

Peut-il exister une relation amoureuse entre le professionnel et la personne accompagnée ?

La question adressée au CNADE

Je vous écris pour vous présenter une situation à laquelle je fais face.

Je suis jeune responsable dans un service d'accompagnement social à destination de personnes majeures en situation de handicap moteur. Je n'ai encore jamais eu à faire à une telle situation.

J'ai découvert en début de semaine que l'une des travailleuses sociales de l'association (éducatrice spécialisée de formation) entretenait une relation amoureuse avec une personne qu'elle accompagne actuellement.

Nous avons fait un premier entretien très bref avec la directrice de l'association et cette travailleuse sociale afin qu'on l'entende sur cela.

Ce que l'on sait à ce jour :

Elle accompagne cette personne depuis un an, son positionnement a changé vis-à-vis de lui depuis quelques mois (peut-être 6 mois) et leur histoire se serait concrétisée il y a un mois. Elle avait peur de nous en parler, n'en n'a parlé à personne dans l'équipe. Et attendait que l'accompagnement se termine (en juillet 2023).

D'un point de vue déontologique, y a-t-il des dispositions, des sanctions prévues dans ce cadre d'évènement ?

Je suis disponible pour échanger avec vous si vous avez besoin de plus de détails.

La situation telle que nous la comprenons.

Responsable dans un service d'accompagnement social à destination de personnes majeures en situation de handicap moteur suite à un accident, sans déficit intellectuel, notre correspondante a découvert que l'une des professionnelles, éducatrice spécialisée, entretenait une relation amoureuse avec une personne accompagnée. « Elle accompagne cette personne depuis un an, son positionnement a changé vis à vis de lui depuis quelques mois et leur histoire se serait concrétisée il y a un mois. » Craignant d'en parler, elle attendait la fin de l'accompagnement, qui se terminait dans un délai de quelques semaines.

Notre interlocutrice nous a par ailleurs apporté les éléments suivants.

- Le service n'est pas une structure médico-sociale. Il est financé « *en grande partie par du mécénat d'entreprise, dans une plus faible proportion par des organismes publics (mairie, département, région) et depuis septembre 2022 [par] deux Contrats à Impact Social avec deux ministères.* »
- Les personnes accompagnées sont adhérentes de l'association (15€ annuel), qui contractualise avec elles « *... un Contrat d'engagement réciproque en début d'accompagnement et [...] un bilan à la fin de l'accompagnement.* » « *La durée de l'accompagnement est d'un peu moins d'un an [...] ou [peut] durer un peu plus d'un an si des besoins perdurent.* »
- *La salariée a été reçue pour « ... appréhender la manière dont elle conscientisait la faute professionnelle, sa relation amoureuse avec l'usager et ainsi déceler s'il nous était possible de retravailler ensemble à l'avenir ou pas. Nous avons aussi questionné notre service juridique afin de connaître nos droits et devoirs en tant qu'employeur. A ce jour, nous avons décidé de garder la salariée dans les effectifs : nous avons estimé avoir trop peu d'éléments en dehors de celui-ci pour engager un licenciement, de plus nous voulons encadrer les équipes en partant du postulat que l'erreur est humaine et du droit à la seconde chance. Elle a été reçue une seconde fois en entretien et va recevoir un avertissement écrit. »*
- « *Elle avait [...] bien conscience de transgresser une règle de déontologie de son métier. Aujourd'hui, cette règle est seulement tacite. Avec l'idée de la préciser auprès de tous les salariés au moment de l'embauche et de l'écrire dans le règlement.* »
- Un entretien est prévu avec la personne accompagnée « *pour évaluer ses besoins en accompagnement et envisager la suite pour lui : poursuite d'un accompagnement avec [une] nouvelle collègue ou réorientation vers un autre service compétent.* »

Analyse de la situation

Cadre juridique

Ni le Code de l'action sociale et des familles, ni la Charte des droits et libertés de la personne accompagnée ne comportent d'éléments relatifs à la situation évoquée.

On peut se référer à la jurisprudence qui, en général, valide le licenciement pour faute grave notifiée à un salarié ayant eu des relations intimes avec une personne accompagnée par un dispositif social, sanitaire ou médico-social ; l'accord de la personne n'est pas considéré comme une circonstance atténuante pour le salarié. La Cour d'appel de Besançon, 6 mai 2014, n°13/00426, commente son jugement en ces termes : « *Une relation intime survenue en dehors de l'horaire de travail et au domicile du professionnel est quand même rattachable à ses fonctions et justifie à ce titre la notification d'une sanction disciplinaire.* » et : « *Le juge impose ainsi aux professionnels d'opérer une distinction sans faille des sphères privées et professionnelles* ».

De son côté, l'article L.1121-1 du Code du travail pose le principe de protection des libertés fondamentales au travail : « *Nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché.* ». Il ne peut donc s'agir d'interdits posés de manière générale et absolue. Ces restrictions doivent reposer sur des arguments concrets, justifiés par le contexte, la fonction ou la mission, et être proportionnées au but poursuivi. Les modalités de mise en œuvre de ces restrictions doivent par ailleurs être discutées avec les intéressés au cas par cas, voire mises en

débat avec eux préalablement à leur adoption. L'existence de ces restrictions doit également être notifiée dans le contrat de travail.

Références déontologiques

Le code de déontologie de l'ANAS n'apporte pas d'éléments appropriés à la situation. Rappelons d'ailleurs qu'en travail social, il n'existe pas de code au sens légal du terme.

La Charte d'éthique professionnelle des éducateurs spécialisés (proposée par l'ONES – version du 13 janvier 2015) apporte quelques éléments utiles à la définition de recommandations de bonnes pratiques au sein d'une structure telle que le service concerné.

- *Article 7 Désintéressement*

L'éducateur spécialisé mène ses actions de façon désintéressée c'est à dire hors de tout soupçon de prise d'intérêt sur la personne et dans les limites définies à l'article 22. Il accepte que les personnes pour et avec qui il mène ses actions échappent à son projet, se dégagent de son influence, ne soient pas reconnaissantes, sans pour autant, leur en tenir rigueur, en porter préjudice ni abandonner sa détermination.

- *Article 20 Actualisation de la formation professionnelle*

[...] Il réinterroge constamment son implication personnelle. L'éducateur spécialisé prend conseil auprès de collègues expérimentés et utilise le cadre d'une analyse de sa pratique ou une instance de supervision pour faire évoluer ses pratiques. Si ces instances n'existent pas il œuvre, dans la mesure du possible, pour qu'elles soient constituées.

- *Article 22 Limites des relations professionnelles*

L'éducateur spécialisé limite son action à des relations strictement professionnelles.

Références déontologiques pour les pratiques sociales promulguées par le CNRDE (centre national ressource déontologie et éthique) 3^{ème} édition - 2018

Ces références ont pour objectif de fournir des repères déontologiques communs à tous les intervenants en partant du sens de la mission et non de professions spécifiques.

- *Article 4.1* : [...] Conscients de leur statut, ils [les praticiens du social] n'utilisent pas la relation à des fins personnelles et maintiennent avec la personne la juste distance relationnelle apte à favoriser la réalisation des objectifs professionnellement déterminés et à ne pas porter atteinte à sa liberté. [...] . Au-delà de la responsabilité administrative ou juridique, ils ont vis-à-vis de la personne une responsabilité morale et éthique.

- *Article 6.1* : Les actions des praticiens du social se développent dans le cadre de missions de service public ou d'intérêt général. La responsabilité légale de la mission incombe à l'employeur qui doit mettre en œuvre les moyens nécessaires à son accomplissement en application des exigences de conformité et de qualité.

- *Article 6.3* : Pour leur part, les praticiens du social, que leur intervention soit ou non régie par un contrat de travail, doivent être conscients de leurs obligations légales, professionnelles et déontologiques. Ils veillent notamment à communiquer à leur hiérarchie toute information permettant à celle-ci d'exercer ses responsabilités.

Réflexion éthique

Une relation asymétrique

L'accompagnement de personnes dans leur existence par des professionnels ne date que de quelques décennies. Auparavant les personnes âgées vivaient au sein de leur famille jusqu'à leur mort et les personnes handicapées vivaient au sein de leur famille ou, pour certaines d'entre elles, dans un environnement asilaire. La relation d'aide que suppose le handicap est aujourd'hui largement développée par des professionnels salariés à cet effet et on la formule sous le terme de « relation professionnel/personne accompagnée ».

Cette relation est asymétrique. Elle n'est pas une relation personnelle de caractère horizontal, caractérisée par des positions respectives de même niveau, supposant le respect de droits équivalents, une égalité de statut impliquant la réciprocité des attitudes et des attentes¹. Elle n'est pas caractérisée par une réciprocité de services et d'affects dans la mesure où l'un connaît une vulnérabilité l'empêchant de vivre par lui-même dans certains domaines de son existence et/ou l'autre dispose des compétences et de la légitimité pour assurer l'action compensatoire à cette vulnérabilité. Dans la situation présente, on a certes affaire à deux adultes en possession de leurs capacités psychiques et cognitives, mais l'une d'entre elles a sollicité une aide suite à un accident de la vie susceptible d'entraver son autonomie d'existence et son autodétermination.

La particularité de ce lien induit une dépendance puisque l'un reçoit tandis que l'autre apporte, l'un est en incapacité, temporaire ou permanente, de répondre à certains de ses besoins fondamentaux et l'autre y pourvoit. Et cette dépendance est susceptible d'aboutir à une forme d'emprise telle qu'on la voit parfois se développer lorsque la personne devient un objet de soin, de rééducation ou d'éducation et non plus un sujet respecté dans son entité d'humain à l'égal de tout un chacun.

Paul Fustier² avance qu'en se professionnalisant, le lien d'accompagnement est confronté à un paradoxe : faire usage de soi³ et être rémunéré pour le faire. Il considère que ce lien doit « ... rester dans une ambiguïté suffisante, proposer de l'indécidable, afin qu'une élaboration soit possible du côté de la personne ». Et Maela Paul⁴ ajoute : « Seule la capacité à différencier ce qui relève de la sphère de l'agir professionnel de celle des projections interpersonnelles permettra au professionnel de tolérer pour son propre compte l'ambiguïté de sa position. » Dans la situation exposée par notre correspondante, il n'y a plus d'ambiguïté puisque la relation est devenue personnelle et la professionnelle concernée le discerne finalement en échangeant avec l'encadrement. On pourra ici préférer le terme de dualité au terme d'ambiguïté, compte tenu de la connotation négative de ce dernier, ou adopter le terme de paradoxe au sens où le revendique Winnicott : « Je demande qu'un paradoxe soit accepté, toléré, et qu'on admette qu'il ne soit pas résolu. On peut résoudre le paradoxe, mais le prix payé est celui de la perte de la valeur du paradoxe »⁵. Pour être véritablement une relation, l'accompagnement doit en effet « contenir » de l'affect, au double sens de comporter des sentiments et de les réguler en sorte que ceux-ci soient utiles à la personne pour qu'elle puisse (avec ou sans

¹ Précisions toutefois que la relation d'aide assurée par des familiers n'est pas nécessairement une relation horizontale, mais une relation de dépendance respective du fait que l'un pourvoit à certains besoins de l'autre, avec les affects que cela suppose et les déséquilibres relationnels susceptibles d'en découler.

² *Le Lien d'accompagnement*. Paris, 2000 Dunod.

³ *Travail et usage de soi, Je. Sur l'individualité*, Paris, Messidor, 1987.

⁴ *L'accompagnement dans le champ professionnel*, Paris L'Harmattan, 2009.

⁵ Winnicott D.W., *Jeu et réalité*, Paris, Gallimard, 1975.

compensation) élaborer sa réponse à ses besoins. Il ne peut y avoir de reconnaissance sans identification à autrui et sans capacité de participation affective.

Socialité primaire et socialité secondaire

La relation professionnelle d'accompagnement s'inscrit dans une société donnée, autrement dit dans le cadre symbolique qui régule les imaginaires individuels et collectifs, différencie les personnes comme des entités propres et leur attribue des responsabilités et des droits, énonce leur humanité et ce qu'elle implique : dignité et respect.

En matière de relation d'accompagnement professionnalisé, ce cadre symbolique relève doublement de ce que les anthropologues dénomment la socialité primaire et la socialité secondaire. La socialité primaire concerne les relations personnelles caractérisées par l'échange d'affects (positifs ou négatifs), la socialité secondaire concerne les relations médiatisées par un objet tiers, l'argent dans le rapport marchand, l'institution dans le rapport sous-tendu par une mission de service public (en l'occurrence l'obligation de solidarité que se fixe la nation et que mettent en œuvre les pouvoirs publics, directement ou en finançant et autorisant des acteurs privés pour l'exercer par délégation).

Certes l'association concernée ne relève pas du secteur médicosocial, elle s'est en quelque sorte auto-missionnée. Pour autant, elle n'est pas indépendante du cadre symbolique tel qu'il se concrétise dans le Code de l'Action sociale et des familles (CASF) et des recommandations de bonnes pratiques qui en découlent. Nul ne peut prendre l'initiative d'accompagner professionnellement des personnes handicapées hors du cadre définissant leurs droits, et le propos de notre interlocutrice montre l'importance qu'elle accorde à ce que l'action de son association se situe en référence à ce cadre.

L'accompagnement professionnel relève donc de la socialité secondaire, au titre de laquelle la personne accompagnée n'est pas en dette de la compensation apportée pour répondre à ses besoins puisque le professionnel est payé (libération de la dette par l'argent) dans le cadre d'une mission (libération par l'institutionnalisation de la solidarité).

Mais cet accompagnement n'est plus une relation s'il n'est pas animé par un investissement et donc des affects du professionnel, par *l'usage* qu'il fait de sa personne. S'il agit mécaniquement, sans éprouver les sentiments qui reconnaissent l'humanité de la personne, cette dernière ne peut à son tour puiser dans ses propres affects pour élaborer sa situation. Et, à l'opposé, si le professionnel agit projectivement, c'est-à-dire en laissant libre cours affectivement à l'asymétrie de la relation, il peut exercer son emprise sur la personne, l'instrumentaliser par ses exigences, des recommandations, des jugements sur ses choix de vie, ou établir une dépendance, tels que la personne ne pourra se libérer de la dette qu'entraîne le supposé don du professionnel à son égard.

Don, contre-don, gratitude

Car, si la gratuité caractérise le don, elle s'accompagne d'une obligation implicite, celle de rendre (le contre-don). Il faut confirmer la valeur du lien par un don en retour. Qu'il offre un bien, un service, une présence, le donateur transmet une part de lui-même à l'autre. Il accorde/impose le sentiment qui motive le don dans sa matérialité. Structurant les relations humaines dans un échange complexe qui va du don de soi (et notamment le don d'organe) jusqu'à la volonté de domination dont témoigne l'affection possessive, en passant par le simple plaisir d'être ensemble, le processus du don est donc tout autant celui de la dette, c'est-à-dire globalement la manifestation de l'importance qu'on accorde à la relation en jeu. Marcel Mauss soutient qu'*« une partie considérable de notre morale et de notre vie elle-même stationne toujours dans cette même atmosphère du don, de l'obligation et de la liberté*

*mêlée.*⁶ » Le don agit selon lui « à la manière d'un dispositif structurel inconscient qui sous-tend constamment l'intégralité de notre vie sociale »⁷

La dominance de la dimension personnelle (socialité primaire) dans la relation professionnelle (socialité secondaire) est problématique en ce qu'elle met en dette la personne accompagnée. Elle est anthropologiquement incompatible avec un dispositif social encadré par un cadre légal, formulation du cadre symbolique d'une société donnée, car elle entraîne une confusion sur la nature du lien d'accompagnement. Il ne s'agit pas d'une faute professionnelle au sens d'une insuffisance, d'une négligence ou d'une transgression, mais la société, garante du cadre symbolique, la qualifie de faute (cf. la jurisprudence précédemment citée) parce qu'elle est garante de la mission, autrement dit de ce que l'accompagnement ne soit pas confondu avec les projections qui animent nos relations personnelles.

Si, en revanche, la relation affective est maîtrisée par le professionnel, qu'il n'est pas en attente de contre-don, alors peut se manifester un sentiment de gratitude lié non au don lui-même, mais à l'esprit du don, à la qualité relationnelle avec laquelle est réalisé l'accompagnement professionnel. La gratitude est alors une reconnaissance (une attestation) de cette qualité. Elle est exprimée parce qu'elle n'est pas attendue (contre-don) par le professionnel.

Dispositions formant cadre symbolique

La mission d'accompagnement implique des conditions particulières, aptes à garantir la qualité de la relation et le professionnalisme des intervenants. Cette mission fonctionne comme un tiers entre personnes accompagnées et professionnels. Cela permet l'accompagnement et l'étayage dans une visée d'autonomie de la personne, de respect de sa liberté et de ses choix.

Charte, recommandations de bonnes pratiques, projet institutionnel... mettre des mots sur le professionnalisme attendu

On pourrait imaginer formuler dans le règlement intérieur des interdictions relatives à la sexualité. Ceux qui s'y sont risqués, ont émis des formulations toutes plus ridicules les unes que les autres par leur prudence ou leur trivialité. La raison en est simple : le droit ne dit rien sur la sexualité. Et ce n'est pas sans raison que, dans le secteur médico-social on emploie la formulation « vie affective et sexuelle » pour désigner les relations que peuvent tisser avec d'autres les personnes accueillies. Bien plus qu'une euphémisation pudique des rapports sexuels, c'est la reconnaissance qu'une affection accompagnée de sexualité relève de l'intime, ne se formalise pas dans un cadre de droit, mais s'apprécie autour du consentement et de la pudeur. Il ne peut y avoir de réponse, préétablie.

Le droit ne dit rien sur la sexualité, car elle ne se formalise pas et repose sur le choix des individus. Par contre il dit ce qui, par le biais de la sexualité, constitue une violence à l'encontre de la personne, une atteinte à son intégrité physique et psychique au travers du viol, de l'attouchement, de l'emprise, de la prostitution. L'asymétrie de la relation professionnel/ personne accompagnée doit être bordée pour ne pas basculer dans une forme d'emprise suscitée par la vulnérabilité de la personne dans un ou plusieurs de ses besoins existentiels.

Pour border cette asymétrie, il est plus pertinent de traiter la question des conduites attendues des professionnels dans le cadre d'une Charte ou d'un guide de bonnes pratiques internes, en termes

⁶ Marcel Mauss (1872-1950), *Sociologie et anthropologie*, PUF, 1950, p.258.

⁷ Bruno Karsenti, *Marcel Mauss Le fait social total*, PUF, Paris, 1994, p. 113.

d'intentions générales concernant le professionnalisme de la relation d'accompagnement, le respect de l'autre dans son corps et dans ses choix. À l'instar des articles des textes de déontologie précédemment cités, les formulations existent au sein du secteur médico-professionnel et, plutôt que les réinventer, il est souvent préférable de reprendre celles qu'on s'appropriera le mieux au regard de la dynamique de la structure concernée, de la spécificité du public et de l'activité développée à son intention.

Après... rien n'empêchera les relations amoureuses et heureusement⁸, dans la mesure où elles ne sont pas des relations d'emprise ou de séduction malsaine, mais des sentiments sincères. Mais la formulation d'un cadre symbolique (au sens fort du terme) est en général profondément efficiente car il dit (sans nécessairement le définir dans les détails) ce que sont les places respectives et ce qu'elles laissent possible aux acteurs avec les modifications que cela implique à un moment (le départ du professionnel, le changement d'affectation, le souhait de l'utilisateur de se retirer d'une relation contractuelle pour vivre autre chose, etc.).

Analyse de la pratique, supervision

L'équilibre que doit trouver le professionnel dans sa relation avec la personne accompagnée se joue dans la double nécessité d'agir avec ses affects et de ne pas les projeter à son profit au fil de la relation. Pour déceler la qualité de ses affects, il doit bénéficier de dispositions telles que l'analyse de la pratique avec des collègues confrontés aux mêmes situations ou/et de supervision individuelle, pour ouvrir ses questionnements relatifs à des confusions de rôle.

L'équipe

Enfin il faut considérer que la notion même d'équipe contribue au cadre symbolique. On n'accompagne pas seul, mais avec le regard de ses pairs, non pas sous la surveillance de l'autre, mais avec sa bienveillance. Et cette bienveillance ne doit pas être seulement passive au sens d'un regard sans jugement et sans rivalité, mais se soucier, impliquant l'éventualité d'interpeller le collègue qu'on sent en difficulté dans sa relation aux personnes accompagnées, non pas sur le mode de l'appréciation ou de la récrimination, mais sur celui de la sollicitude évoquée par Paul Ricoeur pour que ce collègue ne s'isole pas dans des confusions qui le desserviront à terme.

Cet aspect doit être parlé par l'encadrement, car la réticence à « dénoncer » un collègue dit, par sa seule expression, soit qu'on n'a pas suffisamment confiance dans son propre professionnalisme, soit qu'on vit un rapport tendu à l'encadrement, ravivant des postures infantiles ou éprouvant des réticences parfaitement justifiées si cet encadrement se situe lui-même dans le jugement, la prescription injonctive ou à l'inverse la complaisance.

À l'opposé, lorsque cet encadrement soutient un dialogue bienveillant dans le même sens qu'énoncé précédemment et sait étayer les accompagnants dans les situations complexes, éprouvantes ou gratifiantes, il a toute raison d'attendre de l'équipe qu'elle soit garante des bonnes pratiques formulées au niveau de la structure ou plus généralement dans les recommandations de bientraitance.

⁸ « *On a beau dire, on a beau faire, ça fait du bien d'être amoureux.* » Jacques Brel.

ANNEXE

Quelques notes de lecture, Paul Fustier « Le lien d'accompagnement : entre don et contrat salarial » - Dunod 2000

Socialité = ce qui génère une certaine forme de lien entre les hommes.

Types de socialité qui coexistent – se superposent ou s'opposent.

- **Socialité primaire** : relation de personne à personne = entre individus : parenté – alliance – voisinage – camaraderie – amitié – amour et toute relation dès que le milieu prend forme de communauté. Elle repose essentiellement sur l'obligation de donner – recevoir – rendre.
- **Socialité secondaire** qui régit essentiellement les sphères du politique - de l'économique – de l'entreprise. Aux personnes, elle substitue d'abord les rôles – statuts – fonctions : soignant /soigné – éduquant / éduqué. Elle produit entre les partenaires une forme équilibrée de lien : lien salarial qui éteint la dette et annule le lien interpersonnel.

En travail social, ces deux formes se rencontrent et se heurtent.

Les institutions relèvent d'une socialité secondaire dans la mesure où ce sont des entreprises créatrices d'emplois – se préoccupant du rapport qualité – coût. Le travail y est fait par des personnes salariées. Il s'agit donc d'un échange équilibré géré par le droit du travail et les conventions collectives.

Mais elles relèvent aussi d'une socialité primaire de par leur histoire et les valeurs qui ont présidé à leur fondation.

Vouloir opposer ces 2 formes de socialité aboutit à des distorsions imaginaires et des imagos clivés : on aurait

- D'un côté le salarié – sorte de mercenaire agissant pour de l'argent
- De l'autre le bénévole qui agit gratuitement, avec son cœur et sa générosité.

Comme si l'argent était meurtrier pour les sentiments.

En travail social, on insiste sur le caractère objectif du service rendu : → tendance à la « purification » à l'« asepsie » pour repousser – se débarrasser – de l'affect qui produit du lien. Autrefois, le travail social était assumé en majeure partie par les rapports familiaux - de voisinage ou d'amitié (socialité primaire). Puis il a été assumé par des professionnels rémunérés par des organismes spécialisés au nom d'un désir de libération des contraintes liées aux liens familiaux → on dissocie le service rendu du lien personnel entre les individus.

D'une part, il y a la professionnalité–technicité, d'autre part les émotions qui relèvent du privé, du personnel, et seraient de redoutables adversaires des professionnels. Ce qui voudrait dire qu'en face, il y a le concept d'un affect pur, libéré de l'impureté des tâches à accomplir.

Si on veut se centrer en travail social sur la tâche, le service à rendre, en éliminant l'impureté du lien relationnel parce qu'il nuit à la productivité, le travail social se résume alors à la résolution technique d'un problème posé.

On risque de ne régler que le symptôme. Régler, et pouvoir percevoir le problème de fond nécessite de perdre du temps pour que se construise un lien qui, seul, permettra au sujet de s'approprier la solution que l'on propose à son problème.

S'en suivent des différences :

• **Dans les modalités de traitement des problèmes :**

- En travail purifié on considère le problème à résoudre comme une entité isolable, indépendante des caractéristiques de personnalité de ceux qui ont le problème. La réponse doit consister en une solution technologique qui fait disparaître le problème en modifiant la réalité extérieure. Ex : trouver un emploi – un logement – placer un enfant en famille d'accueil... Cela peut parfois suffire.
- En travail non aseptisé, le problème est d'emblée perçu comme renvoyant à une situation globale plus complexe dont il faut chercher l'origine : difficultés psychiques – circonstances extérieures – réactivation de vécus antérieurs Ce n'est alors pas seulement le problème réel du moment qui doit être traité mais aussi sa dimension psychologique.

• **Dans le mode de socialité :**

- En travail purifié, la seule complexité retenue est technique. Contrat et place de chacun sont clairs – on peut travailler hors lien – les affects n’ont pas leur place : socialité secondaire pure.
- le travail social non aseptisé relève lui d’une socialité mixte → le lien se complexifie et on ne peut plus en rendre compte uniquement à partir d’un contrat salarial ou d’une prestation de service neutre et purement technologique. Cela implique des risques : ceux liés à la problématique du don/contre-don ou à l’interprétation comme don de ce qui est un acte professionnel.

• **Deux conceptions de la productivité :**

- Dans le travail social purifié, il s’agit de proposer la meilleure réponse dans les délais les plus brefs → politique de rentabilité – procédures d’évaluation relativement simples.
- Dans le travail social non aseptisé, ce qui compte c’est moins la solution trouvée que le processus pour aboutir au résultat. Peu de productivité directe mais une productivité du lien social car c’est lui qui sera porteur de solution → accepter d’établir un lien souple, fait de va et vient – sans souci de productivité immédiate. C’est dans ce flou, générateur d’ambiguïté, que se manifestent les interrogations de chacun sur chacun.

Le don et la transaction salariale s’encastrent en fait l’un dans l’autre – ils ne s’opposent pas, mais forment un paradoxe. Tant que la part du don reste dans le non-dit, le paradoxe est contenu.

La professionnalité, le recours à une conception technique de celle-ci, participent à la reconstruction d’une barrière de protection que le partage du quotidien tend à détruire (= remet de l’asymétrie dans la relation : il y a celui qui sait et qui peut – celui qui ne sait pas et est impuissant).

Le lien d’accompagnement relève de deux variables :

- Échange contractuel
- Échange par le don.

Chaque lien est plus ou moins saturé dans l’un des deux axes. En face, l’usager développe une attitude interprétative reposant sur le désir. Cette interprétation finit par générer ce qu’elle a cru repérer et produit du lien ou de l’absence de lien. Le professionnel, tout en restant égal à lui-même, n’est donc pas perçu de la même façon selon l’interprétation faite par l’usager.

- L’interprétation par la norme d’emploi ne fait guère de place au lien
- L’interprétation par le don génère du lien, mais un lien qui pourrait se détruire lui-même du fait de ses excès ou détruire toute professionnalité.

Le professionnel, conscient de ce double écueil peut mettre parfois en place des tentatives de compromis en introduisant des situations métissées = en adjoignant aux situations pouvant favoriser l’interprétation par le don, des éléments favorisant l’interprétation par la norme d’emploi.

Accompagner en laissant la question des intentions ouverte suppose que les travailleurs sociaux soient très à l’aise avec la nécessité de maintenir l’ambiguïté de leur position. Pour ne pas sombrer dans la confusion, ils ont alors besoin d’un système de repérage pour opérer les différenciations utiles.

Les agir professionnels se situent dans un cadre de travail défini par l’institution et les conventions collectives. Ils sont repérés et repérables. Mais le professionnel n’a pas le contrôle des interprétations que ces agir alimentent et qui sont issues de l’imaginaire des usagers.

→ Le professionnel doit agir seulement en professionnel en exécutant les tâches définies par l’institution. Il doit être stable = il n’a pas à se laisser contaminer par ce qui est déposé en lui par le désir de celui dont il s’occupe.

→ **Les agir professionnels ne doivent pas être modifiés par les projections et en même temps, il faut accepter ces projections.** La professionnalité ne doit pas faire barrage à l’expression de l’imaginaire de l’autre.

Rester dans l’énigme impose de bien différencier, pour soi, agir professionnel et projection dont on est l’objet – de n’induire aucune réponse qui aille ou dans le sens du don, ou dans le sens de la norme d’emploi. Ne pas confondre réalité psychique et réalité matérielle.

Cela implique aussi de savoir faire un travail symbolique. Rester dans l'ambiguïté, l'indécidable quant à la réponse, suppose de savoir faire le deuil d'espairs imaginaires – déjà pour soi et ensuite de savoir aider l'utilisateur à faire ce deuil. **Faire le deuil, c'est pouvoir mettre des mots pour se placer dans l'ordre du symbolique et éviter que cet imaginaire ne passe dans l'ordre de la réalité.** Il s'agit de reconnaître les affects – d'accepter le désir, tout en sachant qu'il ne se réalisera pas.

Ce travail s'effectue à partir des affects de déception – d'abandon – de violence, qui émergent lorsque le désir échoue à se satisfaire.

Il existe deux niveaux de professionnalité :

- Le niveau 1 défini par le contrat de travail et les actes qu'il suppose
- Niveau 2 (méta professionnalité) qui contient le niveau 1 + la capacité de donner un sens à l'acte répondant à un objectif professionnel en mettant au travail les situations qui adviennent pour les intégrer dans une position soignante. Cela implique que la professionnalité niveau 1 soit suffisamment assurée et stabilisée pour ne pas être attaquée lorsqu'une réponse déborde.

Une institution est à la fois une communauté et une entreprise. On y trouve donc les deux formes de sociabilité. Dès lors que des liens professionnels s'établissent avec les usagers, ils sont obligatoirement ambigus : ils sont liés au contrat de travail donc tiennent de la professionnalité et tiennent aussi de l'échange par le don. Il s'agit d'une réalité mixte – que l'utilisateur est libre d'interpréter à sa guise.

Le professionnel lui-même doit supporter l'ambiguïté de sa situation Il doit accepter et maintenir ensemble le fait d'être à la fois créé et trouvé. Pour cela il lui faut **savoir différencier et distinguer actes professionnels déterminés par le contrat de travail et indépendants de la personne de l'utilisateur (le trouvé) de la production imaginaire déposée en lui (le créé).**

La professionnalité est en fait une méta professionnalité qui est plus que de la simple professionnalité. Elle doit être apte à contenir, tout en les distinguant, la professionnalité niveau 1 et ce qui vient s'y loger à partir de l'interprétation sans se laisser agir par elle et par les projections.