



HAL
open science

Lutte contre les discriminations, prise en compte de la diversité et éthique de la responsabilité dans l'intervention sociale : à partir de dispositifs réflexifs

Claire Autant-Dorier

► To cite this version:

Claire Autant-Dorier. Lutte contre les discriminations, prise en compte de la diversité et éthique de la responsabilité dans l'intervention sociale : à partir de dispositifs réflexifs. *Hommes & migrations*, 2011, Les discriminations au féminin pluriel, juillet-août 2011 (n° 1292), pp. 58- 69. halshs-02013199

HAL Id: halshs-02013199

<https://shs.hal.science/halshs-02013199>

Submitted on 10 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Lutte contre les discriminations, prise en compte de la diversité et éthique de la responsabilité dans l'intervention sociale : à partir de dispositifs réflexifs.

Par Claire Autant-Dorier, maître de conférences en sociologie, université Jean Monnet-Saint-Etienne ; université de Lyon, laboratoire Centre Max WEBER (UMR 5283 CNRS)

Dans le champ de l'action sociale, les intervenants sont en prise directe avec des situations discriminatoires qui touchent les publics dont ils ont la charge. Or penser en termes de lutte contre les discriminations ne va pas d'emblée de soi. Les travailleurs sociaux sont réticents à les prendre en compte estimant la réponse juridique trop restrictive. Pourtant, sur le terrain, ils restent conscients de la spécificité du traitement de ce type de problèmes. A un diagnostic complexe doivent correspondre des dispositifs adaptés à la fois aux territoires et aux populations discriminées.

Alors que le référentiel de la lutte contre les discriminations se développe sur le terrain de l'entreprise, il semble que, dans le champ du social, cette forme de lutte contre l'inégalité aille de soi et dans le même temps ne se fasse pas sans quelques remises en question. Ce nouveau référentiel interroge les conceptions antérieures et conduit à produire de nouvelles normes sans parvenir à s'imposer complètement. Nous proposons d'analyser ici ce processus de construction d'un nouveau rapport au mondeⁱ. Nous faisons en particulier l'hypothèse que la façon dont divers acteurs de l'action sociale se saisissent de ce problème public (centre sociaux, assistantes sociales, médiatrices, éducateurs, agents de développement...) est révélatrice des limites et des transformations des principes éducatifs propres au modèle de l'intégrationⁱⁱ.

Nous examinerons, dans un premier temps, ce qui semble constituer une résistance, peut-être à juste titre, à l'appréhension des choses en termes de lutte contre les discriminations. Cela vient-il de la difficulté à penser les relations interethniques dans le champ du "social" ? Ou bien est-ce dû aux déplacements particuliers (vers le domaine juridique, vers le principe libéral de l'égalité des chances) que l'approche en termes de discriminations impose ? Dans un second temps, nous étudierons la façon dont les dispositifs et les acteurs font face aux discriminations, sans d'ailleurs toujours inscrire clairement cette action dans une lutte estampillée comme telle. Quels savoir-faire mobilisent-ils ? Quelles formes de relations à l'autre particulières instituent-ils ? Comment cela réinterroge-t-il les principes du travail sur et avec autrui et conjointement ceux du vivre ensembleⁱⁱⁱ ?

Des discriminations mal reconnues

Le présent propos s'appuie, d'une part, sur l'accompagnement depuis dix ans d'un dispositif d'agents de développement local à l'intégration (ADLI^{iv}). D'autre part, sur des observations conduites dans des groupes de réflexion mis en place par des professionnels de l'intervention sociale : le premier autour de ce qu'ils avaient alors désigné comme du "trouble identitaire", le deuxième autour du vieillissement des femmes migrantes, le troisième autour de l'interculturalité^v. Dans ces divers cas, La question de l'accès aux droits et la question des discriminations sont posées. Ces recherches de terrains sont également mises en rapport avec celles effectuées par quelques collègues : groupe d'analyse de la pratique d'éducateurs (Abdelkader Belbahri), recherche-action sur les discriminations dans les associations de quartier (David Grand), et en contre point : mise en oeuvre de la charte "diversité" dans un grand groupe industriel français (Jeanne Chanet-Garcia).

Les acteurs dont nous parlons ici sont missionnés sur ces questions, leur parcours personnel ou leur position institutionnelle les y ont particulièrement sensibilisés et ils s'engagent volontairement dans une réflexion sur ce sujet à laquelle le chercheur est justement convié.

Une reconnaissance paradoxale des problèmes

Il faut relever d'abord un paradoxe : les intervenants sociaux, assistantes sociales, médiatrices, responsables de centres sociaux dans des quartiers de logement social et, à plus forte raison, les agents de développement local à l'intégration (ADLI) se trouvent, du fait même de leur mission, dans des contextes où les phénomènes de discrimination sont extrêmement présents. Les diagnostics menés sur les divers territoires identifient clairement des problèmes d'accès aux droits (RMI, naturalisation, retraite, aide à domicile...), des problèmes d'accès au logement (droit de préemption abusif, difficulté d'obtention de logement sociaux), des problèmes d'accès à l'emploi, des orientations scolaires en cycle court ou classes spéciales injustifiées, etc. Les tensions et les blocages qui justifient en particulier la mise en place d'un dispositif ADLI sur un territoire relèvent en grande partie de discriminations ethniques, quand il ne s'agit pas franchement de situations de racisme ouvert.

Or, dans les diagnostics et les projets d'action, ces constats ne sont pas d'abord formulés dans les termes de la discrimination et de la lutte contre les discriminations. On parle de trouble identitaire, de situations de blocage, de difficultés d'accès, de décalage culturel... Lorsque l'on aborde frontalement avec ces intervenants la question de la lutte contre les discriminations, ils répondent spontanément qu'ils ne font pas ou qu'il ne s'agit pas de faire de la lutte contre les discriminations. Ils se réfèrent davantage à la notion d'accès au droit et à celle de l'insertion, inscrivant leur action plus en amont dans la prévention de la discrimination. Comme le note également un rapport du CRDSU^{vi}, les actions sont d'abord orientées vers le public discriminé avec un objectif d'étayage de celui-ci : informations, formations, soutien aux démarches...

L'ethnique demeure, comme le note Milena Doytcheva *“essentiellement un ‘handicap’ à réparer car il est synonyme d'une série de carences. La notion de ‘handicap socio-culturel’, forgée dans les années soixante et soixante-dix, si elle n'est plus aussi explicite aujourd'hui, demeure à l'arrière plan du traitement social de l'immigration. L'altérité y a été et est encore considérée sous l'angle privilégié de la difficulté et du dysfonctionnement, qui appelle des mesures destinées à compenser le ‘handicap’, à combler l'écart^{viii}”*.

Sur les divers terrains observés, on revendique la reconnaissance et le respect des droits du public immigré. On défend une conception de l'intégration qui se démarque de l'idée d'assimilation à une norme unique. Mais le terme de “discriminations” est écarté. Comment interpréter cette résistance à endosser ce nouveau référentiel ? Comment expliquer que les problèmes ne trouvent pas leur traduction en termes de discrimination ? Deux hypothèses semblent pouvoir être formulées face à ce paradoxe.

Faire face à la complexité

La première hypothèse consiste à dire que parler en terme de “discriminations”, réduit la complexité des problèmes au registre juridique et ne permettrait pas de comprendre ce qui est en jeu dans les situations envisagées. Ainsi, une telle qualification des faits ne donnerait pas aux acteurs des ressources satisfaisantes pour agir. Car la question qui semble se poser n'est pas tant celle de définir ce dont il s'agit que de définir ce qui va être l'objet et les modalités de l'action. Les travailleurs sociaux classiques comme les médiatrices ou agents de développement valorisent au contraire leur capacité à analyser l'ensemble des composantes de la situation locale. Leur expertise repose sur leur aptitude à comprendre les logiques des divers acteurs, à connaître également (du moins pour certains) les pratiques et les caractéristiques culturelles qui peuvent poser problème dans la relation et constituer des motifs de blocage. Ils vont donc jouer sur l'ensemble de ces facteurs plutôt que d'user du seul registre du droit pour agir. Il faut noter qu'assez peu d'intervenants ont une connaissance

réelle des cadres d'actions juridiques, des recours associatifs possibles, et ont suivi des formations à ce sujet.

D'une certaine manière c'est justement parce qu'il s'agit bien de discriminations, dans toutes leurs dimensions individuelles et systémiques, que les acteurs se devraient de les décomposer en autant de sous problèmes particuliers pour pouvoir les traiter^{viii}. Nous analyserons comment l'intervention se fait alors dans une logique d'accompagnement et de responsabilisation des acteurs. En ce sens, la notion de discrimination systémique pourrait constituer une meilleure ressource pour agir. Les organismes de conseil qui accompagnent les entreprises pour être moins discriminantes choisissent d'ailleurs cette perspective^{ix}. Mais elle apparaît peu connue des acteurs de terrain de l'action sociale : la notion de discriminations et la lutte contre celles-ci sont d'abord référées aux discriminations directes et à la mise en accusation judiciaire. Cette perspective amène à formuler une seconde hypothèse.

Eviter le conflit

Parler en terme de "discriminations" apparaît trop dérangeant, et provoque des réactions d'hostilité, des résistances et des dénégations extrêmement fortes. Marie-Christine De Benedetti^x dans l'expérience qu'elle conduit au service insertion de la Mairie de Villeurbanne montre comment, à chaque échelon de traitement de la question, le processus d'acceptation du problème est à renouveler : l'importance du phénomène est d'abord déniée, on relativise ses effets, on concède seulement une dimension marginale, enfin on retourne l'accusation de discrimination en direction des populations visées elles-mêmes. Elle note que la phase du témoignage constitue alors un point de passage obligé que l'on a du mal à dépasser. Elle constate trois obstacles principaux à la reconnaissance du problème : le cadre républicain qui présuppose qu'il y a égalité de traitement et interdit de distinguer les personnes en raison de leur origine produit du déni, le cadre de pensée en termes de domination conduit à requalifier les choses en termes d'inégalités, enfin les particularités culturelles sont mobilisées en vue d'interprétations en termes de distance et d'éloignement d'avec les attentes "légitimes".

Dans ce cadre, notre première hypothèse est du même ordre : les intervenants sociaux préfèrent ne pas imputer les phénomènes qu'ils observent à de la discrimination. Ils considèrent qu'il s'agit d'inégalités en général, voire pire, ils admettent que ce sont les caractéristiques du public qui justifient le traitement qui leur est fait : problème de présentation de soi pour l'emploi, préférence communautaire pour le logement,...

Plus pragmatiquement, ils mettent en avant l'idée que cette entrée en matière risquerait de nuire au travail qu'ils font dans le sens de l'intégration ou du vivre-ensemble. Les adultes-relais, agents de développement ou certains éducateurs et associations d'aide aux migrants ont pour rôle d'apaiser des relations interethniques tendues. Selon eux, engager leurs actions par la lutte pourrait avoir un effet contre-productif en provoquant des réactions de défense et de résistance. Leur simple arrivée sur le territoire suffit de fait parfois à provoquer ces réactions. En ce sens ils sont, ou leur action est aussi, objet de discrimination : toujours susceptible d'être disqualifiée parce que non conforme à l'idéal républicain. Agents doublement mal considérés par leur employeur ou par leurs partenaires car bien souvent eux-mêmes immigrés et menant une action jugée problématique. Ainsi, chaque fois qu'ils identifient ce qu'ils appellent des "blocages", ils ont d'abord à légitimer leur présence et le ciblage de leur intervention sur le public immigré avant de les faire reconnaître et de proposer des formes d'actions positives. Marie-Christine De Benedetti souligne que ce système instable est très éprouvant dans la conduite de l'action. Ceci explique sans doute l'euphémisation dont elle fait l'objet malgré le volontarisme de ces acteurs : on préfère ne pas brandir l'étendard de la lutte contre les discriminations !

Défendre une certaine conception de l'action

Pour certains, l'enjeu est aussi de ne pas se tromper d'action : faire de la lutte contre les discriminations peut conduire dans certains cas à changer sensiblement de cible et de public. Elle risque de conduire à s'intéresser à des populations qui ont déjà certains atouts pour réussir (diplômes, maîtrise de la langue, moyens financiers) et pour lesquels ce qui fait objectivement obstacle est clairement identifiable en termes de discriminations : en tant que dernière barrière pour accéder. Alors que l'action sociale consiste d'abord à se préoccuper de ceux qui sont le plus en difficulté. La lutte contre les discriminations est identifiée comme renforçant une idéologie du mérite qui laisse sur le bord de la route les populations fragilisées. En ce sens, ces acteurs pointent un aspect important : la lutte contre les discriminations n'est pas ce qui viendrait parachever l'intégration et permettre qu'elle advienne sans entraves. Elle opère le passage de l'idéal de l'égalité à celui de l'idée d'égalité des chances. On ne donne plus des droits pour compenser les inégalités, mais des chances de faire ses preuves. Le cadre de référence n'est plus le même, il s'agit de responsabiliser les individus pour qu'ils manifestent leur volonté de participer, avec toute l'ambivalence d'une telle tendance. Il n'est pas fortuit de retrouver cette même thématique de la responsabilité au coeur de la rhétorique déployée par le grand groupe industriel étudié par Jeanne Chanet-Garcia^{xi}.

Une éthique de la responsabilité

Malgré la difficulté à se saisir de ce nouveau référentiel de la lutte contre les discriminations, on peut néanmoins identifier des actions qui contribuent à lutter contre des actes discriminatoires ou contre les effets des discriminations. Au-delà, il apparaît que si le cadre classique de l'action publique dans le domaine social, marqué par l'idéal d'intégration, ne permet pas de parler en termes de discriminations ethniques, en revanche certaines pratiques semblent révéler une approche nouvelle de ces questions. De façon pratique, certains acteurs mobilisent des compétences et jouent des rôles qui rendent sinon impossibles du moins plus compliquées les discriminations qui avaient cours avant leur présence. Les compétences essentielles identifiées ne sont pas celles de la lutte et de la revendication, mais celle de la négociation et de la persévérance. Trois figures particulières peuvent permettre de rendre compte des rôles joués et des compétences déployées : le témoin, le traducteur et le diplomate. Elles sont dans le même temps des figures de la reconnaissance de l'Autre et des figures de l'accompagnement, prenant de ce point de vue pleinement sens dans les transformations de l'intervention sociale^{xii}. Les nouvelles formes de travail social que ces auteurs identifient favorisent l'accompagnement plutôt que le travail éducatif et renoncent à l'idéal d'intégration pour admettre la réalité des situations d'inégalité : l'institution ne se veut plus aveugle à celle-ci, elle doit faire avec et travailler à rendre les personnes intégrables, plus qu'à les intégrer. L'important n'est plus de se mouler dans un même modèle mais d'être en capacité de dire ce que l'on souhaite être et la place que l'on souhaite prendre : une nouvelle norme d'individualité s'impose alors. L'utilisateur apparaît ici comme producteur du service tout autant que comme destinataire de celui-ci. Notons que, de ce point de vue, la lutte contre les discriminations entre pleinement dans l'exigence du souci de l'utilisateur.

Toutefois, les pratiques d'accompagnement de la personne qui reconnaissent ses spécificités ethniques demeurent finalement marginales, marquées par une logique de dérogation pour des situations conçues comme particulièrement problématiques^{xiii}. Il reste même souvent hors du cadre des politiques publiques, comme le note J. Roux au sujet de l'association de femmes-relais "Les voisines" à St Etienne : *"Ici le lien n'est pas activé pour faciliter l'accès aux institutions, dans une problématique de l'intégration, il est au contraire construit dans un espace d'écart avec l'institution, là où l'institution crée le vide ou le silence, par la peur de*

s'inscrire dans une 'catégorie' du travail social^{xiv}.” Dans certains cas observés, on en vient toutefois, certes modestement, à reposer la question du fonctionnement institutionnel ; voyons à travers quelles formes.

Le témoin

Le témoin endosse la parole de l'autre et partage son expérience. Il est au plus proche de ce qu'il a vécu et en mesure de transporter, dans un espace où il peut être entendu, la sensibilité de sa parole. *“Chaque réaction affective négative suscitée par une expérience du mépris à l'égard des exigences de la reconnaissance offre au sujet concerné la possibilité d'acquérir un appréhension cognitive de l'injustice dont il a été victime^{xv}.”* Cette expérience le dote de ressources cognitives lui permettant de penser la reconnaissance et de lutter. Dans le cas de figure qui nous intéresse, il ne s'agit pas là tant de témoigner de la discrimination dans le cadre d'un procès ni même seulement d'attester de tel fait de discrimination dont on aurait été témoin ou confident mais, à partir du témoignage du vécu de l'expérience migratoire et discriminatoire, de rendre raison de la position dans laquelle les personnes se trouvent, de la façon dont elles agissent. De façon plus primordiale, le témoignage donne du crédit au problème et à la façon de le traiter. Nous avons souligné plus haut l'importance du témoignage comme point de passage obligé pour faire entendre la réalité du problème des discriminations, de ce point de vue cette capacité à témoigner constitue une compétence essentielle. Elle est notamment le fait des intervenants sociaux qui vivent eux-mêmes une expérience de discrimination du fait de leur origine. Ils articulent statut de victime et statut d'expert : la proximité et l'expérience partagée avec les uns sont réinterprétées dans un travail réflexif qui permet d'en parler aux autres. Notons que ce travail de réinterprétation et la position intermédiaire du témoin amène justement à déjouer les assignations identitaires et les catégorisations sur lesquelles se fonde la discrimination.

Alors que la figure du travailleur social traditionnel se caractérisait par la distance propre à la posture éducative, celle de l'intervenant social du dispositif d'accompagnement puise dans la proximité des ressources pour une action ajustée aux spécificités de la situation. Isabelle Astier montre que l'on passe alors d'une logique du consentement à une production de la confiance. Celle-ci ayant pour visée la responsabilisation de l'utilisateur mais aussi des acteurs institutionnels. Du côté des usagers, la mise en confiance conduit les personnes à s'engager dans la relation et à participer à ce qui est proposé (cours de langue, réunion de parents d'élèves, formation...) et, au-delà, leur donne des capacités à agir, selon une logique d'*empowerment*. Du côté des institutions, en instaurant une relation sur le mode de la confiance, les intervenants tentent de casser les logiques systémiques des discriminations qui ne pouvaient fonctionner que tant que l'on traitait les gens comme des cas, des risques ou des problèmes et non comme des personnes. Ceci est concomitant d'un engagement dans le travail comme engagement moral personnel et mode de reconnaissance de soi. *“Produire de la confiance, et pas seulement du consentement, donne au travail une nature éthique et non plus simplement technique^{xvi}.”* Cette dimension éthique constitue sans doute le ressort central d'une action contre les discriminations. Reste que les agents qui sont dans ce type de situation se retrouvent parfois bien seuls à porter cette exigence, et ils peinent à passer le témoin à d'autres qui soient garants de l'action initiée. Si la conscience de la nature éthique de sa mission peut contribuer à le faire tenir, elle ne suffit pas toujours à modifier l'environnement dans lequel il se porte témoin. Le manque de reconnaissance professionnelle est souvent évoqué comme une difficulté.

Le traducteur

La figure du traducteur réfère aux connaissances linguistiques que mobilisent certains intervenants dans leurs pratiques^{xvii} mais aussi à la capacité de passage d'un registre dans un autre. La capacité de traduction, du français dans les langues des populations migrantes et inversement ou du registre de langue administrative et institutionnelle au registre ordinaire et plus populaire, apparaît comme une compétence fondamentale parce qu'elle permet de faire place à l'Autre dans son altérité. Elle permet de faire entendre sa voix, au sens de *voice*^{xviii}, alors que celle-ci a souvent été exclue, dévalorisée, voire combattue (dans le cadre de l'enceinte scolaire notamment). La présence du traducteur permet que la langue de l'autre ne soit plus réduite à une incapacité, à un non langage, mais lui donne capacité à exprimer son point de vue. Cela suppose toutefois symétriquement de travailler à ce que cette expression soit perçue comme une ressource et non comme une menace, une perte de pouvoir et d'expertise par les acteurs institutionnels et professionnels. Yvan Leanza, analysant les consultations en pédiatrie en présence d'un interprète-médiateur, montre que cela suppose un travail de formation et d'accompagnement des professionnels^{xix}. Les observations conduites sur le dispositif ADLI depuis quelques années vont également dans ce sens : le simple usage instrumental de la médiation-traduction pour faire passer des messages dans un sens ou, en sens inverse, pour permettre un décodage culturel, ne semble suffire si un travail de déplacement des perspectives et des postures ne s'opère pas. Déplacement qui seul permet de sortir des logiques discriminatoires antérieures.

Les temps de rencontres et de formation avec les ADLIs ont permis d'identifier comment certains avaient opérés le basculement du côté d'une traduction qui vise à faire entendre la voix qu'elle porte alors que certains, du fait du cadre institutionnel dans lequel ils sont pris ou de leur fonctions antérieures, ont plus de difficultés à le faire.

Le diplomate

Le diplomate est défini par Isabelle Stengers comme celui qui garantit le milieu de l'autre. Il s'assure que ses intérêts fondamentaux ne sont pas menacés tout en oeuvrant au rapprochement des points de vue. Ses compétences sont celles de la circulation entre des univers et de la négociation. *“L'exercice politique par excellence qu'est la diplomatie suppose d'éprouver les fins de l'action dans les conditions même de l'action. Autrement dit, c'est de la qualité de l'agencement collectif du traitement du problème, c'est-à-dire de la capacité à construire collectivement le problème sur mesure, que dépend la possibilité de le régler^{xx}.”* Concrètement, à l'opposé d'une logique de lutte, il s'agit plutôt d'identifier des terrains d'entente, des domaines d'actions moins conflictuels pour initier des collaborations et impliquer les partenaires. Il s'agit de construire des accords sur les termes du problème avec un ensemble de partenaires (comité de pilotage, groupe de réflexion volontaire permettant un certain détachement des rôles institutionnels, ...). Ils vont également chercher à identifier dans les missions et les normes professionnelles déjà en vigueur les ressources pour agir dans le sens de leur mission et contre les discriminations (citoyenneté pour un centre social, accès au droit dans le domaine de l'insertion, etc.). L'action diplomatique consiste bien en cela : ne pas déclencher la guerre mais faire évoluer des positions et des attitudes progressivement. Elle se fait au risque de provoquer une crispation, un retrait soudain. Cette démarche est d'autant plus efficace qu'elle s'appuie sur une bonne connaissance des acteurs légitimes, des dispositifs, des droits, des recours possibles. L'agent a alors plus de poids dans la négociation. Tout l'enjeu consiste, à partir d'actions localisées, individualisées, à passer au traitement plus large des problématiques d'ensemble (politiques d'attribution des logements, place des parents dans l'école, plan de formation de l'entreprise...).

Avec la figure du diplomate, on touche semble-t-il à un point tout à fait fondamental de la transformation des politiques sociales et notamment des politiques d'intégration. Alors que

cette dernière prétendait s'exercer au travers des grandes institutions nationales et dans une perspective d'effacement progressif des différences, on observe là des dispositifs territorialisés adaptés aux spécificités des publics. Les institutions se dotent d'outils et de moyens complémentaires qui viennent, non pas seulement compléter sa mission ou en combler les défauts, mais qui en changeant quelque peu le sens. Alors qu'il s'agissait d'extraire l'individu de son milieu pour en faire un citoyen anonyme, on prend là en considération ses attachements, on envisage de reconfigurer tel ou tel service pour qu'il corresponde effectivement aux besoins des usagers. Ainsi le groupe de réflexion sur "femmes âgées migrantes" discute-t-il de l'hypothèse de maisons de retraite et de services à la personne (quant à eux déjà existants dans le privé) adressés spécifiquement aux vieux immigrés musulmans. Le public n'est plus tout à fait un ayant-droit mais plutôt une partie prenante, ce qui suppose qu'il dispose des ressources pour prendre part. La présence de l'agent-diplomate constitue une de ces ressources, au risque d'être la seule. L'injonction à participer peut devenir alors une modalité de plus de discrimination.

Conclusion

La lutte contre les discriminations, parce qu'elle oblige à voir et à faire voir ce qui devrait dans le cadre républicain être ignoré (les identités ethniques), impose un double mouvement de reconnaissance de l'Autre et de singularisation de l'accompagnement social. Elle fait écho aux soucis pragmatique et éthique de certains acteurs situés, de par leur expérience ou leur fonction, à la marge des institutions. Elle se déploie souvent dans les interstices de l'intervention sociale : les acteurs qui s'y engagent construisent des espaces hybrides à la faveur de la complexité des dispositifs et du flou relatif de leurs missions^{xxi}. Ils tentent d'introduire du jeu dans les logiques et les mécanismes institutionnels et de trouver des alliés parmi la multitude des divers acteurs. Mais ces formes d'action apparaissent paradoxales : si le souci de l'utilisateur amène à adapter les approches et à réinterroger les fonctionnements routiniers souvent discriminatoires, ce même souci rencontre le mouvement de responsabilisation des publics et les préoccupations managériales d'efficacité qui ne sont pas sans poser question.

ⁱ Pierre Muller, "Esquisse d'une théorie du changement dans l'action publique. Structures, acteurs et cadres

ⁱⁱ Jacques Ion, Bertrand Ravon, *Les Travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte, 2002.

ⁱⁱⁱ Les analyses présentées ici sont le résultat de travaux et réflexions conduits dans le cadre du cluster 12 de la région Rhône-Alpes, programme "Complexités identitaires et mobilisations de compétences face aux discriminations", mené en collaboration avec Jeanne Chanet-Garcia, Abdelkader Belbahri, Elsa Chevrier, Catherine Gauthier et les interventions de Valérie Sala Pala et Marie-Christine De Benedetti lors de séminaires.

^{iv} Dispositif piloté par la DAIC, expérimenté dès 1997 pour des populations turques et élargi depuis 2004. Il concerne 14 départements de France métropolitaine et d'outre mer, il cible une population immigrée sur un territoire donné, identifiée en raison de difficultés particulières d'intégration (logement, emploi, vieillissement, ...). Un diagnostic local est mené et l'action suivie par un comité de pilotage. Des rencontres régionales puis nationales se sont mises en place. Elles consistaient à confronter les diagnostics locaux, à échanger sur les méthodes d'intervention, à identifier les principes d'action, à en repérer les effets et limites et à analyser les enjeux de ce type d'intervention avec les acteurs concernés : agents, employeurs, référents DDASS et ministère. La démarche de recherche a été la suivante : suivi de l'un des agents sur le territoire, participation aux rencontres ADLI. Voir Claire Autant-Dorier, "De l'exception turque à la construction d'un nous composite" in Belbahri Abdelkader (dir.), *Les enjeux de la reconnaissance des minorités. Les figures du respect*, Paris, L'Harmattan, coll. "Logiques sociales", 2008, pp. 105-125.

^v Ces groupes rassemblent divers acteurs : assistantes sociales, éducateurs, conseillères ESF, femmes-relais, représentant conseil général ou DTEFP, organismes de formation pour migrants, responsables associatifs. Nous avons été sollicitée par eux pour accompagner leur réflexion et apporter des éclairages sur les questions soulevées,

sur une période de 6 à 12 mois (réunions mensuelles ou bimensuelles).

^{vi} *Les Échos des ateliers permanents du CR•DSU n°3 - Septembre 2008.*

^{vii} Milena Doytcheva, *Une discrimination positive à la française. Ethnicité et territoire dans les politiques de la ville*, alternatives sociales, Paris, La Découverte, 2007, p. 100.

^{viii} Valérie Sala Pala montre bien à ce propos la logique systémique des discriminations à l'œuvre dans les logements sociaux. Les intervenants sociaux que nous rencontrons s'attachent directement à déjouer les différents rouages du système plus qu'à désigner globalement le phénomène de racisme institutionnel. Voir Valérie Sala Pala, "Le racisme institutionnel dans la politique du logement social", *Sciences de la Société*, n° 65, 2005, pp. 87-102.

^{ix} Colloque ISM Corum. *La mesure des discriminations liées à l'origine*, lundi 22 octobre 2007, ENS, Lyon.

^x Intervention à Saint-Étienne, dans le cadre du séminaire : "complexités identitaires et mobilisations de compétences face aux discriminations", Thèse en cours sous la direction de Françoise Lorcerie

^{xi} La charte de la diversité s'inscrit ici dans la démarche "responsabilité et performance" du groupe. On retrouve là très clairement le nouvel esprit du capitalisme. Voir Luc Boltanski, Eve Chiapello, *Le Nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.

^{xii} Jacques Ion, Bertrand Ravon, « Institutions et dispositifs » in *Le travail social en débat(s)*, Paris, La découverte, 2005, pp. 71-85 ; Isabelle Astier, *Les Nouvelles règles du social*, Paris, PUF, coll. "Le lien social", 2007.

^{xiii} Milena Doytcheva, *op. cit.*, p. 114.

^{xiv} Jacques Roux, "Maintenir le lien dans/avec les quartiers sensibles : le mouvement des femmes-relais et l'association 'Les Voisines' à Saint-Etienne", in André Micoud et Michel Peroni (dirs.) *Ce qui nous relie*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 1999, p. 120.

^{xv} Axel Honneth, "Intégrité et mépris. Principes d'une morale de la reconnaissance", in *Recherches sociologiques*, n° 2, 1992, p. 21.

^{xvi} Isabelle Astier, *op. cit.*, p. 180.

^{xvii} Les femmes-relais et médiatrices sont mobilisées pour cette capacité. Pour les ADLI quelques uns interviennent auprès de populations plus diversifiées que celles dont ils connaissent la langue, mais pas de façon centrale. Cette compétence peut aussi être celle de responsables associatifs, de certains éducateurs ou animateurs plus rarement d'assistantes sociales.

^{xviii} Le concept de voice est développé par les sociolinguistes David Silverman & Brian Torode, *The Material World*, London, Routledge and Keagan Paul, 1980. Au delà des mots tout discours énonce implicitement une structure de sens. C'est cette structure qui est nommée voix. Voir également Fiona Stevenson, Nicky Britten, Nick Barber & Colin Bradley, "Giving voice to the lifeworld. More humane, more effective medical care ? A qualitative study of doctor-patient communication in general practice", in *Social science and medicine*, n° 53, 2001, pp. 487-505. cité par Yvan Leanza, "L'interprète, médiateur communautaire : entre ambiguïté et polyvalence" in *L'autre. Cliniques, cultures et sociétés*, vol. 7, n°1, 2006, pp. 109-124.. Cette notion réfère également à l'analyse de Albert Hirschman, *Exit, voice and loyalty : Response to Declines in Firms, Organizations and States*, Cambridge, Harvard University Press, 1970.

^{xix} Yvan Leanza, *op. cit.*

^{xx} Bertrand Ravon, "Le souci du social. L'expérience publique des problèmes sociaux : vers une sociologie de la clinique", mémoire pour l'obtention de l'HDR, sous la direction de Jacques Ion, 2007.

^{xxi} Gilles Jeannot, *Les métiers flous, travail et action publique*, Toulouse, Octares, 2005.