

Zeitschrift: Schweizerische Zeitschrift für Soziologie = Revue suisse de sociologie
= Swiss journal of sociology

Herausgeber: Schweizerische Gesellschaft für Soziologie

Band: 16 (1990)

Heft: 2

Artikel: L'aide sociale : un mythe au service de l'assistance publique

Autor: Jaques, Laurent

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-814243>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 03.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

L'AIDE SOCIALE UN MYTHE AU SERVICE DE L'ASSISTANCE PUBLIQUE

Laurent Jaques

Service de recherche de l'Hospice Général, 12,
Cours de Rive, 1211 Genève 3

Cet article est réalisé à partir des résultats d'une enquête auprès de 200 Suisses assistés à Genève, *Vivre à l'assistance – Argent, gêne et malentendus*, menée par Isabelle Chillier, Bernard Clerc, Laurence Dejean, Laurent Jaques, Monique Julien et un groupe de travailleurs sociaux appartenant au Service d'action sociale de l'Hospice général (HG), Institution genevoise d'action sociale.* En sus de l'appréciation des prestations par les assistés, nous avons tenté de clarifier la dynamique psychosociologique de l'institution «assistance publique». Le projet s'est donc construit à partir d'interrogations relatives à l'articulation de la demande des usagers et de l'offre du «tandem» assistant-administration. Cette réflexion sur les possibilités et limites de la politique d'assistance s'est bien sûr développée autour des caractéristiques institutionnelles et organisationnelles qui portent et favorisent l'interaction assistant-assisté. La prise en compte simultanée du cadre social de l'assistance publique et du niveau de son application nous ont permis de dégager quelques mécanismes de son maintien et de sa production.

1. Les bases légales et réglementaires

L'organisation de l'assistance publique est balisée par des principes conformes à l'idéal démocratique.¹ La loi genevoise sur l'assistance publique, le règlement de l'Hospice général et les buts et principes de la politique d'assistance et d'aide sociale de l'Hospice général expriment clairement deux principes qui doivent présider à la reconquête de l'autonomie sociale et économique des assistés: leur participation active et la volonté de mettre au premier plan l'aide sociale et au second l'aide économique.

- Art. 4, a): «Une aide sociale qui a pour fin principale la réintégration sociale et économique à laquelle *participent activement* les bénéficiaires.» (Extrait de la loi sur l'assistance publique du 19.9.1980)

* Je remercie Michel Vuille pour ses critiques et remarques concernant ce texte. Celles-ci ont notamment clarifié le paradoxe de la position intermédiaire des assistés.

1 A ce propos, nous rejoignons P. Lascoumes, pour qui «la fiction selon laquelle la légalité est une et indivisible, exigeant une application générale et abstraite, constitue une des principales fictions des sociétés démocratiques.» (1990, p. 45)

- Art. 28: «L'aide économique de l'Hospice général est le complément de son aide sociale. Celle-ci a pour fins principales la réintégration sociale des intéressés.»

«Il (HG) veille à ce que les bénéficiaires de l'action sociale participent activement à leur réintégration sociale et économique.» (Extraits du règlement de l'Hospice général approuvé par le Conseil d'Etat le 13.9.1982)

Nous retrouvons ces deux principes dans les buts et principes de la politique d'assistance et d'aide sociale de l'Hospice général. En effet, «l'aide financière proprement dite est un appoint qui permet parallèlement le développement d'une relation sociale individuelle ou de groupe» (point 2.5). La participation est notamment exprimée au point 3.1: «La relation d'aide sociale est définie par l'établissement d'un contrat de partenaires dans lequel le travailleur social et l'usager conviennent du ou des objectifs à atteindre.»

Par ailleurs, ces deux principes sont en accord avec la déontologie des travailleurs sociaux suisses. Le premier paragraphe du préambule du code de déontologie de l'assistant social donne l'objectif premier de la profession.

«Le service social est une activité professionnelle spécifique qui vise à favoriser une meilleure adaptation réciproque des personnes, des familles, des groupes et du milieu social dans lequel ils vivent et à développer le sentiment de dignité et de responsabilité des individus, en faisant appel aux capacités des personnes, aux relations interpersonnelles et aux ressources de la collectivité.» (Association 1984).

Les questions: «Est-ce que ces principes sont réalisables dans le cadre administratif et matériel existant?», et, «comment ces deux intentions de l'institution sont vécues, perçues et appréciées par les usagers?» –, nous ont guidées dans notre tentative de saisir le comment de la régulation des problèmes socio-économiques auxquels se heurtent les individus.

Même si notre intention n'est pas d'évaluer strictement les effets du droit relatif à l'assistance publique, c'est-à-dire de constater son effectivité et son ineffectivité juridique, nous souscrivons à «l'idée du droit envisagé moins comme une contrainte que comme ressource pour l'action.» (Lascoumes, 1990, 45) Pour reprendre l'analogie de P. Lascoumes entre la démarche linguistique et la démarche juridique, notre recherche fait apparaître le droit, «moins comme il se pense que comme il 'se parle', moins comme il s'énonce que comme il est agi.» (1990, 52) Comme nous le verrons, dans le cas de l'assistance publique, le droit ne détermine, ni n'oriente même pas la relation de l'aide sociale. Son rôle se limite à celui d'élément tactique du dispositif administratif producteur de l'assistance publique. Dans le cadre de nos interrogations, à la question de son application et à celle de son contournement, progressivement s'est substituée celle de son rôle de pourvoyeur de légitimités institutionnelles et d'identités professionnelles.

A l'opposé, les décisions et les procédures administratives et financières sont régies par des directives précises et des contrôles permanents de la hiérarchie et des experts extérieurs.

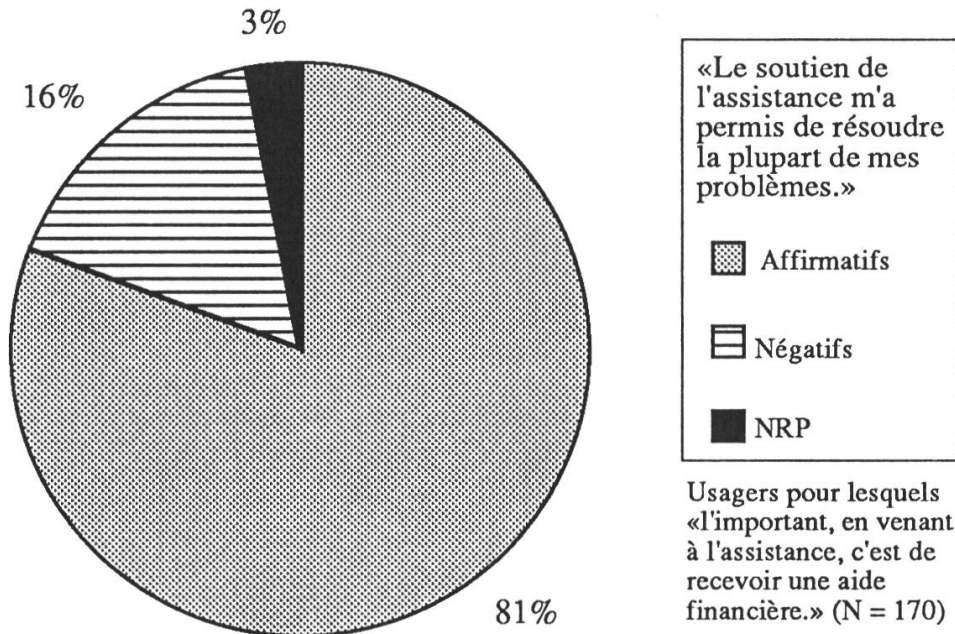
Avant d'aborder le terrain, nous commentons brièvement notre usage de la notion de dispositif. Nous ne l'entendons pas dans une perspective mécaniste et/ou déterministe. Même si la démarche philosophico-historique de M. Foucault nourrit largement notre réflexion, cette notion pour nous correspond plus à celle de *Forme-Schème* de R. Ledrut qu'à celle de quadrillage de l'espace socio-politique décelée dans le panoptique. En tension avec les valeurs et les conceptions dominantes de la politique sociale, ce dispositif existe à partir d'une réalité empirique: la relation assistant-assisté. Ainsi, ce dispositif doit son existence à la confrontation de l'histoire particulière des protagonistes et du consensus en matière d'assistance publique. En paraphrasant R. Ledrut à propos de la forme de la scolarisation, nous considérons le dispositif de l'administration de l'assistance publique comme étant à la fois l'organisation assistance publique distribuée dans les services sociaux et la fonction d'assistance propre à la société suisse. «Comme toute *Forme*», ce dispositif «est à la fois abstrait et concret, relativement enveloppant et autonome par rapport à l'organe concret mais plus engagé dans les processus spatio-temporels que la *Fonction*» (Ledrut, 1984, 71).

Au vu de nos échanges permanents avec les travailleurs sociaux et de nos contacts ponctuels avec les assistés, cette position épistémologique nous semble être particulièrement heuristique pour notre tentative de rendre compte de l'intégration, de l'adaptation et de la résistance des acteurs au contexte administratif et symbolique de l'assistance publique. C'est des routines nécessaires à l'action que notre réflexion s'élève. Il s'agit pour nous de comprendre et critiquer les valeurs propres aux pratiques quotidiennes. Cela afin de déceler les éventuelles «distorsions qui empêchent l'individu de concilier l'autonomie de sa volonté avec les exigences issues» des «médiations symboliques» (Ricoeur, 1986, 258). Ces distorsions, soutenues par le dispositif, sont notamment produites par l'interaction assistant-assisté. Conscient que la conformité au discours de l'assistant minimise les refus et les tensions, l'assisté est un des agents qui engendre la réalité de l'assistance publique. C'est à la fois de sa compréhension de la demande des assistants sociaux et de son témoignage relatif à son expérience quotidienne d'assisté que nous avons dégagé notre interprétation de la dynamique de l'assistance publique.

2. L'impératif financier

A n'en pas douter, la motivation première qui conduit les personnes à l'assistance c'est le besoin urgent d'argent. Elles sont 85% à reconnaître qu'«en venant à l'Hospice général, l'important c'est de recevoir une aide financière.»

Graphique 1: La résolution des problèmes et l'importance de l'aide financière



Aussi, nous avons confronté ce résultat avec celui relatif à la résolution de leurs problèmes. Pour des raisons de clarté, dans le tableau ci-dessous, nous avons regroupé les réponses «vrai» et «plutôt vrai» sous le terme «affirmatifs» et les réponses «faux» et «plutôt faux» sous celui de «négatifs». Ce tableau nous donne donc la répartition des usagers pour qui l'important c'est de recevoir une aide financière (N=170) selon qu'ils estiment ou non que l'assistance a répondu à la plupart de leurs problèmes.

«J'ai retrouvé en moi-même»	«Pour moi l'important c'est de recevoir une aide financière»		Total
	Affirmatifs	Négatifs	
Affirmatifs	72%	6%	78%
Négatifs	20%	2%	22%
	92%	8%	100%

N=169

Ici, nous avons la confirmation d'une affinité entre l'aide financière et la satisfaction des assistés. Nous pouvons également lire une forte association entre l'importance financière et la confiance retrouvée grâce à l'intervention de l'assistance publique.

Ajoutons encore que pour 60% des assistés, la compréhension de leur situation par l'assistant passe par une réponse matérielle (aide financière-démarche administrative-solution efficace). A la question: «Qu'est-ce qui vous a prouvé que l'assistant(e) social(e) a compris votre situation?» (une réponse possible). Nous obtenons la distribution suivante:

Vous a accordé une aide financière	39%	78
Vous a permis d'éclaircir la nature de vos difficultés	20%	40
A respecté votre façon de voir les choses	16%	32
Vous a aidé à effectuer des démarches	14%	29
Vous a trouvé une solution efficace	6%	12
Autres	4%	9
	100%	(N = 200)

Si ces résultats pour certains peuvent confiner au truisme, ils sont cependant à mettre au premier plan de notre réflexion lorsqu'on connaît l'insistance de la politique d'assistance à considérer l'aide sociale avant l'aide économique.

A partir de ces trois tableaux nous constatons déjà un «écart», voire une contradiction entre les intentions législatives, institutionnelles et la satisfaction des assistés. Comment l'action sociale va-t-elle gérer ce que nous nous proposons de nommer provisoirement un «malentendu institutionnel»?

3. Le sentiment d'assisté

Avant de franchir le seuil du bureau de l'assistant social, 91% des personnes reconnaissent directement ou indirectement que leur démarche s'accompagne d'un fort sentiment de gêne. A cela s'ajoute le fait qu'un tiers de notre échantillon dit ne pas être gêné par rapport à son entourage, que le 9% n'a pas répondu à la question et que le 58% (116) reconnaît être gêné par rapport à ...

La société	31%	62
La famille	20%	39
Les amis	17%	34
Les collègues ou les personnes rencontrées les jours de la semaine	11%	23
Les voisins	10%	21
Autres	2%	3
	100%	N = 200

De toute évidence, l'image ordinaire de l'assistance publique induit un malaise pour la grande majorité des demandeurs de l'assistance. Elle a notamment son origine dans le mépris de l'échec économique propre à l'économisme régnant. L'extrait d'entretien ci-dessous, nous semble bien illustrer le malaise engendré par l'image de l'assistance publique.

«L'image que j'avais, je pense qu'elle m'a été donnée par mon entourage, plus spécialement la famille, comme quoi c'était un peu déshonorant de venir demander quelque chose, que les gens qui s'adressaient à vous, c'étaient des gens paumés, entre guillemets. C'était un peu l'image que j'avais et je refusais cette image.»

(Femme de 36 ans, interview No 4)

La politique étatico-libérale fait que, non seulement les personnes subissent d'importantes restrictions économiques dans les domaines vitaux, mais qu'en plus celles-ci se doublent d'un fort sentiment de honte. C'est bien là que résident la difficulté et l'ambiguïté de l'action sociale. En effet, «la honte rend présente une image de soi que l'on refuse parce qu'elle vous rend inférieur face à l'autre mais qu'on ne peut s'empêcher de reconnaître simultanément parce que 'c'est ainsi que l'autre vous voit' ... Cette tension entre ces deux images provoque le désir d'être autre». (Brébart, 1984, p. 116)² Face à ce malaise, l'action sociale peut alors tout aussi bien engendrer une attitude de soumission chez l'utilisateur ou, à l'inverse, lui fournir un soutien pour réaliser lui-même son éventuel projet de changer sa situation.

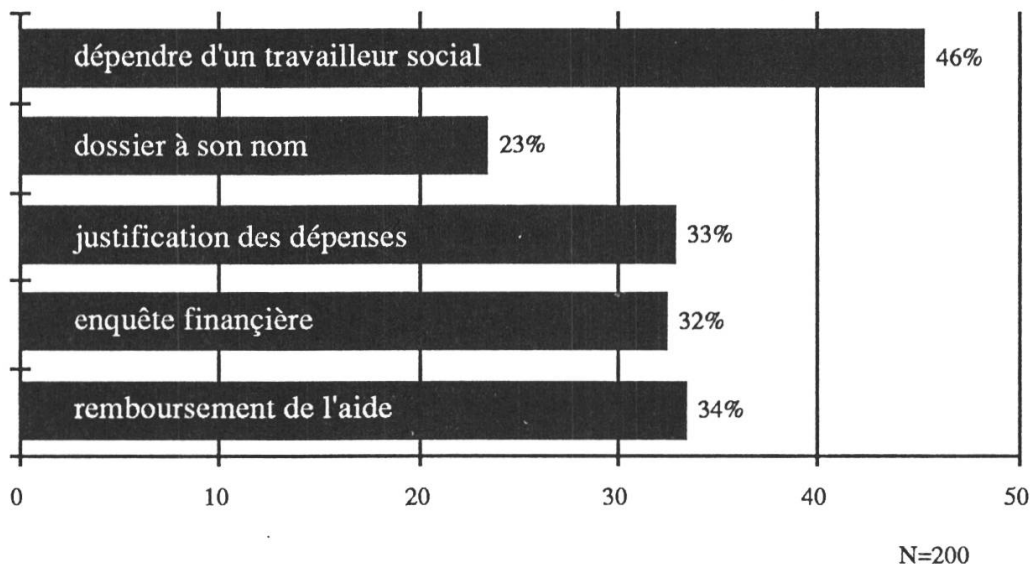
Les termes les plus souvent utilisés pour qualifier la gêne sont ceux d'«humiliation», de «contrainte», et de «culpabilité». Ces termes sont choisis respectivement par le 52%, le 20% et le 16% des assistés qui affirment être gênés.³ Fait écho à cette gêne, l'obligation de dépendre d'un travailleur social considérée par les assistés comme l'exigence la plus pénible à accepter. En effet, comme l'illustre la graphique deux, cette obligation est estimée «pénible» ou «très pénible» par le 46% de notre univers.

En fait, dès le premier rendez-vous, voire le deuxième, le demandeur est censé avoir exposé l'ensemble de ses difficultés et connaître les possibilités d'aide et les exigences institutionnelles. Durant le premier entretien, il est donc surtout question d'argent et des conditions pour en bénéficier. L'action sociale se résume à une évaluation des possibilités financières et à une communication des exigences mentionnées. L'aide sociale, quand elle est possible, se limite donc à de l'information sociale et à des démarches administratives. Si la participation ne

2 A propos de la honte voir également, *L'être et le néant*, J.-P. Sartre, Gallimard, Coll. Tel, 1980, 315, et, l'article de V. de Gaulejac, *Honte et pauvreté*, Revue Travail Social, juin 1990, 15-22. Ce dernier constitue un bref mais efficace état de la question.

3 Les derniers 12% se distribuent de la manière suivante: 6% pour le terme «complication», 4% pour celui de «contrôle» et 2% n'ont pas répondu.

Graphique 2: Exigences évaluées «pénible» et «très pénibles»



rentre pas en ligne de compte, dans cette première étape, l'usager apprend que la relation ne se borne pas à un échange économique, à accepter les exigences administratives contre une aide financière, mais que cette relation se double d'un échange social. Ce dernier sera le régulateur de la relation usager-institution. En effet, l'usager se voit attribuer un assistant auquel il rendra des comptes, mais avec qui il est surtout supposé démêler et comprendre les raisons qui l'ont mené à l'assistance afin d'accéder rapidement à son autonomie financière. Concrètement, c'est à ce moment que débute la rationalisation des problèmes socio-économiques rencontrés par les assistés. Cette enclave dans l'assistance économique constitue en fait l'espace où sont reformulées et/ou escamotées les difficultés socio-économiques des assistés.

4. L'espace de l'aide sociale

Si les procédures et les responsabilités administratives sont clairement décrites dans le cahier des charges des travailleurs sociaux et dans le Mémento du Service d'action sociale (recueil de 320 pages sur les prestations, les allocations financières et les procédures administratives de l'action sociale), mis à part les principes de la politique d'assistance mentionnés plus haut, il n'y a dans ce Mémento que deux pages concernant la pratique de l'aide sociale.⁴ Autrement dit,

⁴ Ce chapitre, «*Le projet d'action sociale*», préconise l'utilisation du contrat et donne les «étapes par lesquelles chaque travailleur social est appelé à passer dans le travail social avec le consultant.» De manière très générale sont donc décrites les étapes suivantes: *La demande du consultant, analyse de la demande, le projet d'action sociale, contrat d'action sociale, l'évaluation de l'objectif.* Si ce texte globalement n'ajoute rien de particulier aux intentions de

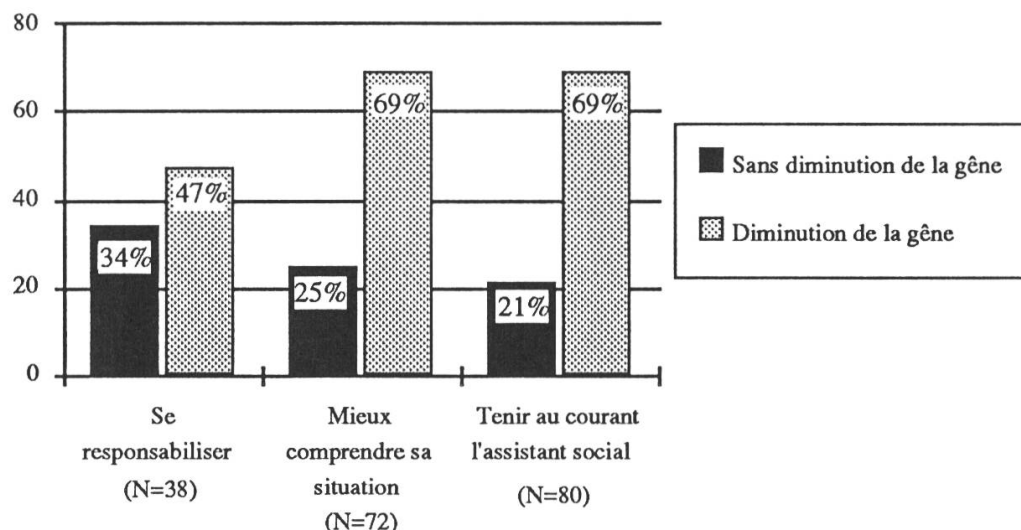
l'aménagement de cette pratique est laissé aux travailleurs sociaux. Dans cette «zone d'incertitude»⁵, comment se développe alors, avec la participation de l'assisté, l'aide sociale visant à favoriser la reconquête de son autonomie?

A la question, «*Pour vous à quoi servent d'abord les entretiens avec l'assistant social?*», nous avons proposé aux assistés trois degrés d'utilité: «A tenir au courant l'assistant social», «A mieux comprendre sa situation» et «A se responsabiliser face à ses problèmes». Nous avons obtenu la distribution suivante:

A tenir au courant l'assistant(e) social(e)	40%	80
A mieux comprendre sa situation	36%	72
A se responsabiliser face à ses problèmes	19%	38
Autres	5%	10
Total	100%	N=200

Si, pour le 40%, la mise au courant domine la perception des entretiens, nous constatons que pour 55% des individus les entretiens représentent plus que des contacts formels. Afin d'éclaircir ces résultats, nous les avons croisés avec ceux relatifs à l'impression des assistés de la diminution ou non de la gêne lors des entretiens. Nous avons obtenu le tableau suivant:

Graphique 3: *L'évolution de la gêne et la perception de l'utilité des entretiens*



la loi et des règlements, nous relevons toutefois l'extrait relatif à (aux) objectif(s) à atteindre avec le consultant, «*ceux-ci doivent être réalistes et réalisables*», qui a le double avantage de préserver les conditions institutionnelles et de laisser, dans ce cadre, une liberté d'interprétation et de réalisation au travailleur social.

5 Cette notion au même titre que celles de «marge de liberté» et de «jeu» développées notamment par M. Crozier et E. Friedberg (1977), est particulièrement heuristique pour l'observation du

Nous constatons que l'engagement des assistés dans leur relation avec le travailleur social dépend en grande partie de la persistance de la gêne. En effet, la perception de l'action sociale comme un simple échange d'informations est notamment fonction de la diminution de la gêne. Le rôle de l'aide sociale consiste donc notamment à déculpabiliser les personnes et à leur permettre de retrouver leur dignité malgré leur statut. La déculpabilisation et la réhabilitation est au coeur de la dynamique de l'aide sociale. La tension engendrée par la gêne et la nécessité économique modèlent la pratique de l'action sociale. Si le besoin économique légitime la dépendance des personnes auprès de l'assistance publique, la gêne nourrit l'aide sociale. Elle a le double avantage fonctionnel de contenir les problèmes sociaux au niveau de l'individu et de constituer de la «substance sociale» à traiter dans la relation assistant-assisté. Dans la mesure où la plupart des travailleurs sociaux oeuvrent pour la diminution de la gêne, celle-ci facilite le contact avec l'assisté⁶, la tension qu'elle occasionne chez l'usager apparaît clairement dans ce fragment d'interview:

Au début, «j'étais plutôt observatrice, je disais le minimum. Il fallait un petit peu me sortir les vers du nez et puis il y a des choses que j'estimais personnelles que j'avais pas à dire. Je crois que c'est vraiment l'autre, la personne qui nous reçoit qui peut, peut-être, au bout de 2,3 ou 4 fois, nous mettre en confiance et puis prouver justement que c'est pas honteux.»

(Femme de 36 ans, interview no 4)

Bien que contraint de passer par un travailleur social, l'assisté est prédisposé affectivement à établir une relation peu ou pas conflictuelle avec celui-ci. Son statut de demandeur et sa gêne le rendent particulièrement sensible aux aspects volontaristes des propos de son interlocuteur. Comme on dit, «quand on est 'tombé' à l'assistance, il s'agit d'en sortir le plus vite possible». Ainsi, pour la question: «D'après vous quelles sont les raisons qui facilitent une réponse favorable des assistants sociaux à l'égard des usagers?», nous obtenons les choix suivants:

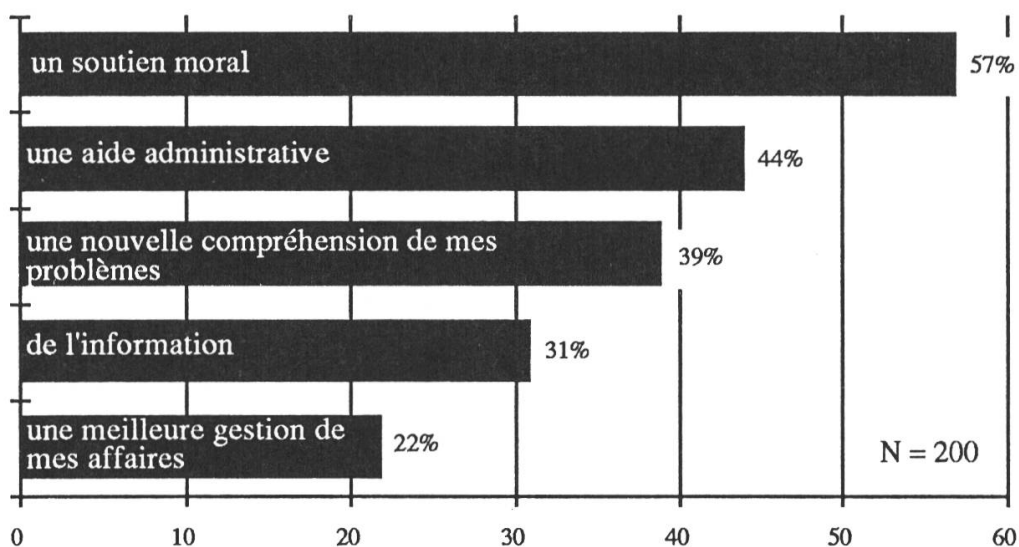
moment phénoménologique des interactions et négociations entre les individus dans une organisation donnée. Ceci dit, la sous-estimation des éléments idéologiques qui soutiennent les stratégies des acteurs peut cantonner ces notions au mythe libéral du citoyen libre et égal. La conscience du dispositif et celle de son intégration dans le consensus sont nécessaires à l'individu pour aménager sa volonté avec les contraintes institutionnelles.

6 A partir d'une liste de 50 adjectifs «positifs», «négatifs» et «neutres» les assistés pouvaient se définir («Depuis que je suis à l'assistance, je me sens...»). Il ressort que les adjectifs «positifs» les plus souvent choisis sont «encouragé», «compris» et «accepté». Les adjectifs «négatifs» les plus fréquents sont «angoissé» et «anxieux».

La volonté de s'en sortir	61%	122
La nature des problèmes rencontrés	57%	115
Le respect des accords pris entre l'utilisateur et l'assistant social	39%	78
Que l'utilisateur se plie aux exigences de l'Hospice général	12%	24
La reconnaissance de ses erreurs	8%	16
	100%	N = 200

Mis à part «la nature des problèmes rencontrés», c'est une attitude active, du moins un discours volontariste qui domine les réflexes et les stratégies des assistés. En fait, c'est à ce niveau que s'ajustent la demande du citoyen et l'offre institutionnelle. A ce propos, il est tout de même remarquable que le 57% des assistés considère qu'après le soutien financier, le soutien moral est l'apport le plus important de l'assistance.

Graphique 4: «En plus du soutien financier, que vous a apporté l'hospice générale?»



A cela s'ajoute le fait que 65% des personnes reconnaissent que leur gêne a diminué lors des entretiens. Le commentaire ci-dessous évoque ce travail d'appropriation nécessaire à la relation.

«Je trouve qu'ils sont très gentils, très compétents et très humains, vraiment. On est à l'aise quand on est avec ces personnes. Personnellement avec la personne qui s'occupe de moi, je suis très à l'aise, j'ai plaisir à la voir, même si je n'aime pas aller à l'Hospice.»

(Femme de 29 ans, interview no 6)

Cette face de l'interaction assistant-assisté met en lumière le caractère *opérateur* (Ricoeur, 1986, 309) de l'idéologie qui fonde la régulation des problèmes socio-économiques des individus. Aussi, de manière relativement douce, nous glissons des problèmes structurels à celui de la gêne d'être assisté. Fragile psychologiquement et intéressé financièrement, l'assisté participe lui-même à la distorsion de la perception de ses difficultés.⁷ Il comprend vite que le discours volontariste est littéralement le plus payant moralement et matériellement. A partir de là, le rôle et les attributions de chacun sont fixés. Les éventuels conflits et tensions sont alors systématiquement interprétés en fonction de la personnalité des individus et/ou de l'insuffisance de l'aide financière. En d'autres termes, la réflexion sur le contexte socio-économique des usagers est esquivée, du moins biaisée grâce à l'urgence financière et au sentiment de gêne.⁸

La rencontre assisté-assistant est bien un lieu institutionnalisé où se réalise le pouvoir. L'image de l'assistance et son corollaire la gêne, l'urgence financière et l'offre institutionnelle basée sur l'aide financière et la négociation de la gêne induisent des stratégies et des comportements qui légitiment la logique individualisante de l'institution «assistance publique». Naturellement, les stratégies et comportements propres aux usagers et aux travailleurs sociaux engendrent des relations diverses. Cela dit, l'absence de prescriptions précises et de sanctions relatives à la pratique de l'aide sociale, le «malentendu» entre les intentions législatives et la demande des usagers mettent en relief la forme à partir de laquelle sont gérées et vécues les carences de la politique sociale et économique. En paraphrasant M. Foucault, nous constatons que la loi n'agit pas en tant que prescriptions obligatoires, mais, au même titre que la gêne et le caractère très général des directives concernant l'aide sociale, elle agit comme une des tactiques de la gouvernementalité de l'assistance publique. Ici, nous ne sommes pas en présence de l'impuissance bureaucratique décrite par M. Crozier pour qui «une organisation bureaucratique serait une organisation qui n'arrive pas à se corriger en fonction de ses erreurs.» (1963, 229) Il s'agit plutôt d'un dispositif minimaliste fondé sur un vide juridique et réglementaire qui, dans des limites temporelles très

7 Comme le dit V. de Gaulejac: «Quand on a besoin d'un traitement, d'un secours, d'une aide, d'un logement, d'un travail, on accepte l'humiliation d'être traité en objet ou, en tout cas, on s'y résigne» (1990, 25). A ce propos, L. Mazeaud cite l'écrivain M. Soldati qui a témoigné de son expérience de l'assistance publique: «Je me trouvais, me sentais dans une situation désagréable, à la fois d'infériorité et de privilège. De privilège parce qu'une faveur m'était faite. D'infériorité parce que c'était une faveur à laquelle je n'avais pas droit, par conséquent une faveur humiliante.» (1985).

8 Cependant l'ambiguïté de la double contrainte à se conformer aux normes institutionnelles et à se présenter comme un sujet devant dépasser sa situation d'assisté peut maintenir un dilemme de définition chez ce dernier. A ce propos, il serait intéressant de comparer la problématique d'identification rencontrés chez les usagers de l'assistance publique avec celle des travailleurs immigrés décrites et discutées notamment dans le numéro spécial de la RSS, *Entre-deux-mondes des travailleurs immigrés* (1984).

étroites,⁹ laisse aux travailleurs sociaux le «choix» de l'orientation de l'aide sociale. Aussi, la rationalité qui va présider à cette dernière consiste naturellement à tabler sur les valeurs dominantes et leurs effets sur les individus.

Ce dispositif a les avantages d'amortir les difficultés rencontrées par les citoyens et d'entretenir une identité professionnelle chez les travailleurs sociaux. Cette défection de consignes relatives à l'aide sociale favorise le renouvellement du discours professionnel. En effet, le marché des méthodes ne peut être en contradiction avec ce dispositif dans la mesure où, comme nous venons de le voir, les intentions législatives s'accordent à la déontologie du travail social. A ce sujet, il serait particulièrement intéressant d'éclaircir la dynamique socio-politique qui sous-tend l'engouement croissant des professionnels et des institutions pour l'analyse systémique. Sans développer cette question ici, nous pouvons déjà dire que les méthodes systémiques ont notamment comme caractéristique de se passer des problématiques relatives à l'instituant et à l'institué. Limitées à un cercle phénoménologique, elles escamotent les significations contextuelles. Concrètement, elles ne permettent pas à l'usager de se choisir lui-même en fonction de son statut d'assisté et de son parcours social. A cela s'ajoute la séduction propre à ces techniques qui d'une part apportent une théorie digeste faisant souvent cruellement défaut dans le monde du social et d'autre part gratifient les travailleurs sociaux de la possibilité de collaborer étroitement avec des spécialistes tels que les psychologues et les psychiatres.

Ce dispositif est également voilé par les critiques des travailleurs sociaux qui portent généralement sur des dysfonctionnements locaux. Ces revendications ont l'avantage d'impliquer personnellement les travailleurs sociaux sans pour autant remettre en question ce dispositif. Au contraire, elles le renforcent. En fait, la hiérarchie, moyennant des discussions, voire un conflit ouvert, finit souvent par modifier tel ou tel aspect en vue d'un meilleur fonctionnement. Précisons que nous sommes loin de R. Lourau pour qui «l'institutionnalisation est le contenu du réformisme opposé à la fois au révolutionnarisme de l'instituant et au conservatisme de l'institué. Contre les formes instituantes, le réformisme pense qu'il faut trouver à tout prix des formes stables. Contre l'institué, il pense que la stabilité se nourrit d'emprunts, de récupérations du mouvement instituant, de retouches, de modernisation des formes usagées» (1978, 69). Ici, il ne s'agit pas d'un processus de récupération tel que R. Lourau l'entend, mais simplement d'une reconnaissance à retardement par les décideurs et gestionnaires de dysfonctionnements bien réels constituant des entraves pour la bonne marche de l'appareil administratif.

9 Un travailleur social à plein temps est responsable de la gestion de 70 dossiers. L'information et les opérations administratives dominent largement en durée l'aide sociale.

5. La question de la participation

A ce point, il s'agit de nous interroger sur les conséquences des options des travailleurs sociaux. Dans quelle mesure ce dispositif respecte-t-il la raison pratique des usagers? Une fois la gêne diminuée quel sens est donné à leur éventuelle participation. Participation, qui, nous l'avons vu, devrait constituer le principal moyen pour la réintégration sociale. L'implication de l'utilisateur dans sa relation avec l'institution et le travailleur social peut se vivre au moins sur deux modes: une participation active ou passive. Le propre de la participation active est, pour le sujet, de ne pas rester ou devenir étranger à la réalité à laquelle il est confronté. Autrement dit, l'utilisateur doit consciemment prendre part à la signification et à l'évolution de sa situation. Dès lors, si l'institution veut être au service de cette participation, les travailleurs sociaux doivent comprendre avec l'utilisateur les dimensions sociales qui signifient et caractérisent son statut d'assisté. En effet, comme le souligne, C. Castoriadis: «L'idée d'autonomie et celle de responsabilité de chacun pour sa vie peuvent facilement devenir des mystifications si on les détache du contexte social et si on les pose comme des réponses se suffisant à elles-mêmes» (1975, 149). Concrètement, ces dimensions sociales sont traduites aussi bien par la gêne à demander l'assistance publique, les exigences de l'institution, que par les possibilités et limites de l'action sociale. La compréhension de ces dernières par les protagonistes est une des conditions de la réalisation de l'autonomie de l'utilisateur. Sans cette conscience des dimensions sociales, le risque est grand de cantonner l'utilisateur à une participation passive. Il agit sans avoir prise sur le déroulement et la signification de la réalité dans laquelle il est plongé. Il se conforme aux contraintes, exigences, voire au discours institutionnel sans pouvoir situer sa responsabilité par rapport à sa réalité. Nous sommes alors dans un cas de figure paradoxal pour une institution de service: L'utilisateur est, comme nous le verrons, en quelque sorte au service de celle-ci.

Dans notre recherche, nous avons abordé la participation de l'assisté à partir de deux questions: 1) Avez-vous l'impression de participer aux décisions? 2) Qu'attendent de vous les assistants sociaux? Le sentiment de participation se distribue de la manière suivante:

16%	estiment ne pas du tout participer
45%	«leur participation 'faible' à 'moyenne'»
38%	«leur participation comme étant 'forte'»
1%	NRP

N = 200

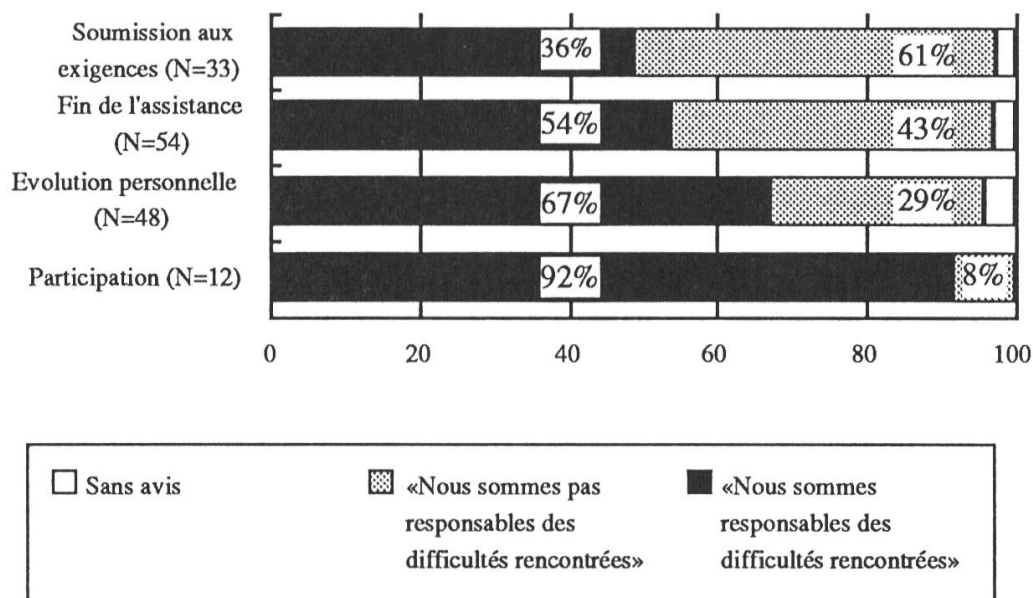
Et pour l'image chez les assistés de l'attente des assistants à leur égard, nous avons les réponses libres que nous avons regroupées ci-dessous:

22%	ne répondent pas ou pensent que les assistants n'attendent «rien».
44%	pensent qu'ils attendent de la soumission, de la conformité et/ou une reprise du travail.
30%	pensent qu'ils tablent sur leur évolution personnelle ¹⁰ (24%) ou leur participation et le respect du contrat (6%).
4%	ont donné des réponses inclassables ou incompréhensibles.

N = 200

Face aux choix stratégiques où nous avons un assisté sur cinq qui opte pour une attitude passive: «Se plier aux exigences» et «la reconnaissance de ses erreurs», nous avons ici les deux tiers qui considèrent l'attente de collaboration comme étant inexistante ou purement formelle. Et plus du 60% disent ne pas participer du tout ou estiment cette participation «faible» à «moyenne». Que penser de cette contradiction institutionnelle révélée par les seuls témoignages des usagers du Service de l'action sociale? Pour nous, elle est la manifestation d'une part du réalisme et de l'adaptation des assistés et d'autre part du processus idéologique qui consiste à séparer, grâce à la gêne et à l'apprentissage institutionnel, le contexte social des usagers et l'action sociale. A ce propos, nous constatons une forte affinité entre le sentiment de responsabilité face aux difficultés rencontrées et la perception d'une attente de participation de la part des assistants:

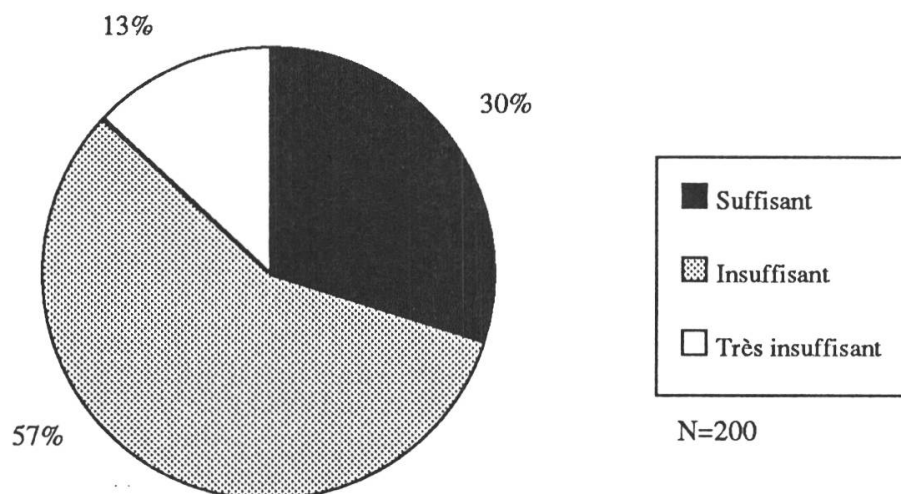
Graphique 5: Sentiment de responsabilité des assistés face aux difficultés rencontrées et leur représentation des attentes des Assistants sociaux



¹⁰ Il s'agira de clarifier ce que recouvrent ces notions de «changement» et d'«évolution» de la personne, exprimées par les assistés, afin de nous situer par rapport aux explications relatives au processus de psychologisation, notamment développé par F. Le Poulthier dans son ouvrage, *Travail social, inadaptation sociale et processus cognitifs*, (1986).

C'est chez les personnes qui pensent que les travailleurs sociaux attendent d'elles une participation ou une évolution personnelle que nous avons les plus forts pourcentages de celles qui disent être responsables des difficultés rencontrées. Par contre, la confrontation du degré de participation (pas, faible, moyenne, forte) avec l'utilité des entretiens selon les assistés (se responsabiliser-mieux comprendre sa situation-tenir au courant l'assistant social) ne révèle aucune relation significative. L'impression de participation relève donc plus d'une attitude morale et conformiste, soutenue par le sentiment de gêne, que d'une participation active, c'est-à-dire une attitude qui développerait la maîtrise de leur situation et favoriserait ainsi le recouvrement de leur autonomie. En fait, le mode de participation des assistés oscille entre un fort engagement émotionnel et une simple mise au courant de l'assistant social. A ce point, nous sommes bien en présence de l'institution telle que C. Castoriadis la résume: «L'institution est un réseau symbolique, socialement sanctionné, où se combinent en proportions et en relations variables une composante fonctionnelle et une composante imaginaire» (1975, 184). L'espace de l'aide sociale est le lieu où est institutionnalisée la réalité «assistance publique» de l'individu en situation de précarité. La loi, le règlement de l'administration, le cadre administratif, les valeurs dominantes telles que l'argent et le travail, l'éthique et les méthodes professionnelles évidemment prédéterminent cette réalité, mais c'est la rencontre de cette «composante imaginaire» avec l'expérience émotionnelle des demandeurs et les particularités de leur quotidien qui régulent symboliquement et matériellement les problèmes socio-financiers des citoyens. Concernant les montants de l'aide financière, cette régulation est patente pour la grande majorité des assistés. Lors de notre enquête, à la question: «Estimez-vous que l'argent que vous recevez est suffisant, insuffisant ou très insuffisant?», nous obtenons la répartition suivante:

Graphique 6: *Estimez vous que l'argent que vous recevez est suffisant, insuffisant ou très insuffisant?*



70% des assistés estiment que l'argent perçu est «insuffisant» ou «très insuffisant». Pour la grande majorité, l'apport matériel de l'assistance est synonyme d'importantes restrictions matérielles.

Sans entrer dans les détails, nous avons également mis en relief le réalisme avec lequel les assistés gèrent l'économie domestique. En effet, les postes les plus touchés sont l'argent de poche, les loisirs et les vêtements qui ont baissé en moyenne pour le 72% des assistés. Les transports et la nourriture ont baissé chacun pour le 47% et augmenté respectivement pour les 39% et le 38%.

Le conditionnement symbolique souligne chez les individus l'aspect juste des prestations. A ce sujet, les témoignages qui suivent nous semblent bien exprimer la tension entre le besoin réel et la honte d'être assisté.

«Je ne peux pas me permettre de m'acheter un steak et bien on mange des oeufs avec du lard – le gamin il adore ça – ... C'est vraiment juste juste. Mais je ne réclame pas, je ne demande pas plus. Je demande ce qu'on me donne. Quand on vous fait la charité, on prend ce qu'on vous donne. On demande pas plus. Moi, je le vois comme ça. Mais c'est évident qu'un peu plus, ça ferait pas de mal.»

(Femme de 39 ans, interview no 6)

L'aide financière, «elle est complètement dérisoire. C'est-à-dire que si on ne fait pas un budget, mais alors hyperserré comme un citron ... Ils disent toujours 'vous n'avez que deux enfants'. Mais vous ne vous rendez pas compte ce qu'un gosse mange. A la Migros, on ne vole pas. Ce n'est pas parce que je m'appelle 'X' et que je suis assistée par l'Hospice, qu'ils vont me faire un prix quoi.»

(Femme de 34 ans, interview no 2)

«S'il y avait un peu plus (de l'argent), comment vous dire, ça serait bienvenu, cela ne serait pas de trop ... Si vous allez remplir un panier à la Migros avec cent balles, vous n'avez pas assez. Cela permettrait peut-être de manger un peu plus de viande ou des trucs comme ça.»

(Homme de 35 ans, interview no 9)

Bref, dans la plupart des situations, l'insuffisance matérielle est constatée, mais rarement contestée. En 1989, sur 3680 dossiers il y a eu seulement 27 recours à la Commission administrative.¹¹

L'assise pour une participation active est également mise en question par des bouleversements des activités quotidiennes avant et pendant l'assistance. Les activités personnelles (ne rien faire, regarder la télévision et dormir), les activités pratiques (tenir son ménage, chercher du travail et suivre des cours) et les activités conviviales (rencontres des amis – aller au cinéma et au café) diminuent ou

¹¹ Il s'agit de 22 réclamations contre la cessation de l'aide financière et de 5 demandes de remise de la dette d'assistance (Hospice général, 1990, 30). Les constestations du refus de prestations financière auprès de la hiérarchie est d'environ 8 pour la même année.

augmentent en moyenne de 60%. La diminution de ses activités conviviales renforcent la fragilité de la personne. A la dégradation économique s'ajoute l'appauvrissement des relations sociales. Les activités «café/cinéma» et la rencontre d'amis diminuent respectivement chez 61% et 39% des assistés concernés.

La gêne est certainement l'une des explications de cette diminution. Ceci dit, les contacts avec les autres se réalisent souvent à partir d'activités onéreuses pour des assistés, comme par exemple, aller au spectacle avec des amis. Etant dans l'impossibilité matérielle de rendre la pareille, nombreux sont les usagers qui refusent systématiquement les invitations de leurs connaissances:

«Et puis certaines fois on a d'autres envies que de manger et dormir. C'est ça qu'ils ne comprennent pas. Si j'ai ma copine qui veut me faire venir avec elle un samedi, je peux jamais, parce que ou elle est obligée de payer à ma place ou je suis toujours en train de me faire rincer (par les autres). C'est humiliant encore plus vis-à-vis des autres gens.»

(Femme de 30 ans, interview no 5)

«Si l'Hospice général donnait par exemple quelques bons pour le spectacle ou le cinéma, des choses comme ça je pense que cela serait bien ... J'aime bien aller au cinéma, malheureusement je ne peux pas. J'ai la télévision heureusement. Le fait est qu'ils jouent à l'heure actuelle un film merveilleux qui s'appelle «L'Ours», que j'aimerais bien aller voir. C'est 12 francs, je m'excuse, mais je mange un jour avec 12 francs.»

(Homme de 54 ans, interview no 3)

Ces résultats relatifs au mode de participation des consultants et de leur quotidien, nous rendent particulièrement attentifs à l'illusion institutionnelle exprimée dans la loi et les règlements au sujet de la place et du rôle de l'aide sociale. Pratiquement, ils nous invitent à nous méfier de l'usage de la notion de «contrat» et de son «aura» idéologique. Cette notion a comme corollaire celles de «participation», d'«autonomie» et de «réciprocité» qui souvent relèvent plus de l'illusion de l'action sociale que de son projet. Avant de fonder l'action sociale sur la formule: aide sociale + participation = intégration socio-économique, ne faut-il pas reconnaître qu'une éventuelle participation de l'usager passe d'abord par sa compréhension de son vécu d'assisté et de ses apprentissages sociaux avec tout ce qu'ils comportent d'inégalités? Reconnaissons également que sans cette distanciation, le besoin financier, en dernière instance, conditionne la relation assistant-assisté. Vu le faible taux de chômage à Genève et en Suisse, respectivement 1,2% et 0,5% pour le mois de juin 90,¹² l'intégration se fait pour la majorité naturellement par le marché du travail. Pour les autres, «l'intégration viendra

12 Pour la même période, nous avons respectivement pour la France et la CEE des taux de chômage de 8,9% et de 8,5% (INSE).

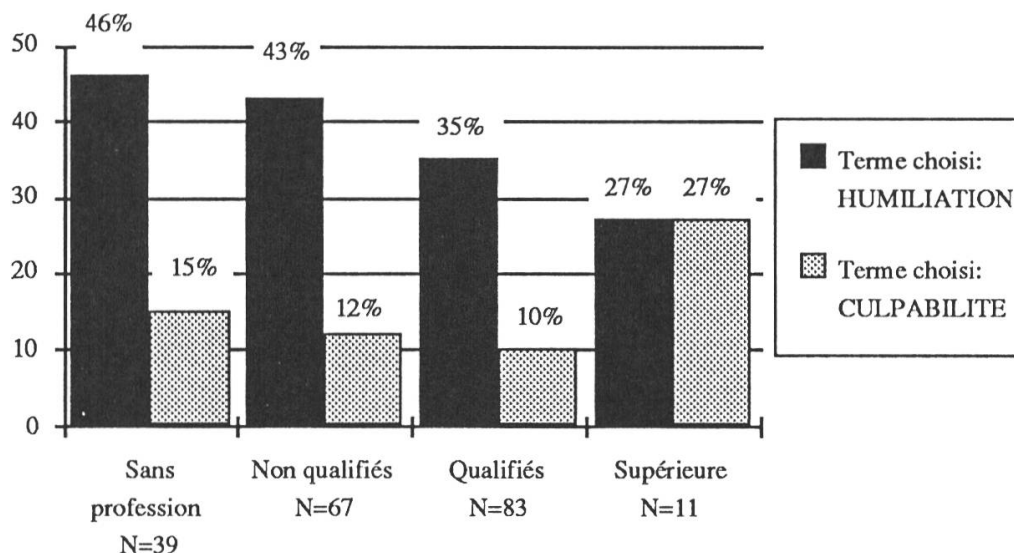
peut-être de surcroît: Quand les gens auront un peu découvert la vérité de leur condition, ils arriveront peut-être à se réveiller, à déplier leur conscience repliée et à commencer à 'faire leur vie' ou à la refaire» (Fischer, 1990, 2).

6. Logiques des classes respectées

La dynamique psychosociologique de l'espace de l'aide sociale respecte les attitudes et les réflexes propres aux appartenances sociales des assistés.¹³ Le laissez-faire relatif à l'aide sociale fait que les valeurs et le mode de communication propres au travailleur social s'expriment automatiquement dans leur relation avec l'assisté. En d'autres termes, la marge d'interprétation offerte à l'assistant pour réaliser l'aide sociale est conditionnée par son cadre référentiel.¹⁴ Cet engagement se traduit par des attitudes et des routines, souvent non conscientes, qui distinguent, voire favorisent les assistés les mieux nantis en capital symbolique.

Les études psychosociologiques ont notamment mis en exergue que l'individu se perçoit plutôt comme objet ou plutôt comme sujet des événements qui jalonnent son existence selon qu'il appartient aux groupes défavorisés ou dominants. Cette

Graphique 7: Les termes «humiliation» et «culpabilité» choisis pour qualifier la gêne selon les catégories socio-professionnelles



13 Ici nous pensons aux études de P. Bourdieu, R. Hoggart, J.-C. Deschamps, A. Clément, G. Meyer, W. Doise, et F. Lorenzi-Cioldi sur les groupes d'appartenance et leurs confrontations sociales. Dans la situation des usagers, leurs perceptions et leurs expériences des prestations et des exigences correspondent aux résultats des nombreuses recherches psychosociologiques et sociologiques sur les relations entre l'identité sociale et la perception de la réalité.

14 A ce sujet, notre exploration est loin d'être achevée. A ce propos, il serait pertinent de développer des recherches sur les représentations et les valeurs des travailleurs sociaux qui président à leurs évaluations des consultants.

influence de l'identité sociale apparaît déjà dans la qualification du sentiment de gêne d'être assisté (graphique sept).

L'appréciation des exigences et des prestations de l'administration font également apparaître des distinctions selon le milieu social des individus. En effet,

33% des individus de la catégorie «sans profession»	N = 39
18% «non qualifiés»	N = 67
34% «qualifiés»	N = 83
73% «supérieure»	N = 11

estiment en moyenne les exigences comme étant «pas à peu pénibles». L'expérience plutôt culpabilisante pour la catégorie «supérieure» est encore remarquable dans son appréciation de l'aide financière. Pour la totalité des postes domestiques elle est celle qui reconnaît avoir le plus diminué ses dépenses et simultanément, contre toute logique économique, elle est la plus satisfaite des prestations financières de l'assistance publique. A la question: «Estimez-vous que l'argent que vous recevez est suffisant, insuffisant ou très insuffisant?», nous avons la distribution suivante:

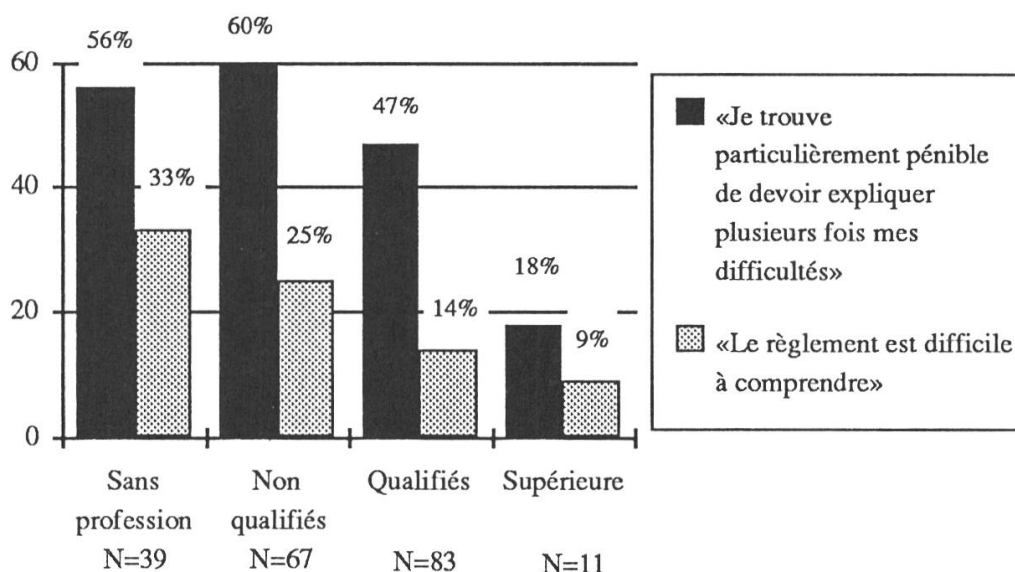
	Suffisant	Insuffisant	Très insuffisant	
Sans profession	41%	44%	15%	N = 39
Non qualifiés	31%	60%	9%	N = 67
Qualifiés	23%	61%	16%	N = 83
Supérieure	45%	55%	0%	N = 11

Les notions de «culpabilité» et de «responsabilité» expriment la dépendance de la catégorie supérieure à l'égard de l'idéologie dominante. Autrement dit, le parcours social des individus de cette catégorie les «pousse» plus facilement à assumer leurs difficultés.¹⁵ Ceci dit, cette attitude «responsable» et leur capital symbolique est en adéquation avec les attentes et la compréhension des travailleurs sociaux. En effet, l'appréciation, par les assistés, de la communication assistant-assisté laisse voir une intelligence de classe. Que cela soit l'embarras à expliquer ses difficultés ou l'aptitude à comprendre le règlement, nous constatons une progression de la pénibilité des exigences de la catégorie «supérieure» à la catégorie «non qualifiés».

«Lorsque les codes relatifs à la compréhension de la réalité sociale sont les mêmes, ils facilitent la complicité et donc les stratégies des usagers. En effet, les travailleurs sociaux sont moins enclins à demander des précisions aux usagers les plus qualifiés dans la mesure où ces derniers s'expriment plus clairement. En

15 Comme le relève C. Castoriadis: «La loi, même si elle sert la bourgeoisie, la lie également.» L'institution imaginaire de la société (1975, 151).

Graphique 8: *Catégories socio-professionnelles et communication (réponses affirmatives)*



termes stratégiques, expliquer plusieurs fois ses difficultés pourrait être perçu par certains comme autant d'occasions de formuler leur demande, par d'autres comme de la méfiance à leur égard.

Cette approche de la dynamique de la communication par le biais des catégories sociales souligne l'un des paradoxes du travail social: destiné à atténuer la détresse des plus défavorisés, il n'échappe pas pour autant à la reproduction de certaines inégalités sociales. Si la compréhension entre les personnes est chose difficile et jamais complètement acquise, elle est d'autant plus ardue lorsque les protagonistes sont dans un rapport de force déséquilibré auquel s'ajoutent les problèmes d'intercompréhension entre deux locuteurs appartenant à des milieux distincts.» (Jaques, 1990, 16–17)

A cela il faut ajouter que si le dispositif est plus approprié à la classe supérieure, a fortiori il favorise chez les individus de celle-ci une prise de distance face à l'institution. En d'autres termes, ce sont les assistés qui sont conscients de leurs stratégies et donc les moins impliqués dans la relation assisté-assistant qui, à moyen terme, sont les moins perturbés par la dimension symbolique de l'institution. Tout laisse à penser qu'il s'agit également de ceux qui ont le plus de prise sur leur réalité.

Ces expériences distinctes de l'assistance selon les catégories sociales ne doivent pas être interprétées comme une volonté explicite de discrimination sociale, mais bien comme un indicateur du flou relatif à l'aide sociale – lui par contre est voulu – nécessaire au fonctionnement du dispositif. Ce flou contribue à la reformulation des problèmes engendrés par la politique économique en termes psycho-administratifs. Aussi, cette ajustement est en adéquation avec l'idéologie dominante, toujours mieux vécue et intégrée par les catégories privilégiées.

Conclusion

La volonté partagée du législateur, des gestionnaires et des travailleurs sociaux de réaliser la réintégration sociale et économique des assistés grâce à l'aide sociale tranche à tel point avec l'expérience de ces derniers que nous pouvons parler de renversement entre les intentions et leurs applications. En fait, cette notion d'aide sociale est au service de l'administration de l'assistance publique. Concrètement, l'aide sociale sert à diminuer le malaise d'être assisté. Ce travail social engage les assistants, les assistés et la société. Il régule les problèmes économiques de certains citoyens par une relation interpersonnelle dont l'enjeu n'est plus la solution de leurs difficultés financières mais celui de leur statut d'assisté. Aussi, la gêne assure ce minimum d'implication nécessaire au suivi de l'action sociale.

Sur un plan plus général, l'importance attribuée à l'aide sociale sous-entend que les problèmes économiques rencontrés par les individus s'accompagnent de difficultés personnelles et relationnelles. Ainsi, les difficultés économiques sont confinées au domaine individuel et administratif. Elles ne relèvent alors plus de la politique économique.

L'espace actuel de l'aide sociale, pour une grande part imaginaire, nous informe également sur l'illusion sociale de croire à une réintégration par la participation des usagers. En effet, l'assistance publique agit avant tout comme un stabilisateur économique.

Que dire alors de ce renversement des intentions aux pratiques? Sommes-nous, une fois de plus, devant un banal processus idéologique qui consiste à voiler les conséquences inégalitaires des rapports sociaux? Et/ou encore sommes-nous en présence d'un mirage administratif, celui de croire et faire croire que la relation assistant-assisté peut réaliser le passage de l'exclusion à la réintégration sans passer par un échange symbolique¹⁶, c'est-à-dire un rapport social qui résout la disjonction entre assistés et assistants et la disjonction des stigmatisés de la politique économique et les autres? La réponse est donnée par les assistés qui savent eux ce qu'ils se veulent en venant à l'assistance publique: de l'argent. Mais ils savent également, par leurs expériences, que tout se paie socialement, y compris l'aide financière. Cette dette est d'abord symbolique avant d'être économique. Exclue, en Suisse souvent provisoirement, du monde du travail et de la consommation, par leur gêne ils cautionnent la «générosité» du capital. Souvenez-vous du commentaire de cette assistée de 39 ans: *«Je ne peux pas me permettre de m'acheter un steak et bien on mange des oeufs avec du lard – le gamin il adore ça - ... C'est vraiment juste juste. Mais je ne réclame pas, je ne demande pas plus. Je demande ce qu'on me donne. Quand on vous fait la charité, on prend ce qu'on vous donne. On demande pas plus. Moi, je le vois comme ça. Mais c'est évident qu'un peu plus, ça ferait pas de mal.»*

16 La notion d'échange symbolique correspond à celle développée dans l'ouvrage, *L'échange symbolique et la mort*, de J. Baudrillard (1976).

Sans la possibilité de confronter réellement les interprétations des assistés avec celles des travailleurs sociaux, l'aide sociale restera un mythe au service de l'assistance publique.¹⁷

BIBLIOGRAPHIE

- ASSOCIATION SUISSE DES ASSISTANTS SOCIAUX (1984), Code de déontologie de l'assistant social, Berne.
- BAUDRILLARD, Jean (1976), *L'échange symbolique et la mort*, Gallimard, Paris.
- BOURDIEU, P. & DE SAINT MARTIN, M. (1975), *Les catégories de l'entendement professoral*, Revue Actes de la recherche en sciences sociales, no 3, Ed. de Minuit, Paris, pp. 68-93.
- BREBART, Brigitte (1984), *La pauvreté un destin?*, L'Harmattan, Paris.
- CAILLE, Alain (1986), *Splendeurs et misères des sciences sociales*, Droz, Genève.
- CASTORIADIS, Cornelius (1975), *L'institution imaginaire de la société*, Seuil, Paris.
- CROZIER, M. & FRIEDBERG, E., *L'acteur et le système*, Seuil, Paris.
- CROZIER, Michel (1963), *Le phénomène bureaucratique*, Seuil, Paris.
- DE GAULEJAC, Vincent, *Honte et pauvreté*, Revue Travail social, 6 juin 1990, Berne, pp. 15-26
- DESCHAMPS, J.-C. & CLEMENCE, A. (1987), *L'explication quotidienne – perspectives psychosociologiques*, Del Val, Cousset (Fribourg).
- DESCHAMPS, J.-C., LORENZI-CIOLDI & F., MEYER, G. (1982), *L'échec scolaire – Elève modèle ou modèles d'élève?*, Ed. P. M. Favre, Lausanne.
- DOISE, Willem (1982), *L'explication en psychologie sociale*, PUF, Paris.
- FISCHER, Gustave-Nicolas (1990), *Revenu minimum sans insertion*, Journal Le Monde, Jeudi 7 juin 1990, Paris.
- FOUCAULT, Michel (1975), *Surveiller et punir*, Gallimard, Paris.
- HOGGART, Richard (1970), *La culture du pauvre*, Ed. de Minuit, Paris.
- HOSPICE GENERAL (1990), *Rapport annuel*, Genève.
- JAQUES, Laurent (1990), *Vivre à l'assistance – Communication et mode de participation des assistés*, Revue Expression, avril 1990, no 59, Genève.
- LASCOUME, Pierre (1990), *Normes juridiques et mise en oeuvre des politiques publiques*, L'Année sociologique, Paris, PUF, No 40.
- LE POULTIER, François (1986), *Travail social, inadaptation sociale et processus cognitifs*, PUF, CTNERNI, Vanves.
- LEDRUT, Raymond (1984), *La Forme et le Sens dans la Société*, Librairie des Méridiens, Paris.
- LOUREAU, René (1978), *L'Etat inconscient*, Ed. Minuit, Paris.
- MAZEAUD, Lucienne (1985), *La nature juridique du discours – droit ou faveur?*, Diplôme supérieur en travail social, D. S. T. S. IV, thèse ronéo, Paris.
- REVUE SUISSE de SOCIOLOGIE (1984), *Entre-deux-mondes des travailleurs immigrés*, Vol. 10, No 2.
- RICOEUR, Paul (1986), *Du texte à l'action*, Seuil, Paris.

¹⁷ Conscient de cet état de fait, un groupe de travailleurs sociaux et de chercheurs développent actuellement une trame d'évaluation dont les buts sont de favoriser cette confrontation et de rendre visible les limites et les impasses institutionnelles à ce sujet. Sans quoi, la marge d'action des travailleurs sociaux risque d'être analogue à la liberté du consommateur, décrite par A. Caillé, qui «n'a de sens que sur la base d'une réduction du savoir à sa dimension d'efficacité immédiate qui en abolit précisément le sens. Et l'efficacité aussi d'ailleurs» (1986, 393).