

Nouvelles pratiques sociales



La construction dialectique de la normalité Analyse des normes de genre dans un dispositif français d'intervention sociale

Séverine Mayol

Volume 27, Number 2, Fall 2015

Normativités, marginalités sociales et intervention

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1037679ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1037679ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

1703-9312 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Mayol, S. (2015). La construction dialectique de la normalité : analyse des normes de genre dans un dispositif français d'intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, 27(2), 60–76. <https://doi.org/10.7202/1037679ar>

Article abstract

Using sociological data collected between 2007 and 2012 in France, this article offers to consider the noticeable changes of social intervention with homeless people, while focusing on gender. The different crisis that France experiences has led the social workers to rethink their practices and to redefine their purpose in order to preserve the social meaning of their profession. The article demonstrates that this rethinking process is made by juggling between traditional genders norms, considered as qualifying, and contemporary gender norms, derived from actors' experiences.



DOSSIER

La construction dialectique de la normalité :

*analyse des normes de genre dans un
dispositif français d'intervention sociale*

Séverine MAYOL

Chargée d'enseignement en sociologie
Université Paris Descartes (France)

À partir d'un terrain sociologique réalisé en France entre 2007 et 2012, cet article propose de réfléchir aux changements perceptibles des finalités de l'intervention sociale auprès des personnes sans domicile, au prisme du genre. Les différentes crises que traverse la société française conduisent les professionnels du social à repenser leurs pratiques et à redéfinir leurs objectifs afin de ne pas remettre en cause le sens social de leur profession. L'article démontre alors que ce travail de réélaboration se fait en jonglant entre normes traditionnelles de genre, pensées comme qualifiantes, et normes contemporaines de genre, issues du vécu des acteurs.

Mots clés : intervention sociale; genre; normes; exclusion; sans-domicile.

Using sociological data collected between 2007 and 2012 in France, this article offers to consider the noticeable changes of

social intervention with homeless people, while focusing on gender. The different crisis that France experiences has lead the social workers to rethink their practices and to redefine their purpose in order to preserve the social meaning of their profession. The article demonstrates that this rethinking process is made by juggling between traditional genders norms, considered as qualifying, and contemporary gender norms, derived from actors' experiences.

Keywords: social intervention; gender; norms; exclusion; homelessness.

INTRODUCTION

L'intervention sociale regroupe un ensemble de dispositifs et d'acteurs dans une sphère nébuleuse dont la seule constante est la mission de soutien, d'éducation, de socialisation en direction d'individus catégorisés comme nécessitant ce travail d'intervention sociale. Nombreux sont les sociologues qui se questionnent sur les pratiques de l'intervention sociale, sur l'identité professionnelle ou encore sur les relations entretenues avec « leurs » usagers. Dans cet article, nous questionnerons, au prisme du genre et des représentations sociales des rôles de sexe, la finalité normative de l'intervention sociale auprès des personnes sans domicile en France. En quoi les normes de genre à l'œuvre dans ces dispositifs nous renseignent-elles sur cette finalité normative ? En quoi ces normes de genre résultent-elles d'un processus dialectique entre élaboration professionnelle d'une part et confrontation sociale d'autre part ?

Dans le contexte socioéconomique français et notamment face à la pénurie de logement et à la remise en cause, du fait de la crise de l'emploi, de notre système de protection sociale, l'objectif explicite de réinsertion des publics bénéficiaires ne peut plus se penser et se faire autour du retour à l'emploi. L'accompagnement social semble ne plus permettre qu'une inclusion partielle, au sein de ce que Robert Castel appelle la « zone de vulnérabilité » (1991).

Dans ce contexte, il s'agit donc de s'interroger sur le redéploiement de la finalité de l'action sociale : comment les professionnels du social redéfinissent-ils leur travail auprès de ces personnes accompagnées ? Comment se réélabore le sens des pratiques ? Dans cette sphère fortement féminisée, quel rôle joue la référence aux normes de genres ? Peut-on continuer à penser l'intervention sociale comme une institution de la normalité alors même qu'elle ne vise plus la réinclusion totale ?

Après avoir présenté brièvement le dispositif de recherche sur lequel s'appuie cet article, nous démontrerons dans un premier temps que le travail social se cristallise désormais autour de l'injonction à « tenir prêtes » les personnes hébergées. Nous analyserons les critères élaborant ce statut de « personne requalifiée » en nous appuyant sur le concept de normes qualifiantes qui, nous le verrons, renvoient principalement aux identités traditionnelles de genre. Nous questionnerons ensuite la réception de ces normes qualifiantes par les bénéficiaires; ces normes sont notamment au cœur de tensions de genre qui traversent plus généralement les organisations sociales structurant la société. Enfin, à l'aune de notre analyse, nous reviendrons sur l'élaboration de la normalité au sein de l'intervention sociale.

MÉTHODOLOGIE

Nous mobiliserons, dans le cadre de cet article, les matériaux recueillis au cours de notre travail doctoral sur les prises en charge des personnes sans domicile en France. Ce travail empirique adopte une approche compréhensive des processus à l'œuvre et des jeux d'acteurs en mobilisant les techniques de l'observation participante doublée d'entretiens semi-directifs auprès de professionnels et des personnes hébergées.

Ainsi, entre 2007 et 2012, nous avons participé aux activités et réunions hebdomadaires de 4 dispositifs pour les personnes en errance¹, totalisant environ 800 heures d'observation participante. En parallèle, nous avons réalisé des entretiens longs avec 40 professionnels de l'intervention sociale (24 femmes et 16 hommes) et 18 personnes hébergées (9 femmes et 9 hommes). Le choix des premiers enquêtés s'est fait en fonction des opportunités, puis en recourant au recrutement par boule-de-neige, en veillant à maintenir un équilibre sexué, et, ce, jusqu'à saturation des discours (Binet et Shérif, 1992).

À partir de l'analyse des éléments de genres présents dans ces matériaux, nous avons alors pu saisir l'intervention sociale comme un lieu de négociations et de résistance aux normes centrales, un lieu où sont débattues la centralité et la marginalité des normes de genre, et où sont questionnés les identités de genre et les rapports sociaux de sexe.

1. Un centre d'hébergement et un accueil de jour pour femmes isolées, un centre d'hébergement pour hommes isolés, un centre d'hébergement accueillant des femmes et des hommes isolés.

QUALIFIER À DÉFAUT D'INCLURE?

Penser l'intervention sociale amène à penser la catégorisation des bénéficiaires et les « manques » qu'on leur attribue. Le recours au dispositif de l'intervention sociale, notamment dans le cadre des politiques d'hébergement social, confère le statut de « bénéficiaire » qui nous paraît plus opératoire que celui d'exclu qui, comme l'a démontré R. Castel (1995), rassemble des situations bien trop diverses pour être une catégorie d'analyse pertinente. En effet, l'analyse sociologique ne doit pas traiter la question de l'exclusion, mais celle du délitement de la protection sociale et de ses effets sur les catégorisations des statuts sociaux; et ce, afin de prendre en compte la diversité des situations nécessitant l'intervention sociale. Bien que « l'exclu » n'existe pas en tant que tel au sein du monde social, certains individus se voient pourtant assignés le recours à l'intervention sociale². Par ailleurs, R. Castel (1991) et Serge Paugam (1991), en élaborant les concepts de désaffiliation et de disqualification sociale autour des phénomènes d'exclusion, ont montré que l'on ne « tombait » pas dans l'intervention sociale, dans la pauvreté, dans la rue, mais que ces états sociaux étaient la résultante de processus complexe. Si nous adhérons à cette conceptualisation des phénomènes de marginalisation et de stigmatisation, nous considérons néanmoins que le droit de recourir aux dispositifs de l'intervention sociale accentue la catégorisation en termes d'exclusion de ceux désignés comme bénéficiaires.

Ainsi, afin de mieux comprendre les dynamiques normatives des dispositifs étudiés, il nous semble pertinent de nous réapproprier la conceptualisation excluante de la société proposée par Alain Touraine. « Nous étions, écrit-il, dans une société industrielle où nous étions en haut ou en bas, nous sommes maintenant dans une société où l'on est dedans ou dehors » (1991). L'intervention sociale pourrait donc être pensée comme un espace social excluant : y appartenir signifierait être « en dehors » de la société inclusive. Cette conceptualisation dualisante s'accompagne *in fine* d'une distinction entre normes inclusives et normes qualifiantes.

Ne pas être accompagné signifie que l'on remplit les conditions de l'inclusion, c'est-à-dire que l'on satisfait aux normes inclusives, qui se distinguent des normes dominantes. Nous pourrions définir les normes inclusives comme des normes-cadres qui permettent de saisir la position centrale ou marginale de l'agent dans une société horizontale. Elles sont donc communes aux différents groupes sociaux. Si elles ne sont

2. L'émergence du problème social que constitue le « non-recours » renforce cette assignation.

pas remplies, elles entraînent un jugement consensuel de vulnérabilité, et catégorisent l'individu comme bénéficiaire légitime.

L'objectif explicite de l'accompagnement social est alors de repositionner les bénéficiaires au centre de l'appareil social. Pour se faire, les dispositifs visent, en grande partie, la réinclusion par la mise en conformité des bénéficiaires aux normes inclusives que sont l'Emploi (Castel, 1995), le Logement (Bresson, 1997) et l'Autonomie (Duvoux, 2009).

Afin d'apprécier la distance des bénéficiaires à ces normes inclusives, les professionnels élaborent à partir de leurs visions du monde des normes qualifiantes qui interviennent dans l'appréciation des capacités du bénéficiaire à satisfaire aux normes inclusives, mais aussi, de manière concomitante, dans l'appréciation de ses qualités personnelles.

Face à des situations de forte désaffiliation, le travail opéré par les acteurs de l'intervention sociale est généralement très long, d'autant que la France, et en particulier la région parisienne, connaît depuis plusieurs années une pénurie de logement. Parallèlement, ces individus éprouvent de grandes difficultés à s'insérer sur le marché de l'emploi « classique » - par opposition au marché subventionné ou précaire. Les professionnels du social n'ont donc aucune prise sur ces normes inclusives, et seule la norme d'autonomie peut encore se penser comme atteignable. Cependant, sans l'indépendance financière et avec une indépendance sociale relative du fait même de l'accompagnement social, les bénéficiaires ne peuvent pas pleinement y satisfaire.

Dans ce contexte socioéconomique, les professionnels du social peinent à réinclure les personnes accompagnées. Ainsi, l'accompagnement social des personnes sans domicile n'aboutit bien souvent qu'à des formes incomplètes de réalisation des normes inclusives, et la mission de l'intervention sociale doit se redéfinir autour de « ce sur quoi » les professionnels sont réellement en capacité d'agir, et ce, afin de préserver le sens de leurs actions. Dès lors, ils axent leurs efforts sur l'acquisition d'une posture d'inclusion en travaillant essentiellement autour des normes qualifiantes, destinées à requalifier le bénéficiaire.

Les identités de genre (Théry, 2011) apparaissent alors comme une valeur sûre et immuable de l'identité sociale, le dernier rempart de celle-ci : on est une femme ou un

homme, les bénéficiaires ont un sexe. Les éléments de genre sont alors convoqués par les professionnels du social dans l'élaboration cognitive des normes qualifiantes.

La requalification sociale est un état social qui confère au bénéficiaire un statut de personne vulnérable qui n'a pas, et n'aura peut-être jamais, le statut de personne incluse, mais qui en revêt les apparences et qui maintient une posture inclusive. Le processus de requalification s'apparente alors à un processus de socialisation dont l'objectif est l'acquisition d'un statut moins invalidant, celui de personne requalifiée. De ce fait, le processus de requalification va œuvrer à l'adoption d'une identité sociale acceptable, celle d'une personne autonome, logeable et employable.

Dans la relation d'accompagnement, il existe une forme de domination qui s'exerce sur le bénéficiaire du travail social. Cette asymétrie dans les rapports entraîne un processus de « mortification de la personnalité » (Goffman, 1968) qui se développe à partir d'une sorte de socialisation fortement explicite (règlement intérieur, rédaction du projet personnel, rappel à l'ordre, bilan régulier...). Cette relation asymétrique encourage l'individu qu'est l'usager à se positionner face aux éléments constituant cette socialisation, c'est le « travail sur autrui » (Dubet, 2002). Les interactions, dans un déroulé idéal, amènent alors les deux protagonistes de la relation asymétrique à travailler ensemble pour revenir au centre, c'est le « travail avec autrui » (Astier, 2005). Ce faisant, l'accompagnement social vise à faire adopter au bénéficiaire une posture de réflexivité permettant de vivre à long terme dans la vulnérabilité, c'est-à-dire de se maintenir requalifié dans l'incertain, c'est le « travail sur soi » (Vrancken, 2010).

Les normes qualifiantes ne sont pas aussi consensuelles que peuvent l'être les normes inclusives. La théorie de la déviance développée par Howard Becker (1985) peut nous aider à saisir les transactions sociales qui se donnent à voir dans le processus de requalification, et ainsi comprendre l'existence des tensions normatives entre bénéficiaires et professionnels, tout en pensant les professionnels comme des entrepreneurs de morale définissant les normes qualifiantes et jugeant de leur conformité.

Pour H. Becker, la déviance existe lorsque les entrepreneurs de morale jugent qu'une norme est transgressée. Dans le cadre de l'intervention sociale, ce sont les professionnels qui vont à la fois qualifier les normes et juger de la conformité du bénéficiaire aux normes qualifiantes. C'est en effet à partir de leurs représentations de l'inclusion que les normes qualifiantes sont définies et caractérisées. Ainsi, les

travailleurs sociaux utilisent leurs visions du monde et leur perception de leur capacité à agir pour organiser le quotidien et par cela, l'accompagnement social.

Les identités de genre leur semblent alors être une valeur sûre et immuable de l'identité sociale, le dernier rempart de l'identité sociale : les bénéficiaires ont un sexe, et donc un genre. En convoquant l'imaginaire de la femme incluse et de l'homme inclus, de ce que *doit* être une femme et de ce que *doit* être un homme, les professionnels du social organisent la requalification par la mise en œuvre d'un quotidien différencié pour les hommes et les femmes. Or, dans ce processus de requalification, les normes traditionnelles de genre sont centrales et les normes contemporaines de genre sont marginalisées. Autrement dit, les normes qualifiantes sont, comme nous allons le voir, globalement définies par rapport à une représentation dualisée, renvoyant à une image traditionnelle du rôle de l'homme et de la femme.

À CHACUN SON GENRE : LA FORCE DE LA TRADITION

Pour accompagner les personnes hébergées vers la requalification, les professionnels du social (re)créent tout d'abord un quotidien et des conditions de vie proches de ce qui est perçu comme « ordinaire ». L'organisation du quotidien témoigne d'une division sexuelle des tâches et du monde social.

Évoquant les femmes, les professionnels du social expliquent qu'elles doivent « réapprendre à être femmes ». Les modèles proposés continuent de véhiculer l'idée que « par nature, la femme représente l'intérieur, la maison, tandis que l'homme incarne l'extérieur ». La femme se doit d'être une « bonne mère », présente et disponible pour ses enfants, impliquée dans leur éducation. Elle doit être une bonne ménagère et une femme accomplie, « propre sur elle, maquillée, coiffée, féminine ». L'idée selon laquelle la femme doit entretenir l'intérieur et participer aux tâches domestiques est largement répandue, jusqu'à considérer que l'accomplissement de ces travaux est un moyen d'accéder à la reconnaissance : « Et puis elle a été responsabilisée ici, c'est son enchantement, elle entretient les sols ».

S'il existe des discours justifiant un dispositif particulier à partir d'une naturalisation des identités sexuées, la plupart des discours des professionnels du social partagent une vision contemporaine des rôles et rapports sociaux de sexe. Les discours montrent en effet que la reproduction des stéréotypes de genre est un aléa du travail de requalification, une illustration d'une parfaite intégration des représentations et des

normes de genre. Les femmes incluses paraissent donc exercer des fonctions sociales que les prétendantes à la requalification se doivent, aux yeux des professionnels du social, de remplir.

Cette production de sens est renforcée par l'origine des bénéficiaires. Issus majoritairement des milieux populaires, ils adhèrent à ces formes sociales de féminité et de virilité, y trouvant une façon d'y acquérir une forte reconnaissance sociale en se conformant à l'identité de genre conforme à son sexe (Schwartz, 2012).

Ainsi, le concept de féminité est au cœur du processus de requalification des femmes puisque cette requalification ne peut s'envisager sans cette qualité, véritable prérequis à l'accès au logement et à l'emploi : « J'estime que ces femmes doivent d'abord réapprendre certains gestes quotidiens tels que la cuisine ou la coquetterie afin d'entamer une reconstruction personnelle. L'accès à Internet est plutôt secondaire par rapport à cet objectif. »

Dans les discours, l'emploi n'est jamais présenté comme un objectif, mais comme une nécessité contingente. L'objectif principal est la reconnaissance de la personne dans son statut de femme, car la reconnaissance de sa féminité semble pouvoir lui assurer une place stable en contexte incertain.

Dans les dispositifs pour hommes au contraire, nulle question de virilité, de masculinité ou de séduction. L'objectif clairement affiché est l'employabilité, afin de permettre le retour à l'emploi puis l'accès au logement. Évoquant les hommes, les professionnels du social diront qu'ils doivent rester « propres », « rasés » et « présentables pour pouvoir se présenter à un entretien d'embauche », acquérir donc les critères de l'employabilité. Les normes qualifiantes sont donc celles sous-tendues par la norme Emploi, marquant la distinction sexuée de l'accompagnement social des personnes sans domicile.

Dans les discours, l'idée selon laquelle les hommes appartiennent à l'espace public, au monde professionnel, est forte. Les hommes n'ont pas d'obligation d'entretenir leurs locaux d'habitation parce que, selon nos enquêtés, ils ne pourraient pas le supporter, ils n'en auraient pas les compétences. L'idée de leur attribuer ces compétences n'apparaît pas comme une évidence, une condition *sine qua non* de leur retour en logement de droit commun. Le rôle des hommes est souvent limité à l'emploi et se définit souvent en creux par rapport à celui des femmes : « Je me demande si les hommes ont la capacité de rester

dans la maison. Ici c'est un lieu participatif : cuisine, ménage, linge, à la fois il y a toujours deux responsables et ça tourne... c'est la même chose pour les poubelles³. »

De plus, les hommes semblent ne pas avoir besoin de se reconstruire. Les discours donnent, en effet, l'illusion que ces hommes sont en mesure de se réinsérer par l'emploi avec l'aide des professionnels. Dans le quotidien qualifiant des hommes, il n'y a pas de place pour la parole libre, pourtant présentée pour les femmes comme un moyen de reconstruction requalifiant. Les seuls temps de parole cédés aux hommes consistent en des débats, souvent politiques. On recrée, au travers ces débats, le fondement de la *res publica* et on affirme la place des hommes au sein de la sphère publique. Ces débats ne sont que rarement proposés aux femmes qui préféreraient, aux dires des professionnels, les réunions liées au fonctionnement de la structure ou au quotidien.

Ainsi, les hommes n'ont que très rarement l'occasion d'exprimer leurs ressentis, leurs émotions, leurs sentiments. Ils sont invités à l'action, à la compétition. Ils sont très rapidement orientés vers des ateliers de retour à l'emploi, des chantiers d'insertion et l'on s'assure de leurs inscriptions sur la liste des demandeurs d'emploi, voire des agences d'intérim.

Leurs besoins d'intimité et d'entre soi sont régulièrement niés. La non-mixité sexuée des établissements pour homme est, par exemple, souvent justifiée par des conditions d'hébergement difficiles et jugées inadéquates pour l'accueil de femmes (dortoirs, toilettes communes, grande capacité d'accueil). Ou encore, la demande formulée par des hommes d'un établissement mixte d'avoir des temps réservés, à l'instar de ce qui se fait pour les femmes, est considérée comme saugrenue par les professionnels qui justifient leur position par le fait que ces hommes ne se rendent pas compte qu'ils sont plus « largement majoritaires et que ça n'aurait donc pas de sens ».

Les processus de requalification impliquent un homme solitaire, sans émotion et actif. Et même si ce constat tend à se réduire⁴, peu de dispositifs pour hommes proposent

3. Notons l'insistance sur les poubelles qui est une activité domestique habituellement dévolue aux hommes et qui, convoquée ici comme exemple, devient la preuve d'une certaine compétence des femmes dans la prise en charge de tâches masculines.

4. En mars 2009, une loi, dite loi d'humanisation des centres d'hébergement, a été votée. Elle prévoit l'amélioration des conditions d'hébergement, notamment par la suppression des sanitaires communs et des grands dortoirs remplacés par des chambres individuelles ou des chambrées. Ces rénovations ont déclenché une réflexion sur l'hébergement sexuellement mixte.

un travail sur soi formalisé aux hommes qu'ils hébergent alors que ce travail sur soi est relativement systématique pour les femmes.

Cette différenciation peut s'expliquer en partie par la forte féminisation des métiers du social, qui a pour conséquence une forte projection des besoins et des attentes des travailleuses sociales sur les femmes sans domicile. Notons cependant que le même discours existe chez les professionnels hommes. Ainsi, la féminisation des métiers du social ne peut, à elle seule, expliquer cette différence de traitement, il faut lui adjoindre les représentations de genre qui sous-tendent les jugements et actions de tout individu socialisé dans nos sociétés différenciées. Et ce d'autant plus que ces travailleuses et ces travailleurs sociaux, lorsqu'ils sont interrogés sur leur routine personnelle, s'éloignent relativement des modèles traditionnels, notamment pour les professionnels les plus jeunes.

Il s'agit donc bien d'appréhender le recours aux normes de genre comme un palliatif à l'impossible inclusion par l'emploi, qui ne fait plus sens et ne permet plus, dans la sphère de la vulnérabilité et du précarité, la reconnaissance sociale. Ainsi, à défaut de pouvoir assurer l'inclusion, le travail d'accompagnement social amène les hommes et les femmes sans domicile à adopter un comportement en adéquation avec les normes qualifiantes, mettant alors l'accent sur l'employabilité pour les hommes et sur le domestique pour les femmes.

Cependant, ces normes de genre qualifiantes, élaborées essentiellement à partir de normes et valeurs considérées comme traditionnelles, ne font pas toujours sens auprès des bénéficiaires, ni même auprès de certains professionnels qui critiquent, à l'aune de leur expérience personnelle, ce modèle consensuel de travail sur autrui.

TENSIONS ENTRE TRADITION QUALIFIANTE ET CONTEMPORANÉITE VÉCUE

Les représentations des rôles de genre évoluent progressivement, sans pour autant extraire la femme du domestique⁵, mais en la plaçant désormais aussi dans l'espace public. Ce type d'évolution nécessite une remise en cause, par une majorité, des systèmes en vigueur alors que l'imaginaire social et le caractère social se transforment très lentement, à l'échelle de plusieurs générations, contrairement aux représentations

5. On pourra notamment se référer aux analyses de l'enquête « Emploi du temps des ménages 2009/2010 » en libre accès sur le site Internet de l'INSEE.

individuelles ou groupales qui peuvent se modifier radicalement en peu de temps. Ainsi, si la plupart des jeunes filles d'aujourd'hui s'imaginent mères actives, les représentations dominantes continuent à mettre en avant le rôle de mère et d'épouse⁶.

Dans les dispositifs d'hébergement social, la requalification des bénéficiaires s'appuie sur des normes qualifiantes de genre renvoyant à une répartition sexuée du monde social. Dès lors, quelle place occupent les normes contemporaines de genre dans l'élaboration des normes qualifiantes ? Les normes qualifiantes véhiculent une image traditionnelle de la distinction entre une vision de la femme domestique et de l'homme public. Ces images canoniques s'opposent alors aux représentations contemporaines des rôles sociaux de sexe. Les modèles d'être femme et d'être homme se sont diversifiés, et la division sexuée, si elle n'a pas disparu, s'est fortement affaiblie. En conséquence de quoi, et en adéquation avec le mouvement social de l'individualisation, les normes de féminité et de masculinité sont désormais multiples : la féminité ne se définit plus seulement par le rapport qu'entretient la femme à sa famille, et la masculinité ne se définit plus seulement par le rapport à la virilité et à la carrière. Les normes qualifiantes entrent alors en contradiction avec les normes contemporaines de genre, que nous définissons ici comme l'ensemble des normes cadrant les modèles de féminités et de masculinités qu'il est possible, pour une personne incluse, d'adopter. En d'autres termes, que faire des femmes hébergées qui ne veulent pas d'enfant et des hommes qui souhaitent élever leurs enfants ? Que faire des femmes qui veulent faire carrière ?

Dans la mesure où le non-respect des normes qualifiantes entraîne une sanction, les normes contemporaines de genre sont renvoyées à la marge de l'échelle des normes qualifiantes. C'est particulièrement visible auprès des hommes sans domicile.

Tout comme l'entre soi masculin est présenté par les professionnels comme incongru, la paternité apparaît comme un impensé du processus de requalification. Là où la maternité est systématiquement présentée par les professionnels du social comme un élément moteur du travail sur soi des femmes sans domicile, la paternité est, quant à elle, prise en compte de manière exceptionnelle et à la marge⁷.

6. Les livres jeunesse, les dessins animés sont autant de témoins de cette survalorisation du monde maternel et de la domination masculine au travail. Cf. Epiphane Dominique. (2007).

7. Depuis la réalisation de nos premières enquêtes, des changements sont perceptibles dans la prise en compte de la paternité des hommes sans domicile en région parisienne, cf. Mayol Séverine (2014).

Les hommes sans domicile, lorsqu'ils expriment leur désir d'exercer leur paternité, sont souvent renvoyés à leurs précédents échecs, et notamment à l'abandon supposé de leurs enfants. Les professionnels du social y voient l'expression d'un désir capricieux souvent néfaste pour l'équilibre psychologique de l'enfant.

Au centre de la société, il est pourtant désormais admis que les pères prennent part à l'éducation de leurs enfants, aussi bien affectivement que matériellement. Les hommes bénéficient du congé de paternité, ils apparaissent de plus en plus présents dans les instances de la petite enfance... La présence du père auprès de son enfant n'est pas vue comme une attitude marginale, mais comme une attitude à encourager et à souligner, toute proportion gardée (Merla, 2007).

Aux marges de la société, la paternité est rarement encouragée, et face aux désirs de renouer avec les enfants, les professionnels du social répondent généralement par la (ré)instauration des devoirs parentaux : le père doit s'investir matériellement dans l'éducation de son enfant, assumer sa parentalité en opposition à une paternité qui s'articulerait autour des liens affectifs.

La question de la paternité illustre un puissant non-sens dans la prise en charge des personnes sans domicile : c'est en cela que les normes qualifiantes en vigueur dans le processus de requalification entrent en tension avec les normes contemporaines de la paternité.

Les normes de parentalité ne sont pas les seules à générer des conflits de sens. Par sa remise en cause implicite de la norme inclusive Emploi, le processus de requalification encourage une vision sociale de la femme à l'intérieur dans le domestique au détriment de l'espace public. Comment dès lors adhérer à ce modèle qui ne rejoint pas celui auquel on aspire lorsque l'on a grandi – et donc été socialisée – dans un contexte social qui prône l'égalité des sexes, mais surtout, qui valorise l'image de la femme active émancipée, mère épanouie et professionnelle accomplie ? Comment donner du sens à ce modèle sexué alors même qu'il est mis en doute par le vécu des professionnels du social ?

Les bénéficiaires les plus jeunes ne parviennent généralement pas à donner du sens à cette image traditionnelle de la femme, image qui leur apparaît archaïque, obsolète. Les plus âgés s'opposent moins ouvertement à ces normes qualifiantes, mais les critiquent souvent.

Les personnes hébergées ne sont pas passives face à l'imposition de normes qualifiantes et face au processus normatif de l'intervention sociale. Même si le fonctionnement au mérite dans une institution totale « ne favorise guère la responsabilisation de l'individu, mais le conduit plutôt à adapter mécaniquement sa conduite aux normes imposées par l'institution » (Teissonnière cité dans Terrolle *et al.*, 1993, p. 74), la personne hébergée garde la possibilité de « faire avec » ou non, d'user de stratégies ou de passivité, dans une démarche consciente. Ces « manières de faire avec » sont les réponses en acte des personnes hébergées aux processus de requalification et à leur finalité, à savoir l'imposition de modèles de requalification sexuellement normés.

Les hommes et les femmes qui n'adhèrent pas à ces modèles d'inclusion et qui n'intègrent pas les normes qualifiantes doivent alors « jouer le jeu » ou quitter le dispositif. S'ils ne le font pas et que cette non-adhésion devient trop évidente, l'exclusion du dispositif est alors fréquente.

Cependant, ces réponses au processus normatif sont connues de certains professionnels du social qui, à leur tour, font semblant de ne pas voir la transgression. Pour illustrer cette connivence transgressive, nous rapportons, à partir de notre journal de terrain, ce qui nous semble être un cas exemplaire dans l'appréhension de la marginalisation des normes contemporaines de genre.

Lors d'un terrain dans un établissement pour femmes isolées avec enfants, nous rencontrons une mère de deux enfants scolarisés. Personnel médical dans son pays de naissance, son diplôme n'est pas reconnu en France. Elle doit suivre une procédure de reconnaissance du diplôme et une formation spécifique avec un long stage pour acquérir le vocabulaire médical français. Elle nous explique que lorsqu'elle s'est rendue à Pôle Emploi, le personnel lui avait expliqué qu'elle était répertoriée parmi les demandeurs d'emploi sans qualification et sans expérience. Une expérience difficile à vivre pour cette femme qui jouissait d'une position confortable et d'une forte reconnaissance professionnelle avant son arrivée en France. Les démarches de reconnaissance de son diplôme ont été refusées par la direction de l'établissement : la procédure est longue, incertaine et non rémunératrice. Or, lui avait-on rappelé, elle s'était engagée à trouver du travail dans les six mois suivant son admission; le stage obligatoire n'était pas un emploi. En outre, lui disait-on, reprendre des études alors qu'elle avait des enfants en bas âge était irresponsable. On lui proposait alors une formation très courte de service à la personne. Sur les conseils de son référent social, qui nous raconta lors d'un entretien semi-directif une version très proche, elle avait accepté la formation et avait rapidement trouvé un

emploi qu'elle occupait depuis un peu plus d'un an lors de notre rencontre. Le référent lui avait expliqué que pour obtenir un logement social, il lui fallait travailler, montrer qu'elle pourrait s'occuper de ses enfants, mais qu'une fois dans son logement, elle serait libre d'entamer la procédure, ce que, selon le référent, elle fit quelques mois après l'obtention du logement.

Ce récit rappelle la perception particulière de l'emploi féminin, encore considéré comme accessoire. Devant l'urgence et la pénurie des places, mieux vaut un emploi précaire, non qualifié et peu rémunérateur, mais immédiat, qu'une procédure, certes longue et incertaine, mais qui permettrait à une femme d'accéder à une meilleure position sociale. L'institution de la normalité se trouve alors prise en défaut par son manque de réactivité, de contemporanéité pourrait-on dire, face à la promotion de statuts sexués figés dans une temporalité traditionnelle, mais pourtant pensés comme qualifiants.

Ce récit nous montre aussi la situation paradoxale que certains professionnels vivent. En effet, si, en tant qu'agents des politiques sociales, les professionnels défendent ces modèles au nom d'une quête inclusive, en tant qu'individus contemporains, ils critiquent cette normalité traditionnelle de genre et se font parfois complices de certaines transgressions.

Les situations conflictuelles générées par les ateliers de loisirs proposés aux personnes hébergées constituent d'autres exemples de ces tensions et transgressions. Il en est ainsi de l'incompréhension des hommes face à l'interdiction qui leur est faite de participer à un atelier de socio-esthéticienne, ou encore, de cette revendication de créer une équipe de foot féminine, dans un centre doté d'une équipe masculine. Dans le premier cas, la revendication n'a pas abouti, les professionnels prêtaient aux hommes des objectifs sexuels, alors que dans le second cas, les femmes ont été autorisées à monter leur équipe et ont participé à un tournoi international.

Ainsi, le travail « avec » est, dans une certaine mesure, un espace de négociation des normes qualifiantes visant à une redéfinition des identités de genre, qui doivent cependant demeurer conformes aux représentations inclusives. Les négociations portent alors sur les normes qualifiantes qui ne remettent pas en cause le statut perçu comme inclusif de la mère pour la femme, et celui de gagne-pain pour l'homme. De plus, les négociations ne peuvent porter que sur des normes qui sont jugées par les professionnels soit comme désuètes, soit comme amélioratives par rapport à la situation qu'entraînerait le respect de la norme inclusive.

Quand les tensions portent sur des éléments de genre encore débattus dans la société des inclus, le « travail avec » ne peut pas se faire. C'est notamment le cas des tensions autour des normes régissant la sexualité, mais aussi autour de celles de la parentalité. Dans ces situations de négociations impossibles, les personnes sans domicile sont considérées comme réfractaires aux dispositifs. Il s'agit donc de les amener à se conformer aux modèles de requalification, grâce à un « travail sur » la personne réfractaire, travail ouvertement coercitif pouvant conduire à l'exclusion du dispositif.

Parfois, les personnes hébergées s'excluent elles-mêmes du dispositif, car elles ne parviennent ni à s'accommoder des normes qualifiantes, ni à créer ou se satisfaire des espaces de liberté générés par les transgressions. Le processus de requalification leur apparaît alors comme le symbole d'une société coercitive qui refuse la différence et ne lui laisse pas de place.

Ces rejets du travail normatif de l'assistance sont courants et apparaissent à un moment donné du parcours des personnes sans domicile. Les tensions autour des normes qualifiantes et des visions du monde sont au cœur de ces conflits de sens, entre tradition qualifiante et vision du monde contemporaine excluante. Cela pose alors la question de la liberté d'agir de ces individus.

CONCLUSION : UNE INSTITUTION DIALECTIQUE DE NORMALITÉ ?

Si ces transgressions illustrent la limite des dispositifs de prise en charge, elles montrent, dans le même temps, la construction dialectique du processus normatif de l'institution sociale : entre intériorisation et fabrication, entre agir conditionné et agir arbitraire⁸.

Dans les réflexions autour du caractère institutionnel de l'intervention sociale, les rapports de pouvoir et les qualités des interactions ont toujours été questionnés par les chercheurs. L'analyse de l'intervention sociale en termes de domination est en effet classique. Ainsi, Michel Foucault (1993) démontre comment, par la force coercitive, l'objectif des premiers dispositifs était de transformer les inutiles en êtres productifs utiles. L'approche de l'intervention sociale proposée par E. Goffman (1968) introduit quant à elle la finalité normative de l'intervention sociale : par l'organisation complète et coupée du monde ordinaire, l'institution vise à normaliser le bénéficiaire. Le couper du

8. Entendu dans son acception philosophique, un agir arbitraire est un agir qui dépend uniquement d'une décision individuelle, non d'un ordre préétabli, ou d'une raison valable pour tous.

quotidien ordinaire témoigne alors, pour E. Goffman, d'une volonté d'extraire le bénéficiaire d'une époque sociale revendiquant l'affirmation de soi. Cela témoigne de l'existence d'une prise en compte de l'individualité du bénéficiaire, même si le processus l'en prive.

Rapportée à l'époque contemporaine, l'existence de transgressions tolérées aux normes de genre qualifiantes peut alors se comprendre comme l'introduction de l'individualisme au sein de l'institution totale. Le bénéficiaire s'affirme comme un individu-bénéficiaire, rejetant sa réification et exprimant sa subjectivité. Cependant, en introduisant le travail sur soi, l'intervention sociale permet un espace d'expression libre de la subjectivité des bénéficiaires qui, lorsqu'ils s'en saisissent, courent le risque d'être sanctionné. Ce faisant, l'institution totale devient une institution totalisante : en tentant de requalifier les bénéficiaires, l'intervention sociale continue d'exercer en réalité une autorité coercitive cristallisée autour des modèles traditionnels des rôles sociaux de sexe, tout en tolérant l'expression, au travers des transgressions, de normes contemporaines marginalisées.

BIBLIOGRAPHIE

- ASTIER, I. (2005). Qu'est-ce qu'un travail public ? Le cas des métiers de la ville et de l'insertion. Dans J. Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)* (p. 170-182). Paris : La Découverte.
- BECKER, H. S. (1985). *Outsiders*. Paris : Métailié.
- BRESSON, M. (1997). Exclusion et « norme Logement ». Pour une étude des représentations associées à la question sociale. *Sociétés contemporaines*, 28, 111-126.
- CASTEL, R. (1991). De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Dans J. Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion, le modèle français* (p. 137-168). Paris : Esprit.
- CASTEL, R. (1995a). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris : Fayard.
- CASTEL, R. (1995b). Les pièges de l'exclusion. *Lien social et Politiques*, 34, 13-21.
- DUBET, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil.
- DUVOUX, N. (2009). *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*. Paris : Presses Universitaires de France.

- EPIPHANE DOMINIQUE. (2007). My tailor is a man... La représentation des métiers dans les livres pour enfants. *Travail, genre et sociétés*, 2(18), 65-85.
- FOUCAULT, M. (1993). *Surveiller et punir : Naissance de la prison*. Paris : Gallimard.
- GOFFMAN, E. (1968). *Asiles : Étude sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- MAYOL, S. (2012). *Devenir un bon pauvre. Analyse genrée de la prise en charge des personnes sans domicile*. (Thèse de doctorat). Université Paris Descartes.
- MAYOL SÉVERINE. (2014). De l'homme sans domicile au père sans logement personnel : tensions de genre dans l'intervention sociale. *Le Télémaque*, 2(46), 119-133.
- MERLA, L. (2007). Père au foyer : une expérience « hors normes ». *Recherches et prévisions*, 90, 17-27.
- PAUGAM, S. (1991). *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris : Presses Universitaires de France.
- SCHWARTZ, O. (2012). *Le monde privé des ouvriers*. Paris : Presses Universitaires de France.
- TERROLLE, D. (DIR.), JOUENNE, N., AMISTANI, C. ET TEISSONNIÈRE, G. (1993). *Errances urbaines. Recherche en ethnologie urbaine*. Paris : Le Plan Urbain
- THÉRY, I. (2011). Le genre : identité des personnes ou modalités des relations sociales? Dans M. Dugnat (dir.), *Féminin, masculin, bébé* (p. 105-136). Paris : Erès.
- TOURAINÉ, A. (1991). Face à l'exclusion. *Esprit, La France des banlieues*, février, 7-13.
- TRELLU, H. (2007). Recompositions et résistances de la masculinité et de la féminité, de la paternité et de la maternité à l'épreuve du congé parental pris par les hommes en France. *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 38(2), 123-142.
- VRANCKEN, D. (2010). *Le nouvel ordre protectionnel*. Lyon : Parangon