



NUMERO 115 - MARS 2021

Événements in-désirables ou phénomènes extra-ordinaires ?

Au sein des institutions sanitaires et médico-sociales, en service de psychiatrie par exemple, se sont développés ces dernières années des outils de recueil d'**événements indésirables**. Ils ont vocation à optimiser le repérage des dysfonctionnements, soit de tout ce qui perturbe les fonctionnements habituels et préconisés et la mise en œuvre d'actions, de *solutions*. Nous ne pouvons que féliciter une démarche qui tend à une amélioration continue des pratiques.



Il y a événement lorsque surgit un décalage substantiel avec l'ordre habituel et supposément normal des choses, détermination de ce qui relève du normal ou de l'anormal n'étant pas sans soulever de cruciales questions. Ensuite, sur la base de quels critères et référentiels un événement devient-il *indésirable* - soit en dehors du champ de ce qui peut ou doit être désiré ? Dès lors qu'il s'agit d'un phénomène *qui révèle un défaut dans l'organisation ou dans le fonctionnement entraînant ou non des conséquences néfastes pour le patient ou son entourage, les professionnels de santé, le personnel de la structure, les intervenants, les biens*¹. Pannes informatiques répétées, problèmes de stationnement, surcharge de travail, suicide d'un patient, ou encore agression subie par un professionnel peuvent être catalogués parmi les événements indésirables.

Mais, pour qui un événement est-il indésirable ? Dans la plupart des institutions, seuls les professionnels (salariés permanents, intervenants ponctuels, voire bénévoles) acteurs et/ou témoins d'un événement, peuvent être à l'origine d'une FEI (Fiche de recueil d'Événement Indésirable). Les patients, quantitativement majoritaires, et à bien des égards aux premières loges pour constater, voire subir tel ou tel (dys)fonctionnement ne peuvent pas, du moins pas directement, être à l'origine de telles déclarations. Des instances spécifiques existent (représentants des usagers, questionnaire de sortie) mais la caractérisation d'un événement comme étant *indésirable* ne semble pas relever de leurs attributions. La marche quotidienne des institutions ainsi que leurs (dys)fonctionnements et le vécu des patients/usagers au sein des services sont présumés étanches et même relever de sphères et de modalités de prise en compte différentes.

Par ailleurs, la *démarche qualité* met en œuvre un principe de repérage/traitement des événements dits indésirables. Aussi, tout événement considéré comme tel suppose des modalités concrètes de traitement visant sa non-reproduction. Si on peut légitimement attendre d'une institution qu'elle enrayer les dysfonctionnements pour éviter la répétition d'incidents, il convient de ne pas percevoir l'*indésirable* dans une perspective exclusivement négative. Nombre d'avancées significatives, de découvertes fructueuses naissent du ratage, de l'erreur, du manquement. Le ratage est de structure, pour tout sujet comme pour toute institution, peut-être s'agit-il donc de... *rater mieux* (Beckett). Un ratage se pense, s'analyse, se met en perspective, c'est à ce prix que l'évident (donc possiblement

¹ https://hadan.fr/wp-content/uploads/2019/07/formulaire_declaration_ei.pdf

trompeur) dysfonctionnement peut revêtir un tout autre visage. La recherche immédiate en termes de traitement, d'action, de solution risque bien souvent de faire partiellement l'impasse sur cette étape clef.

L'in-désirable, ou l'a-normal, sont typiques des lieux accueillant des sujets investissant de manières parfois très singulières des normes largement admises. Se produisent ainsi des événements qui rompent avec l'ordinaire, quotidienne et habituelle obéissance à un certain ordre établi, à une certaine monotonie des procédures et des pratiques. La dissidence, l'hétérodoxie, la contestation peuvent ainsi être prises pour des événements immédiatement et automatiquement in-désirables.

La protocolisation des pratiques et des organisations est une donnée incontournable au sein des institutions, il ne s'agit pas d'en contester le bien-fondé, mais d'interroger les enjeux et la portée de tel ou tel protocole. Il ne s'agit pas ici d'inviter à son boycott, mais de conditionner son recours à un nécessaire pas de côté : de penser les enjeux et la portée d'un événement avant d'organiser l'éradication. Le traitement des phénomènes extra-ordinaires en termes d'événements in-désirables est juste et seulement **une** des manières de penser et d'agir.

Sébastien Bertho – février 2021

L'empreinte - Alex Marzano-Lesnevich **The Fact of a body, a murder and a Memoir** (2017), (en français **L'empreinte** par Sonatines éditions - 2019)

Empreinte : Marque en creux ou en relief laissée par un corps qu'on presse sur une surface. (Petit Robert)

L'empreinte incrustée dans la chair de l'auteure est celle de l'inceste qu'elle a subi, enfant, de la part de son grand-père. La trace en creux, invisible, active, exquise comme on le dit d'une douleur rare et extraordinaire, vivante après des années ressurgit avec violence lors d'un son, d'une odeur, d'un toucher. Elle mobilise des affects insupportables de panique ou d'angoisse incompréhensibles pour tous.

L'empreinte surdétermine des choix sans jamais révéler son origine. Quand elle pourrait commencer à être dévoilée, le silence imposé par la famille l'incruste plus profondément encore.

Les études de droit que l'auteure entreprend et notamment un stage dans un cabinet d'avocats pénalistes vont mettre à l'épreuve son engagement contre la peine de mort. Dès son arrivée, à des fins de formation, lui est présentée une procédure ayant conduit à la révision du procès d'un pédophile récidiviste assassin d'un enfant de six ans. La peine a été commuée en condamnation à perpétuité. Dès la présentation de cette affaire, elle comprend qu'elle n'aurait pu le défendre et qu'elle aurait souhaité sa mort.

Se taire, mot d'ordre jamais formulé mais induit par les attitudes. Continuer à vivre comme si rien n'avait eu lieu. Pour trouver sa voie, il lui faut exhumer la parole. Alors l'auteure décide de mettre ses pas dans les sentes parcourues, par elle et par le criminel, des berceaux aux cimetières familiaux, aller sur place, revivre les chutes, puis poursuivre la route. S'élever pour s'extraire des ornières. Son écrit retrace leurs chemins, à elle, à lui, à leurs familles et va lui permettre de se relever.

Ce livre est construit sur l'alternance entre, d'une part, l'histoire du crime et l'étude des pièces des procès, d'autre part, l'histoire de l'auteure. L'une et l'autre se font écho, ouvrant des questionnements sur les narrations judiciaires qui aboutissent à des décisions de justice. En analysant la façon dont



chaque avocat sélectionne les éléments de preuve, en relatant l'attitude du juge et les propos des membres du jury, l'auteure déconstruit avec une immense finesse ce qu'est un verdict. Elle met en évidence la charge idéologique, politique et son intrication avec la subjectivité de chaque acteur de cette plaidoirie.

L'auteure décrit aussi avec finesse, par petites touches et sans pathos, certains processus à l'œuvre au sein de ces deux familles de classes sociales différentes : famille bourgeoise et famille pauvre. Elle ne dénonce, ni n'accuse. Elle parvient à nous faire comprendre comment s'instaure le silence qui se trame bien avant les faits dans les familles, comment la surdité sociale construit la violence.

Si l'empreinte digitale permet une identification précise, cette empreinte là aussi, bien qu'invisible, participe de l'identité d'un sujet. Marzano de conclure : « Ne pas tourner le dos au passé, ne pas le fuir, mais lui tendre la main. Je dis au passé : viens avec moi, donc, tandis que je poursuis ma vie ».

Monique Carlotti – février 2021

La pauvreté, tabou en travail social ?

Il y a quelques temps, j'assistais à une discussion entre référentes éducatives au sujet d'un enfant placé dans une famille d'accueil ayant un train de vie très au-dessus de la moyenne, la nôtre. Les collègues s' merveillaient devant la richesse affichée de cette famille d'accueil.

L'une d'elle dit : « Pour les enfants (placés) ce n'est pas une bonne chose. Il y a une telle différence avec leur propre famille !  a leur donne des envies qui ne sont pas accessibles chez eux. Il vaudrait mieux qu'il n'y ait pas autant de différence ».



J'entends ce raisonnement depuis au moins 20 ans fréquemment véhiculé par des professionnels du placement. Alors, interloquée de l'entendre encore, je me suis surprise à faire une suggestion : «  a peut aussi être moteur pour les enfants placés de changer de classe sociale... ». **LIRE LA SUITE**

Il y a eu un blanc dans l'assemblée, charitablement rompu par une considération psycho-morale : « oui, mais en attendant pour les enfants c'est très violent ».

Mais, n'est-ce pas la société elle-même qui est violente particulièrement pour les enfants des pauvres, privés de pratiquement tout ? N'est-ce pas de cela que nous devrions nous offusquer en premier lieu ? Et, par ailleurs, selon quel principe pseudo-éducatif la Protection de l'Enfance devrait « protéger » les enfants des pauvres de la confrontation avec la réalité sociale et de la différence de classes ? Parce que la violence subie serait potentiellement dangereuse pour l'ordre social ? Parce qu'existeraient en tapinois, la crainte de la délinquance pour les garçons et celle de la prostitution pour les filles (vers lesquels pourraient verser « naturellement » les enfants des pauvres ? Enfin, cette violence concerne-t-elle uniquement les enfants ? Leurs parents sont également en jeu dans cette affaire. Et, en dernier ressort, les travailleurs sociaux aussi... Sans doute.

La persistance de ce cliché amène à questionner les différences et oppositions des classes comme sujet tabou en protection de l'enfance. Il apparaît que, du point de vue de certains professionnels, il serait préférable - sous-entendu plus éducatif - de priver les enfants de découvertes culturelles, les priver peut-être de l'émerveillement du beau, du plaisir, du confort et de loisirs plus élitistes afin de leur épargner cette réalité. Car l'évitement de ces plaisirs et ces joies semble partir de « bonnes intentions ». Il s'agit d'éviter la comparaison à un milieu social privilégié car les enfants dans cette

situation seraient susceptibles d'éprouver par le choc des différences sociales et économiques. L'envie, l'un des sept péchés capitaux de Saint-Thomas d'Aquin, risque de surgir chez ses enfants et par suite, éventuellement, l'amertume d'un mode de vie inaccessible. Or, ces ressentis d'envie et d'amertume seraient jugés nocifs. Plutôt que d'admettre cette réalité sociale et les émotions qu'elle peut occasionner, certains professionnels pensent préférable d'épargner aux enfants le ressentiment de la différence de classes entre leurs parents et leur famille d'accueil. Ainsi, ce ressentiment émergerait, et serait nourri, de l'effraction du constat d'inégalités sociales consécutive au placement. Cela serait vécu comme dangereux car potentiellement générateur de violences contre soi-même ou tournée vers les autres. Violence potentiellement contagieuse de surcroît...

Par conséquent, la Protection de l'Enfance pourrait parfois porter, contre son gré, la responsabilité de l'émergence, chez les enfants placés, de la lutte des classes dans cette articulation familles naturelles et d'accueil. Si les travailleurs sociaux ne prennent pas conscience de ces enjeux, ils ne peuvent pas aider à les verbaliser ni permettre l'expression des émotions qui découlent de cette confrontation. Ils ne peuvent alors qu'endosser la responsabilité de cette « violence » par déni en évacuant du débat les enjeux sociaux et l'émergence de l'éprouvé de ces différences de classe. C'est donc dans ce déni que le tabou s'installe.

Discerner ce que ce tabou des inégalités engendre libérerait les discours et les actions des professionnels dans leurs interventions. Verbaliser aux enfants ces inégalités n'est pas forcément remuer le couteau dans la plaie. Cela peut aussi être les accompagner dans leur cheminement, leur permettre de transformer leur destinée sociale peut-être. Ils pourraient aussi, de manière plus éclairée, autant que faire se peut, choisir leur propre réponse à cette différence si elle était nommée et reconnue comme représentative d'une réalité à appréhender, à analyser pour soi et dans son lien au monde.

Il me semble qu'avec l'inégalité sociale c'est une part de l'identité sociale qui est tue et même tuée dans ce non-dit des différences. De la sorte, l'identité de ces enfants demeurerait largement circonscrite à leur pauvreté d'origine.

Cette histoire m'a suggéré un exemple inverse : Imaginons un enfant de famille aisé, placé dans une famille d'accueil moins fortunée, est-ce pareillement déploré ? Est-il accompagné pour entendre que les différences existent ? Pour s'enrichir d'elles ? Mais, bien entendu, ce contre-exemple imaginé fait immédiatement émerger que ce sont en très grande majorité les enfants des plus pauvres qui sont placés... Finalement la question de la lutte des classes est, en première instance, tapie derrière la réalité de la protection de l'enfance.

La question en jeu dans la rencontre avec l'assistant(e) social(e) c'est le plus souvent la pauvreté. Et, par le fait, cette rencontre a lieu généralement sous le signe de l'inégalité sociale entre usagers et assistante sociale. C'est une scission qui n'est pas dite. Comme si le dire relevait d'une grossièreté, une indécatesse. Mais il est peut-être utile de comprendre que professionnels et usagers ne sont pas assignés à faire sécession lorsqu'ils sortent de ce tabou. Accompagner l'autre dans ses aspirations sociales et familiales exige sans doute d'aborder plus ouvertement la question du vécu de ces inégalités car désirer un changement c'est aussi se projeter dans une autre condition sociale. Bien entendu, la classe supérieure à la sienne est le plus souvent enviable financièrement et symboliquement. Mais, pour la projection qu'elle suppose, il est utile qu'elle soit imaginativement accessible et qu'elle ne soit pas non plus ressentie comme une trahison de son identité.

Peut-être prenons-nous cet imaginaire comme allant de soi d'où, parfois, les résistances chez l'utilisateur. Il me semble que nous œuvrons de bonne foi à permettre et encourager un changement dit constructif chez les personnes que nous accueillons. Mais nous laissons de côté cette part essentielle de l'accompagnement en faisant abstraction de la verbalisation des inégalités.

Alexandrine LAIZEAU – février 2021

Conversation via Zoom

Jeudi 25 mars 18h15-20h15 - 2^{ème} partie



« Travail social et sciences sociales : quelles rencontres ? »

Travail social et sciences sociales se retrouvent selon des modalités disparates : débouchés professionnels, savoirs et savoir-faire, formations et pratiques d'intervention sur le terrain. S'y pose la question du rattachement universitaire.

Sébastien Bertho travailleur social, **Laurent Mérito** responsable de formation, **Saül Karsz** philosophe sociologue. Et l'ensemble des participants.

Inscription gratuite par mail pratiques-sociales@gmail.com

Alain-Georges Bouché a pris discrètement le chemin du paradis des gentils barbus. Il avait 72 ans.

Fidèle de Pratiques Sociales pendant des années, il brillait par son ingéniosité technologique et sa bonhomie patiente.

Nous avons eu plaisir et avantage à le côtoyer.

Nous garderons chaudement « AGB » dans nos mémoires.



Journées d'Etude et de Formation des 7-8-9 juin 2021

(initialement prévues en mars 2020, puis en janvier 2021, ces Journées sont à nouveau reportées en raison de la Covid-19)

XXV^e JOURNÉES D'ÉTUDE ET DE FORMATION DU RÉSEAU PRATIQUES SOCIALES

Amour(s), haine(s) et autres affects en institution :
quels enjeux pour les pratiques professionnelles ?

[Penser la question, soutenir les pratiques]

Agenda - Manifestations ouvertes à toute personne intéressée

Samedi 6 mars de 15h00 à 18h00 – Réunion du Conseil d'administration, via Zoom. Inscription nécessaire pour l'envoi du lien de connexion.

Jeudi 25 mars de 18h15 à 20h55 – Conversation X – « Travail social et sciences sociales : quelles rencontres ? » - 2^{ème} partie - Echanges via Zoom. Inscription nécessaire pour l'envoi du lien de connexion.

Pour toutes ces activités, renseignements et inscriptions au secrétariat : Tél. (33) 06 45 90 67 61 - mail : pratiques.sociales@gmail.com - site : www.pratiques-sociales.org

Production : S. Bertho, M. Carlotti, S. Delpéch, C. Hourcadet, S. Karsz, M. Mendelenko-Karsz, J. Pouliquen

LePasDeCôté bulletin numérique du **Réseau Pratiques Sociales** : formes et contenus soumis à vos critiques et propositions, cher-e lecteur-trice.

Abonnement gratuit à partir du site

www.pratiques-sociales.org / Secrétariat 06 45 90 67 61 - info@pratiques-sociales.org

