

la décatégorisa-  
tion et l'indiffe-  
renciation des  
populations defen-  
dant des valeurs  
comme l'égalité,  
l'acceptation, la li-  
berte, risque-t-  
elle, à un moment  
donné, de devenir  
de l'indifférence ?  
Quel travail so-  
cial est-il possible  
de défendre dans  
une société sans  
jugement, sans  
classe, sans dis-  
tinction, bref, sans  
catégorie ? On ne

# La décatégorisation, entre ouverture et indifférence

**Julie Debucquois**

Julie réalise un stage de troisième année d'école sociale au Québec à L'Accorderie<sup>(1)</sup>, un monde dans lequel le travail communautaire, l'intervention en réseau, les espaces de rencontres mixtes, les partenariats et les collaborations sont rois, un contexte qu'elle imaginait idéal. Elle observe, apprend et agit pour se rendre compte que tout n'est pas si rose dans le monde du dehors, sans jugement, sans catégorie, sans distinction.

La question apparue assez rapidement sur le terrain est la suivante: la décatégorisation et l'indifférenciation des populations (le mot population comprenant aussi bien ici les travailleurs sociaux accompagnants que les personnes accompagnées), défendant des valeurs comme l'égalité, l'acceptation, la liberté, risque-t-elle, à un moment donné, de devenir de l'indifférence? Quel travail social est-il possible de défendre dans une société sans jugement, sans classe, sans distinction, bref, sans catégorie? Est-ce que l'institution sociale (à comprendre ici au sens de la prise en charge d'une personne en structure fixe dans un secteur déterminé) est encore une réponse à envisager dans un tel univers où chaque personne ne se résumerait plus à une problématique mais plutôt à son rôle de citoyen, d'individu, toujours singulier? Si un monde comme celui-là est enviable au niveau des valeurs sur lesquelles il se base, n'y a-t-il pas également des faces cachées, des dérives auxquelles nous ne pensons pas derrière ce voile teinté d'idéaux?

## De la projection d'un rêve à la confrontation d'une réalité complexe

En marchant dans la rue au Québec, je vois des gens très extravagants qui se baladent sans que personne ne les regarde. Cette liberté est enviable et cette ouverture d'esprit représente une force indéniable. Toutefois je me pose la question: à quel moment l'indifférenciation qui consiste à ne pas considérer quelqu'un avec plus de valeur, de compétences, de mérite, de droits qu'une autre personne devient-elle de l'indifférence (c'est-à-dire un déni ou un désintérêt pour l'autre, pour sa singularité, pour sa parole propre)? C'est ainsi qu'est apparue ma question de recherche... Entre catégories strictes, stéréotypes, préjugés, amalgames et discrimination ou absence de classes, de secteurs, d'institutions, entre égalitarisme et indifférence, il y a peut-être un équilibre à trouver. *L'autogestion* n'est-elle pas plus porteuse quand on sait au préalable que certains rôles seront remplis par l'un, d'autres par l'autre, chacun n'étant pas interchangeable mais apportant au contraire un regard et une gestion propres à lui? *La mixité sociale* ne doit-elle pas être assumée et consciente, comme un instrument de rencontre entre des populations qui connaissent leurs spécificités et savent se compléter et non comme un lieu de brassage de population non différenciée? Le travail social n'est-il pas plus constructif et mutuel quand on sait que, tout en ayant la même valeur, l'intervenant a une approche professionnelle qui peut être utile à une personne en souffrance?

Il ne s'agit pas de nier que la personne en souffrance ne se résume pas à cet aspect-là de son existence et possède une expérience de vie qui a toute son importance dans l'accompagnement et la relation qu'elle pourra produire avec le travailleur. Il n'est pas question non plus de prétendre que ce dernier ne fait jamais erreur et possède tout le savoir(faire) requis. En tout état de cause, je pense que dans tout projet, tout échange, toute relation, les choses qui ne sont pas dites représentent des freins à l'épanouissement de soi-même, de l'autre et du groupe.

### Les catégories

Au fil de l'intervention sociale sur le terrain, nous comprenons toute la tension présente entre l'excès du recours à la catégorisation et les dérives dues à la décatégorisation. D'une part, nous avons face à nous des personnes qui veulent être regardées et traitées comme tout le monde, qui ont le désir d'être reconnues comme citoyennes sans être réduites à des définitions, des

classifications. De l'autre, nous sommes face à ces mêmes personnes, qui ont besoin que leurs difficultés soient prises en compte, qui attendent que les réponses que la société pourra apporter à leurs spécificités soient ajustées et pertinentes.

*«Moi je suis à L'Accorderie depuis plus d'un an maintenant. C'est mon fils qui m'en a parlé. Ce que j'aime ici par rapport à d'autres organismes communautaires, c'est le côté donnant-donnant. On ne vient pas faire du bénévolat. Je suis impliqué dans des comités mais je reçois des heures pour le temps que j'investis dans L'Accorderie.»*

Comme le fait sentir Mathieu dans ce court témoignage (L'Accorderie, témoignage 2017), nous nous rendons compte qu'au nom des valeurs de démocratie, d'humanité, d'égalité, de reconnaissance de l'autre comme sujet de droits, nous ne pouvons pas parler de lui à travers des classes, des filières, des définitions, des dispositifs, des institutions qui ne le font exister qu'au travers de sa problématique. Paradoxalement, pour que l'accompagnement fourni soit juste et permette à la personne d'accéder à une citoyenneté, bien que créant une phase de dépendance par rapport à une aide extérieure, il faut produire et utiliser des points de repères.

Si les processus de classification et de catégorisation ne sont pas à écarter au même titre que les mécanismes de stigmatisation et d'exclusion, il est important de comprendre comment ils se construisent, ce qu'ils apportent, ce qu'ils possèdent comme dérives possibles, afin de ne pas en faire usage de manière inappropriée, voire contre-productive.

À propos des catégories, on va se poser une question à la manière sociologique. Le but n'est pas de remettre en cause leur existence mais de comprendre comment cela s'est institué et éventuellement ce que cela a pour conséquences. Qu'est-ce qui fait que c'est comme ça?

### Pourquoi/pour quoi des catégories?

On s'aperçoit que les catégories sont présentes dans bon nombre de gestes que l'on pose au quotidien. Quand je vais à l'épicerie, je trouve les fruits dans un rayon, les produits ménagers dans un autre. À l'hôpital, l'étage des soins palliatifs est séparé de celui des soins pédiatriques. Dans un CPAS, l'employé qui s'occupe des dossiers du chômage n'est pas le même que le travailleur qui met en place les aides familiales.

Il est naturel de se poser la question de la légitimité, de l'origine et de l'utilité de ces classes que l'on crée, que l'on alimente et auxquelles on se confronte si fréquemment. Dès lors que notre connaissance du monde est devenue vaste et complexe, un choix s'imposait à l'homme. Soit on essaie de nourrir une science universelle qui traite de tous les aspects du monde sans diviser les phénomènes en catégories et en professionnels distincts, mais en continuant à appréhender la totalité du monde. Soit on réalise que nos découvertes portent sur un nombre continuellement plus élevé de domaines et on fragmente la réalité qui est face à nous en petites portions uniques, apposées les unes aux autres, quitte à courir le risque de fausser notre compréhension globale du monde, dans lequel tous les phénomènes sont en liens et s'influencent.

Le but premier du processus de catégorisation est de trouver un équilibre entre ces deux voies qui ne semblent pas convenir. On tente de réduire la complexité de ce qui nous entoure en la divisant en catégories plus digestes, sans exclure les interactions entre elles.

Dans le travail social, l'existence de catégories permet de répondre aux besoins spécifiques exprimés. L'accompagnement qui suivra la classification peut se concrétiser de manière sociale ou psychologique, mais aussi via des aides financières, des attributions de statuts avantageux, etc. D'autre part, les experts dépendent de ces catégories. Ils étudient la problématique en question dans toute sa complexité, peuvent proposer des soutiens adaptés, deviennent formateurs de professionnels qui accompagneront, sur le terrain, les personnes exprimant cette problématique.

Qui fixe ces catégories et comment sont-elles légitimées dans le langage commun?

### Le phénomène de catégorisation

Le sociologue américain Howard S. Becker va tenter de dresser un profil des personnes qui font la norme par rapport à laquelle les catégories vont progressivement se construire. Il les appelle les *entrepreneurs de morale* (Van Campenhout, Marquis, 2014). Dans le but de sauver la société et ses citoyens, ceux-ci tentent de renverser ou d'accentuer une tendance, de manière assumée ou plus ou moins dissimulée, brutale ou progressive. Il les qualifie

*d'intransigeants, paternalistes, imbus de leur propre vertu et pessimistes quant à la nature humaine.* Comme on peut le revoir à travers l'Histoire, tout est bon pour servir la cause de ces entrepreneurs de morale. Des enquêtes, des données scientifiques, des événements malheureux nourrissent les arguments dont ils se servent pour rallier un maximum de membres à leur nouveau combat. Si l'objectif est atteint, des lois sont érigées, des normes édictées et des étiquettes posées.

Les acteurs suivants sur la chaîne du processus sont donc *les experts* qui, sous l'impulsion de ces entrepreneurs de morale, vont publier des enquêtes, des statistiques, des chiffres pour appuyer leurs dires. Des normes et des catégories vont naître et surtout acquérir un crédit et une légitimité auprès de la population. Notre image d'une certaine catégorie sociale présentant une problématique particulière dépend avant tout de l'interprétation dominante qu'en font les experts du milieu en question (Van Campenhout, Marquis, 2014). On se réfère à des nosographies ou classifications produites par ces spécialistes du domaine. Il est très difficile de remettre en cause des avis *qui ont toujours été ce qu'ils sont*, qui s'appuient sur des preuves relevant des sciences dites *exactes*, qui participent à un ordre social depuis longtemps établi et dont nous faisons nous-mêmes partie.

Si elles prétendent au départ répondre à un besoin purement médical et scientifique, avec comme objectif une prise en charge des *anormaux* et une protection du monde qui les entoure, ces catégories perdurent au-delà de ces champs d'action. Certains termes, trouvant leur autorité et leur légitimité chez des experts de la santé (pour nommer un secteur) migrent ensuite dans le langage commun, avec des significations et des interprétations parfois très éloignées de leur acception originale. Les termes sont importants et peuvent servir ou desservir les personnes porteuses d'étiquettes. Ils peuvent être banalisés, suremployés, stéréotypés, discriminants, dévalorisants voire déshumanisants. Ils peuvent aussi être nuancés, ouverts, souples, constructifs.

Les troisièmes acteurs sont donc *les citoyens* (représentés tant par l'entourage que par nous, professionnels et intervenants du milieu) ayant recours à ces représentations, ces catégories et ces termes désormais instaurés. Ils jouent un rôle décisif dans le crédit et la vulgarisation qu'ils apporteront, ou non, à ce qu'ils recevront comme information *d'en-haut*.

## De la catégorie et des normes, à la stigmatisation et à l'exclusion

Le fait de posséder des références normatives ne pose pas de problème en soi, mais cela peut devenir pervers selon l'usage que l'on en fait. Pour aider à la compréhension de ce qui va suivre, voyons le processus décrit comme un sablier. Les représentations sont larges, vagues, ouvertes. Cela se resserre au niveau des stéréotypes, qui sont limités. Les préjugés quant à eux partent de ces derniers et se nourrissent de toute part, se confondent, se répandent.

Le processus mental de *catégorisation* veut diviser la réalité et la regrouper ensuite en classes de personnes, d'idées, d'objets ayant un certain nombre de traits communs. On attribue à ce nouveau groupe des caractéristiques spécifiques à leur entité.

Une fois ces catégories constituées, nous nous en faisons des *représentations*. Cette notion de représentation peut être définie de différentes manières. Elle peut tout d'abord être vue comme un miroir, une copie conforme, une imitation fidèle du réel. Elle est comprise également comme une opinion que peuvent développer certaines personnes avant leur formation, leur instruction. Elle est donc, dans ce cas, plutôt une idée que l'on se fait et c'est en fonction de cette dernière que l'on va agir, et non en fonction de la réalité-même. Une troisième explication du concept de représentation, soutenue par G. Fourez (Lacroix, 2016), est de l'appréhender comme une image *qui peut, dans un débat, tenir place de la réalité*. Elle n'imité pas le réel, elle est un objet tiers utilisable dans certains contextes, une *représentation*. Par conséquent, si l'on tient compte de ces différentes acceptions, les représentations sont des constructions subjectives. Elles sont rarement fidèles à la réalité puisqu'elles doivent être véhiculées par des mots, des dossiers, des images, etc. qui bien souvent déforment, réduisent, résumant, simplifient.

Elles peuvent donner naissance à des *stéréotypes*. Pour rendre ces images plus concises, pour ne pas réexpliquer tout un dossier, pour ne pas parler trop longtemps, on a recours à des mots ou des concepts qui ne se veulent pas mal intentionnés, qui se croient justes, mais qui, passant d'une bouche à une oreille, deviennent bien souvent des étiquettes utilisées de manière extrêmement réductrice.

Ni la représentation, ni les stéréotypes, ne sont problématiques en soi. Tout

dépend de la façon dont on les utilise. Quand les stéréotypes sont véhiculés, transformés, systématisés, universalisés, ils mènent aux *préjugés*. Et si les stéréotypes, au départ, ne se veulent pas jugeant négativement, les préjugés, eux, emportent bien souvent une valeur péjorative sous-entendue. Le préjugé trouve sa fonction dans l'économie d'énergie et de temps. Le jugement n'est plus à refaire, il a déjà été construit, analysé, réfléchi. L'on peut donc directement, à partir de courts stéréotypes, se faire une idée précise d'une population, d'un événement, d'une opinion sans engranger une nouvelle fois tout le processus de construction d'un jugement. C'est en ce sens qu'il s'appelle *pré-jugé*. Son défaut est de mixer tout un ensemble de concepts, de points de vue, de stéréotypes peu argumentés et d'autant plus difficiles à remettre en question qu'ils apparaissent évidents et naturels<sup>(2)</sup>.

Dans cette confusion générale et ces évidences établies, du préjugé aux amalgames, à la discrimination et à l'exclusion, il n'y a souvent qu'un pas.

*Madame Abdallah est une personne venue d'Irak en situation de demande d'asile. Elle fait partie de la catégorie des demandeurs d'asile, mais aussi, par conséquent, de celle des populations étrangères immigrées. La représentation que je me fais, quand je prends connaissance de cette situation, est l'image d'une dame désemparée, ayant fui la guerre, ayant traversé des épreuves au risque de sa vie aux côtés de son fils pour arriver ici. Une autre représentation possible est de voir cette dame comme quelqu'un qui rêvait d'une meilleure situation, qui avait assez d'argent pour partir de chez elle, qui a entendu que la Belgique délivrait le titre de réfugié plus facilement qu'ailleurs et qui a fait le choix de voyager pour connaître une vie meilleure pour elle et son fils. Elle est, en outre, probablement de confession musulmane. Les stéréotypes qui découlent de cette deuxième représentation sont de simples mots qui, de ce fait, circulent facilement: étrangère, vient profiter d'un meilleur contexte, islamiste. De ces stéréotypes, on peut tirer quelques préjugés. Elle vient faire concurrence aux travailleurs belges sur le marché de l'emploi. Elle vient accomplir une mission de conquête de l'Europe par le peuple islamiste (elle est peut-être extrémiste). Elle vient voler les sous que les travailleurs paient via leurs impôts à l'État belge. Elle est donc à exclure.*

Par cette situation, nous pouvons comprendre à quel point il est facile de passer d'une catégorie à une représentation que l'on se fait d'une personne qui en fait partie, de résumer cette situation imaginaire en un ou deux mots facilement utilisables dans le langage commun, de basculer, à partir de ces

termes réducteurs, vers des préjugés pour finalement nourrir des amalgames *justifiant* l'exclusion.

### L'humain que l'on oublie devant la force de la catégorisation

J'ai pu relever de nombreux travers dus à l'usage de catégories, via des expériences de stage, des témoignages, des lectures, etc. Je ne prétends pas à l'exhaustivité mais dresse ici un tableau de ce que je pense être les points principaux des difficultés vécues par les personnes qui portent ces étiquettes de classes.

#### De l'étiquetage qui nomme, à l'étiquetage qui stigmatise

*«Bonjour je m'appelle Lucie et j'ai des problèmes de santé physique (sclérose en plaques et fibromyalgie etc.) et je suis dépressive chronique, ce qui me rend sensible et vulnérable.»*

Qui dit catégorisation dit étiquetage. Une fois les grandes classes établies et intégrées dans le langage commun, il s'agit de nommer, de manière succincte et explicite, les personnes qui les composent. Cet étiquetage peut s'établir à plusieurs niveaux. Les entrepreneurs de morale peuvent s'en charger, ainsi que les experts ou la population extérieure. Le public ciblé peut également s'octroyer une étiquette<sup>(3)</sup> et, si elle porte une nuance péjorative, pratiquer ce que l'on appelle l'auto-dévalorisation. Les intervenants peuvent eux aussi participer à cet étiquetage ou en être victimes.

Plusieurs difficultés naissent de cette tendance à l'étiquette. Celle-ci, une fois attribuée, ne se décolle plus. Malgré qu'elle soit liée à un acte ponctuel, parfois unique, elle est pourtant bien durable, et sert de base pour l'interprétation de tous les actes qui suivront, quels qu'ils soient.

Ainsi, si je prends l'exemple de Mathieu, un Accordeur présentant un passé difficile relatif à sa santé mentale, je tombe en effet dans le piège de cette tendance à l'étiquetage et à l'interprétation influencée par cette dernière. Si je ne savais pas qu'il souffrait de manico-dépression et qu'il diminuait ses doses de médication depuis plusieurs semaines, je n'aurais sans doute pas été inquiète, je n'aurais sans doute pas autant analysé ses faits et gestes, je n'aurais sans doute pas excusé son comportement auprès d'autres membres un peu troublés par la situation. Je le fais donc exister et appréhende ses actions

principalement à travers la problématique qu'il a vécue de manière intense il y a plus de dix ans et dont il tente à tout prix de se détacher.

Cette tendance à l'étiquette se pose de façon inégale en fonction du groupe social dont les populations sont issues, mais aussi de l'âge, du sexe, de l'origine des personnes. Les entrepreneurs de morale, qui, selon Howard S. Becker, se trouvent généralement à la source de cet étiquetage, ne proviennent généralement pas de ces milieux minoritaires ou déjà discriminés, mais respectent un profil plus ou moins régulier, habituel. C'est donc vers les publics déjà fragilisés que ces étiquettes s'orientent bien souvent.

#### L'existence de la classe avant la notion de citoyen

Un autre danger de cette catégorisation est qu'elle fasse apparaître des catégories fixes, voire fixistes des individus. Cela signifie que les personnes qui composent ces classes passent au second plan, après l'existence même de cette classe. Elles sont d'abord *des personnes porteuses de handicap avant d'être Emma, 27 ans, sœur de Camille, travaillant dans une entreprise d'aménagement de jardin*. Cette primauté de la catégorie sur la personne entraîne «une déréalisation de la dimension de l'individuel derrière des grandes classes inflexibles» (Jaeger, 2011, p.5) .

Il n'est pas difficile d'envisager cette dérive lorsque l'on pense à la fréquence à laquelle on identifie quelqu'un via son appartenance à une classe particulière.

Par ailleurs, on assiste au phénomène de l'individu *surcasé*, qui correspond parfaitement à la catégorie dont il fait partie. Les aides et les projets qui lui seront proposés dans le secteur qui lui est propre, iront dans un sens qui deviendra tellement naturel qu'il lui sera impossible de sortir de ce cadre. L'adéquation peut être telle qu'elle enferme et prive de liberté l'individu dont il est question. Il n'y a plus de place pour d'autres projets de vie, pour une démarche créative, pour une voie alternative. Ils sont «incrustés de fait» (Jaeger, 2011, p.23), passant leur existence à n'être qu'une bonne représentation du modèle imaginé pour être le prototype d'une catégorie.

#### Trouver une adéquation ou caser à tout prix

On observe que plusieurs facteurs rendent des parts de la population inexistantes dans le langage des catégories, ce qui crée, dans les faits, une double exclusion. La première est causée par leur problématique, qui les

éloigne de la normalité, la seconde par leur inadéquation aux catégories existantes.

Devant la complexité des problématiques individuelles et le caractère pluridimensionnel de certaines réalités, d'abord, on ne sait plus quelle étiquette coller. D'autre part, les grandes catégories ne prennent parfois pas en compte des situations très particulières dont les caractéristiques ne correspondent pas entièrement à celles de la catégorie dont il est question. Finalement, les difficultés sont fluctuantes. En tant qu'individu, nous pouvons traverser des épisodes très variés au cours de notre vie et faire partie tantôt d'une catégorie, tantôt d'une autre. Si, à ce dernier point, nous ajoutons le problème de la durabilité des étiquettes dont nous parlions plus haut, nous nous retrouvons face à des personnes avec une masse d'étiquettes à porter, bien que certaines ne correspondent plus à leur réalité actuelle. Nous nous retrouvons face à des individus incasables, inclassables, inadéquats.

*Quand j'accueille Madame Badilamu en demande d'asile au Service Accueil de Caritas International, je comprends que je dois surtout l'accompagner pour des raisons administratives, l'aider à se débrouiller au quotidien, d'un point de vue très pratique, lui fournir les informations quant à sa procédure, à ses droits, etc. Madame Badilamu est victime de violence conjugale. J'ai donc à l'orienter également vers un soutien psychologique. Elle présente, en outre, une santé mentale très fragile, due à des épisodes traumatiques vécus durant son parcours d'exil. Elle a par conséquent besoin d'une structure et d'une personne de référence pour l'aider à s'occuper de ses enfants, scolarisés dans une école se trouvant à une heure de chez elle en transport en commun. Sa demande d'asile est refusée. Elle risque de se retrouver dans un centre fermé ou à la rue si elle «choisit» de ne pas se présenter au centre. Sans-papier, itinérante, toxicomane, autant d'étiquettes qui continuent à la menacer. On se demande ce qu'il reste de l'intégrité de son identité, derrière ces mots impitoyablement collés au front : «demandeuse d'asile» et désormais «sans-papier», «femme battue», «noire», «malade psychiatrique», bientôt «détenue» ou «sans-abri» (je force volontairement les traits de façon très réductrice, selon ce qui est facilement véhiculé dans le langage commun).*

Il est difficile d'être porteur d'étiquettes, en règle générale. Comment peut-on avoir une estime de soi, comment peut-on avoir envie d'être accompagné, comment peut-on ressentir l'espoir d'aller mieux lorsque tant de termes réducteurs et stigmatisants nous sont attribués? Nous vivons là une double

exclusion. Cela représente d'autre part une grande difficulté pour le travailleur social, d'intervenir sur autant d'aspects, quand tout est segmenté et que l'on distingue significativement les secteurs les uns des autres, parallèlement aux catégories.

### **Relation de «professionnel-usager», parfois de «décideur-suiveur»**

S'impose ensuite une question pour nous, agissant dans la sphère du travail social, celle de la relation d'aide. À de nombreux moments du processus, nous adoptons une position haute, d'autorité. Nous apposons la catégorie et l'étiquette. Nous nous spécialisons dans le but d'accompagner les personnes exprimant la problématique propre à la catégorie dont il est question. Nous étudions des mécanismes, des réponses, des dispositifs qui découlent de l'existence de ces catégories. Nous nous considérons comme experts et apportons ce que l'on nous a dit d'apporter à des personnes vivant de telles difficultés, propres à cette même catégorie. Nous sommes dans une relation complémentaire rigide, où l'un est en position basse, subissant l'étiquette qui lui est attribuée, où l'autre représente le savant, qui place le mot ou qui en fait usage. C'est ce dernier qui a le pouvoir de créer ou d'utiliser l'étiquette qui conditionnera l'aide reçue, ou bien de la retirer.

En tant que professionnels, nous faisons partie des personnes invisibles, qui ne sont pas ou peu sujettes à cet étiquetage. À ce titre, nous nous apparentons aux entrepreneurs de morale et aux experts qui les soutiennent. Nous provenons d'un milieu valorisé par une norme sociale et nous détenons de ce fait l'autorité. Nous sommes rarement les destinataires des étiquettes, mais bien leurs émetteurs.

*Mathieu a souffert de bipolarité. Lucie se présente en disant qu'elle est dépressive chronique. Moi je m'appelle Julie, je suis stagiaire en travail social. Qu'est-ce qui nous différencie? Les regards que l'on se porte mutuellement. Quand je parle de Mathieu, je le fais avec mes lunettes de professionnelle, qui doit veiller à sa santé mentale et au bon fonctionnement de l'organisme face à ses humeurs extrêmes. Quand je vois Lucie, j'entends cette fragilité qu'elle dénonce et j'ai le réflexe de la protéger, de l'accompagner, de la soutenir. Je les vois, je les écris, je les pense à travers leur catégorie. Je me sens en position forte, je me vois comme une travailleuse qui vient en aide à une population fragilisée. Est-ce qu'eux aussi se permettraient un jour de parler de moi comme l'intervenante dépressive? Est-ce qu'ils adopteraient un jour cette vision et cette position haute sur moi, en se considérant solides et forts*

*face à moi, qui ai souffert de dépression? Est-ce que mes amis parlent de moi comme l'amie qui a été sous antidépresseurs durant des mois? Je ne pense pas. Quoi que je leur confie à ce propos, je suis à l'abri de ces étiquettes et de cette stigmatisation. Je suis la travailleuse sociale avant d'être la personne malade. Je suis la professionnelle et l'amie issue du bon milieu et je ne suis pas victime de ces étiquettes.*

### **Le non-recours aux possibilités d'aides**

Il est indispensable de se poser la question de la réceptivité de ces catégories chez les usagers. Nous pouvons envisager et observer des réactions très variées. L'une serait d'accepter l'étiquette et de se stigmatiser, se réduire, se dévaloriser soi-même. L'autre serait de s'y opposer. Bon nombre d'usagers courent alors le risque de ne pas recevoir l'aide qui leur est due. En effet, on compte entre 20 et 40% de non recours aux programmes sociaux dans l'OCDE. Il est difficile de comprendre les phénomènes à la base de ce non-recours aux droits, puisque les instances politiques ne placent naturellement pas cette recherche au centre de leurs préoccupations. Nous pouvons imaginer plusieurs hypothèses, qui ont trouvé confirmation, bien souvent, dans des dialogues avec les personnes concernées. Il s'agit de citoyens qui ont refusé l'étiquette et ne revendiquent pas les droits qui y sont associés. Il s'agit d'individus qui manquent d'informations ou qui sont perdus devant la complexité et la pluralité des aides disponibles (surtout dans le cas où la personne exprime différentes problématiques). Il s'agit de gens qui ont peur d'être stigmatisés, une fois l'aide accordée.

*Lors d'un événement de quartier où L'Accorderie tenait un kiosque de sensibilisation, Francine est arrivée deux heures après les autres. Quand elle est arrivée, je me suis intéressée à la raison de son arrivée tardive. Elle a d'abord été évasive avant de me dire qu'elle était à une cuisine collective. Je ne connaissais pas le concept et étais curieuse de découvrir de quoi il s'agissait. Elle m'explique que c'est une activité assez répandue au Québec pour permettre à des gens qui le désirent d'avoir à manger gratuitement. Les banques alimentaires fournissent les denrées sous forme de matières premières et certaines associations rassemblent les personnes volontaires dans une cuisine. Pendant toute une journée, elles sont aux fourneaux et préparent entre quatre et sept plats pour la semaine. Elles peuvent ensuite repartir chacune avec leurs portions. Durant toute l'explication, je percevais une gêne importante. Francine était touchée, je crois, par mon intérêt et mon enthousiasme pour ce concept. Elle m'a finalement avoué qu'elle n'y était plus allée durant des*

*années parce qu'elle ne voulait pas que ses filles se sentent mal et que ses amis et voisins la voient comme une assistée. Elle en a désormais tellement besoin qu'elle passe au-dessus de ces freins et fait donc de nouveau appel à ce service qui la soulage énormément.*

### **La déviance selon Howard S. Becker, une construction humaine**

Finalement, l'on peut se demander si le fait-même d'être placés dans une catégorie influence le comportement des destinataires de l'étiquette. Howard S. Becker offre des pistes de réflexions. Il prend l'exemple de la déviance pour faire réaliser à quel point les catégories n'ont rien d'objectif. Cela donne à penser, en outre, que les comportements des personnes qui subissent ces étiquettes se conforment à ce qui est attendu. Ces attitudes s'adaptent à l'étiquette et la personne qui en est victime entre alors dans un cercle vicieux dont il est de plus en plus difficile de s'extraire.

La déviance, par exemple, est une notion tout à fait subjective. Elle existe par rapport à une norme que l'on fixe, que l'on pourrait décider de changer à tout moment. Elle est tout ce qui sort d'une normalité que l'on a définie.

On s'attarde encore aujourd'hui à trouver des causes de certains comportements déviants dans des histoires familiales, affectives, biologiques ou autres, sans envisager ou croire que la notion de déviance est propre à notre vision du monde. Dans une autre société, cette même personne, avec une situation familiale identique, des gênes semblables et de pareils comportements est pourtant considérée dans la norme, voire valorisée.

Dans un contexte social et culturel particulier, résultant d'une certaine histoire, des normes ont cours et vont tellement de soi que l'on se pose rarement la question du déracinement: Et si la tendance était inverse, comment jugerions-nous ceux qui sont actuellement en minorité, et considérés comme des «outsiders»<sup>(4)</sup>, des *a-normaux*? Certaines institutions, au sens sociologique, telles que le mariage, l'alimentation carnivore, le travail, etc. sont devenues des évidences qui régissent notre compréhension du monde et nos jugements sur des comportements qui s'en approchent, plus... ou moins.

Howard S. Becker ajoute : «De ce point de vue, la déviance n'est pas une qualité de l'acte commis par une personne, mais plutôt une conséquence de l'application, par les autres, de normes et de sanctions à un «transgresseur».



Le déviant est celui auquel cette étiquette a été appliquée avec succès et le comportement déviant est celui auquel la collectivité attache cette étiquette.» Il s'intéresse donc «moins aux caractéristiques personnelles et sociales des déviants qu'au processus au terme duquel ils sont considérés comme étrangers au groupe, ainsi qu'à leurs réactions à ce jugement.» (Van Campenhout, Marquis, 2011) Alors qu'on le voit, le réflexe des professionnels qui mènent des recherches sur la déviance est plutôt inverse: on s'attarde sur ceux qui ont commis les actes considérés comme déviants, non pas sur les processus et les personnes qui ont introduit la notion de déviance (Van Campenhout, Marquis, 2011).

L'expérience de R. Rosenthal et L.F. Jacobson (1968), qui aboutira à la découverte de l'effet Pygmalion, s'intègre à mes yeux à la logique de Howard S. Becker, et va à l'encontre de cette tendance qui nous force à regarder du côté des personnes plutôt que du côté de la culture *normalisante* et de l'impact du regard qu'on leur porte. Ces chercheurs ne vont pas se concentrer sur l'origine, l'histoire et la réalité des élèves, mais plutôt sur l'influence que l'on peut avoir sur leur réussite ou leur échec en les appréhendant autrement.

D. Demazière (2003) quant à lui, soutient le fait que la catégorisation se situe au niveau de la production et de la réception des conduites et des attitudes. D'une part, l'individu «A» adapte son comportement selon la manière dont cela va être perçu comme des signes d'appartenance à l'une ou l'autre catégorie dans laquelle il est supposé se situer. D'autre part, l'individu «B» évalue et interprète les comportements pour voir s'ils correspondent à des revendications d'appartenance. Ils s'organisent tous deux autour des définitions (qui ne sont pas explicitées mais qui se basent sur des croyances conventionnelles) légitimes de la catégorie.

### La décatégorisation, une solution ?

Je suis née dans une famille composée déjà de trois filles et à laquelle s'est ajouté un garçon, trois ans après moi. Nous avons chacun des passions et des caractères très différents, même si nos valeurs fondamentales se rejoignent en de nombreux points. Nos parents se sont toujours assurés de cette diversité. Il fallait nous traiter comme des êtres humains égaux, jouissant de leur liberté, assumant leurs responsabilités, méritant le respect et l'amour, évitant à tout prix le jugement, les stigmatisations et les raccourcis réducteurs. Sans étiquette

à laquelle me raccrocher, je ne pouvais donc pas m'expliquer certaines situations que je vivais lorsque j'étais petite. Je me souviens de ma sœur, de douleurs intenses et de paroles fortes, que je percevais comme dramatiques. Je pense que, du haut de mes neuf ans, je n'avais aucun élément objectif pour comprendre et relativiser le système dans lequel je me trouvais et que je ressentais si déséquilibré dans de tels cas de figure.

À dix-huit ans, après une longue discussion avec une autre de mes sœurs, j'ai appris que la sœur dont il est question dans le paragraphe précédent entrait dans la catégorie des personnes qu'on appelle «suffisamment intellectuelles». Cela peut vouloir dire beaucoup de choses et recouvrir des degrés assez différents d'expression. Ma sœur apprend autrement, perçoit et réagit autrement. Et je l'ai toujours ignoré. Lorsque je me suis rendu compte de cette réalité, j'ai éprouvé une grande culpabilité. Je m'en voulais d'avoir ressenti tant d'amertume et de rancœur. Ma sœur est dans une situation particulière qui lui donne une sensibilité différente de la nôtre. Elle appréhende le monde avec d'autres repères, elle comprend les réalités selon d'autres paradigmes, elle vit ses relations, ses émotions, ses besoins, ses perceptions avec une autre intensité. Cela lui donne un regard unique et une façon d'exprimer ce qu'elle analyse de manière tout à fait extra-ordinaire. Je m'en suis voulu personnellement mais je pense avoir reproché aussi à ma famille de n'avoir jamais abordé le sujet de cette manière... Au nom d'une égalité, d'une ouverture, d'un esprit de non-jugement et d'un refus de catégorie, mais aussi parce qu'à ce moment-là, les mots, les explications et les accompagnements appropriés n'existaient pas dans les mêmes termes qu'aujourd'hui, mes parents ont refusé de coincer ma sœur dans un des aspects de sa personnalité qui pourtant conditionnait une grande partie de sa vie et de notre vie de famille.

J'ai pris le temps de développer cette expérience très personnelle car elle fait vivre en moi une tension très présente. D'un côté, je partage les valeurs dont je fais mention et suis persuadée de l'importance de ne pas poser des mots fixes et restreints sur des réalités complexes, qui dépassent un simple terme. D'un autre, j'ai souffert (parmi d'autres, dont ma sœur elle-même) de l'absence de grille de lecture, d'outils adaptés et je pense que bon nombre de conflits, d'incompréhensions, de rejet pourraient être évités si nous pouvions parler ensemble du fait que nos analyses et nos réponses habituelles ne conviennent pas à des personnes qui incarnent des fonctionnements différents.

Pour maintenant lier cette expérience personnelle à mes expériences professionnelles, vécues en stage, je relèverai plusieurs difficultés dues à la décatégorisation des populations à mettre en regard des situations concrètes de stage relatées dans le chapitre précédent.

## Les dérives du traitement égalitaire

### L'autogestion est-elle porteuse quand elle est imposée?

J'ai pu me rendre compte de la difficulté de l'absence d'étiquettes à travers les essais d'autogestion, ou de gestion plus égalitaire de projets et d'événements. Les personnes ne sont pas là en tant qu'*usagères* devant rendre des comptes et s'engageant à une régularité préétablie. Chacun est libre d'occuper la place qu'il désire et ne doit pas se sentir contraint. Théoriquement, l'idée est séduisante. Dans la pratique, d'une part, je n'ai pas réussi à respecter cet idéal d'autogestion jusqu'au bout vu les possibilités d'investissement très variées et irrégulières de chacun. D'autre part, les membres du comité eux-mêmes se sentaient parfois lésés par ces inégalités d'engagement et le manque de cohésion et de cohérence de l'équipe, dus au faible taux de participation des membres aux réunions préparatoires.

Je crois que pour construire ensemble, nous avons besoin de connaître les aptitudes et les difficultés de chacun. Il est utile de savoir sur qui nous pouvons compter pour telle ou telle tâche, de savoir qui il ne faut pas forcer, de savoir qui est susceptible d'être soumis à des limites physiques ou mentales. Je pense que le fait de donner le même nom et la même fonction à tout le monde peut mener à une sur-responsabilisation de personnes qui ne sont pas aptes à répondre à certaines attentes *de la norme*. Et qui dit sur-responsabilisation, dit bien souvent accusation ou culpabilisation... C'est à mes yeux une des dérives de la politique d'activation que nous traversons actuellement, qui vise à attendre de chaque citoyen une réponse claire et identique pour tous, dont les termes sont préétablis. Quand on souhaite d'emblée un résultat, on ne laisse plus à l'autre la liberté de décision, d'expression, de création. Imposer l'autogestion a cela de paradoxal. Elle peut dans ce cas exclure ceux qui ne s'y sentent pas à leur place ou qui ne parviennent pas à gérer le projet comme on l'attend.

### La mixité sociale l'est-elle toujours quand elle nie les spécificités?

Le fait de traiter tout le monde de la même manière entraîne parfois plus

d'exclusion, et une exclusion plus destructrice et incomprise, que le placement d'individus dans des catégories qui permet parfois d'expliquer, voire d'excuser, certaines attitudes (investissement inégal, rythme irrégulier, etc.). Mener des projets avec des profils différents, qui n'ont pas toujours cette conscience d'être en présence de ces profils différents, peut être très compliqué et avoir des conséquences dommageables pour certains d'entre eux. Il ne s'agit pas non plus de tomber dans l'autre extrême et de considérer les personnes plus fragilisées comme des incapables, d'accorder des traitements de faveur qui stigmatisent, réduisent et ne reconnaissent pas les potentiels oubliés, mais bien de prendre en compte les réalités, les besoins, les demandes de chacun et de s'y adapter. Quand on impose à quelqu'un *de faire comme tout le monde*, on défend le fait qu'il y a une bonne manière de faire, une vérité, une vision unique, une culture dominante meilleure qu'une autre. On oublie la spécificité de chacun, les alternatives, les autres mœurs... Nous devons oublier ce qui différencie et confluer vers une même vision du monde. Ceux qui n'en sont pas capables (pouvoir) et qui n'en ont pas envie (vouloir) sont alors dé-placés à la marge de la société, font partie d'un inframonde, sont sujets à l'indifférence générale et subissent une exclusion d'autant plus lourde qu'elle n'est pas explicite. La mixité sociale, c'est s'enrichir mutuellement, à partir de profils vraiment différents que l'on reconnaît et que l'on assume comme tels. Si le but est de rassembler des personnes en tentant de lisser, voire de nier les différences, faisons-nous réellement de la mixité sociale et en récoltons-nous encore les fruits?

### L'accompagnement individuel dans le cadre du travail social est-il possible sans conscience de nos réalités et de nos rôles respectifs?

Sans étiquette, sans catégorie, sans institution, la personne prend-t-elle conscience de sa situation, la prise de conscience représentant la première étape obligée et décisive dans le processus de rétablissement? Dans le cas où un citoyen présente une problématique sérieuse, n'est-il pas important de le diriger vers des lieux spécialisés où sa spécificité pourra être prise en compte? N'est-ce pas prétentieux ou source d'inégalités et d'incompréhensions de se penser intervenant social tout en le dissimulant au public concerné?

Outre ces dangers de sur-responsabilisation (cfr autogestion), d'indifférence (cfr mixité sociale) et d'exclusion, j'ai relevé une difficulté propre au travail social. Je ne suis pas parvenue à toujours accompagner les personnes qui, selon moi, avaient besoin, à un moment, de soutien, d'orientation, d'écoute.

En témoigne la relation que j'avais avec Mathieu. À L'Accorderie, il s'agit de parvenir à répondre aux besoins sociaux sans étiquette et sans demande. Nous sommes deux personnes, habitons ce monde et à ce titre, nous avons quelque chose à dire et à apprendre l'un de l'autre. La priorité est de montrer la partie correspondant à la normalité, aux compétences, aux capacités, d'être celui que l'on attend de rencontrer en société. Le reste est considéré comme faiblesse et rappelle un passage difficile de la vie qu'il n'est pas bon d'exprimer. J'ai trouvé qu'il y avait une sorte de déni des souffrances et des besoins particuliers chez certains Accordeurs qui ne me permettait pas d'entrer en contact avec leur parole intérieure. Nous savons pourtant que la prise de conscience de notre condition est une des premières étapes à franchir dans le processus de rétablissement. Par conséquent, en tant que travailleur social dissimulé, nous ne pouvons pas intervenir. En effet, le travail d'accompagnement est nettement moins profitable s'il est effectué contre le gré de la personne concernée<sup>(9)</sup>. Nous avons donc à attendre le moment où la porte s'ouvrira, en espérant qu'il ne soit pas trop tard.

### Sortir des catégories pour penser la complexité de l'humain

#### Se détacher de la pensée instituée, se décentrer de notre système de représentation

En tant que travailleur social, il est important de pouvoir se détacher de ce que L. Van Campenhout et N. Marquis (2011) appellent «les catégories de pensées instituées». Il s'agit d'évidences de classification que l'on ne remet plus en question. Comme nous l'avons vu plus haut, les entrepreneurs de morale, les experts, les intervenants instaurent et répandent une façon de catégoriser, qui se traduira au travers de dispositifs de gestion des problèmes en question. Ces pensées instituées servent de cadre théorique à des milliers de protagonistes intervenants autour de ces dispositifs. Nous comprenons à quel point il est difficile de s'en dégager. C'est pourtant un exercice que nous devons parvenir à faire en tant qu'intervenants sociaux. Suivons les traces de Howard S. Becker, R. Rosenthal et L.F. Jacobson et détachons-nous des représentations généralement véhiculées, des normes culturelles, des classifications préétablies, des dispositifs automatisés. Nous possédons ce pouvoir de suivre ou non cette tendance à la pensée instituée avec les personnes avec qui nous sommes amenés à travailler, jouissons-en.

Outre ces dispositifs, nous parlions des chiffres et statistiques qui servent

les intérêts des entrepreneurs de morale ou de cette fameuse pensée instituée. Leur interprétation est pourtant dangereuse et l'établissement de ces publications est parfois biaisé. Dans un cours de sociologie, l'on prend pour exemple les statistiques publiées concernant le taux de criminalité. On sait que cette donnée sert de base pour des lois, des articles de presse, des politiques répressives, etc. Elle dépend pourtant de facteurs qui n'ont rien à voir ou presque avec l'augmentation ou non des actes délinquants. En effet, si un jour, le budget consacré au contrôle et à la condamnation des trafiquants de drogue augmente, le nombre d'actes criminels repérés, dans ce domaine, augmentera sans aucun doute. Cela apparaîtra dans les publications sous le titre *Augmentation de la criminalité* ou *Trafics de drogue en hausse* alors que la réalité est toute autre.

#### Se recentrer sur la personne

La réussite de la catégorisation dépend aussi de sa réceptivité auprès des personnes qui sont porteuses de ces étiquettes dont on parle. Comme on le disait plus haut, les destinataires peuvent accepter et subir les traits qu'on leur porte, et s'auto-dévaloriser au travers de ces regards jugeants. Ils peuvent également s'opposer au fait de devenir quelqu'un derrière un mot qui les coince dans une définition unique. On voit apparaître des formes de résistance à ces classifications, traduite par la notion d'empowerment. Chacun est citoyen avant tout. Cela ne veut pas dire qu'il ne fait pas usage de services particuliers, mais qu'il ne se résume pas à cela et qu'il existe comme personne humaine avant d'exister comme être en difficulté. La démocratie participative, l'importance de la parole, l'éducation permanente sont autant d'outils qui permettent aux personnes de se réapproprier leurs projets, de redevenir les principaux acteurs de leur vie, de prendre conscience de leurs nombreuses ressources.

#### Se réajuster face aux pouvoirs publics

Nous comprenons bien que la décatégorisation est difficilement applicable dans un régime politique qui s'inscrit de plus en plus dans une logique d'activation et de conditionnement des aides. L'État providence se plaçait davantage dans un mouvement aux limites peu établies, où l'on accompagnait les personnes les plus fragilisées au nom de la bienveillance, de la solidarité, de la dignité humaine. Il semblerait désormais que la société ne veuille plus donner sans recevoir, ne souhaite pas participer à la création d'individus dépendants et assistés. Nous avons vécu une transition vers un État Social Actif dont le but est

d'amener à mener des projets, de respecter des critères et des conditions, de montrer que la volonté et la capacité sont présentes. Nous sommes passés à une logique de management de l'aide sociale.

Nous pouvons, face à cela, adopter une position de résistance et trouver d'autres sources de financement que l'État (sans pour autant ne plus y avoir recours et lui permettre de se déresponsabiliser), créer des alternatives ou bien tenter de jouer avec les règles et de les assouplir au sein de nos milieux professionnels. Il s'agit de ne pas se laisser formater par les exigences strictes émergeant d'en-haut.

Il y a peut-être un réajustement à suivre si nous voulons défendre nos valeurs jusqu'au bout en tant que travailleurs sociaux et être fidèles à nos objectifs de départ. Entre respecter les conditions à tout prix et risquer de perdre notre fonction première d'accompagnement social pour nous rendre conformes aux attentes d'évaluation, de contrôle, de subventions et nous opposer totalement à cette logique en nous plaçant à la marge du système et en nous mettant en danger de survie, il y a sans doute une troisième voie à trouver. Cette dernière requiert de la patience, de la ruse, de la persévérance, de la collaboration.

### **Réaliser l'importance des termes**

Il est capital de se rendre compte des choix posés (au niveau des termes qui désignent certaines réalités) et de leur implication, d'ensuite pouvoir les expliciter. Pour reprendre l'exemple repris dans l'ouvrage de L. Van Campenhoudt et N. Marquis (2011), le mot *toxicomane* signifie non seulement que le produit est toxique, mais qu'il y a, également, un rapport de dépendance. On qualifie la plupart des usagers de drogues de toxicomanes sans savoir si le produit est effectivement de nature toxique et s'il y a vraiment dépendance. On ne fait aucune différence entre usager occasionnel, usager d'un soir, usager régulier, consommateur de tabac, consommateur de drogue dure, etc.

Nous devons donc agir sur le choix des termes que nous utilisons ou non. À nouveau, comme citoyen et intervenant social, nous avons le pouvoir d'opter pour des étiquettes qui tentent de ne pas enfermer ou réduire le destinataire.

### **Interroger les cadres institutionnels, reproducteurs de normes**

Il semble primordial, également, comme travailleurs sociaux, d'être capables de remettre en question les systèmes auxquels nous participons. Comme être humain, existant dans une société, avec une culture particulière, nous

sommes empreints de mœurs et de pensées à tel point qu'il est difficile de prendre distance et d'observer ce qui se joue autour de nous avec recul et de manière la plus objective possible. C'est le rôle du sociologue, c'est notre rôle de travailleur social également, de faire preuve de subjectivité *maîtrisée* (Albert, 2015).

Les institutions sont les prototypes de cette affirmation. On étudie toujours plus les destinataires des dispositifs, on travaille la communication avec les usagers, on cherche à préciser les publics auxquels on a affaire. On ne prend pas la peine de se détacher des catégories, des institutions et des politiques qui en découlent. Ainsi, l'on veut savoir qui sont les délinquants sans changer l'institution judiciaire, l'on cherche à connaître les caractéristiques des étudiants sans remettre en cause le système d'enseignement (Van Campenhoudt, Marquis 2011).

## notes

- (1) L'Accorderie se définit comme une coopérative de solidarité qui lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté en favorisant la mixité sociale. À ce titre, elle fait partie du milieu des organismes communautaires, très nombreux au Québec. Elle veut répondre à une ou plusieurs problématique(s) vécue(s) par une certaine population: lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale au moyen de la mixité sociale. C'est à travers les échanges de services et les différents événements mis sur pied, que L'Accorderie défend ses objectifs. Elle permet de privilégier l'économie sociale, de trouver une alternative au système financier; de recréer des nouveaux réseaux de solidarité.
- (2) Et on l'a pourtant bien compris, le principe d'évidence dont parle Descartes, ce « sentiment d'évidence qui apparaît en présence de l'idée vraie [et] qui entraîne la détermination du jugement », a été maintes fois contesté, notamment par Lemoigne, et n'a pas sa place dans la compréhension que l'on peut avoir du monde. Tout comme il n'y a pas de vérité unique, il n'y a pas d'évidence qui tienne dans la complexité des rapports de ce qui nous entoure. Si évidence il y a, il est important que le doute vienne s'immiscer dans notre analyse d'un phénomène. Cela paraît encore plus clair quand il s'agit de s'imprégner d'une situation humaine, sociale.
- (3) Comme on peut s'en rendre compte à travers le court témoignage de Lucie, une AccordeurE.
- (4) Terme utilisé par Weber pour désigner les déviants (et non les délinquants, terme déjà situé)
- (5) Nous pouvons sans doute nuancer ces propos en nous posant la question de l'utilité de l'aide contrainte. C'est une question je crois importante, bien que ne représentant pas l'objet de cet article.

## bibliographie

- (L')Accorderie, voir page [en ligne](#).
- V. Albert, Cours de Sociologie, Première année, Institut Cardijn, 2015-2016.
- D. Demaziere, *Le chômage - Comment peut-on être chômeur?*, Paris, Belin, 2003, p. 43.
- M. Jaeger, «Introduction», in M. Jaeger, (Sous la dir. de), *Usagers ou citoyens? De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod, 2011, p.5.
- M. Jaeger, « Les fluctuations entre les politiques de ciblage et le principe de citoyenneté », in *Usagers ou citoyens? De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod, 2011, p.23.
- M.-C. Lacroix, Cours d'Épistémologie, Troisième année, Institut J. Cardijn, 2016-2017.
- R. Rosenthal et L.F. Jacobson, « Teacher Expectation for the Disadvantaged », *Scientific American*, vol. 218, n° 4, 1968, p. 19-23
- L. Van Campenhoudt, L. Marquis, Cours de sociologie, Paris, Dunod, 2014, p.68.
- P. Warin, « Le non-recours par désaccord », in M. Jaeger, (Sous la dir. de), *Usagers ou citoyens? De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod, 2011, p.131.

**Cet article en ligne est édité par Travailler le social asbl**

**ont collaboré à cet article**

Julie Debucquois et Marc Chambeau

**rédaction et administration**

2 rue Taravisée - 5031 Grand-Leez - Belgique | [travailler-le-social.be](http://travailler-le-social.be)

**éditeur responsable**

Marc Chambeau, Marina Cox, Brigitte Delforge, Nathalie Gérard,  
Bénédicte Legrand, Bénédicte Roy et Dominique Simon

**secrétariat de rédaction**

René Beaulieu, Xavier Briké, Marc Chambeau, Isabelle Lacourt,  
Bénédicte Legrand, Anne Rakovsky

**conception et réalisation graphique**

Marina Cox

© Travailler le social asbl, 2020

Il semble primordial, également, comme travailleurs sociaux, d'être capables de remettre en question les systèmes auxquels nous participons. Comme être humain, existant dans une société, avec une culture particulière, nous sommes empreints de mœurs et de pensées à tel point qu'il est difficile de prendre distance et d'ob-