avec la relation de son mari, quoi...

- Relation

F : Ben sexuelle, y a des fois ça m'étonne, j'dis : « ben..., vous savez moi je ne suis pas là pour entendre ça. » mais, euh

- Vous n n'êtes pas la seule à me parler de cela ...

F : Mais bon j'dis « Si vous en parlez, c'est parce que vous savez que vous pouvez nous en parler, parce que on est lié au secret professionnel. » Je pense que si elles en parlent c'est parce que elles pensent que elles peuvent nous en parler elles ont la confiance.
Je pense qui y a peut-être l'âge aussi, mon âge par rapport à elles. Peut-être qu'elles se disent bon ...

- Plus en confiance parce que vous êtes plus âgée ?

F : Oui, oui

- Ça représenterait quoi, une relation mère-fille quelque chose comme ça ?

F : Ben..., quelques fois avec des mamans je me suis demandée si ce n'était pas ça, la relation mère-fille, oui...

Elles ont besoin d'être entourées, on sent qu'elles ont besoins d'être entourées, d'être chouchoutées, euh..., mais peut-être que malgré mon air je fais passer des choses comme ça,

- Enfin ce sont des sujets intimes qui reviennent assez souvent ?

F : Oui, ça dépend, mais moi je n'aime pas trop m'étaler là dessus, parce que j'leur dit « Vous savez, moi ce que vous me dites, moi ça me regarde pas. C'est des choses très personnelles donc euh... »

- Vous ne vous sentez pas pouvoir écouter ces choses là ?

F : Ben..., je pense qu'y a des professionnels pour ça.

- Est-ce que vous avez souvenir de situations ou vous avez été vraiment fortement attristée ?

F : Dans le cadre du travail ...Ou j'ai été attristée ?

- Oui.

F : Mais, quand j'ai débuté mon travail et que je laissé les familles, combien de fois je suis partie en pleurant, j'avais...., quand je pense que je fais plus cette famille, mais après depuis je me suis forgée, hein, et maintenant j'me dis, bon des familles que je suis depuis longtemps, j'me dis : bon Fabienne, hein, fais bien attention quand tu vas partir ça va être la dernière fois, euh..., fais bien attention surtout à ne pas montrer ton émoi, euh..., voila.

- Et pourquoi il faut faire attention à pas le montrer ? Qu'est ce qui vous embête si elles voient ?

F : Ben..., parce qu'on dit toujours qu'on ne fait pas partie de la famille, que on est là pour les aider mais bon, on vient pour accompagner un certain temps et ça s'arrête là.
Même si elles vous disent : « Ben, vous savez quand vous viendrez dans le quartier vous viendrez vous faire payer un café. » Alors moi je dis toujours : « Ben oui, je vous remercie, mais vous savez après je n'ai pas le temps de.... » Comme là, j' vais plus dans une famille, euh..., depuis la

semaine dernière, et cette dame c'est vrai que c'est une dame que j'entourais bien, quoi, et je me suis dit, Ben..., cette dame il ne faut pas que montre mon émoi en partant parce que je sais que c'est une famille très, très fragile et je me demande si elle ne risque pas de retomber, euh ...

- Que ça la perturberait si elle voyait que vous êtes triste, c'est ça ?

Ben non, qu'elle se poserait la question de savoir pourquoi j'ai les larmes aux yeux, voilà. C'est ça, j'ai peur qu'ils se posent la question, ou euh...

- Y a des fois des familles avec qui vous avez gardé des contacts ?

F : Non, jamais, parce que j'ai jamais voulu ça, parce que j'me dis le travail est le travail, si on se rencontre dans la rue, ben on se fait la bise, on demande des nouvelles, mais jamais, jamais je..., non..., non.

- Est-ce qu'il y a des situations où vous vous êtes sentie vous, en difficulté et dans ce cas quelles sont vos ressources ?

F : Ben..., oui ça m'est arrivé et puis ça m'arrive, hein..., et ben j'en parle ici avec mes collègues, hein..., de savoir comment est-ce que je pourrai faire, euh...

- Vous avez des exemples en tête de choses plus particulièrement difficiles ?

F : Ben..., déjà quand on aborde le budget, comme là, j'ai une famille afghane là. La dame elle parle très mal français, là, par contre c'est les enfants qui ont l'air de gérer à l'intérieur de la maison, parce que eux ils sont bien européens, là, donc, euh, et là ça fait deux fois que j'y vais, et hier j'y suis allée et euh..., bon je lui ai proposé d'acheter des lits, parce qu'ils dorment toujours par terre, ça fait trois ans qu'ils sont en France, et ils étaient suivis par le CADA, et maintenant le CADA les a lâché, voilà, donc elle a du recevoir une somme d'argent du CADA et puis ben moi je lui disais, maintenant il faut acheter des lits pour les enfants, je lui ai proposé Emaus, et elle m'a dit que Emaus..., ils voudraient bien des choses neuves.

J'dis « Vous savez, vous n'avez pas d'argent alors euh... » là par contre je lui ai parlé de moi j'dis : « Vous savez moi, quand j'ai commencé chez moi, et ben j'ai couché sur un lit qu'on m'avait donné et après au fil du temps je m'en suis acheté un. » Mais, au départ j'avais un sommier qui ne m'appartenait pas le matelas était à moi mais le sommier ne m'appartenait pas donc j'en ai fait mon bonheur pendant un certain nombre d'années, donc je lui disais que pour ses sommiers ça serait bien, alors elle m'a dit..., alors, je prends le téléphone pour téléphoner à Emus, elle me dit : « Non, non, téléphones pas, moi demander à mes enfants. » J'dis : « Mais enfin c'est quand même pas vos enfants qui commandent. » J'dis : « C'est quand même vous le chef de famille. » Mais apparemment, alors là, ben, c'est sur que je vais en parler là, parce que là je trouve que ça va bloquer au niveau financier, je ne vais pas pouvoir, euh ...

- Vous voyez que vous n'allez pas pouvoir

F : Non j'vais être bien bloquée, parce que je vois que quand on a fait le tour des chambres y a un bel ordinateur, extra plat vous savez, avec tout le matériel adéquat, et j'me dis ça pour acheter les lits, alors ce n'est pas normal quand même.

- Donc, en en parlant ici, vous pensez que, ... vous intervenez à deux ?

F : Ben non, c'est pour ça moi je dis dans ces familles là moi je dis qu'il faut être à deux parce que ..., et quand j'y suis repartie, à la mère je lui ai dit « Vous savez il va quand falloir acheter les sommiers, parce que je viens aussi pour ça, donc quand je reviens on en parle »

- C'est un cahier des charges là ?

F : Non, c'est pas un cahier des charges, c'est en maladie, mais bon ça fait rien, le souci de la dame ce n'est pas son ménage c'est de meubler son appartement

- C'était sa demande ?

F : Et y a quatre enfants, donc je pense que ...

- Alors est-ce qu'il y a des fois où vous vous sentez en colère à l'égard de certaines familles de certaines personnes ?

F : Oui, surtout au niveau, quand ça touche les enfants,

- Quand y a danger pour les enfants, par exemple ?

F : Voilà, quand y a danger pour les enfants et qui y a rien qui bouge, c'est vrai que là ça me met en pétard

Et, oui, alors comment vous l'exprimez, vous leur dites ... ?

F : Non c'est ici que je dis, j'dis « je ne comprends pas dans cette famille y a rien qui avance » quand je pense que moi j'n'ai pas d'enfants et que dans ces familles y a plein d'enfants qui sont malheureux, qui manquent de pleins de choses et que personne ne fait rien, et c'est vrai que là je, ça me touche, ça me fait très, très mal.

- Et ici l'échange avec les collègues vous permet de faire redescendre la colère ?

F : Ben oui, hein, mais bon, quand on y retourne, euh..., c'est j'dis c'est pas vrai c'est comme ça, c'est, j'vois comme là y a une petite fille qui a subi des attouchements par le papa, là, et ça c'est dévoilé, euh..., avant Noël, et je vois ce matin la petite fille, la petite fille va avoir trois ans là, et quand la maman lui a retiré sa couche, y avait du sang à l'intérieur de sa couche, et la maman dit : « Oh, la, la quand je pense qu'elle perd du sang. » La semaine dernière elle est allée chez la gynécologue parce qu'elle est vraiment bien abimée quoi.

Et c'est vrai que en moi j'ai de colère qui est montée, au père quoi, j'dis c'est pas possible qu'il ait fait ça à sa petite fille, parce que cette petite fille, apparemment, elle ne pourra pas avoir d'enfant, voilà, donc elle est quand même bien abimée, donc j'ai cette colère qui est montée et, euh..., la maman, on a beau lui dire des choses, j'dis mais : « Va peut-être falloir aller chez le docteur, recontacter la gynécologue. » Parce-que c'est vrai qui faut pas rester comme ça.

- Et vous sentez qu'elle bouge pas trop ?

F : Ben, elle dit : « Ben oui, la gynécologue m'avait dit qu'elle lui avait retiré des croûtes la semaine dernière que peut-être que ça ressemblerait, ça serait normal. »

J'dis : « Attendez, ça va faire 8 jours donc je pense pas que ce soit normal. » C'est, euh..., C'est vrai, j'ai de la colère comme ça, elle a un bébé aussi, qu'est, euh..., qu'est sans arrêt pris des bronches et ce matin je lui dis : « Comment il va Bryan ? » « Ben, il est encore pris » « Est- ce que vous allez toujours chez le kiné ? » « Ben..., non y a plus de séance. »

Alors tout ça pour moi au niveau des enfants ça me provoque vraiment des choses à l'intérieur.

Et dans la matinée je rabâche : « Vous prendrez bien RDV. » En partant, là je dis : « Vous prendrez bien RDV chez le kiné, puis pour victoria, parce-que c'est quand même important. »

Alors, elle me dit oui, vous savez sur un ton vraiment de lassitude. Là j'aurais envie de la brasser quoi, vous auriez envie de prendre le téléphone et de prendre le RDV à sa place, mais c'est à elle de le faire quoi, ce n'est pas à moi, hein.

- Ça vous est arrivé des fois de faire à la place, vraiment dans des situations comme ça ou la priorité c'est l'enfant, de faire à la place de la mère par exemple ?

F : Oui, oui

Comme elles disent toujours : on a plus d'unité, on a plus ci on plus ça, alors donc moi mon téléphone je le sort que pour des cas extrêmes.

Mais ça m'arrive de le sortir pour ça en disant : « Bon, ben moi j'ai un téléphone, j'ai des unités, on va téléphone. »

Donc, je fais le numéro et : « Maintenant c'est vous qui parlez, ce n'est pas à moi de parler. » Voilà, donc là après, pris sur le fait accompli elles le font.

Ben, après j'ai l'impression qu'y a un soulagement, quoi, c'est, euh..., mais bon on peut pas faire ça tout le temps parce-que faut quand même qu'elles prennent leurs responsabilités, hein.

- Faut qu'elles prennent leurs responsabilités ... vous croyez qu'elles peuvent toujours ?

F : Non, comme cette maman là, que je vous parle, euh..., ouah...

C'est une maman vraiment, euh Qu'a des lacunes quoi.

- Dans un registre différent, est-ce que vous avez des souvenirs de moments de joie partagés avec les familles ?

F : Euh..., des moments des joies, oh, ben je pense y en a eu oui.....

- Sûrement, oui, vous le reliez à quoi comme genre de souvenirs ?

F : Ben là, c'est un petit truc tout petit, mais c'est une petite fille qu'a, y a pas très longtemps, là qu'a une, une comment ça s'appelle là du côté droit.

- Une hémiplégie ?

Une hémiplégie et puis voilà, elle n'est pas vieille elle a deux ans et demi, mais elle marche, et les parents se disaient toujours elle marchera jamais, tout ça, et je disais : « Mais si, elle marchera, vous inquiétez pas, il faut qu'elle trouve son appui. » Enfin, plein de choses, quoi.

Et quand je suis revenue, ben c'était, ben c'était avant Noël, quoi, et ben la petite Sarah faisait des pas, ben j'dis : « Vous voyez le père Noël il est passé avant l'heure. » Et la maman était hyper contente, c'est vrai que quand c'est comme ça on a envie de pleurer, ben, c'est vrai c'est un petit truc, mais pour la famille c'est très important ce genre de choses.

Et là j'ai dit : « Vous savez j'ai fait une famille, y a quelques temps, et la petite fille elle a 14 ans maintenant, à l'époque elle, enfin, elle est toujours hémiplegique, mais vous savez ça se voit pas. » On ne voit pas qu'elle est hémiplegique parce-que moi quand je suis intervenue, on me l'avait dit, et je regardais je voyais rien et la maman, m'a dit : « Mais si elle est hémiplegique du côté droit, mais bon comme elle a grandi, tout. » Donc on ...

« Ah, bon ah bon » « Oui vous verrez que Sarah ça sera pareil »

- Est-ce que vous avez déjà vécu des interventions où les familles refusaient votre intervention complètement ?

F : Oui, on a des portes closes

- Oui, alors qu'est-ce que vous faites dans ces cas là?

F : Ben, je reviens là, je reviens là pour essayer d'appeler, mais souvent de fois, on tombe sur un répondeur, donc voilà, et puis, euh... Oui, j'ai eu un monsieur pendant presque un mois j'y suis allée, j'avais porte close à chaque fois, je laissais des mots sur le pare-brise de la voiture ou, ou je laissais des mots sur la boîte à lettre ou sur son portable, mais, euh..., et puis donc, j'ai rencontré l'assistante sociale qui m'a dit ben, euh : « faut insister. » ben j'dis : « Mais attendez, moi j'en ai marre hein, euh... » J'dis : « En plus, on le bloque pour d'autres familles chez qui on sait on aura la porte ouverte. »

Et la fois où ce monsieur m'a ouvert j'dis « Ecoutez j'en ai marre moi, vous voulez continuer ou pas ? » Et c'est un monsieur qui a beaucoup de problèmes à dialoguer, puis il me dit : « Ouais, non j'ai plus besoin, euh. » j'dis moi. « Mme P (assistante sociale) elle me dit qu'il faut continuer. » « Ben oui, mais moi j'ai plus besoin. » Ben j'dis : « Ben alors, qu'est ce qu'on fait j'arrête ou.. ? » Alors il me dit : « Ben oui, vous arrêtez. » Donc après, j'en ai parlé ici et elles m'ont dit : « Ben écoutes, si il ferme les portes c'est qu'il a plus besoin. » Donc, euh, j'ai arrêté d'y aller et je l'ai dit à l'assistante sociale, ben elle dit : « Mais non, faut pas arrêter. » J'dis : « Attendez c'est bon, là euh..., j'en ai marre d'avoir des portes closes, il veut pas, il veut pas. »

- C'était quoi les raisons pour lesquelles l'assistante sociale voulait absolument que vous y alliez ?

F : Parce-que c'était un cahier des charges, ben en plus dans ce cahier des charges, j'pense que c'est elle qui l'avait un petit peu incité à le signer, lui il n'avait pas envie, en plus c'était un renouvellement.

- Et qu'est ce qui fallait faire avec ce monsieur ?

F : Ben, ce monsieur, y avait le budget, mais après y allait y avoir une tutelle donc voila, le rangement des papiers, ben on l'avait fait, enfin ça c'était un éternel travail, ben les enfants y avait un éducateur, lui, moi je pense qu'il avait envie de prouver qu'il était capable, ben oui

Donc on y retourne chez ce monsieur.

On y retourne au bout d'un an là, mais moi j'avais dit que je voulais plus y retourner quoi, que je baissais les bras, donc c'est une collègue qui y retourne

- Il a de nouveau accepté alors ?

F : Oui je crois que le travail ça était : faire les papiers, faire les courses, parce que moi j'avais fait plein de trucs avec lui, des projets, mais bon je pouvais jamais aller jusqu'au bout puisqu'il fermait les portes, donc là apparemment y a eu aussi quelques portes fermées là, mais bon à suivre (rire)

- Est-ce que vous avez déjà vécu des situations de violences, telles que vous avez eu peur pour vous ?

F : OH ! là oui, y a très longtemps dans une famille chez qui on intervenait, ça doit faire 15 16 ans oui, et j'avais reçu dans les jambes un truc de cadenas là, comment ça s'appelle un, des vélos un...

- Oui, une anti-vole

F : Oui, un anti-vole en fer, là assez grand là, je l'avais reçu dans les jambes, le monsieur il l'avait balancé comme ça alors j'ai dit : « Attendez faut peut-être vous calmer parce-que moi je suis pas là pour recevoir vos coups. Mais bon je peux pas dire que j'étais très rassurée, parce que le monsieur était quand même..., en plus il buvait donc euh...

Et une autre fois, dans une maison, pareil une tasse qui m'était passée comme ça, la fenêtre était ouverte la tasse elle a terminé en bas. Le monsieur, pareil violent aussi, qui s'engueulait avec sa femme et puis euh..., il m'avait balancé une tasse et puis j'ai dit : « Vous savez pas, si vous voulez pas vous calmer moi je m'en vais parce-que je ne suis pas là non plus pour recevoir la vaisselle dans la figure, quoi. »

- Et ça l'a calmé ?

F : Pas trop, enfin si, parce que j'suis restée, mais je me suis dit j'reste pas, après je m'en vais ailleurs, hein.

- Oui, ça pourrait arriver de se dire qu'il vaut mieux partir ?

F : Vaut mieux partir et une autre fois c'était à une visite encadrée et alors là j'suis restée, euh ..., un quart d'heure, une visite encadrée, une petite fille qui venait voir les parents et le papa, dès le matin, était un peu enivré, très en colère, euh... Il habitait plus, mais il est revenu pour faire le bazar à la maison, et quand j'ai vu ça on a été au centre social avec la dame et la petite fille pour dire, bon ben voila je stop la visite, donc il a fallu ré-interpeller la famille d'accueil, et on a attendu la famille d'accueil au centre social, qu'elle vienne chercher la petite fille, parce que moi je voulais pas revenir à la maison.

J'dis : « Moi j'attends ici parce que dans l'état qu'est le monsieur »

- C'est pas rien pour vous, de devoir prendre ce genre de décision ?

F : Oui, et là j'en ai encore des frissons là, ben oui y avait pas cinq minutes qu'on était arrivé. J'ai dit : « On peut pas faire ça, il faut s'en aller au centre social, on peut pas rester dans la violence, hein. »

- Et il n'a pas réagi au fait que vous partiez ?

F : « Ben vous faites comme vous voulez. » Ben je dis : « Je fais pas comme je veux, je fais comme je peux, je suis là pour que votre petite fille soit garantie, donc moi je fais, donc je vais au centre social, on va annuler la visite »

« Comme vous voulez » et après du jour au lendemain les visites ont été arrêté, quoi.

Après j'ai entendu dire que le couple c'était séparé, ben voila, il s'était remis avec quelqu'un d'autre, euh ...

- Alors, à l'inverse dans des situations où ça se passe bien où ça évolue, si on imagine que vraiment votre accompagnement a été efficace, comment vous décririez la relation avec la personne ?

F : Ben, j'en ai une là où ça se passe bien, où la petite fille, y avait la sœur qui venait le lundi une heure, c'est des visites d'une heure et le frère qui est petit vient le jeudi une heure aussi, donc le lundi c'est la petite fille qui vient une heure et le jeudi c'est G et L qui viennent ensemble et au fil du temps c'est vrai que ça se passait pas mal et avec Mme T(AS), un jour y a eu une réunion, euh..., qui a décrété que L viendrait une fois par mois le samedi de 11H30 à 17H30, pour l'instant donc G il en est pas question parce que la maman pourrait pas gérer, elle pourrait pas gérer G et L, bon voila .

- Et qu'elle relation vous avez avec cette maman vous, comment vous la décririez ?

F : Ben, je pense qu'elle a confiance, quand elle a quelque chose qui va pas, quand j'arrive, j'arrive toujours un quart d'heure avant, elle en parle : « Ben voila florence, il se passe ça ou ça »

Euh, elle me permet de faire des remontrances aux enfants parce que elle n'est pas capable de le faire, si elle vient le samedi, c'est parce que cette dame elle s'est remariée le monsieur est en

capacité de pouvoir gérer la situation, de poser le cadre parce que toute seule elle pourra pas, L, elle sera plus forte que la maman, L a 9 ans donc elle ira au dessus de la maman, je le vois bien le lundi

- Et vous pensez que ça va évoluer encore leur situation, que cette petite va rentrer chez elle ?

F : Euh, je pense oui, je pense que avec le monsieur, ça pourrait, ça pourrait se gérer.

- Et vous vivez ça comment vous, quand vous sentez que ça peut aboutir ?

F : Ben tant mieux au contraire, parce que ce couple, euh..., bon cette dame elle s'est mariée y a deux ans et y a une petite fille qui est née, là, voila, donc L c'est vrai de dire : « Ma petite sœur est là et moi j'y suis pas. » moi je pense que ça peut être bien pour L, alors que G lui il reviendra jamais au domicile.

Il est dans une famille d'accueil mais il est en même temps dans un établissement

- Avant d'aller dans les visites est-ce que vous préparez ?

F : Les visites ?

- Oui, vos interventions est-ce que vous les préparez ?

F : Ben, déjà on se prépare à la famille quoi. C'est pour ça quand on a des portes closes on est toutes euh ... diminuée parce que on s'attendait à faire un certain travail et puis quand on arrive, porte close, surtout dans les familles difficiles et qu'on trouve porte closes alors là après on sait plus, euh..., on sait plus quoi faire quoi, on revient là mais euh...

Mais, euh..., dans les euh..., c'est pour les visites encadrées vous parlez où dans le travail en général ?

- En général

F : Ben si on s'y prépare, on s'y prépare oui, on se dit euh..., quand ça c'est mal passé la fois d'avant, on se dit comment ça va se passer à mon arrivée. Est-ce que je vais bien être reçue, est-ce qu'il ya aura pas d'enfants malades. Comme la famille de ce matin, je me suis dit comment vont être les enfants ? Bon, en fin de compte tout le monde était malade quoi, bon je me dis c'est pas possible. Je les laisse malade, j'les reprends quinze jours après ils sont toujours malades.

- Vous vous préparez dans votre tête, peut-être pas exactement ce que vous allez y faire ?

F : Non, parce que quelque fois c'est sur le tas, hein, on fait sur le tas.

- Est-ce que vous pouvez essayer de me décrire les différents types d'intervention ?

F : Les visites encadrées oui, quand les enfants viennent pour 1 heure, 2 heures ou 4 heures. Quand ils viennent pour 1 heure on peut pas faire grand chose, y a des familles, euh, où on arrive avec nos propres jouets parce que la maman n'en a pas, donc on vient avec nos propres jouets, suivant l'âge de l'enfant, euh..., si c'est par deux heures, ben c'est pareil mais j'essaye quand même de dire aux mamans d'acheter des jouets parce que ça serait normal que les enfants aient des jouets, suivant l'âge qu'ils ont aussi, hein.

Surtout là ce tantôt, j'ai un gamin qui a treize ans donc bon c'est sure que les puzzles, tout ça lui c'est plus son truc quoi, maintenant faut voir un petit peu plus haut quoi.

Et les tranches de quatre heures, euh..., donc ça va être des sorties à l'extérieur coupées quoi des visites à l'extérieur et à l'intérieur.

- Comment vous diriez votre rôle vous, dans les visites encadrées ?

F : Ben nous, on est là pour justement, pour recréer un lien avec la famille, donc rester en arrière, mais quelque fois ce n'est pas possible de rester en arrière, on est obligé de se mêler de ce qui se passe parce que les parents ils ne sont pas en capacité de ...

Il faut toujours propulser la famille pour dire : faites ci faites ça, si non je vois comme la famille de ce tantôt, si je leur dit pas, la maman elle a pas de jugeote, elle a pas, elle va pas faire quoi, et là je sais que dans la famille de c'tantôt, les enfants ils vont pas revenir au foyer je pense pas, hein.

La maman n'est pas en capacité de recevoir ses enfants.

- Et vous pensez que c'est bien qu'ils se voient quand même ?

F : Ben des fois je me dis, j'sais pas trop à quoi ça sert, mais bon, la maman en même temps elle est demandeuse de voir sa petite fille et son garçon.

- Et les enfants comment vous percevez leur coté ?

F : Ben, la petite fille quand elle arrive, elle a 6 ans maintenant, quelque fois je sens que c'est lourd pour elle, de venir, elle veut pas toujours descendre de la voiture, elle fait la moue et quand elle est dans la maison à 3heures et demi, elle commence à dire : « ben tata elle est pas là, ben tata elle arrive pas. » alors j'dis « Ben, tu sais bien Natacha que tata elle vient pas avant 4 heure » quelques fois le temps est long.

- Et vous pouvez dire tout ça à ceux qui décident un peu comment ça se passe, que c'est long tout ça ?

F : Ben, la maman elle avait sollicité avant le jugement que ça passe à trois heures, au lieu de 2, et j'ai des familles aussi ou on faisait 4 heures et on a descendu à 2 heures et plus rien du tout, voila.

- Est-ce que vous participez, à cette prise de décision ?

F : Non et c'est très dommage d'ailleurs, parce que je pense qu'on est quand même l'élément facteur de tout ça et on n'est pas là pour dire vraiment ce qui se passe quoi.

- Jamais vous n'avez l'occasion ?

F : Non on a, enfin moi je sais que j'ai jamais été sollicité à une synthèse pour ça.
Et là, la famille de ce tantôt, les familles d'accueil, elles, elles voudraient que j'assiste.
Donc, elles l'ont dit à la dernière, on ne comprend pas que la travailleuse familiale ne soit pas là, parce que certainement qu'elle aurait des choses à dire.
Donc non, on est jamais, c'est rare, on est invité aux synthèses de quand y a les cahiers des charges, mais là visites encadrées non.

- Alors l'autre type d'intervention possible c'est les cahiers des charges ?

F : Les cahiers des charges.

- Et donc là qu'est-ce que vous y faites, dans les cahiers des charges ?

F : Donc là, après c'est des projets qui sont fait avec la famille et l'assistante sociale, le premier, et nous quand on arrive on se rend compte que tout ce qui a été noté quelques fois dans le cahier des charges ce n'est pas ce qui est, ce qui est, euh..., à travailler quoi, y a des choses qui sont bien plus profondes à travailler que ce qui est marqué dans le cahier des charges.

- Alors qui est-ce qui marque dans le cahier des charges ?

F : L'assistante sociale, par exemple elle va dire à la famille : « ben, peut-être vous auriez besoin de la travailleuse pour faire le ménage. » alors la famille elle dit : « Ben oui, euh..., » « Voila ? Peut-être vous aurez besoin de la travailleuse pour faire du repassage ? » « Oui euh..., pourquoi pas, euh. » Pour les enfants, pour euh..., pour mettre un petit peu de l'ordre dans l'éducation, euh..., alors voila bon ben..., avoir une aide psychologique.

- C'est vous l'aide psychologique, dans le cahier des charges, ça apparait ?

F : Non, c'est amener à rencontrer un psychologue.

- Et qu'est-ce que vous trouvez d'autre, que vous dites plus profond ?

F : Ben, qu'est ce qui peut être plus profond, euh..., ou ce n'est pas marqué dans l'éducation quelques fois, ça ce n'est pas marqué, et nous on se rend compte que y a vraiment un problème éducatif au niveau de la famille qu'y a un problème alimentaire qui n'est pas forcément notifié dans le cahier des charges, hein, euh..., et donc y a des carences et donc nous souvent de fois, ben c'est peut-être ça qu'on va faire travailler avec la famille

- Et vous arrivez à travailler quand même ce qui n'est pas écrit dans le cahier des charges ?

F : Oui, quand même, quelques fois oui.

- Et vous le dites à l'assistante sociale ça ?

F : Oui, on le dit à la famille et la famille dit : « Oui c'est l'assistante sociale qu'a marqué ça » voila.

- Et en général, ils sont d'accord avec ce que vous proposez, la famille ?

F : Oui, et à des fois ils sont pas du tout d'accord avec le cahier des charges, ils disent ouais c'est elle qui a marqué mais nous on est pas d'accord, d'où porte close, ça nous arrive oui, et c'est pour ça qu'on dit que c'est important que la travailleuse soit là quand y a signature d'un cahier des charges, qu'on soit au courant.

- Ça arrive que vous y soyez pour les signatures ?

F : Pour le deuxième, mais pas pour le premier, mais quand le premier arrive, on demande toujours à avoir une rencontre avec l'assistante sociale et la famille, voila. Que les choses soient dites devant tout le monde.

- Et dans le deuxième, quand admettons vous avez repéré des choses qui n'étaient pas dans le cahier des charges, vous faites un deuxième tous ensemble

F : Oui et on peut notifier dans le deuxième cahier des charges, bon ben ça on la vu, on l'a pas fait mais ça serait bien de le remettre dans le renouvellement.

- Est-ce que vous avez l'impression d'être prise en compte dans vos propositions ?

F : Oui, puis les assistantes sociales elles sont pas là, nous on est quand même là bien plus de temps. C'est quand même nous qui travaillons quand..., au fond de l'affaire, c'est pas elles, hein.

- Donc elles vous font confiance, les assistantes sociales sur tout ça ?

F : Ben, je pense, oui, je crois, oui.

- Comme vous disiez tout à l'heure que vous n'étiez pas toujours entendue ?

F : Ah, mais c'est pour les visites encadrées ça, mais les cahiers des charges c'est différent quand même, parce que les cahiers des charges on reste en arrière, on ne touche pas à tout l'alentour. Mais quand on est, euh..., quand on rentre dans toutes les pièces, quand on doit faire manger les enfants, préparer à manger aux enfants, là on se rencontre si y a à manger dans les placards ou pas, hein.

- Alors le cahier des charges, quand vous dites vous restez à l'extérieur, vous avez l'impression ?

F : Ben, moins visites encadrées

- Ah oui, dans le cahier des charges vous rentrez plus ?

F : Ben oui, bien sûr

- Dans les visites encadrées vous n'intervenez pas dans les choses du quotidien comme le cahier des charges ? c'est ça ?

F : Non, non, bon on voit bien comment est l'intérieur si c'est tenu ou..., si y a un quatre heure pour les enfants mais après, euh..., du linge tout ça on a pas à en tenir compte tout ça, ça nous regarde pas, hein, c'est pas notre boulot là.

- Alors, après vous intervenez dans le cadre du RMI aussi, je crois ?

F : RMI, oui.

- Personne toute seule ?

F : Oui, alors ça c'est pareil c'est pas évident non plus, hein.

- C'est pas évident...

F : Non, surtout quand on a à faire avec des gens déjà d'un certain âge, donc là c'est pour essayer des les remettre sur rail quoi, de les ramener à l'extérieur.

Donc là, j'ai un monsieur qui a quarante cinq ans, mais lui ce n'est pas pour le travail hein, que je l'ai en main, c'est parce que il vit avec sa maman qui a un certain âge et son..., pas son éducatrice, mais la personne qui le suit du CCAS se dit ; mais qu'est ce qui va devenir quand sa maman va décéder ; donc ça serait bien qu'il intègre des associations pour qu'il soit au moins..., qu'il ait quelque chose.

- Le faire sortir un peu ...

F : Qu'il ait autre chose d'établi quand la maman va mourir.

- Vous arrivez un peu à le ...

F : Oui, alors ce monsieur il refuse que j'aille chez lui bien sûr, voilà, je me dis qu'est ce que je vais faire. Donc on m'avait dit, il faudrait que t'aïlles dans une MPT demander, ben j'dis, euh..., on va quand même pas travailler dans une MPT, enfin qui soit d'accord pour nous donner un coin, moi j'suis pas d'accord pour aller demander un coin pour recevoir ce monsieur, et moi j'ai dit j'ai l'association, voilà, moi c'est tout ce que j'ai à proposer, j'ai pas envie d'aller dans les MPT.

Donc le premier RDV c'est fait ici avec son instructrice, j'dis moi je peux vous proposer l'association, on a un bureau, voilà.

Et le monsieur il habite aux sablières donc ça fait quand même toute une trotte à vélo, apparemment ça colle, il est toujours rendu là à l'heure.

- Il veut bien vous voir mais pas chez lui ?

F : Il veut pas me recevoir chez lui.

- Y a sa mère chez lui ?

F : Oui, il habite chez sa maman

- Donc c'est même pas chez lui.

F : Ben non, il habite chez sa maman, donc il veut pas d'intervention le matin, si on a trouvé des trucs à faire le matin il veut pas, parce qu'il y a les courses à faire, euh..., y a le manger à préparer, enfin voilà, donc il veut bien venir mais ici. Donc ici on a essayé de trouver des activités bien sûr, donc il aime bien la marche, il aime bien le vélo, il aime bien la pétanque, le scrabble.

Donc, on s'est déplacé dans les petites maisons de quartier là, donc on a trouvé une à St F (nom de MPT) où ils font du scrabble et puis, euh..., ils doivent faire de la marche, donc on doit y retourner pour vraiment une réinscription, parce qu'il faut l'accompagner ce monsieur il faut qu'il se sente en sécurité.

Donc là, il vient, maintenant il connaît bien les lieux depuis deux mois, donc, euh..., voilà. Il faut l'accompagner pour pouvoir, euh..., qu'il s'adapte.

Et après à partir du moment qu'il connaît, je crois qu'il peut.

- Vous faites aussi des interventions CAF, MSA ?

F : Là j'ai, en CAF une maman qui attend son troisième BB, donc là c'est pour l'aider un petit peu au ménage, un peu de ménage et repassage et beaucoup d'écoute, voilà y a beaucoup, beaucoup d'écoute.

- Sa vie de femme de mère ?

F : Surtout, ouais sur ses enfants, les problèmes qu'elle rencontre avec ses enfants.

- Et CPAM, maladie de parents ou d'enfants ?

F : Ben, la dame afghane là, c'est en CPAM là, donc c'est, mais on en a pas beaucoup par rapport à y a quelques années.

- Sur une semaine vous intervenez dans combien de familles à peu près ?

F: Euh, ben, j'en ai 11

- Vous allez dans 11 familles dans la semaine ?

F : Oui voila.

- Mais en tout ?

F : Oui, j'ai 11 familles, mais j'ai des familles que je fais avec une collègue.

- Donc c'est en tout avec les visites encadrées ?

F : Oui en tout.

- Vous allez chez tout le monde toutes les semaines ?

F : Non, parce que celles que je fais avec ma collègue, je la fais une fois tous les quinze jours, voila.

Et j'ai une visite encadrée que je fais tous les quinze jours, et j'ai un cahier des charges aussi que je fais tous les quinze jours.

- Donc sur les 11 vous y allez au minimum tous les quinze jours, et 1 heure, 2 heures ?

Ben, 2 heures, au minimum deux heures et puis par tranche de 4 heures. Si ce matin, là, cahiers des charges 4 heures parce que les enfants étaient pas à école j'ai mis 4 heures d'emblée.

Ben, on travaille beaucoup par tranche de 2 heures, hein.

- Si vous aviez à pouvoir dire dans quel type d'intervention vous êtes plus à l'aise ça serait quoi ?

F : Ben, j'aime bien les visites encadrées, j'aime bien parce qu'il faut gérer diriger, euh...

Et puis, ben si, les Caf j'aime bien aussi parce que j'trouve que quand y a pas de souci...j'trouve que c'est reposant et puis bon, par rapport aux cahiers des charges, et puis bon, c'est vrai que y a des cahiers les charges qui sont intéressant aussi, hein.

Mais si j'aime bien les visites encadrées, même si a des fois c'est fatiguant mais j'aime bien.

- Je vais vous donner 4 mots et vous allez me dire ceux que vous retenez, et le lien que vous faites avec votre pratique : bien, pas bien, retenu libre.

F : Faut que j'en choisisse un ?

- Comme vous voulez un ou plusieurs.

Bien, libre ... je retiens libre, oui puis libre et retenu ...

- Oui, c'est l'un, l'autre, c'est comment ?

F : C'est les deux, des fois y a des familles ou on est libre, on peut dire des choses, faire passer des choses, et d'autres familles on est obligé quand même de dire, bon comment est ce que je vais parler, on se retient de dire des choses quelques fois, voila.

- Est-ce qu'il y a des fois des familles qui ont des demandes auxquelles vous ne pouvez pas répondre, enfin ou y a des demandes, vous pouvez pas ça coince ?

F : Ben oui, par exemple faire des courriers quand il y a de la violence avec son conjoint, avec son compagnon, faire des courriers de ce style, nous on ne peut pas.

- Des courriers pour adresser à qui, alors ?

F : Ben, pour adresser à son avocat, ben nous on ne peut pas ça.

- Comme si elle vous demandez de témoigner ?

F : Oui, ben oui.

Et comme là, j'ai une dame qui m'a demandé de lui faire un courrier, je sais pas si je vais lui faire ou pas, parce que d'après que son voisin aurait de blattes et que chez elle il y aurait des blattes qui viendrait de chez son voisin et que l'été ça sent mauvais parce qu'il a des chiens. Enfin bon, je dis aussi c'est délicat parce que bon, euh..., si après ils disent oui c'est la travailleuse qui a fait ça, c'est délicat de faire ce genre de choses, moi je dis c'est leur truc à eux ils se débrouillent ensemble, hein.

- Et c'était un courrier pour adresser à qui ?

F : A l'OPAC (office d'HLM) pour qu'ils viennent faire un état des lieux et puis euh..., et puis je pense qu'il devait y avoir d'autres choses aussi, qu'on pouvait pas entrer en ligne de compte, hein.

- Alors beaucoup de vos collègues m'ont parlé des histoires de prêter de l'argent ?

F : Ah oui, oui.

Oui, un jour comme ça y a une dame, comme ça, qui tourne autour du pot, et qui n'avait plus de tabac, et pis, euh...C'était à une visite encadrée, et avant de partir, elle me dit : « Florence vous auriez pas 5 euros pour que je m'achète du tabac ? » Ah ben j'ai dit : « Non, j'dis moi... » en plus c'est vrai j'ai jamais d'argent sur moi, ben j'dis : « Même si j'avais 5 euros pour acheter du tabac je vous les donnerai pas pour acheter du tabac, d'abord je n'ai pas le droit de vous prêter des sous. » Voila.

- Et ça c'est arrêté là ?

F : « Ah, bon excusez moi. » mais j'ai bien vu qu'elle avait un petit peu « tilté », mais bon je ne prête pas d'argent.

- Comment avez-vous l'occasion de parler des familles ? À qui, quand ? Si ça se passe bien ou moins bien ?

F : C'est-à-dire que, à l'extérieur de mon travail, j'ai l'impression que les gens ils ne comprennent pas bien ce que c'est le métier de travailleuse familiale.
Déjà mon mari, déjà beaucoup de mal avec lui, hein.

- Ah, ça ne passe pas ?

F : Quelques fois, euh..., j'ai des retours comme ça « tiens manou... » Parce qu'il s'appelle manou, j'dis : « Ah, bon, comment est ce qu'il a fait pour te dire ça parce que je peux jamais lui parler de mon travail » « Ben il m'a dit ça » donc quelques fois il doit entendre des choses, euh.

- C'est-à-dire que lui, il veut pas que vous lui en parliez ?

F : Non il refuse catégoriquement, alors que moi il faut bien que j'accepte ses ennuis de boulot.

- Alors qu'est ce qu'il fait comme boulot ?

F : Lui il est routier, voila. Donc moi il faut bien que j'accepte quand ça marche pas, mais lui il veut pas entendre parler du miens, quoi.

- C'est dur pour vous ça ?

F : Ben ouais, parce que y a des soirs quand j'arrive j'aimerais bien, euh..., vider mon sac à la maison. Mais quelques fois quand même j'arrive à en parler un petit peu parce que quand c'est trop lourd, euh

- Et qu'est ce qu'il vous donne comme arguments votre mari quand il veut pas en entendre parler ?

F : Ben, il est antisocial, donc vous comprenez c'est difficile pour parler quoi.

- Si non vous avez des lieux ou vous pouvez parler ? Ici ?

F : Ben, là, là avec les collègues, oui.

- Est-ce que vous, vous trouvez que la durée des interventions et la fréquence est adaptée aux besoins des gens et à vos pratiques ?

F : Quelques fois y a des interventions qui sont bien trop longues, on se dit qu'est ce que c'est long dans cette famille, ou euh..., même des cahiers des charges on se demande ce qu'on y fait, on sait pourquoi y a eu un cahier des charges alors que ...

Y a des fois on se dit ; oh là, là, c'est long y a encore plein de mois à rester dans cette famille. Quelques fois ce sont des familles qui sont dur et on calcul les jours qui doit y rester et quelques fois ça passe très vite, on n'a pas eu le temps de faire et on peut plus y retourner.

- Le fait que par exemple le cahier des charges dure 5 mois renouvelables 5 mois ... qu'est-ce que vous en pensez, est ce que vous trouvez que c'est adapté pour votre travail ?

F : Pour certaines familles oui et puis pour certaines familles 5 mois c'est trop long.

- 5 mois de cahier des charges, c'est trop long, il faudrait que ce soit plus court ?

F : Oui, c'est ça.

- Ça arrive ça que ce soit plus court ?

F : Y a des familles qui au bout de trois mois veulent arrêter, on leur dit : « Vous savez si vous voulez arrêter, il faut faire un courrier expliquer pourquoi vous voulez arrêter, nous on entend bien ce que vous dites, mais on, fait savoir à l'assistante sociale tout ça. » mais après y a la rencontre à la famille qui dit : « Ben oui, j'ai plus besoin maintenant je sais tout. » Enfin ..., ou alors c'est qu'elle en on marre de nous voir, quoi.

-Vous leur dite d'adresser le courrier à qui alors ?

F : Ben, à l'assistante sociale, au conseil générale, quoi.

- Et quand vous parlez d'une rencontre après, c'est avec qui ?

F : Après on revient dans la famille avec l'assistante sociale et nous quoi, et la famille, et voila, et on demande pourquoi ils veulent plus de nous, quoi.

- Et en général ça se termine comment, ça a abouti à quoi ?

F : Ben on n'insiste pas, ben oui on arrête, hein, d'avoir des portes fermées ce n'est pas la peine.

- Et elles n'insistent pas le AS ?

F : Ben si, si, si mais bon les familles disent : « Non on a plus besoin elle peut venir, hein, elle verra bien. » Quand elles disent comme ça elle peut venir elle verra bien, ça veut dire que la porte s'ouvrira pas, quoi.

- Donc dans ces cas là ça s'arrête quand même

F : Oui

- Quand vous arrivez dans une famille y a du linge des jouets partout la vaisselle pas faite, comment vous procédez, comment vous faites ?

F : Ah, oh là, là, quel chantier la dedans, qu'est ce qui se passe y a un ouragan qui est passé. (Rires)

« Ah, c'est les enfants » souvent de fois c'est les enfants, hein.

Donc ben, on dit, on va essayer de ranger tout le monde, quoi.

« Ah ben vous aurez de la chance si ils veulent ranger leurs jouets. » Bon c'est vrai à des fois c'est costaud, pour qu'ils arrivent à ranger les jouets.

- Alors c'est vous qui faites dans ces cas là ?

F : Y a des fois je fais, mais je me dit c'est pas bien, c'est moi qui fait alors que c'est pas moi qui devrait faire, si je veux pas en écraser, j'suis obligé de le faire, hein.

Mais je leur dit, je les préviens, quand je sors l'aspirateur, si y a des jouets par terre moi j'aspire, ou avec le balai, hein, tant pis pour vous.

Alors, des fois m'disent non, non, alors ils viennent tout de suite ramasser tandis que Florence elle se penche pas, elle ramasse rien, hein.

On dit les enfants, mais souvent de fois les parents ils sont aussi responsables et puis ...

Et puis le linge c'est pareil, hein

- Encore je dis linge pas rangé mais ça peut être linge pas lavé aussi.

F : Tout à fait ou du linge propre mélangé avec du linge sale, là je dis : « Ben, qu'est ce qui vous arrive, vous avez des problèmes de machine ? » « Oh, non. » Ou des fois, y en a qui ont la flemme de laver ou parce qu'il fait pas beau, y a pas de lessive, euh ...

- Comment vous, par exemple, vous êtes dans une famille ou vraiment l'hygiène c'est pas ça, comment vous faites, par quoi vous commencez, qu'elle est votre priorité ?

F : Déjà l'hygiène, c'est pas un sujet facile à amener sur la table, hein.

C'est ça hein ...

- Alors comment vous faites pour l'amener sur la table ?

F : Ben, on commence déjà par le linge, déjà quand on veut. Quand on donne le bain aux enfants, déjà.

De demander à la maman du linge propre déjà.

- Et elles arrivent en général, comment. ?

F : Elles disent : « Oh, je vais être embêtée là, parce que j'ai pas eu le temps de laver » j'dis ; « Ben non, on fait comment là, parce que quand même c'est important que votre petit il est une chemise propre. » J'dis : « On peut pas donner un bain si il a rien de propre à mettre sur lui, ou un slip propre, hein. »

Mais bon faut déjà qu'on arrive à donner le bain ...

- Ouais, pas toujours facile ?

F : Pas toujours facile les premières fois.

- Parce qu'elles veulent pas que vous ?

F : Ben, je pense que peut-être elles ont honte, ou, oui je pense que.... Elles ne doivent pas être à l'aise quoi. Déjà y a des salles de bains qui sont déjà dans des états Voilà on se demande comment ils font pour se laver, déjà quand on voit l'état de la salle de bain, on voit pourquoi ils sont comme ça aussi, hein ... les enfants.

- Ben, oui, donc ça, ça demande du temps avant de réussir à ...

F : Ben oui, je pense que oui, ce n'est pas d'emblée faut grappiller, hein, pour arriver.

- Mais, ça avance quand même, vous avez en tête des situations où y a des choses qui bougent de ce coté là ?

F : Ben, ça bouge un petit peu quand même, surtout quand ils savent que y a un signalement au dessus, justement. Donc là, ils savent très bien pourquoi on est là et qu'on est là pour ça, surtout si c'est marqué dans le cahier des charges, moi je leur dit : « Vous savez c'est marqué dans le cahier des charges donc on est obligé de le faire, on est obligé de le travailler, hein. »

- Alors, on s'est qui ? Qui est ce qui est obligé de le travailler ?

F : Ben..., on s'est nous, nous travailleuses on est obligé de le travailler quoi, avec eux.

- Et ça c'est un moyen de pression qui marche sur eux ?

F : Parce que, moi je leur dit : « Vous savez on a quand même un bilan à faire à la fin du cahier des charges. Faut bien qu'on marque des choses positives, on peut pas toujours être dans le négatif. »

- Et alors ils réagissent comment à ça, ils arrivent à ?

F : Mais ça je le dis pas les premiers mois parce que

Mais ils sont contents quand y a des petits résultats, quand même.
Ils me disent : « Vous voyez, on a été capable de faire ça. » Ben j'dis : « C'est bien, il faudrait continuer maintenant. »

Justement cette dame ou je suis intervenue pendant 10 mois, j'étais pour l'entretien de la maison où c'était vraiment crade de chez crade, hein, et donc, mon intervention été l'entretien du logement et quand je suis arrivée la première fois j'dis : « D'accord t'a du boulot Florence. » Et c'est vrai qu'on a nettoyé petit à petit et la maman et ben, au fil du temps, elle s'est rendue compte que c'était bien plus agréable d'être dans une maison propre que dans la saleté. Et, les enfants aussi ont dit : « Maman, tu te rends compte on est bien maintenant, les gens ils peuvent venir chez nous parce que la maison est propre. »

- Quand vous dites on a nettoyé, c'est vous plus particulièrement ?

F : Non, avec la maman, hein, j'ai dit non, la famille, hein ensemble, hein.

- C'est pas toujours évident ?

F : Elle disait, mais la dame, c'était la femme, elle disait la femme, quand elle va venir elle va pas vouloir rester, elle va faire des réflexions elle va refaire mon travail, moi j'ai dit non, hein.

J'dis : « Moi je suis pas là pour refaire votre travail, je suis là pour faire avec vous. Vous, vous avez votre façon de faire, moi j'ai la mienne, le principale c'est que on se rejoigne et que votre maison se nettoie. »

Bon, c'est sûre je suis arrivée à des fois, euh ..., que y avait du pipi de chien du caca, euh...

J'dis : « Ah, c'est quoi ce pipi de chat là ? »... Mais enfin bon, j'n'ai jamais été plus loin, voilà.

- Alors, si un jour on vient vous chercher chez vous, un soir, qu'il se soit passé quelque chose de grave dans une famille que vous connaissez et la mère de famille vous réclame qu'est ce que vous faites ?

F : Ben, je pense que j'irai, je pense que c'est important quand même, ça veut dire, que la maman elle a eu confiance en la personne qui a été là à un certain moment, donc je pense qu'il faut pas la laisser en détresse. Il faut y aller, oui j'irai, oui, je me poserais même pas de question j'irai.

- Alors, aussi, quand vous croisez des personnes chez qui vous intervenez, par exemple avec votre mari, vous êtes en train de faire vos courses et puis vous croisez une personne que vous connaissez dans votre travail, comment vous faites, euh ... ?

F : Ben, si elle vient à moi, je lui dis bonjour, et je lui présente mon mari, voilà.

- Mais vous, vous n'iriez pas, par exemple, au devant ?

F : Ben, non, non j'irai pas au devant d'elle, non. Si je la vois au loin, je dirais tient madame est là mais j'irai pas lui courir après, non.

- Vous y avez répondu déjà un peu mais, lorsque vous vivez des moments difficiles au travail est-ce que vous pouvez en parler avec des membres de votre famille ?

F : Même avec des amis tout ça, j'vous dis, ils ne comprennent pas trop le travail, quand j'trouve des petits trucs comme ça je leur emmène à lire pour dire : Tu vois, voilà ce que je fais. » Mais, euh ... pour que vraiment, mais ... si, l'autre jour j'ai une belle sœur qui m'a dit c'est vrai que tu dois quand même avoir un métier passionnant.

- Les gens de votre famille ne sont peut-être pas du tout dans le domaine social ?

F : Non, non.

- Donc c'est un milieu qu'ils ne connaissent pas ?

F : Pas du tout, eux ils pensent que je fais que..., je ne fais que du ménage, voilà, ben j'dis : « Non, je fais du ménage mais je fais bien autre chose, bien plus que le ménage. »

- Alors justement vous effectuez de nombreuses tâches de la vie quotidienne chez les autres, qu'est ce qu'il en est de votre façon de gérer tout ça chez vous ? Par exemple l'hygiène....

F : Ah, ben si..., ça reste très important pour moi, quand j'arrive des fois, et puis c'est vrai j'ai un chien un chat, un mari qui fait pas toujours attention : « Oh, là, là. » La maison elle ressemble exactement à celle que je viens de quitter, c'est pas possible. Alors je pose mon sac et tout de suite j'embraye avec le balai, parce que je ne supporte pas, je..., non ...

- Ça fait partie des choses importantes dans votre façon de vivre tous les jours ?

F : Oui, voilà, non je dis non, même si par rapport à quelques années je suis beaucoup moins rigide chez moi, y a peut-être l'âge aussi, je suis beaucoup moins rigide dans mon ménage, mais je veux quand même que ce soit propre, voilà.

J'dis : je ne veux pas que ma maison ressemble à celles où je vais dans le quotidien.

- A votre avis, qui est susceptible d'avoir un regard sur votre travail, dans vos réalités quotidiennes ? Qui est-ce qui veille un peu à ce que vous faites où est-ce que vous sentez que vous avez des comptes à rendre et à qui ?

F : Ben y a déjà la famille, déjà hein..., la famille, puis je pense qu'après y a aussi les gens, euh Ben l'entourage de la famille aussi, des fois y a des copines qui viennent et tout, qui... On est quand même pas mal surveillées, voilà, hein ... voilà hein, sur notre langage, façon de faire et tout, après ça va au-delà après y a les travailleurs sociaux ...

- Ouais, qui eux aussi on un regard ?

F : C'est normal, je pense que, ils nous demandent des renseignements, donc c'est normal qu'ils sachent, d'ailleurs pourquoi ils nous mettent dans certaines familles? C'est pour qu'on puisse quand même leur amener des éléments que eux ils ne peuvent pas avoir, hein ...

- Alors si vous, vous trouvez dans une famille où vous avez un réel lien de confiance, vous connaissez les enfants, et il s'avère que y a un signalement, un danger pour les enfants, et vous aussi vous savez qu'il y a danger. La famille vous demande de l'aider pour les défendre auprès du juge, de l'AS, comment vous faites ?

F : Là c'est délicat (rire) ... ben ça m'est arrivé de dire : « Ben, vous savez, si vous en êtes arrivé là, vous devez savoir pourquoi, c'est pas faute qu'on vous a pas prévenu quand même. » Mais bon, je n'irai pas me mettre contre la famille, parce que même quand je fais des bilans des choses comme ça, euh Bon, euh..., y a toujours des choses qui restent positives, si je dis, bon je vais dire ça faut quand même positiver aussi, on peut pas toujours être dans le négatif, j'essaye toujours de faire attention aux familles, euh... Je n'aime pas les enfoncer.

- Donc en leur disant les choses mais sans les enfoncer ?

F : Oui, parce que je me dis, euh..., si c'était moi je serais peut-être pas forcément satisfaite, quoi c'est ça.

- Rapidement, sur votre association, quelles sont les relations avec votre hiérarchie, quand est-ce que vous la rencontrez ?

F : Ben, le jeudi

- Toutes les semaines ?

F : Oui, la présidente, là oui, et puis au bureau, quand on a des portes closes, je passe là.

- Vous êtes combien en collègues ?

F :Travailleuses à Niort et une à Bressuire ?

- Votre temps de travail, vos formations vos congés ?

F : Moi c'est 32 heures, mon temps est de 32h75 par semaine.

- Et vous êtes donc payez à l'heure, annualisée ?

F : Non, on est pas annualisé nous, on est payé au mois, même si on travaille pas on est payé.

- Y a un total quand même à la fin de l'année ?

F : Non, des fois on travaille plus donc euh ...

- Est-ce qu'il y a des points qui peuvent faire conflits dans l'association ?

F : Entre nous, ben déjà peut-être, euh ..., ça fait peut-être pas partie du travail, mais, euh..., déjà, poser les congés, déjà en parler entre nous, euh..., je trouve que c'est important surtout quand on a des visites encadrées, parce que moi je me soucis toujours de ça quand je prends mes vacances ; qui va aller dans la famille parce que je trouve que c'est important.

Donc moi, avant de poser mes vacances, je demande toujours à deux collègues avec qui je travaille le plus, quoi : « Est-ce que vous pourriez me remplacer dans telle ou telle famille ? »

- Ça marche en général ou c'est tendu, un peu ?

F : Euh..., non, parce que c'est chacune notre tour alors, euh...

Par contre, on a une collègue qui ne demande jamais rien qui pose, et elle nous demande jamais, voilà ...

On est devant le fait accompli donc ça ce n'est pas agréable du tout.

- Qu'est ce que vous imaginez pour l'avenir de votre emploi ?

F : Ben qu'on continue à me faire confiance, hein, je pense.

- Des questions un peu plus personnelles. Est-ce que vous pouvez me dire votre âge ?

F : Ah, oui je vais avoir 54 ans au mois de mars

- Votre situation familiale ?

F : Mariée et sans enfants

- Le métier de votre mari ? vous m'avez dit déjà, le regard qu'il porte sur votre travail aussi.

Si, une dernière question peut-être, sur les temps de parole ici, vous avez un temps d'analyse de la pratique ?

F : Euh..., la supervision, une fois par mois, demain.

- Qu'est ce que vous en pensez vous ?

F : Ben, je trouve que moi ça m'a fait du bien, parce que..., je trouve que moi ça m'a fait du bien parce que au départ j'avais du mal à m'exprimer et euh..., maintenant j'arrive bien à prendre la parole en groupe, et puis, voilà.

- Y a des choses que vous avez envie de dire en plus sur ce que vous faites tous les jours ?

F : ben, que je me dis que ce métier quand j'arriverai à 60 ans, je serai bien contente d'arrêter parce que c'est quand même un travail qui est lourd et, euh..., et les familles elles me disent toujours : « Y a pas des plus jeunes ? » Alors euh ... on se dit, oh là, là, y a pas des plus jeunes..., ben non j'suis dans les plus jeunes (rires), mais non, mais c'est quand même un travail qui est enrichissant, comme je dis aux familles : « Je vous apporte des choses mais vous m'en apportez, donc euh ... »

- Vous vous sentez plutôt par rapport à votre éducation à vos origines familiales, vous vous sentez plutôt proche ou plutôt éloigné des familles ou vous allez ?

F : Moi, j'ai été habituée à ce que tout soit cadré, carré tout ça, alors euh..., c'est pour ça que quelque fois dans les familles je voudrais être cadrée carrée, que ce que je fais ce soit dérangé que je retrouve la fois d'après, euh.

Mais bon, je pense que ça, ça vient de moi de mon enfance de la façon dont j'ai été élevée quoi.

- Et vos parents ils faisaient quel métier ?

F : Moi je sors vraiment de cadre très moyen, hein, mon père il était manutentionnaire sur les chantiers et maman ne travaillait pas. Je suis issue de, je suis la onzième sur douze, donc voilà...

- Grande famille, et dans vos frères et sœurs il n'y en a aucun qui ait choisi un métier un peu proche de...

F : Non, non pas du tout.

- Ils sont partis dans des voies différentes ?

F : Oui, mes sœurs elles ne travaillent pas et mes frères ils étaient beaucoup routiers quoi, voilà. Pas du tout dans le social.

- Vous n'avez peut-être plus votre maman ?

F : Non plus.

- Mais, est ce qu'elle a quand même connu votre métier ?

Un petit peu oui, mais bon j'en ai jamais beaucoup parlé avec elle, non, non.

- Au début quand « vous vous êtes placée », elle aurait préféré que vous alliez vers autre chose mais, est-ce qu'elle...

F : Ben peut-être que mon père aurait préféré que je poursuive les études mais bon ...

Y a que pour mon service militaire que maman ça la beaucoup chagriné, mais autrement non.

- Y en a qui ont poursuivi les études dans vos frères et sœurs ?

F : Non personne, tout le monde a été mis sur le marché du travail à l'âge, quoi, ben oui, c'était comme ça.

- Je vous remercie pour cet entretien

F : J'espère que je n'ai pas dit trop de bêtises

- Non. Ce que j'ai aussi demandé à certaine de vos collègues, ce ne sera pas tout de suite et ce n'est pas sure, mais peut-être que je pourrais aussi rencontrer des familles ou vous intervenez. Est-ce que c'est quelque chose qui vous semble possible dans certaines familles ?

F : Oui je pense que oui.

NOM BESSIN	Prénom Sandrine	Date du jury Février 2009
FORMATION	Diplôme Supérieur de Travail Social	
Titre : Travail social de proximité, le CARE en question		
<p>Résumé</p> <p>La question de « la bonne distance » entre les travailleurs sociaux et les usagers du service social traverse les professions concernées mais reste cependant sans réelle réponse consensuelle.</p> <p>Alors, pour ne pas traiter cette interrogation de façon subjective, le concept de Care est apparu particulièrement pertinent.</p> <p>Encore peu connu dans les milieux professionnels, le Care traduit une posture et des pratiques de la relation d'aide. Le concept est sous tendu par le souci des autres, le soin, la sollicitude et la place importante laissée à l'affectif.</p> <p>Dans ce travail, il permet de regarder la tension entre « proche » et « distant » avec une dimension politique et sociale qui vient croiser l'entrée massive de la notion de proximité dans les politiques sociales.</p> <p>L'étude du travail des Techniciennes en Intervention Sociale et Familiale a permis une approche dynamique, dans la mesure où la trajectoire de ce métier est elle-même en prise directe avec des tensions identiques.</p> <p>En regardant quelle place le Care peut prendre dans les récits de pratiques des TISF, il devient possible de constater l'influence de positions sociales et de rapports sociaux sur les choix moraux de ces professionnelles.</p> <p>Il est indéniable que le Care existe dans ces pratiques mais il reste difficilement institutionnalisable tant il est lié à la reconnaissance professionnelle.</p> <p>Ainsi, c'est en regardant le rapport entre la position de Care, la trajectoire professionnelle et les jeux d'acteurs au sein du champ du travail social que deviendra plus compréhensible la place que peut ou non officiellement occuper cette éthique de la sollicitude.</p>		
Nombres de pages : 95	Volumes annexes : 52	
Centre de formation	Institut du travail social, Tours	