
Le « jargon professionnel » comme technique normative du lien social



Nacime Chellig

Aujourd'hui, dans la culture du travail social, a émergé un florilège de mots qui tendent à vouloir initier ou supposer une expertise pour les détenteurs de ces derniers ; ceci est souvent matérialisé par des mots techniques, des concepts forts et flous ou des abréviations. Les institutions professionnelles tout comme les instituts de formation sont souvent à l'origine de la vulgarisation de ces derniers. L'apprentissage et l'usage par les professionnels d'expressions estimées « conformes » participent alors à leur diffusion, sans conscientisation ou démarche volontaire d'ailleurs de leur part. Cette évolution semble allée de pair avec la légitimation de ces derniers, traduite tant dans les textes de loi que dans les référentiels métiers, repères comme chacun le sait du bien-penser et du bien-faire dans l'accompagnement social. Se basant sur ce cadre de références, les institutions professionnelles préconisent des règles et protocoles d'intervention qui tendent à correspondre aux spécificités de chaque service. Comment adapter ces recommandations conventionnelles qui décrètent et encadrent le travailleur social tout en favorisant l'uniformisation des usages et pratiques professionnelles ? Comment préserver la rencontre et les interactions entre professionnels et usagers des mots qui figent, qui empêchent, qui les éloignent même ?

Pour y répondre, nous examinerons l'usage de l'oralité par les travailleurs sociaux au travers de situations et considérations qui certainement, sont également porteuses de cette langue de bois qui est mise en débat ici – conscient du fait que les propos formulés dans cette proposition n'échappent certainement pas à une forme de naturalisation de la langue.

Une langue apprise, digérée, naturalisée

Nos expressions langagières sont légitimées (Bourdieu, 2014) dans des espaces sur lesquels nous détenons une autorité. Il s'agit, bien entendu, des lieux d'accueils de l'aide sociale à l'enfance, des bureaux associatifs des institutions, dans le cadre de mesures d'AED (Action éducative à domicile) et d'AEMO (Action éducative en milieu ouvert), ou encore des locaux des services d'insertion professionnelle, dans le cadre d'accompagnements RSA (revenu de solidarité active) et de la prévention spécialisée. Les postures professionnelles sont souvent la démonstration d'une volonté d'imposer une pensée complexe traduite notamment, par des éléments de langage. Ainsi, le langage adopté impose une autorité de forme. Riad, éducateur spécialisé, qui intervient dans un service d'AEMO/AED, témoigne : « [...] la difficulté de mon métier, c'est parfois de parler de libre adhésion pour proposer éventuellement une mesure d'AED », alors que l'on sait pertinemment que la mesure souhaitée pour certaines familles serait une AEMO. Je vois bien comment mes collègues et moi-même, par l'usage d'une autorité et de mots tels que ceux-là, nous venons imposer notre fonctionnement : « Il faut que vous compreniez, madame et monsieur, que l'action éducative à domicile que l'on vous propose n'est pas contraignante puisque c'est vous qui la choisissez (par adhésion), alors que la mesure d'AEMO vous sera imposée, ce qui limite votre décision dans le choix qui vous est proposé. [...] ». Selon les propos de Riad, nous observons que l'AED apparaît comme le pendant administratif de l'AEMO. Pour Riad, l'AED est utilisée comme une injonction paradoxale, qui vient réinterroger la fonction même de l'aidant (1). De telle sorte que Riad apparaît, dans sa communication, contraint par les règles de son institution.

La conscientisation du rapport de force qui s'institue entre les deux parties (famille/institution sociale), à travers le maniement du langage, me conduit à penser que nous nous construisons à partir de vocables tels que : protection, tension familiale, engagement, carences affectives, préconisation, objectivation, etc. Dès lors, l'utilisation superficielle de

(1) J'utilise ce terme, non pas pour signifier la fonction de l'aidant familial qui se différencie de celle du professionnel, mais pour pointer ce qui matérialise la fonction du travailleur social qui est avant tout l'élément qui induit toute relation éducative entre la personne et le professionnel, l'acte de soutien.

ces termes ne permet pas une compréhension parfaite des situations familiales. On constate en effet que les termes que nous mobilisons instaurent une forme de distanciation qui rend complexe le lien social (Paugam, 2008). Pour autant, les praticiens réflexifs, que nous sommes, peuvent être pris dans une contrainte générée par notre culture professionnelle qui nous oblige à l'indispensable utilisation d'un langage technique. À cela s'ajoute la rigidité administrative qui consiste à manipuler différentes bases de données afin de collecter les informations relatives à chaque accompagnement. Celui-ci, associé à la rédaction et l'envoi de rapports quotidiens aux autorités compétentes, semble nous éloigner un peu plus de notre fonction initiale : celle d'être au côté et non à distance de l'utilisateur. Par ailleurs, nous sommes aussi tenus à la multiplicité des temps de concertation qui instaure « à l'insu de notre plein gré », l'emploi d'un certain langage nécessaire pour légitimer notre fonction. En ce sens, les réunions contribuent à constituer et imposer un langage commun, parfois opaque, souvent inadapté, en décalage parfois avec les personnes et les situations. Certaines expressions, répétées à l'envi dans cet espace, participent d'ailleurs de logiques de catégorisation qui interrogent sur la manière dont le verbe peut stigmatiser, voire maintenir les personnes dans leurs conditions d'utilisateurs.

C'est le cas de Christian et François, tous deux éducateurs spécialisés dans un service de médiation éducative et sociale, dont l'intervention éducative est orientée en direction des personnes sans domicile. Christian : « [...] Ces personnes sont véritablement en difficulté, on leur affuble le statut d'invisible, alors que fondamentalement ils sont très visibles et c'est d'ailleurs pour cela que l'on nous a sollicités pour intervenir [...] ». François : « [...] moi je me pose sérieusement la question, qui m'amène à penser que ces personnes fragiles servent le système social, ils sont en plein centre-ville, on n'arrive pas à leur trouver des logements corrects, et en plus il faut faire un travail de resocialisation de personnes que l'on a laissées sur le bord de la route [...] ». Nous percevons toute la détresse (Rosenthal, 2019) dans les propos de François et Christian qui parlent de personnes que le système perçoit comme « incasables ». Pour eux, la souffrance de ceux qui sont dénués de toute considération intellectuelle, du fait de la place qu'ils occupent dans la société, n'est visible qu'à travers des dossiers et protocoles d'interventions qui justifient l'usage de termes techniques

bureaucratiques. Ainsi, il apparaît que la terminologie participe à minorer, radoucir, voire faire disparaître ce qui est l'enjeu même de la difficulté de l'autre : l'usager – comme si le verbe déshabillait ou, *a contrario*, figeait la personne dans son problème. Les injonctions administratives prennent parfois les allures d'une dialectique compliquée pour des non-initiés : « [...] Bonjour, avez-vous complété le CERFA n°14069*04, afin d'enregistrer votre demande d'aide au logement social auprès de nos différents bailleurs publics et privés. De plus, il nous faudrait un document attestant du motif invoqué (attestation d'un travailleur social, etc.) [...] ». Ainsi le professionnel ne prend même plus la peine d'adapter le registre de la langue en fonction de l'interlocuteur. Le « parler-technique » agirait comme un vêtement, une étole qui ne dévoilerait que les contours de la situation précaire de l'usager. Nous pourrions même considérer que des expressions comme « incasable » ou « invisible » signifient de fait que tout a été fait, acté : fin du chapitre accompagnement !

Entre non-dits et sous-entendus : usages langagiers d'un chef de service

Après avoir tenté d'exposer ce que peut recouvrir notre culture professionnelle à travers la langue utilisée, comme fondation indispensable d'une reconnaissance entre pairs, il me paraît indispensable de décortiquer nos modalités de communication. Plus particulièrement les sous-entendus, les non-dits et les acronymes. Pour donner une perspective à ce propos, prenons appui sur une situation décrite par Sophie et Houria, éducatrices spécialisées :

Martin est un jeune homme âgé de seize ans. Sa maman et son beau-père s'interrogent sur la pratique du jeûne par celui-ci et de sa possible conversion à l'islam. L'adolescent exprime aussi son refus de manger du porc et souhaiterait partir à Dubaï en vacances. Une première rencontre a été initiée par les travailleurs sociaux de l'institution sollicitée. Après plusieurs entretiens avec Martin et ses parents, l'équipe éducative transmet un rapport à sa hiérarchie en expliquant qu'aucun élément faisant référence à une possible radicalisation n'était perceptible dans les propos et comportements de l'adolescent. Malgré les éléments contextuels relevés par les professionnels, le chef de service éducatif prend la décision de transmettre certaines informations sur la dangerosité d'un possible repli sur soi et d'omettre volontairement de communiquer les informations des professionnels de terrain.

Le Larousse définit les non-dits ainsi : ce qui, bien que chargé de sens, n'est pas formulé explicitement dans un énoncé. En premier lieu, les non-dits sont constitués de sens, leur absence ponctuée de sous-entendus rendent leur utilité indispensable afin de lier toutes les informations relatives à une seule et même situation. La logique des non-dits, dans le cadre d'une utilisation par l'accompagnement social, peut se composer de deux processus communicationnels. En ce sens, la communication peut être linéaire, parce que certains d'entre nous pointent *l'information partagée* en fonction de la place des professionnels concertés, soit par sa verticalité où la hiérarchie se saisit de certaines données plus que d'autres comme nous avons pu le voir sur la situation de Martin.

Dans notre jargon de travailleur social, certains mots ont un sens précis, mais une utilisation exacerbée leur fait perdre une partie de leur sens et ils deviennent des terminologies génériques transposables sur n'importe quelle situation. Tous les exemples présentés en amont peuvent être considérés comme faisant partie d'un mouvement collectif, qui userait du langage pour s'appropriier le sens de certains mots. Ces postures permettent d'inclure, à la culture du travail social, la réappropriation des termes. Finalement, ce dialecte se nourrit de plusieurs champs épistémologiques (sociologie, anthropologie, psychologie, etc.) et professionnels (santé, justice, milieu pénitencier, etc.) qui existent en périphérie de la mission du travailleur social, afin de donner une direction à l'accompagnement. Sous le patronage d'un système et d'habilitation institutionnelle, l'usage de mots se veut souvent répétitif et spontané. Ainsi, ce sont les vocables qui essentialisent les personnes et leur confèrent une utilité sociale dans le système d'aide.

Les vocables : formaliser, formalisation, savoir-être, savoir-faire, transfert, contre-transfert, réparation pénale, etc., sont, dans une perspective de justification de notre démarche en tant que professionnel, une sorte d'objet protocolaire : ce sont des expressions « valises » permettant de rattacher plusieurs accompagnements à une catégorie, afin d'en comprendre partiellement les contours et d'en fixer les objectifs éducatifs. De même que les autres mots : réflexion, réflexif, réflexivité, troubles du comportement, hypersensibilité, hyperactivité, sont aussi souvent utilisés pour mettre en évidence les postures éducatives. Dans le cadre de nos accompagnements, ces vocables

paraissent définir la personne accompagnée dans un système d'aide unilatéral. Cette oralité rend souvent vide de sens le discours de certains professionnels, selon les propos de Pierre Bourdieu (Carles, 2001) dans *La Sociologie est un sport de combat*. Ce dernier définit très bien le système pervers au sein duquel évoluent les travailleurs sociaux et dans lequel ils n'ont pas conscience d'être finalement des objets de régulation de la souffrance sociale. Dans l'un des passages du film documentaire, Pierre Bourdieu prend à partie les habitants qui viennent l'écouter (ce dernier refuse l'accueil chaleureux qui lui est réservé). Il tente d'expliquer aux personnes présentes qu'il n'a pas de vérité à énoncer et qu'ils doivent avoir un esprit critique afin de comprendre les systèmes sociaux à l'œuvre et auxquels ils se confrontent. Pour lui, l'individualisation est fondamentale pour exprimer leur libre arbitre.

Malgré tout, ces mêmes habitants ont aussi cette possibilité de rencontrer, en dehors des cadres classiques du travail social, d'autres professionnels détachés des enjeux d'une communication technique. C'est pourquoi l'éducateur de prévention spécialisée devient un relais des autres pratiques professionnelles. Ces derniers sont confrontés aux réalités de la rue, ce qui remet à l'équilibre les relations entre eux et les populations (Wallenhorst, 2020). Autrement dit, la communication et les expressions orales doivent correspondre aux particularités de la personne rencontrée. Le professionnel qui agit sur l'espace public doit systématiquement s'adapter aux revendications singulières de chacun. Ainsi, c'est la rencontre sans enjeu qui entraîne les deux parties dans la conception des éléments de langage, compréhensibles par les uns et les autres. L'utilisation d'un jargon technique ne trouve que rarement d'écho favorable dans l'espace public. Dans la rue se construit un accompagnement ou la libre adhésion à elle seule vient réguler le langage du professionnel. Nous pouvons d'ailleurs constater que toutes les autres modalités d'interventions, régentées par des protocoles d'actions, induisent une présentation tenant compte de certaines règles : celle de la civilité, suivie de l'identité professionnelle, de l'identité de service, de la spécificité du service et bien entendu de l'institution. Dans la rue, ces protocoles de présentation n'ont aucune prise et de fait sont remplacés par une simple présentation des travailleurs sociaux à l'égard des populations. En conséquence de quoi, l'intervenant social dans la rue décline avant tout son prénom avant

son titre et l'institution pour laquelle il travaille, puis arrive la présentation des actions susceptibles d'intéresser les populations. Que dire aussi des acronymes qui deviennent des facteurs de mise à distance qui procèdent à une sorte de déshumanisation des personnes? C'est ainsi que l'accent sera mis sur l'usage de ces sigles dans les postures éducatives pour créer une communauté de langage.

L'acronyme comme simplification de l'échange social

L'examen des acronymes qui sont, comme chacun le sait, des sigles qui s'emploient comme des mots ordinaires (SDF, MNA, AS... [2]), démontre, d'une certaine manière, l'absence d'un lien social entre le professionnel et son interlocuteur, dénué de toute position hiérarchique. Ainsi, l'utilisation de ce type de communication, dans la relation éducative, peut se transformer en instrument de pression due à la technicité du langage employé et incompris. L'utilisation des acronymes crée une pression qui va engendrer un mal-être à travers une distanciation des relations humaines. De sorte que, dans notre culture verbale, une nouvelle langue se précise aux yeux des usagers censés s'adapter à notre oralité.

— XXIX

Ceux-ci doivent donc l'accepter comme une injonction, une fonction directive les appelant en responsabilité. En effet, les usagers sont presque contraints à une forme de reconnaissance face aux professionnels dans l'exposition, l'exercice de la technicité de leur métier et plus encore s'ils invoquent la protection de l'enfance. Souvent, certains d'entre nous s'identifient en revendiquant, par cette phrase, un processus de pensée rigide : « [...] oui mais, nous en protection de l'enfance... [...] ». Cette même phrase est souvent renvoyée à d'autres professionnels issus de la prévention spécialisée, dont l'action est peu reconnue dès lors qu'elle n'est pas légitimée par le mandat. Ainsi, très fréquemment les éducateurs d'AEMO et d'AED, dans les échanges avec les éducateurs de rue, justifient leur spécificité liée à la protection de l'enfance qui leur confère priorité et autorité. Dès lors, ils usent de cette phrase pour s'approprier un objet dont ils n'ont, en réalité, pas le monopole dans son attribution.

(2) SDF (Sans domicile fixe), MNA (Mineur non accompagné), AS (Assistant social).

Pour la personne en souffrance, l'importance doit d'abord se situer dans la flexibilité intellectuelle de l'intervenant social. Pourtant, l'une des détresses les plus perceptibles se situe fréquemment dans l'approche et l'écoute de ces acronymes qui apparaissent comme intrusifs dans le quotidien des personnes. Les acronymes suscitent auprès des usagers le sentiment d'être sous la coupe d'un contrôle social considéré, pour une partie des publics accompagnés, comme injuste. Les expériences relationnelles que nous établissons avec les personnes rencontrées ont en commun le même discours qui se réfère à celui de l'utilité du langage éducatif. Celui-ci est porté par nous, tels de bons élèves récitant les principes inculqués en centre de formatage. Ces situations d'injonction deviennent presque des extraits d'une parodie qui induit une dépendance de la personne. Celle-ci est régulée par un système de traitement social dans lequel sa souffrance ne saurait être prise en compte, si bien sûr elle n'intègre pas la culture « acronomynesque », « acronyme et grotesque », que nous soutenons ; nous soulignons à travers ce terme imprononçable la manière dont un usager reçoit, parfois de manière violente, certains mots du travail social.

XXX —

Paradoxalement, c'est dans la rue que les acronymes sont aussi utilisés, cette fois-ci par les populations qui viennent à la rencontre des professionnels de la prévention spécialisée afin de solliciter quelques éclaircissements sur les obligations administratives ou judiciaires qui impactent leur quotidien. Ces diverses demandes se résument en démarches dont le but est la compréhension et la traduction des acronymes reliés au suivi social. Cette simplification de la culture professionnelle est proposée par les éducateurs de rue.

Conclusion

En supposant que le respect de l'usager passe avant tout par la langue, les expressions, les termes utilisés par les professionnels, il n'en demeure pas moins que ces derniers sont *in fine* les outils d'un système avant d'être ceux des professionnels. Ne pourrions-nous pas alors considérer que les travailleurs sociaux sont « à l'insu de leur plein gré » les promoteurs d'une langue qui peut s'avérer complexe à saisir par les usagers ? Comment peut se produire une rencontre, préalable à tout accompagnement par un professionnel, si les mots éloignent davantage qu'ils ne rapprochent ? Car nous le savons, la langue peut être

cinglante, violente, humiliante, génératrice de violences symboliques réelles, laissant alors des traces ou des blessures chez certaines personnes. Mais elle peut également porter, rassurer, élever, concourir à faire que l'autre, l'accompagné, accepte de se risquer, porté parfois par les mots qui lui sont adressés. Au fond, comment éviter les rapports de domination qui s'exercent par le verbe entre le professionnel et l'utilisateur ? Comment repérer afin d'éviter de les utiliser, les mots si vides de substance qu'ils en sont désincarnés ?

Il semblerait que nous soyons face à un dilemme : comment repérer et utiliser les mots nécessaires à l'exercice de nos métiers tout en évitant ceux qui essentialisent ou appauvrissent l'accompagnement ou l'intervention ? Peut-être devrions-nous être accompagnés dans cette démarche par la coopérative d'éducation populaire Le Pavé, qui propose d'animer des ateliers de désintoxication de la langue de bois.

Nacime Chellig est éducateur spécialisé et doctorant
en anthropologie,
laboratoire Environnement, Ville, Société,
CNRS, UMR 5600 EVS, Composantes Corps travail et territoires,
Université Lumière Lyon 2.

— XXXI

Bibliographie

- Bourdieu, Pierre, *Langage et pouvoir symbolique*, Paris, Seuil, 2014.
Paugam, Serge, *Le Lien social*, Paris, PUF, 2008.
Rosenthal, Victor, *Quelqu'un à qui parler, une histoire de la voix intérieure*, Paris, PUF, 2019.
Wallenhorst, Thomas, *Devenir accompagnant dans la relation d'aide*, Lyon, Chronique Sociale, 2020.
Carles, Pierre, *La Sociologie est un sport de combat* 2001, documentaire cinématographique sur l'engagement intellectuel de Pierre Bourdieu. C-P Production, VF Films Production. Bibliothèque Publique d'information, La Maison du doc, C-P Productions, Les Mutins de Pangée.