

La revue française de service social

Parution trimestrielle - décembre 2014 - numéro 255 / 2014-4 - Prix unitaire 15€

La parole de l'utilisateur : Quel sens, quelle place dans l'action sociale ?



ANAS

Association Nationale des Assistant(e)s de Service Social

La parole de l'utilisateur :
quel sens, quelle place dans l'action sociale ?

N° 255
La Revue Française de Service Social

INDEX THÉMATIQUE | MAGAZINE | FORUMS | INFOS | CONTACTS

OASIS <http://www.travail-social.com>

Le Portail du Travail social

OASIS - Organisation d'Acteurs Sociaux Indépendants et Solidaires - Association loi 1901

**Vous pouvez retrouver certains articles de la revue dans OASIS,
le portail internet du travail social**

Sommaire

| | |
|-----------------|---|
| Éditorial | 4 |
|-----------------|---|

I. La parole de l'usager : quel sens, quelle place dans l'action sociale ?

1. La parole dans les dispositions légales

| | |
|--|---|
| Parole et droits de l'homme : quelles réflexions pour le travailleur social ? | 9 |
| Marie-Geneviève MOUNIER | |

| | |
|---|----|
| La parole de l'usager dans les textes juridiques : quelques exemples | 17 |
| Marie-Henriette ETCHEVERRY, Marie-Geneviève MOUNIER | |

| | |
|--|----|
| La représentation des usagers par les associations : l'exemple du champ de la santé | 23 |
| Marie-Andrée SADOT | |

| | |
|--|----|
| Les enquêtes de satisfaction : opportunité ou gageure pour les institutions ? | 28 |
| Marie-Henriette ETCHEVERRY, Christophe ANCHE | |

2. Quel sens de l'évolution de la place de la parole de l'usager ?

| | |
|--|----|
| La parole de l'usager : sens et paradoxes | 33 |
| Entretien avec Michel CHAUVIÈRE | |

| | |
|--|----|
| Donner la parole aux usagers : mythe ou réalité ? | 40 |
| Entretien avec Daniel MOREAU | |

| | |
|---|----|
| Aujourd'hui, veut-on vraiment donner la parole aux usagers ? | 44 |
| Marie-Henriette ETCHEVERRY | |

3. Différentes dimensions de la parole

| | |
|--|----|
| Au cœur de l'éthique : la parole, l'agir et le récit de l'homme capable... et souffrant | 47 |
| Micheline ABDELJALLI | |

| | |
|--|----|
| Participation des personnes : quelle contribution de l'intervention sociale d'intérêt collectif ? | 57 |
| Cristina DE ROBERTIS | |

| | |
|---|----|
| À l'école de l'évaluation externe, un processus porteur d'apprentissage pour les professionnels et les consultants | 64 |
| Jérôme DELASSUS | |

Parole de l'utilisateur, réalité sociale et réalité psychique : un point de vue psychanalytique 76
Jacques PRESS

La personne, sujet de droits : quelle écoute, pour quelle aide ?..... 83
Didier DUBASQUE

4. Paroles de terrain

Confidences à double voix 89
Françoise CELLIER, Agathe LEGROS

La parole de l'utilisateur en prévention spécialisée.....94
Sabine TOUPET, Tinhinane BAKOU

La participation collective des usagers.....100
Entretien avec Chloé AUTHÉLET, Albert et Ibrahim

II. Communications

« De l'identification des diversités culturelles et religieuses à leur prise en compte dans la pratique professionnelle », un projet tuteuré..... 114
Louise-Mirabelle BIHENG-MARTINON

Paroles d'ASS

La parole de « l'utilisateur » : deux expériences, deux réalités en France et au Sénégal..... 116
Marie-Odile M'BENGUE MORLET

III. Vie de l'ANAS

Communiqué du 23 juin 2014

Affaire Marina : l'ANAS auditionnée par la mission « Grevot » 118

Communiqué du 8 juillet 2014

Le ministère des affaires sociales prépare-t-il le démantèlement des diplômes d'État en travail social ?..... 121

Avis technique septembre 2014

Le partage d'informations suite à la parution de la nouvelle charte déontologique pour l'échange d'informations dans le cadre des conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) 124

Nous avons reçu 131

À vos agendas ! 131
Sixième congrès de l'Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale (AIFRIS) 2015

La revue française de service social : derniers numéros parus..... 133

Bulletin d'abonnement 2015 135

Éditorial

Marie-Henriette ETCHEVERRY,

Marie-Geneviève MOUNIER,

membres du comité de rédaction de la revue

De par sa méthodologie d'intervention, l'assistant de service social a toujours, même si ce n'est pas exclusivement, travaillé avec la parole de l'utilisateur, échangé des paroles avec lui. L'utilisateur étant acteur à part entière, il est fondamental que sa parole soit permise, encouragée et prise en compte, pour qu'une aide adaptée lui soit apportée, et ce en référence aux droits de l'homme, pierre angulaire du service social. Il est évident que la parole de l'utilisateur doit être comprise, c'est-à-dire située dans l'ensemble du contexte de celui-ci : son histoire, sa personnalité, ses conditions de vie, le cadre dans lequel il s'exprime (notamment institutionnel)... Sa parole participe à l'identité de la personne.

Les connaissances, le travail sur soi pour éviter des projections personnelles, la référence continue à la déontologie et l'éthique sont indispensables pour que la parole de l'utilisateur serve ses intérêts. Les institutions doivent veiller à l'application de ces principes.

Mais il semble que depuis plus de trente ans, pour les pouvoirs publics il ne va pas de soi que la parole de l'utilisateur soit suffisamment prise en compte par les professionnels dans les échanges qui ont lieu à l'initiative de ces derniers ou des usagers.

Le législateur a mis en place des obligations notamment pour qu'à certaines étapes de l'action menée auprès de l'utilisateur sa parole soit explicitement recueillie par le service ou l'établissement intervenant. Ce mouvement paraît même se renforcer, ce qui s'explique par le souci que l'utilisateur puisse faire valoir ses droits. Dans le même temps, sont mises en place des instances de consultations collectives des usagers.

Comment comprendre cette évolution ? Quelles en sont les origines, les acteurs, les incidences pour les usagers et les professionnels ? Pouvons-nous pressentir quelques perspectives ? Et comment, sur le terrain, l'utilisateur a-t-il la parole sur les deux plans individuel et/ou collectif ?

Ce numéro essaie de donner quelques éléments d'information et de réflexion à ce sujet.

– Le premier axe indiquera quelques-unes des *dispositions légales* prévoyant comment, dans le secteur social, médico-social et la santé, l'utilisateur a la parole. Elles sont très nombreuses, nous sommes loin de les avoir toutes citées.

– Le deuxième présentera des *points de vue* sur le sens de l'évolution de ces dispositions légales avec, selon leurs auteurs, un éclairage plus sociologique, psychanalytique ou juridique.

– Le troisième axe permet à *différents auteurs* de dire ce que signifie pour eux la parole de l'utilisateur, comment elle peut être recueillie, à quelles fins...

– enfin dans le dernier axe, des travailleurs sociaux apporteront leurs *témoignages de professionnels* de terrain.

Ce numéro est très loin d'avoir fait le tour de la question sur la place et le sens de la parole de l'utilisateur. Il n'est qu'une première étape ouvrant beaucoup d'interrogations, à un moment de bouleversement de notre secteur. Les opinions, exprimées clairement ou implicitement, sont diverses, voire divergentes sur bien des aspects, et les débats restent ouverts.

Au cœur de l'éthique, la parole, l'agir et le récit de l'homme capable... et souffrant : apport de Paul Ricœur à une réflexion sur l'éthique du travail social

Micheline ABDELJALIL

formatrice et assistante de service social

C'est avec reconnaissance et intérêt que nous accueillons l'œuvre du philosophe Paul Ricœur (1913-2005), une œuvre estimée parmi les plus importantes du XX^e siècle, et qui présente un rayonnement international. Ouverte aux vécus de l'homme contemporain et cherchant sans cesse des liens avec les sciences humaines et sociales, elle a toujours cherché à s'imprégner de ce qui rend l'homme le plus vivant possible. Et, tout au long de son parcours philosophique, l'éthique est restée pour le philosophe une de ses préoccupations majeures, et a pris un déploiement considérable à travers son approche de l'« homme capable » : Ricœur cherche chez l'homme ce qui le fait vivre, exister — « la capacité d'être Homme⁵⁸ ». Capacité non pas au sens d'une performance exclusive, car il est certain qu'il existe des hommes dont la vie, la maladie, les problèmes et la souffrance limitent les performances, sans pour autant limiter leur capacité d'être des hommes dignes d'estime et de respect ; mais il faut entendre « capacité » au sens de pouvoir parler, agir, raconter sa vie, se tenir comme responsable.

Si les différentes « études » de l'ouvrage *Soi-même comme un autre*⁵⁹ du philosophe publié en 1990 relatent les manifestations multiples de l'homme

58 « L'Éthique, entre le Mal et le Pire : un échange de vues entre le philosophe Paul Ricœur et le Pr. Yves Pélicier, psychiatre », propos recueillis par Christian Ballouard et Sophie Duméry, in HERVÉ Christian (éd.), *Éthique médicale ou bioéthique ?*, L'Harmattan, « L'éthique en mouvement », 1997, p. 32.

59 RICŒUR Paul, *Soi-même comme un autre*, Le Seuil, 1990. Dans notre article, toutes les citations sont de Paul Ricœur et les mots en italiques à l'intérieur des citations sont soulignés par l'auteur.

capable, elle le désigne également comme un être « *agissant et souffrant*⁶⁰ ». Pour Ricœur, l'homme porte en lui les deux faces de l'humanité qui se situent en corrélation entre elles : une face marquée par la fragilité, la vulnérabilité et la souffrance ; une autre face qui témoigne d'un sujet capable et agissant. Lorsque l'homme « agissant et souffrant » est affecté dans ses capacités à dire, agir, coopérer, argumenter et raconter, cet homme ne se voit-il pas réduire ses capacités à exister et persévérer dans une vie épanouie ? Comment se situer en tant que professionnel de l'action sociale et médico-sociale face à cet homme blessé dans ses capacités ? Que dire des responsabilités des institutions à l'égard de l'homme fragilisé dans ses pouvoirs ? Face à ces interrogations qui précèdent de très près les travailleurs sociaux, l'apport de Paul Ricœur pour une réflexion sur l'éthique du travail social est précieux et mérite d'être exploité.

Pour présenter son intention éthique, Paul Ricœur parle de « *l'homme parlant, l'homme agissant et [...] souffrant, l'homme narrateur et personnage de son récit de vie, enfin l'homme responsable*⁶¹ ». Certes, cet homme est chacun de nous en tant que sujet vivant. Cependant, nous ne pouvons pas ignorer qu'il existe réellement des hommes exclus de la parole et de la puissance d'agir, et que leur histoire a fragilisé dans leurs capacités physiques et relationnelles. Dans leur vie familiale et amicale, ils peuvent être soutenus par leurs proches. Mais, par le biais des institutions sociales ou médico-sociales, ils peuvent aussi être rejoints, accompagnés et aidés par des professionnels dont les travailleurs sociaux. Cherchant l'enracinement de son action sociale et/ou socio-éducative dans une démarche éthique, le travailleur social ne peut être insensible aux obstacles que rencontrent les hommes au niveau de leur désir d'épanouissement de leurs capacités. Sa référence aux valeurs humaines qui fondent sa mission peut tout à fait rejoindre les préoccupations du philosophe et son approche de l'éthique. Orientons-nous vers cette approche éthique en explorant les capacités de l'homme « agissant et souffrant » et en nous acheminant en référence à *Soi-même comme un autre*⁶².

Prendre la parole, être capable d'énoncer ses pensées, dire ses souffrances, demander de l'aide et du réconfort pour une personne qui sollicite les services sociaux ou médico-sociaux, sont des questions qui interpellent les travailleurs sociaux. Pour Ricœur, il s'agit de la capacité de *dire*, exposée comme première capacité de l'homme « agissant et souffrant » dans *Soi-même comme un autre*. Dans un premier temps, nous verrons la manière dont le philosophe décline les modalités du « je peux » sur le plan de la parole. Celle-ci étant liée à l'agir, nous analyserons en un deuxième temps la capacité pour l'homme d'intervenir dans le monde sur le cours des choses. Les expériences d'initiatives et d'agissements peuvent être racontées, transmises par les récits, sujet que nous évoquerons dans un troisième temps, avant d'entamer, en un

60 *Soi-même comme un autre*, op. cit., p. 29.

61 « Approches de la personne », *Esprit*, n° 160, mars-avril 1990, p. 116 ; repris dans *Lecture 2, La contrée des philosophes*, Le Seuil, 1992.

62 Comme nous l'avons évoqué, les différentes « études » de *Soi-même comme un autre* exposent les manifestations multiples de l'homme élevé à ses capacités se déployant dans les différents existentiels de la vie autour de la parole, de l'agir, du récit et de l'imputabilité. Notons aussi que dans *La mémoire, l'histoire, l'oubli* (Le Seuil, 2000), l'auteur présente un élargissement de son anthropologie philosophique, où il développe la question de la mémoire comme capacité, au cœur de laquelle l'homme peut vivre l'expérience du pardon. Pour ces questions, nous référons à ce dernier ouvrage.

dernier temps, nos réflexions autour de l'homme capable de se tenir comme responsable. C'est une capacité très importante, à laquelle Ricœur insère ce qu'il appelle sa « petite éthique » : « Appelons "visée éthique" la visée de la "vie bonne" avec et pour autrui dans des institutions justes⁶³. »

Notons que dans ses écrits, Ricœur rappelle toujours qu'éthique et morale ont la même signification au sens étymologique du terme : morale vient du latin *mores* et éthique du grec *ethos*. Ces termes renvoient au domaine commun des *mœurs*, des manières d'être. Cependant, le philosophe propose une distinction : la morale, s'inscrivant dans l'héritage kantien, fait référence à la « norme », à ce qui « s'impose » comme obligatoire et au souci de l'universel ; l'éthique s'appuie sur une orientation aristotélicienne, où l'accent est mis sur ce qui est estimé bon, sur la « visée » d'une « vie bonne ». Ce souhait de la « vie bonne » s'enracine dans la norme morale et se décline dans le mouvement de la triade éthique : estime de soi, estime de l'autre et désir de vivre dans les institutions justes⁶⁴.

Au cours de notre cheminement, nous verrons dans quelle mesure le mouvement en trois temps qui rythme l'intention éthique du philosophe — souci de soi, sollicitude, souci de l'institution —, éclaire les trois capacités humaines relatives à la parole, à l'agir et au récit. Et, parallèlement, nous tenterons de dégager la manière dont chacune des capacités interroge la pratique des travailleurs sociaux.

Signalons dès à présent que par « institution », Ricœur entend « "un vivre-ensemble organisé" de quelque manière que ce soit⁶⁵ », et que toute institution, qu'elle soit sociale, médicale, juridique, éducative, administrative, etc. qui cherche la justice et l'égalité, peut être désignée par « institution juste ». L'enjeu de cette institution est de porter la part de fragilité en l'homme et de le soutenir dans la promotion de ses capacités. Commençons par la capacité de « l'homme parlant ».

« L'homme parlant » : la capacité de dire

Le langage comme institution nous précède et tout homme en tant que sujet est inscrit dans une communauté langagière. En ce sens, dans son approche de la personne, Ricœur considère que « la question *qui parle ?* est assurément la plus primitive, dans la mesure où toutes les autres impliquent l'usage du langage⁶⁶ », à savoir les questions : Qui agit ? Qui raconte ? À qui est imputée l'action ? Par ailleurs, la personne comme être vivant est celle qui

63 *Soi-même comme un autre*, op. cit., p. 202.

64 *Ibid.*, p. 199-202. Dans ce que Ricœur appelle sa « petite éthique », il va réconcilier l'héritage aristotélicien sur la perspective téléologique de l'éthique, avec l'héritage kantien où la référence à la norme morale s'appuie sur une orientation déontologique. Le philosophe va également mettre en avant « la sagesse pratique » qui croise ces deux héritages et les articule, sujet que nous évoquerons en dernière partie. Afin d'avoir une analyse approfondie autour de l'articulation entre éthique, morale et sagesse pratique, nous référons aux études 7, 8 et 9 de *Soi-même comme un autre* : « *Le soi et la visée éthique* » ; « *Le soi et la norme morale* » ; « *Le soi et la sagesse pratique : la conviction* ».

65 « L'éthique, la morale et la règle », *Autres Temps. Les cahiers du christianisme social*, n° 24, 1989, p. 55.

66 « Qui est le sujet du droit ? », *Le Juste 1*, Esprit, 1995, p. 30.

a besoin d'accéder au sens. Or, tout, dans l'expérience, n'accède au sens que sous la condition d'être porté au langage. [...] L'agir proprement humain se distingue du comportement animal, et à plus forte raison du mouvement physique, en ceci qu'il doit être dit, c'est-à-dire porté au langage, afin d'être signifiant⁶⁷.

Ayant le souhait de porter au langage son agir, les pouvoirs de « l'homme parlant » dépassent la possibilité d'user du « don général du langage qui s'exprime dans la pluralité des langues avec chacune sa morphologie, son lexique, sa syntaxe, sa rhétorique⁶⁸ ». Ces pouvoirs sont relatifs à la faculté de l'homme à énoncer un discours sensé à partir des règles communes et à déployer ses capacités⁶⁹. Car, pour Ricœur, il existe des « capacités impliquées par l'usage de la parole⁷⁰ », capacités qui devraient trouver leurs applications au niveau de l'estime de soi et de l'autre, et de la responsabilité des institutions.

Au-delà de son statut en tant que personne recevant le don du langage, par la parole, le sujet fait l'expérience de se désigner comme locuteur : il prend conscience de lui-même et s'attribue une identité (« je me présente... », « je m'appelle... »). Il s'éprouve dans son unicité, différent des autres. Cette capacité de se reconnaître dans son identité à travers la capacité de parler permet une anticipation de l'estime de soi : *Je serai tenté de dire que c'est d'abord comme locuteur capable de se désigner soi-même que l'estime de soi est anticipée dans sa signification pré-morale⁷¹.*

Dans le registre de la parole, l'estime de soi est profondément liée au souci de l'autre. Car, sur le plan de l'altérité, dire et se dire, écouter et user de la parole, c'est être en lien avec l'autre. Or, au cœur de ce lien, le langage est le lieu où nous nous interrogeons sur la prise en compte de l'autre, dans la mesure où je m'adresse à quelqu'un, quelqu'un s'adresse à moi et je réponds. Dans son article « Autonomie et vulnérabilité⁷² », exposant les enjeux au niveau de la prise de la parole dans le cadre judiciaire, Paul Ricœur fait remarquer qu'il existe une inégalité foncière dans l'usage de la parole, *inégalité qui est bien moins une donnée de la nature qu'un effet pervers de la culture, lorsque l'impuissance à dire résulte d'une exclusion effective hors de la sphère langagière ; à cet égard une des toutes premières modalités de l'égalité des chances concerne l'égalité au plan du pouvoir parler, du pouvoir dire, expliquer, argumenter, débattre⁷³.*

Cette remarque, bien que concernant la sphère judiciaire, s'adresse également aux travailleurs sociaux dans la mesure où, dans leurs pratiques, ils rencontrent des personnes qui souffrent de ne pas pouvoir porter au langage leurs souhaits, leurs interpellations, leurs pensées, leurs vécus, etc. Certaines personnes peuvent en effet se trouver dans une impuissance à dire, à expliquer, à argumenter, à demander de l'aide dans divers contextes de la vie. Il existe une responsabilité éthique par rapport à cette inégalité et l'aide d'autrui est requise pour la surmonter. Dans le cadre de sa mission, le travailleur social a le souci d'assurer cette aide, de soutenir l'homme dans sa capacité à parler.

67 « Approches de la personne », art. cité, p. 120.

68 « Devenir capable, être reconnu », *Esprit* n° 7, juillet 2005, p. 126.

69 *Ibid.*

70 *Parcours de la reconnaissance. Trois études*, Le Seuil, 2004, p. 156.

71 « Approches de la personne », art. cité, p. 122.

72 « Autonomie et vulnérabilité », *Le Juste* 2, *Esprit*, 2001, p. 89-90.

73 *Ibid.*, p. 90.

Aussi a-t-il la volonté de développer ses propres capacités d'écoute et de favoriser le dialogue dans le cadre de toute relation d'aide, rejoignant l'orientation de Ricœur qui précise : *[la capacité de dire] appelle un vis-à-vis : le discours est adressé à quelqu'un capable de répondre, de questionner, d'entrer en conversation et en dialogue*⁷⁴.

Afin d'accomplir sa mission, le travailleur social a besoin de la médiation des institutions sociales, éducatives, médicales, judiciaires, etc. : celles-ci doivent offrir l'espace et le cadre nécessaires pour que toute personne, quels que soient son parcours, sa situation et ses difficultés, puisse prendre la parole et être entendue. Penser la justice dans la prise de la parole, orienter les organisations sociales, pédagogiques, médicales, juridiques, pénitentiaires, administratives, politiques, etc. vers un fonctionnement où chacun peut porter, par la parole, ses désirs, ses sentiments, ses craintes et souffrances, ses repentirs, ses demandes d'aide, ses actions dans le monde, etc. sans atteinte à la dignité et au respect de soi-même, doit être une visée pour toute institution juste.

Dire, c'est se maintenir dans l'identité de celui qui agit aujourd'hui et agira demain. Si nous parlons, c'est pour expliciter, dire quelque chose sur nos accomplissements, nos capacités ou défaillances, nos souhaits ou échecs, etc. Ricœur veut en effet lier la capacité à parler à celle d'agir. Et le sujet appelé à dire : « j'ai pu faire quelque chose de nouveau qui, sans mon intervention, n'aurait pas existé ! » est invité à mobiliser ses capacités pour prendre de l'initiative dans le monde.

L'homme « agissant et souffrant » : la capacité d'agir dans le monde sur le cours des choses

Agir, pour Ricœur, n'exclut pas la rencontre de souffrances, de limites volontaires ou involontaires qui peuvent être inhérentes à la condition humaine. Pourtant, marqué par ces obstacles, l'homme reste capable d'initiatives, de persévérance et d'engagement. Le parcours d'une vie va ainsi devenir un vaste champ où l'homme « agissant et souffrant » sera appelé à prendre des initiatives. Sous le concept d'initiative que nous situons dans le registre de l'homme capable d'agir, Paul Ricœur rassemble quatre phases : « je *peux* » au sens des potentialités existantes en l'homme et qui cherchent à être explorées ; « je *fais* » dans la mesure où mon être opère des actes ; « j'*interviens* » à partir du moment où mes actes coïncident avec le temps présent ; « je *dure* » du moment où je reste fidèle à tenir ma promesse par ma persévérance⁷⁵.

Au cœur de son approche anthropologique, le souci de Ricœur est clair : la personne en recherche d'éthique est habitée par un désir qu'une nouveauté qu'elle signera se réalise dans le monde, opérant des changements efficaces. Elle en devient responsable par sa promesse et son engagement : *qui dit initiatives dit responsabilité [...] En promettant, je me place intentionnellement dans l'obligation de faire quelque chose. [...] La promesse, dirai-je, est l'éthique de l'initiative. Le cœur de cette éthique est la promesse de tenir ses promesses.*

74 « Devenir capable, être reconnu », art. cité, p. 127.

75 *Du texte à l'action. Essai d'herméneutique II*, Le Seuil, 1986, p. 301.

*La fidélité à la parole donnée devient ainsi une garantie que le commencement aura une suite, que l'initiative inaugurera effectivement un nouveau cours des choses*⁷⁶.

La voix qui appelle à l'initiative et à l'action, tous les hommes sont capables de l'entendre, mais tous n'ont pas les moyens relationnels et institutionnels de réaliser leur volonté d'agir. Ce constat est partagé par les travailleurs sociaux. Dans leurs pratiques, ils rencontrent des hommes ayant le désir de prendre des initiatives, de réaliser des projets, mais qui se trouvent confrontés à des empêchements parfois à cause de situations de handicap ou d'exclusion, de manques de moyens ou d'obstacles émanant de divers facteurs sociétaux.

Comme sur le plan du langage où l'aide de l'autre est requise en vue d'aller vers plus d'égalité, il en est de même sur le plan de l'agir, où le soutien d'autrui reste un point soulevé par le philosophe qui dénonce une distribution inégale de la puissance d'agir dans le monde. « Trop de gens ne sont pas simplement démunis de puissance, mais privés de puissances⁷⁷ », dit-il. Si dans certaines situations, une éducation à la capacité d'agir est importante, dans d'autres contextes, une attention particulière doit perdurer à l'égard de ceux qui sont privés de cette capacité. Le travailleur social, s'appuyant sur son éthique professionnelle, a le souci d'ouvrir une place pour ceux et celles qui ont besoin d'être soutenus et encouragés dans l'épanouissement de cette capacité. Aussi le pouvoir d'agir doit-il être distribué et structuré par des institutions qui visent la justice et l'égalité. Et, comme nous l'avons déjà signalé, le sujet capable de se désigner comme auteur de ses propres énonciations, d'éprouver à travers ses agissements la reconnaissance de soi et de l'autre, est aussi l'homme appelé à faire le récit de sa vie.

« L'homme narrateur » : la capacité de raconter sa vie, de la rassembler dans un récit intelligible

Chez Ricœur, notre vie agissante et souffrante est inscrite dans le temps. À travers le récit, relatant l'ensemble de nos expériences, nous apercevons que notre vie a une visée — un sens — que nous attestons et le récit nous permet de construire une « identité narrative », de lire le sens de notre existence.

« L'homme narrateur », est celui qui peut unifier les différentes composantes de sa vie — vie familiale, sociale, professionnelle, amicale, culturelle, etc. et aussi vie marquée par les ruptures, la souffrance, la maladie, la mortalité — dans un projet global, y mettre du sens, livrer son vécu à l'appréciation de l'autre. Il cherche à « rassembler sa propre vie dans un récit intelligible et acceptable⁷⁸ ».

Ricœur ne s'est pas seulement penché sur les récits d'hommes célèbres qui ont été fondateurs de courants culturels, religieux, politiques, éducatifs ou autre, qui ont marqué le temps et dont on raconte l'histoire ; mais, pour le philosophe, tout homme a une histoire qui peut et doit être racontée ; et tout homme, à travers son récit construisant l'identité de son personnage, est appelé à s'ou-

76 *Ibid.*, p. 300-301.

77 « Autonomie et vulnérabilité », art. cité, p. 91.

78 *Ibid.*, p. 88.

vrir à son identité narrative. De ce fait, l'identité narrative va devenir un pilier sur lequel l'homme peut s'appuyer, et, se connaissant mieux, il va être capable de mieux s'estimer, de vivre des engagements dans le monde, d'être responsable en ayant des projets ancrés dans une visée de la vraie vie, une visée éthique.

Pour Ricœur, l'identité narrative présente une structure fragile, car, dans le déroulement d'une histoire, se trouve la dialectique de l'*ipse* et de l'*idem*⁷⁹ interne à la constitution de la personne. L'identique est synonyme de ce qui est parfaitement semblable, immuable, qui demeure le même malgré les changements survenus. Or, nous avons tendance à ne pas distinguer entre la notion de l'identique immuable, ce qui n'est pas changeant à travers le temps, et la notion de l'identité d'un sujet qui éprouve la reconnaissance de soi. Cependant, pour le philosophe, ce qui constitue l'identité d'un sujet, ce n'est pas son immutabilité, ni le fait qu'il ne soit pas dans un mouvement de changement et d'évolution. Bien au contraire, dans l'histoire d'une vie, à cause du *temps* et de l'accueil de l'*altérité*, et, pouvons-nous ajouter, à cause de la souffrance, de la maladie, des incidents de la vie, des ruptures subites, etc., comme à cause d'événements heureux, l'homme change. Mais, en dépit du changement et malgré les fluctuations de sa vie, il peut se maintenir dans l'attachement à une parole donnée, dans la fidélité à un engagement, dans l'obligation d'une promesse à tenir.

Dans *Soi-même comme un autre*, Ricœur décompose alors le terme *même*, qui renvoie à l'identité, en deux orientations majeures qui correspondent au latin « *idem* » et « *ipse* » : l'identité-*idem* et l'identité-*ipse*. L'identité-*idem*, comme critère de la « mêmété », relève de la permanence du *même en nous*, d'une immutabilité et d'une « permanence d'une substance immuable que le temps n'affecte pas⁸⁰ ». Nous sommes dans le domaine de la génétique, du caractère, etc. L'identité-*ipse*, comme concept d'ipséité, relève de la confrontation à la variabilité en nous. Nous sommes dans le domaine de la croyance, des désirs, de la variabilité des convictions et des humeurs, de la psychologie des sentiments et des impressions, etc. Ce concept renvoie au « *maintien de soi* par la voie du serment et de la promesse⁸¹ » malgré les changements au cours de la vie : *L'identité narrative fait tenir ensemble les deux bouts de la chaîne : la permanence dans le temps du caractère et celle du maintien de soi*⁸².

Aussi chacune des composantes de la visée éthique — estime de soi, sollicitude, institutions justes — se laisse-t-elle imprégner par la structure de l'identité narrative.

L'estime de soi est mise en avant dans la mesure où je me désigne moi-même comme celui qui compose l'unité de son histoire, et acquiert, en ce sens, un nouveau regard sur moi-même et sur la vie.

Par la sollicitude, je peux intégrer l'altérité dans mon histoire de vie : intégrer les générations qui me précèdent — dont mes géniteurs —, les membres ma famille, les amis, les personnes avec lesquelles je travaille, même les adversaires, etc. Je peux aussi faire en sorte, en me maintenant dans la pro-

79 *Soi-même comme un autre*, *op. cit.*, p. 12-14. « Autonomie et vulnérabilité », art. cité, p. 92-94.

80 « Approches de la personne », art. cité, p. 127.

81 *Ibid.*, p. 130.

82 *Soi-même comme un autre*, *op. cit.*, p. 196.

messe, et en me comportant d'une façon ou d'une autre, que l'autre puisse compter sur moi et vice versa.

Les institutions sont également concernées par l'approche narrative lorsqu'elles montrent leur aptitude à évoluer tout en se maintenant « par la voie du serment et de la promesse », dans la fidélité et la mouvance de leur fondation par la pratique de la justice⁸³. Évoquons les institutions sociales qui, au cours de leurs évolutions dans l'histoire, montrent leur capacité de poursuivre leurs missions en s'engageant dans la promesse de rester fidèle à leurs événements fondateurs, lorsque ceux-ci ont tracé l'exigence de la justice et de l'acquisition des droits de l'homme.

Le travail d'accompagnement assuré par le travailleur social peut tout à fait s'articuler avec le concept d'identité narrative du philosophe. Car le travailleur social reconnaît que la personne qui l'interpelle, malgré les problèmes sociaux vécus, les obstacles dans sa vie, les blessures affectives et relationnelles, malgré sa fragilité, peut, grâce à ses propres efforts et avec l'aide d'un tiers, lire un sens positif sur son existence, et s'inscrire dans le registre de l'action et des capacités. Écoutée avec respect et bienveillance, la personne accompagnée peut se sentir davantage appelée à raconter des tranches de sa vie qui la préoccupent, à repérer ses interactions avec son entourage familial et social et à les analyser pour y mettre du sens. Elle peut être attentive à toutes les situations où elle a reçu de la reconnaissance et de l'attention de ses proches, et où elle a été elle-même dans le souci et la reconnaissance de l'autre. Malgré les fluctuations et les changements dans la vie, la personne peut se maintenir dans une promesse : la promesse de continuer à s'investir à nouveau sur un plan affectif, familial, social, professionnel et politique ; la promesse de rester à l'écoute de ses propres ressources humaines, et de se laisser rejoindre par l'approche positive de l'autre ; la promesse de s'engager pour une vie épanouie avec et pour autrui.

« L'homme responsable » : la capacité de se tenir responsable dans une visée de la « vie bonne »

Le sujet qui se reconnaît à l'origine d'une parole, d'une action et de son récit, se place, en tant qu'« homme responsable » dans le mouvement de la « visée éthique » : « *la visée de la "vie bonne" avec et pour autrui dans des institutions justes*⁸⁴ ».

Chez Paul Ricœur, la démarche éthique s'inscrit dans la profondeur du désir humain : il s'agit d'un souhait de vie heureuse qui ne peut que passer par l'estime de soi. Et c'est au sujet responsable de choisir sa conception de la « vie bonne », d'une vie heureuse.

Mais d'abord qu'est-ce que s'estimer soi-même ? Loin d'un certain égoïsme et d'un auto-enfermement, s'estimer pour l'auteur c'est se considérer capable de prendre la parole et d'agir de manière responsable, être auteur d'initiatives dans le monde, reconnaître ses propres agissements et les estimer bons en s'inscrivant dans un cours d'existence qu'on peut raconter et apprécier. S'esti-

83 « Approches de la personne », art. cité, p. 129-130.

84 *Soi-même comme un autre*, op. cit., p. 202.

mer soi-même, c'est aussi reconnaître sa valeur propre, permettre que l'estime vienne vers le soi, approuver que sa vie mérite toute sa place dans l'existence humaine : *Dans l'estime de soi la personne humaine s'approuve elle-même d'exister et exprime le besoin de se savoir approuvée d'exister par les autres. L'estime de soi met ainsi une touche d'amour-propre, de fierté personnelle sur le rapport à soi-même : c'est le fond éthique de ce qu'on appelle couramment dignité*⁸⁵.

À travers son attitude respectueuse et bienveillante, le travailleur social a le souci de répondre au « besoin de se savoir approuvée d'exister » de la personne qui sollicite les services sociaux et médico-sociaux. Il cherche à veiller à ce que la valeur propre de la personne en difficulté soit reconnue, ce qui permet le retour de l'estime vers soi-même.

Pour Ricœur, l'estime de soi ne peut être comprise au sens d'une fermeture ou d'un repli sur soi, mais au sens d'une ouverture à la sollicitude, « *telle que l'estime de soi et la sollicitude ne puissent se vivre et se penser l'une sans l'autre*⁸⁶ ». Ainsi, l'homme qui se cherche et cherche l'autre n'est pas isolé et solitaire : il est lié par la sollicitude à l'autre et par un souci de justice pour tout autre. Il cherche à créer une société bonne et juste, à s'engager pour le tiers, dans l'institution, face à tout homme. Et l'institution sous toutes ses formes est appelée à viser le respect et la dignité de tout homme, à lui offrir le cadre où le souci de soi et de l'autre peut se laisser vivre.

Pour un travailleur social, accompagner et aider l'autre impliquent, certes, l'appel à l'estime de soi et à la bienveillance, mais aussi à la raison et à la décision. En ce sens, lorsqu'un équilibre est nécessaire entre le respect de la norme morale et la visée de la « vie bonne », le recours à la « sagesse pratique » peut s'avérer important face à des situations complexes, situations auxquelles sont souvent confrontés les travailleurs sociaux. Dans notre introduction, nous avons évoqué la distinction opérée chez Ricœur entre éthique et morale. Pour le philosophe, la « sagesse pratique » croise et articule les deux orientations : celle de l'éthique où l'accent est mis sur ce qui est estimé bon, sur le désir d'une « vie bonne », et celle de la morale qui s'appuie sur la règle et le souci de l'universel. La « sagesse pratique » permet un « jugement moral en situation »⁸⁷, lorsque des décisions s'imposent face à des situations singulières, complexes et paradoxales. Il s'agit de s'acheminer vers un équilibre entre le désir d'une vie accomplie incluant les vertus de la sollicitude, et la nécessaire régulation de la norme. C'est sur ce plan que la responsabilité des institutions, voire du travailleur social, est attendue. Car l'institution qui fonde son projet sur une démarche éthique, doit non seulement se référer à la règle et à la norme, mais aussi et surtout s'engager dans la promesse de ne pas abandonner la personne en difficulté ou en souffrance et de la soutenir pour qu'elle ne perde pas confiance en elle.

Sur un plan anthropologique, l'homme « agissant et souffrant » chez Ricœur est habité par une attestation proche de la croyance où « je crois que je peux et que je vau⁸⁸ ». Lorsque je suis affecté dans mes capacités à dire, agir

85 « Les trois niveaux du jugement médical », *Esprit*, n° 12, décembre 1996, p. 25.

86 *Soi-même comme un autre*, op. cit., p. 212.

87 *Ibid.*, p. 281 ; « Éthique et morale », *Lectures 1. Autour du politique*, Le Seuil, 1991, p. 266-270.

88 *Soi-même comme un autre*, op. cit., p. 226.

dans le monde en raison des problèmes de ma vie et de ma souffrance, avec l'aide d'autrui — le proche, famille ou ami, ou le professionnel dont celui de l'action sociale ou médico-sociale —, et la médiation des « institutions justes », je peux m'éprouver capable de porter un regard sur moi-même et sur l'existence, capable de dire ma plainte, de porter au langage ma souffrance, mes sentiments, mes demandes d'aide, mes désirs et convictions. Je peux avoir des préférences jugées bonnes, être capable de m'inscrire dans le récit de ma vie : *« J'ai finalement toute une perspective narrative sur ma propre vie. Je peux me percevoir moi-même comme une histoire de vie qui a de la valeur, qui mérite d'exister⁸⁹. »*

89 « L'éthique, la morale et la règle », art. cité, p. 54.

La revue française de service social : derniers numéros parus

2008

N° 228/229 Identité professionnelle et partenariat : Actes des journées d'études du travail (JET 2007)

N° 230 Positionnement professionnel : Actes du forum de Toulon

N° 231 Quelles pratiques professionnelles du travail social en 2008 dans le respect des principes universels des droits de l'homme ?

2009

N° 232 Osons le collectif : changer de regard, changer de positionnement

N° 233 Articulation entre le sanitaire et le social : Valeurs, Éthique, Territoires de santé

N° 234 Développer le pouvoir d'agir personnel, professionnel et institutionnel : Actes des JNE 2008

N° 235 Les actes de journées d'études du travail « Service social du travail : Santé et travail – De l'individuel au collectif » JET 2009

2010

N° 236 Expertise et évaluation : affirmer nos compétences !

N° 237 Le dossier social à l'épreuve de l'informatique.

N° 238 Pauvreté et RSA : un tournant pour les pratiques de polyvalence

N° 239 Violence conjugale : comprendre et intervenir

2011

N° 240 Profession assistant de service social : repères et enjeux

N° 241-242 Être professionnel aujourd'hui : les actes des JNE 2010

N° 243 Réforme de la protection de l'enfance : quelle protection pour les mineurs ?

2012

N° 244 Service social et service de santé en milieu de travail : quelle coopération ? : Actes de la journée d'études du travail

N° 245 Politiques sociales, pratiques professionnelles : quelle articulation ?

N° 246 Le social à l'ère du rendre compte : normes, référentiels, procédures

N° 247 Éthique et déontologie dans les nouveaux contextes

2013

N° 248 L'intervention sociale d'intérêt collectif : réflexions sur une dynamique de formation et de pratique

N° 249 Visible et invisible : le travail social mis à l'épreuve de son utilité et de son efficacité (Journées nationales d'études 2012)

N° 250 La crise et ses répercussions sur le travail social

N° 251 Accélération du changement dans notre société et son impact sur la profession

2014

N° 252 De la formation à la recherche en travail social

N° 253 Prévention de la désinsertion professionnelle : Maintien dans l'emploi ? Maintien au travail ? Quels acteurs et quelles pratiques mobiliser ? Actes des JET 2013

N° 254 Quand les travailleurs sociaux prennent la plume, section ANAS 13

N° 255 La parole de l'usager : quel sens, quelle place dans l'action sociale ?

2015

N° 256 Défis et enjeux de la polyvalence aujourd'hui (titre provisoire)

N° 257 Politiques publiques et population : le travail social créateur de cohésion ? Actes des Journées nationales d'études de l'ANAS 2014

N° 258 Les États généraux du travail social (titre provisoire)



La revue française de service social

Revue professionnelle trimestrielle (252, 253, 254 et 255)

BULLETIN année civile 2015

Abonnement

Réabonnement

Tarif Institutions France : 50 € Tarif Institutions Etranger : 55 € Tarif étudiant : 25 € (joindre un justificatif)

Tarif professionnels adhérents : 33 € Tarif étudiants adhérents : 12 € (joindre un justificatif)

Tarif particuliers non adhérents France : 48 € Tarif particuliers non adhérents étranger : 52 €

Nom et adresse de facturation

Tél :
mail :

Nom et adresse d'expédition

Tél :
mail :

| Nombre d'abonnements | Prix unitaire | Total |
|----------------------|---------------|-------|
| | | |

Paiement par

- chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de **ANAS**
 virement

Crédit Coopératif Paris Agence Courcelles

RIB

42559 00001 21022590408 36

IBAN

FR76 4255 9000 0121 0225 9040 836

BIC CCOPFRPPXXX

Date

Signature et/ou cachet

A renvoyer à : ANAS
15 rue de Bruxelles
75009 PARIS

Association Nationale des Assistants de Service social
Siège Social 15, rue de Bruxelles 75009 Paris - Tel : 01 45 26 33 79 - Fax : 01 42 80 07 03

SIRET N° 784 359 093 00035 CODE APE 9412Z

Association loi 1901 non soumise à la TVA

adh.anas@yahoo.fr

www.anas.fr