Zeitschrift: Tsantsa : Zeitschrift der Schweizerischen Ethnologischen Gesellschaft = revue de la Société suisse d'ethnologie = rivista della Società svizzera d'etnologia

Herausgeber: Schweizerische Ethnologische Gesellschaft

Band: 11 (2006)

Artikel: Logiques de la réciprocité dans trois centres de protection de l'enfance en Estonie

Autor: Tocheva, Detelina

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-1007388

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 02.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Mots-clés: Aide à l'enfance · Famille · Relation d'aide · Liens subjectifs · Institution · Estonie

LOGIQUES DE LA RECIPROCITE DANS TROIS CENTRES DE PROTECTION DE L'ENFANCE EN ESTONIE

Abstract: Logics of reciprocity in three centres for child protection in Estonia

The article focuses on relations of reciprocity in three centres for child protection in Estonia. The relations are based on the asymmetrical positions occupied, on the one hand, by social workers in the area of child protection and, on the other hand, by parents (essentially mothers). This relation is analysed as characterised by both domination and exchange. It implies formal contractual reciprocity, as well as affective subjective reciprocity. These two types of reciprocity interact and together construct the overall relationship of aid.

Detelina Tocheva

Cet article étudie le sens et les modalités de la réciprocité dans la relation d'aide à partir d'une recherche de terrain sur la protection de l'enfance que nous avons menée entre 2001 et 2004 en Estonie, dans les deux langues les plus utilisées dans ce pays – l'estonien et le russe. Nous abordons ici la relation d'aide comme un échange spécifique entre des professionnels salariés, médiateurs de la volonté institutionnelle, et des familles dites «à problèmes». L'aide sociale accordée dans le cadre de la protection de l'enfance peut apparaître de prime abord comme une redistribution des moyens de l'Etat et des municipalités vers ceux qui sont estimés être dans le besoin. Mais en réalité, aider signifie exiger des récipiendaires un comportement précis, donc une participation considérée comme équivalente et juste: c'est exiger des parents de «bien» s'occuper de leur enfants (et nous verrons ci-après ce que cela veut dire). En même temps, les parents s'engagent dans la relation d'aide avec certaines attentes et peuvent influencer son évolution. Dans cette relation où les statuts de pourvoyeurs et bénéficiaires sont bien distincts et hiérarchisés, la réciprocité est la règle. Cette dernière se joue simultanément sur deux plans: l'un bureaucratiquement réglementé et formalisé, l'autre subjectif et basé sur un échange affectif.

Définie comme un rapport de pouvoir et d'échange à la fois, l'aide aux familles n'est interprétée ici ni à travers la grille de lecture adoptée par le courant du contrôle social des années 1970 – 80 (*Esprit* 1972; Donzelot 1977; Meyer 1977), ni dans le sens des analyses marxistes (Verdès-Leroux 1978). La relation d'aide est étudiée comme une relation de pouvoir où domination / soumission et échange se conjuguent et ensemble constituent la relation dans son intégrité. Elle ressemble de ce point de vue à d'autres relations entre deux parties engagées dans un rapport hiérarchique impliquant une certaine réciprocité entre ces parties. Tel est par exemple le cas des liens formels et informels entre l'employé et son chef, ou encore celui de la relation de clientélisme qu'entretiennent le client et son patron (Eisenstadt et Roniger 1984; Lenclud 1993). L'aide sociale sera ici analysée au moyen de la notion de réciprocité: cette dernière ne correspond pas à une égalité des statuts, mais à une relation entre deux pôles, une relation de va-et-vient et de vice-versa qui implique le plus souvent un rapport de pouvoir (Sahlins 1972). Il ne s'agit pas de reprendre ici les typologies développées de façon approfondie dans le domaine de l'anthropologie économique – réciprocité généralisée, directe, négative, et d'autres catégories plus affinées. En effet, si la relation d'aide a sa propre économie, elle n'est pas une relation économique. Dans notre cas, la notion de réciprocité est éclairante, car elle est capable de rendre compte de trois aspects fondamentaux de la relation d'aide telle que nous l'avons observée: (1) hiérarchie des deux parties engagées tenues par (2) des obligations mutuelles qui se concrétisent dans le cadre de (3) liens bureaucratiquement définis et de liens subjectifs informels.

En Estonie, un nouveau secteur de la protection de l'enfance s'est édifié depuis que ce pays du nord de l'Europe a accédé à l'indépendance en 1991, à la suite de la chute de

l'Union soviétique. Contrairement aux pratiques soviétiques, éloigner durablement l'enfant de sa famille d'origine est désormais devenu une solution ultime. Au lieu d'extraire l'enfant, il faut aider sa famille: ce postulat est inscrit dans des lois et dispositifs de financement incitant à la création de centres d'aide à la famille. Ces derniers sont d'une grande diversité: centres d'accueil d'urgence ou de soutien psychologique, centres pour jeunes toxicomanes, pour conseils aux parents dits «à problèmes», centres de jour et de placement provisoire. Leur objectif le plus fondamental est d'encourager le lien parent-enfant dans les cas où il menace de se rompre et s'il n'est pas dangereux pour l'enfant.

En général, les centres de protection de l'enfance (si l'on en exclut ceux destinés à un placement à long terme tels que les internats, les orphelinats, les foyers, les *SOS Villages d'enfants*) sont de petites structures avec un personnel restreint – entre un et six employés. Ce personnel est très majoritairement féminin et il est de plus en plus exigé par les chefs de centre qu'il soit diplômé. Les propriétaires des établissements sont soit les municipalités, soit des organisations appelées «associations non lucratives» vivant grâce aux projets financés. Les centres sont installés surtout dans les grandes villes. Trois d'entre eux, qui pratiquent la contractualisation de la relation d'aide, retiendront notre attention.

Dans ces trois lieux, la relation d'aide est officiellement réglementée. L'activité de soutien ne relève pas du bénévolat. Les théories du travail social, du moins celles diffusées localement, ainsi que les textes officiels conçoivent la relation d'aide sous une forme impersonnelle dont nous retrouvons la trace dans les contrats entre pourvoyeurs et destinataires de l'aide. Plus précisément, l'attente d'un retour, donc d'une réciprocité, formulée par les fournisseurs du soutien, est d'une part ancrée dans le contexte institutionnel; cette réciprocité exigée est contractuelle, soumise à des lois et appuyée par un corpus savant sur le soutien à apporter à l'enfant et à ses parents. Mais d'autre part, simultanément, une réciprocité subjective se met en œuvre et régule les rapports entre des individus – dans la pratique le plus souvent des femmes. Ainsi, à l'échange institué par le contrat s'additionne un échange affectif. Ce dernier est une catégorie de contact interpersonnel, subjectif; il se met à exister dès lors que des acteurs des deux côtés engagent une relation. Les aspects officiel et subjectif de la relation d'aide peuvent être séparés pour les besoins de l'analyse. Cependant en réalité ils ne se manifestent en aucun cas de manière isolée l'un de l'autre. L'argument ici est que l'échange contractuel formel et l'échange affectif informel obéissent à des logiques différentes et, néanmoins, ils interagissent et ensemble donnent sens à la relation d'aide. C'est alors en termes de complémentarité et non d'opposition que nous allons les traiter. Notre tâche sera de décrire et d'analyser cette complexité intrinsèque.

En quoi consiste l'aide dans les centres de protection de l'enfance? Qui la fournit, qui la reçoit et quels en sont les usages? Y a-t-il des attentes spécifiques de la part de ceux qui l'offrent envers ceux qui en bénéficient, et vice-versa? Sous quelles modalités concrètes s'effectue cette opération? Nous proposons d'explorer ces questions en nous basant sur l'enquête réalisée. Nous souhaitons également montrer que la méthode ethnographique est à même de nous guider, à travers un «plongeon» dans l'apparent huis clos des «lieux du social», vers des observations plus larges de la vie de l'Etat-providence et de la société elle-même (Declerck 2001; Valli, Martin et Hertz 2002; Dubois 2003) et, au-delà, vers l'étude d'une partie de l'immense variété sous laquelle se déclinent les rapports humains d'échange et de pouvoir.

Une aide multiforme

Les activités principales des trois centres étudiés sont représentatives de la grande diversité des soutiens proposés. Les trois établissements décrits ici appartiennent à la catégorie des structures de protection de l'enfance ayant émergé après la chute de l'Union soviétique. Leur développement signale l'affirmation d'une nouvelle éthique à l'égard des enfants et des parents porteurs d'un stigmate social et familial. Tandis que le système soviétique des orphelinats et des internats tendait à rompre le lien entre parents et enfants, les nouveaux centres de conseils, de placement provisoire et d'hébergement s'efforcent au contraire de reconstituer et d'améliorer ce lien (Tocheva 2005). Bien sûr, des établissements du type des orphelinats continuent d'exister, mais ils n'accueillent plus que des enfants dont les parents sont réellement absents ou se sont vu retirer leurs droits parentaux, ou encore les enfants qui sont estimés être en danger au sein de leur famille. Les centres évoqués dans cet article obéissent pour leur part à une logique totalement différente de celle des établissements de placement à long terme: leur tâche est d'aider la relation entre enfants et parents à se poursuivre, de sorte que cette relation assure à l'enfant une vie jugée bonne par les spécialistes de la protection enfantine. Les établissements contemporains proposent une multitude de voies et de pratiques pour atteindre le but fixé.

Le centre A

Le premier établissement, le «Centre d'aide à la famille», que nous appellerons le centre A, est un établissement municipal de placement provisoire d'enfants en âge scolaire. Il accueille des filles et des garçons dont les conditions de vie au sein de la famille ont été jugées néfastes pour leur développement normal par les spécialistes municipaux de la protection de l'enfance. Il est situé dans une grande ville plutôt riche. Créé par les autorités locales, il est très bien loti: les locaux ont été entièrement rénovés avant l'ouverture en septembre 2002 et tout y est neuf. Les chambres des enfants sont spacieuses, simples ou doubles. La responsable, une femme quinquagénaire, se vante de diriger l'établissement peut-être le plus performant du pays, doté d'un personnel hautement qualifié, diplômé sans exception de l'éducation supérieure (cinq à sept personnes pendant l'enquête, dont deux hommes). Hormis l'aspect matériel impeccable, les responsables municipaux et le personnel du centre sont fiers du fait que ce lieu incarne les idées les plus récentes de la protection enfantine. Le placement dans ce centre est destiné à durer une année scolaire, «le temps que les parents trouvent une solution à leurs problèmes». C'est là même toute la philosophie de l'établissement: les enfants sont totalement pris en charge pendant la période définie durant laquelle ils doivent s'habituer à une vie réglée. Mais il n'est pas question de perdre de vue leurs parents. Au contraire, le lien entre parents et enfants doit rester fort. Voilà pourquoi les enfants passent toute la semaine au centre, mais le vendredi soir ils rentrent chez eux. Les parents sont tenus de les raccompagner au centre le dimanche soir. Cependant, en dépit du fait qu'il est organisé selon les exigences locales les plus élevées, souvent son objectif échoue: les parents n'arrivent pas à sécuriser davantage leur vie matérielle et à mieux s'occuper de leurs enfants.

Le centre B

Le deuxième centre qui retiendra notre attention, le centre B, est un établissement associatif agissant comme prestataire de services pour une municipalité. Créé en 1992, il vit depuis 1998 entièrement grâce aux subventions municipales. Son nom est «Un chez-soi pour l'enfant». Il procure des conseils à des parents: ces derniers sont aidés dans la recherche d'un emploi et/ou d'un logement, certains sont accompagnés par les travailleurs sociaux lorsqu'ils ont besoin de soins médicaux, de traitement psychologique ou pour cesser d'être violents avec leurs enfants. Le centre emploie six personnes (dont un seul homme) et loue des locaux dans l'immeuble d'une clinique, moins beaux et moins confortables que ceux du centre A. Habituellement, les employés se rendent chez les familles. Les enfants ne viennent au centre qu'exceptionnellement et avec leur mère (le père est presque toujours absent). Les parents peuvent téléphoner du centre pour contacter un employeur potentiel ou chercher un logement. Quoique très différent du centre A, car ayant l'unique fonction de conseil, il partage avec lui l'objectif de reconstituer une vie familiale favorable à l'enfant. En effet, les employés recommandent aux spécialistes municipaux de la protection de l'enfance d'entamer une procédure de retrait des droits parentaux uniquement dans les cas où ils ne voient aucune issue positive: les conditions matérielles du logement familial restent très mauvaises, la violence envers l'enfant continue, les parents ne soignent pas leur alcoolisme, certains comportements violents et délinquants des enfants, dont les parents peuvent être jugés responsables, ne cessent pas.

Le centre C

Le centre municipal C, ouvert en 1991 dans une autre grande ville, est un lieu d'accueil d'urgence d'enfants avec ou sans leurs parents. Ce sont surtout des mères seules avec enfants, ayant perdu leur logement, qui y viennent dans l'urgence. Comme le centre B, il aide ces femmes à construire une existence plus sécurisée, en se focalisant en particulier sur l'emploi et le logement. Une travailleuse sociale employée à mi-temps est chargée d'apporter ce type d'aide. Il arrive également que les travailleurs municipaux de la protection de l'enfance y mettent un·e jeune en attendant de trouver une place dans un établissement de placement à long terme. Ce centre ne désemplit jamais, car il est bien connu dans la ville; parfois quarante personnes y logent. Tous y sont nourris et les élèves reçoivent un soutien scolaire. Ce lieu est nettement moins cossu que le centre A; le mobilier n'est pas récent et les salaires sont relativement bas. Les enfants dorment dans une chambre commune sur des lits superposés; il existe aussi des chambres familiales. Il arrive souvent que des mères avec leurs enfants y retournent à plusieurs reprises, après une nouvelle perte de logement ou à cause d'une reprise de la violence masculine.

Une relation inégalitaire complexe

Quatre caractéristiques principales induisent un rapport inégalitaire et complexe entre professionnels de l'aide et destinataires. D'abord, de façon générale, la société estonienne dans son ensemble est plutôt homogène, son origine sociale étant principalement paysanne. Dans ce contexte, les travailleurs sociaux actuels, tout comme les familles «à

problèmes» aidées, soit sont issus directement de la paysannerie, soit proviennent de milieux de petits employés ou d'ouvriers. Ce n'est donc pas l'origine sociale, mais la place qui leur est assignée par l'institution qui met les spécialistes de la protection enfantine et leurs «clients» de part et d'autre d'une ligne de démarcation. Les uns sont reconnus être les porteurs d'un savoir et d'un savoir-faire professionnels sur l'aide à apporter aux autres, qui sont dans le besoin. La limite entre pourvoyeurs de l'aide et gens aidés est institutionnalisée, contractualisée. Mais dans la pratique cela n'engendre pas de rapports uniformes entre les représentants des deux parties impliquées, comme nous le verrons par la suite.

Ensuite, l'usage oral au sein des centres consiste à désigner par le nom de «clients» uniquement les parents. C'est un signe fort du fait qu'une grande attention se porte sur le parent, en priorité la mère qui est le plus souvent présente, et que l'enfant, fille ou garçon, n'est que par extension une partie prenante de la relation d'aide. Selon l'enseignement de la protection enfantine, pour aider l'enfant, il est essentiel d'aider ses parents. L'enfant, destinataire pourtant central de l'aide selon les théories locales de la protection de l'enfance, n'est qu'un tiers dans les liens d'échange formel et informel qui s'instaurent. En pratique, enfants et adolescents, filles et garçons, sont généralement objets de la sympathie et de l'affection des travailleurs sociaux. Alors que les professionnels désapprouvent souvent les comportements des parents (mères), ils sont très attachés aux enfants. Les tentatives de tromperie et d'autres actes commis parfois par ces filles et garçons (dissimuler une absence injustifiée pendant un cours à l'école, ne pas aller au centre de protection de l'enfance quand il le faut, écrire de faux mots d'excuse, voler, être agressif) sont verbalement blâmés par les travailleurs sociaux. Mais le plus souvent le pardon est facile et la relation redevient rapidement chaleureuse. Les travailleurs sociaux sont plus prompts à excuser les transgressions enfantines. Il en va tout à fait autrement lorsque les adultes ne cherchent pas d'emploi, n'améliorent pas les conditions matérielles de leur domicile ou ne se conforment pas à d'autres exigences.

La troisième caractéristique concerne les deux figures de femmes qui se rencontrent et interagissent dans les centres: tandis que l'une semble aller de soi, légitime car elle est comprise comme une qualité professionnelle, l'autre, celle des mères seules qui constituent la «clientèle» majoritaire des centres, est vue comme problématique, car elle évoque des difficultés sociales et éducatives. D'une part, l'imaginaire social associe les soins, l'éducation et la sollicitude pour autrui à la féminité; la participation féminine dans l'aide professionnelle à la famille apparaît comme l'une de ces «maternités symboliques» (Muel-Dreyfus 1996). Procurer de l'aide et s'occuper d'enfants fournit alors un double fondement idéel à la surreprésentation du personnel féminin[1]. Néanmoins, si être femme suffit en soi à avoir «la tête de l'emploi», les actions qui se déploient dans les centres, comme nous allons le voir, n'ont rien du «don sacrificiel» pour autrui que de nombreux philosophes ont cru inhérent à la nature féminine (Pulcini 2005). D'autre part, dans la pratique, ces lieux de l'aide concentrent la présence de l'autre figure de femmes, celle dépourvue de tout aura dans l'imaginaire social, car elle connote la pauvreté, la mauvaise éducation des enfants et parfois la violence. Bien entendu, il n'y a rien de naturel ou d'intrinsèque dans cette double participation féminine, pas plus dans la société estonienne que dans n'importe quelle autre société. Mais par son fonctionnement quotidien, la protection de l'enfance contribue à accentuer les stéréotypes dominants sur ces deux figures de femmes et permet à la situation de se reproduire.

Enfin, que le soutien soit librement sollicité ou contraint (les deux cas de figure se présentent), les positions inégalitaires des deux parties déterminent le développement de la relation d'aide. En particulier, cette relation s'engage soit sur demande de la part d'un parent ou d'un enfant, soit elle est imposée, par exemple lorsque les responsables municipaux de la protection enfantine accordent une allocation à telle famille à condition que les enfants soient provisoirement placés et/ou que les parents participent à un suivi.

Contrats officiels et réciprocité imposée

La contractualisation est une forme écrite attestant d'une réciprocité imposée aux parents par l'institution. Elle formalise l'engagement des gens aidés à faire ce qui leur est demandé, car tel serait leur propre intérêt et celui de la société. Notre enquête, menée également sur d'autres établissements que les trois présentés ici, a montré que seule l'autorité publique municipale impose les contrats. Les centres dits non lucratifs qui ne bénéficient que d'une faible contribution financière municipale ne passent pas

[1] Les rares hommes dans ce secteur occupent parfois le poste de chef de centre. Par ailleurs, je n'ai rencontré que trois hommes travailleurs sociaux, dont deux, très jeunes, venaient de terminer leur formation, le troisième était considéré comme un spécialiste hors du commun avec une longue expérience dans un internat pour jeunes violents. Des hommes sont aussi employés comme gardiens de nuit.

de contrats avec les familles qu'ils accueillent. Selon la représentation la plus répandue dans les centres où le contrat est pratiqué, la participation des parents est indispensable pour que le soutien puisse être efficace. Selon cette logique, il ne s'agit pas pour l'individu aidé de rendre en échange d'une aide apportée, mais de participer à son tour au processus d'aide d'une façon jugée réciproque, appropriée à son statut de personne aidée, et donc asymétrique.

Le contrat est donc un accord entre les parents et l'autorité locale. Cette dernière n'exige pas des enfants qu'ils remplissent le contrat même si leur avis est demandé et qu'ils / elles peuvent également signer le document. Par ces contrats, les établissements exigent des personnes adultes qu'elles se comportent d'une certaine manière tandis qu'elles et / ou leurs enfants sont hébergés et / ou nourris et / ou conseillés.

Au centre municipal A, l'accueil de chaque élève est conditionné par la signature d'un contrat entre, d'un côté, le(s) parent(s) et le(s) enfant(s), et de l'autre côté, le représentant municipal de la protection de l'enfance et la responsable du centre. La famille, constituée par le couple parents (mère)-enfant(s), s'oblige à respecter le règlement intérieur. Le / la jeune doit se rendre à l'école et rentrer le week-end chez lui / elle; le parent doit raccompagner son enfant au centre le dimanche soir. La signature est le premier des trois principaux moments où la relation entre familles «clientes» et travailleurs sociaux se donne à voir formellement.

Le deuxième moment est le paiement d'une «somme symbolique» par le parent: 10 couronnes (0,64 euros) par jour et par enfant placé. Le terme «symbolique» a été utilisé par tous les employés et chefs de centres que nous avons rencontrés. Pour ces professionnels de l'aide, l'expression «symbolique» signifie deux choses à la fois: (1) que le montant exigé est si faible que sa valeur monétaire est négligeable et (2) que l'argent exigé est un symbole, un signe matériel d'un accord – en revanche, aucune mère n'a jamais qualifié la somme de «symbolique», car aucune d'entre elles ne pouvait considérer que la somme exigée n'était que peu élevée. «Ce sont 10 couronnes symboliques», explique la chef du centre A: en réalité, l'accueil d'un pensionnaire coûte 200 couronnes par jour. La responsable insiste aussi sur le sens moral de la somme réclamée: «Le parent doit savoir qu'il est obligé de payer quelque chose.» Le paiement de la somme «symbolique» constitue une expression de l'adhésion du parent à la logique adoptée par les professionnels. Nous y reviendrons.

Le troisième moment est le contrôle de la façon dont les parents tiennent leur engagement. En amont, les travailleurs de la protection des enfants et les parents ont convenu que le but du placement provisoire de l'enfant est, au fond, de laisser aux parents le temps de «prendre leurs problèmes en main». En effet, la mauvaise situation sociale et le comportement jugé souvent irresponsable des parents constituent les points de focalisation que les travailleurs sociaux placent à l'origine du comportement insatisfaisant de l'enfant et de ses mauvaises conditions de vie. C'est à ces problèmes que le centre est supposé apporter une solution. Dans le but de contrôler l'activité parentale, la responsable organise, en fin d'année scolaire, une «table ronde», où assistent les parents, les employés de l'établissement et un travailleur de la protection de l'enfance de la mairie. Là, les parents doivent rendre compte de la manière dont ils travaillent pour assurer un retour réussi de leur enfant dans le domicile familial. En fait, ce qui y est dit a déjà été discuté entre travailleurs sociaux et parents au cours de l'année scolaire.

La pratique de la contractualisation dans ce centre de placement est proche de celle du centre d'hébergement d'urgence, l'établissement municipal C. En entrant dans ce dernier, chaque parent signe un contrat qui postule qu'il «est obligé pendant ce temps [de l'hébergement] d'organiser son avenir et de trouver un nouveau logement». L'exigence d'organisation de l'avenir peut rester floue ou recevoir une définition précise, inscrite à la main, dans l'espace laissé libre après cette phrase. La responsable du centre peut éventuellement y inscrire le deuxième point du contrat. Celui-ci ne concerne que les cas «graves», suivis par la travailleuse sociale employée à mi-temps. Voici le texte habituellement rédigé dans de tels cas: «Il [le parent] doit organiser son activité selon le plan d'action que l'on établit en collaboration avec la travailleuse sociale et il doit rendre compte une fois par semaine de la façon dont il remplit ce plan d'action.» Ce plan d'action est toujours personnalisé, mais la plupart du temps il se concentre sur la recherche d'un emploi et d'un logement adéquats.

Là aussi les parents hébergés s'engagent à payer une somme dite symbolique par les travailleurs sociaux: «Le parent est obligé de participer au paiement des frais occasionnés par sa prise en charge à la hauteur de la somme contractuellement fixée à ... couronnes. La somme mentionnée représente 20 % de son revenu mensuel.»

Tout le monde ne remplit pas cette exigence. Mais il n'est pas question de la supprimer. Selon la cheffe du centre, «c'est une obligation morale. Autrement, ces mères trouvent

l'endroit très confortable, c'est l'impuissance acquise, c'est pour nous maintenant un mot à la mode [sic]. Elles doivent comprendre que l'Etat et la ville ne doivent pas tout faire sans argent, qu'elles doivent aussi apporter leur contribution. C'est réellement symbolique, mais c'est très important, car autrement elles se sentent très à l'aise, elles deviennent carrément hautaines et elles exigent des services comme à l'hôtel.» Remarquons d'abord que «le parent» du contrat devient dans ces propos «la mère»; en effet, personne ici ne se rappelle avoir jamais accueilli un père. Ensuite, ici comme au centre A, l'argent n'achète pas; sa fonction de signe rejoint le sens originaire du grec *symbolon* comme marque visible d'un accord. Aux centres A et C, l'argent est en plus un signe de soumission aux règles de l'institution. Le choix de l'argent comme signe est doublement fondé. D'une part, l'argent est rare pour celle qui doit le donner; payer la somme contractuelle est alors la réponse à une exigence violente, une marque forte de soumission. D'autre part, l'argent est fondamental pour l'accomplissement d'un échange dominant dans la société, l'échange marchand, et il est investi de ce fait d'une grande valeur imaginaire. Pour ces deux raisons, il a été choisi comme signe irremplaçable dans la relation d'aide. A travers la «somme symbolique» s'affirme la supériorité de l'institution: si elle exige une somme qui ne représente rien pour elle, mais compte beaucoup pour les parents, le rapport de pouvoir qui lie les deux parties n'en devient que plus exacerbé (la mère ne doit pas «exiger des services comme à l'hôtel», elle doit se satisfaire de ce que l'Etat et la ville lui donnent tout en faisant ce qu'ils lui demandent). Tout se passe comme s'il fallait pousser la tension créée par la mise en scène de la dissymétrie des acteurs jusqu'à ce que le rapport d'aide se rompe. C'est en effet là toute la signification officielle de l'aide: déboucher sur l'«autonomie» comprise comme l'anéantissement du besoin d'être aidé.

Le centre associatif B de conseil aux parents, en tant qu'association non lucrative, ne pratique pas lui-même la contractualisation, mais les mères, principales «clientes» ici aussi, signent un contrat avec les représentants de la mairie qui fait vivre le centre. Là aussi l'aide proposée n'est donnée qu'à condition que le parent (et l'enfant s'il est en âge scolaire) s'engage formellement à suivre les injonctions des professionnels. Aucun argent n'est demandé. En revanche, l'aide à chaque parent ne peut excéder un an. Si elle est jugée réussie, elle s'arrête spontanément; si elle semble échouer, les employés du centre y mettent fin, avec l'accord des travailleurs municipaux de la protection de l'enfance, au maximum un an après le début du contrat. L'amélioration attendue signifie qu'idéalement, *le parent doit finir par pouvoir «s'en sortir lui-même»*. Les travailleurs sociaux vivent comme un aveu d'échec le fait de recommander le retrait de l'enfant, car celui-ci serait ainsi privé du «meilleur milieu où il puisse grandir». Aux employés appartient le droit de juger si un parent «s'en sort de façon satisfaisante» ou non.

Dans ce centre, contrairement aux établissements A et C, aucune aide matérielle n'est offerte, si ce n'est des appels téléphoniques passés parfois par les parents depuis le bureau de l'association. L'absence d'enfants de ses locaux semble justifier l'absence de nourriture et d'espace de jeu présents dans les deux autres centres. La responsable de l'établissement a une autre explication. Elle est farouchement opposée à ce qu'elle appelle «la méthode Caritas»: «Distribuer du bois de chauffage et des pots de confiture ne sert à rien», affirme-t-elle. Elle estime que le plus grand soutien à apporter aux parents est leur apprendre à s'en sortir seuls. C'est d'ailleurs pour cette seule activité que l'association reçoit de l'argent de la mairie.

Dans tous ces lieux, certains parents «clients» se conforment globalement aux exigences du contrat et s'acquittent volontiers de la «somme symbolique», lorsqu'elle est demandée. D'autres en revanche s'y soustraient partiellement ou complètement. Les exigences officielles, celles qui déterminent une réciprocité imposée, sont ainsi déjouées ou rejetées. L'institution peut aussi échouer lorsque, par exemple au centre B, en dépit de leurs efforts, les conseillers familiaux proposent de retirer les droits parentaux de celles et ceux qui n'ont pas réussi à se relever de leur chute sociale et psychique. L'institution peut être trompée; ses «clients» peuvent la mettre à leur service. Elle peut être subvertie quand, au centre A, certains parents s'accommodent trop bien du placement de leurs enfants et ne font pas de démarches pour leur retour à la maison. Elle s'avère inefficace lorsque, au centre C, certaines mères reviennent avec leurs enfants à de multiples reprises, après une nouvelle perte de logement, et que tout le travail d'aide accompli lors du précédent séjour doit recommencer.

Mais dans tous les cas observés, il ne suffit pas de tenir compte seulement des aspects officiels de l'aide dont les termes sont explicitement définis par les représentants de la protection de l'enfance. Pour comprendre comment se structurent les rapports entre travailleurs sociaux et familles aidées, il est nécessaire de considérer leurs relations subjectives où il est question d'échange de sentiments. Au sein de ce dernier se négocient empathie et méfiance, identification et rejet.

Subjectivités significatives et réciprocité affective

Dans leur travail sur le soutien aux chômeurs en Suisse, Valli, Martin et Hertz (2002) mettent l'accent sur l'importance de l'économie émotionnelle dans les rapports entre les chômeurs et les travailleurs sociaux. Pour sa part, Eysermann (2005) souligne le rôle des réciprocités subjectives dans l'aide bénévole aux sans-abri à Marseille. Nous partageons avec ces auteurs la conviction que les échanges subjectifs affectifs font partie intégrante de la relation d'aide. Nous utilisons la notion de réciprocité affective afin d'attirer l'attention sur le décalage entre le contenu de celle-ci, toujours subjective, et celui de la réciprocité contractuelle et déterminée par des moyens bureaucratiques. A partir de notre enquête, nous pouvons dégager certaines logiques implicites. Il est possible de les saisir à travers ce que nous appelons des *subjectivités significatives*: empathie, attachement, gratitude, affection, méfiance, animosité, hostilité, qui participent pleinement à la relation d'aide et lui donnent du sens. Il existe des rapports d'empathie entre certains récipiendaires et certains travailleurs sociaux. L'expression de sentiments d'estime et de confiance se fait surtout par le langage. L'absence de cadeaux faits par les «clients», comme ceux décrits dans l'étude d'Ossipow, Csupor et Lambelet (2006) caractérise ces rapports. Tout se passe comme si la formalisation-matérialisation extrême de la réciprocité imposée, dont les contrats écrits et la «somme symbolique» sont les manifestations les plus fortes, vidait de sens toute autre possibilité d'offrir des objets matériels en signe de gratitude; comme si les «clients», en répondant aux exigences matérielles de l'institution, arrivaient au bout de ce qui, en tant que chose matérielle, avait du sens à être donné.

En revanche, l'empathie est dite, portée par des mots. Le remerciement est une forme très répandue d'expression de la gratitude des parents. Il est l'expression d'une de ces subjectivités significatives qui nous permettent de comprendre comment s'édifie la réciprocité. Il peut être dit directement ou à un tiers qui est censé en faire part aux travailleurs sociaux. Nous avons nous-même souvent été investie par des parents (des mères et un père) de cette dernière tâche. Proclamer sa gratitude envers le travailleur social à des tierces personnes attribue à ce sentiment une valeur supplémentaire, car le parent fait ainsi en sorte que le prestige du travailleur social grandisse en dehors de la relation à deux. Cet acte du parent est une contre-prestation qui n'épuise pas l'échange, mais appelle en retour l'estime et un attachement accrus de la part du travailleur social. Il est un maillon dans une chaîne de prestations mutuelles du domaine de l'affectif. Dire «merci» permet au lien d'empathie de durer et de s'amplifier.

Nous avons été témoin d'une expression plutôt inhabituelle de remerciement. Une grand-mère, tutrice de deux filles placées au centre A, déclara à la responsable qui venait d'arranger pour elle une affaire administrative qu'elle souhaitait lui donner de l'argent. Une confiance partagée liait ces deux femmes; d'ailleurs la grand-mère était admirée par tous les employés pour sa détermination et sa combativité. La grand-mère considérait avoir reçu de la part de la cheffe un service personnel qui dépassait les obligations professionnelles. Mais sa déclaration (vouloir donner de l'argent à la responsable) n'était pas destinée à être suivie d'un geste, la grand-mère étant consciente que son offre allait être considérée comme excessive et de surcroît illégale, et allait être déclinée. Le seul sens de sa déclaration était d'exprimer de la gratitude d'une façon plus marquante que ne le peut le fait de dire «merci». La responsable dit alors en souriant que c'était juste un «petit service normal» et ainsi les deux se donnèrent l'air d'accepter le remerciement comme contrepartie suffisante. La responsable était pourtant consciente d'avoir créé une dette en offrant ce «petit service». Le qualifier de «petit» consistait à minorer son importance, tout en faisant remarquer son geste. Le qualificatif relève de ce que Petitat appelle un «discours d'unilatéralité positive» du donateur visant à voiler le fait que son acte s'inscrit en réalité dans le «registre du don réciproque» (1995: 30), donc qu'il attend un acte de réciprocité. En effet, les bonnes relations entre la grand-mère et la cheffe du centre se poursuivirent même après le départ des petites-filles; elles se «donnaient des nouvelles» par téléphone et chacune disait du bien de l'autre.

Diminuer la valeur du service permettait aussi à la cheffe du centre de réduire la distance qui la sépare de sa «cliente». Les deux femmes situaient ce service sur le plan personnel. Pour elles, celui-ci ne relevait pas des obligations professionnelles, mais de la sympathie qu'elles éprouvaient l'une pour l'autre. En réalité, le cadre professionnel et l'échange personnel se complètent et forment ensemble la relation d'aide telle qu'elle existe dans la pratique. Quoique le service rendu crée une obligation de gratitude et d'affection chez la grand-mère, il n'en est pas moins un acte manifestant l'affinité et l'empathie. La réciprocité imposée par les contrats, au contraire, inscrit la distance. Et pour que la relation d'aide globale soit positive, elle a besoin d'un échange affectif qui transpose positivement le lien entre gens aidés et professionnels sur le plan personnel. C'est sur ce plan personnel, qui coexiste et interagit avec celui des règles institutionnelles, que l'asymétrie officielle entre les deux statuts peut être minimisée, le rapport de domination peut être atténué. Le cas cité, ainsi que d'autres observés durant la recherche, montrent qu'il faut en effet que le rapport de domination

soit réduit pour que l'empathie s'instaure. Autrement dit, établir une réciprocité affective positive permet de déjouer la rigidité des statuts officiels, de réduire la distance définie par le schéma de la réciprocité contractuelle.

Ces actes de réciprocité de la part des parents que sont les paroles et les gestes d'attachement (dire ses bons sentiments devant des tiers, être aimable, participer aux activités organisées par le centre) servent à exprimer le souhait de poursuivre une relation positive avec les pourvoyeurs de l'aide, qui peuvent aussi être des donateurs de «petits» services. S'acquitter de ses obligations contractuelles officielles renforce et prolonge la réalisation de cette économie émotionnelle.

Au contraire, les paroles et les gestes témoignant méfiance et mépris signalent l'insatisfaction, expression du fait que l'une des parties, ou les deux, pense ne pas recevoir ce qui lui est dû. Il y eut par exemple au centre A une femme qui vivait seule et était au chômage depuis longtemps, et dont la fille de 12 ans avait redoublé des classes et continuait de travailler très mal à l'école. Cette femme, n'ayant plus d'argent, a réclamé une allocation aux autorités municipales. Les travailleurs municipaux de la protection de l'enfance lui suggérèrent d'abord de supprimer le chat de l'appartement pour des raisons d'hygiène, ce qu'elle fit à contrecœur, puis de placer sa fille pendant l'année scolaire afin que celle-ci retrouve une vie réglée et bénéficie d'un soutien scolaire. La mère était censée pendant ce temps trouver un emploi. Elle passa en effet plusieurs entretiens d'embauche; elle était prête à accepter un poste même en dehors de la ville. Au bout d'un mois, sans avoir trouvé de poste, elle décida de reprendre sa fille à la maison car elle ne supportait pas de ne la voir qu'en fin de semaine. Au lieu d'interpréter cela comme le signe que la mère remplissait une partie du contrat en manifestant son amour pour sa fille, les membres de l'équipe du centre se fâchèrent, estimant qu'elle rompait ce contrat. Des propos peu chaleureux pleuvaient à son égard.

Cette femme a refusé l'aide *telle qu'elle était proposée* en ne se conformant pas à la période de placement recommandée. Ce faisant, elle a annulé la possibilité pour les travailleurs sociaux *d'exercer leur compétence professionnelle*, d'être les maîtres du jeu. Blessés et fâchés par cette fuite, les employés et la cheffe continuèrent de médire sur le compte de la mère longtemps après le départ de sa fille. Cette mère a inversé les positions en prenant l'initiative de rompre la relation d'aide – ce qui est d'ailleurs un de ses droits selon le règlement. Ce cas, comme celui de la grand-mère, montrent que la réciprocité affective, positive ou négative, peut se poursuivre au-delà de l'interruption de la réciprocité formelle.

D'autres mères ne pouvaient pas se passer de l'aide du centre A et du centre C (où elles étaient logées), mais entretenaient des relations de méfiance avec les employés. Elles étaient également désapprouvées. Une telle était blâmée pour être sans initiative, pour avoir une hygiène douteuse et une apparence désagréable. On lui reprochait de toucher trop d'argent sous forme d'allocations sociales sans pour autant accomplir les démarches attendues. Une autre était traitée de «mère myope»; cette dernière déclarait à qui voulait l'écouter que le centre ne l'aidait pas, qu'elle avait l'intention de retirer son fils. Ce garçon rentrait dîner chez sa mère pendant la semaine avant d'aller dormir au centre; il disait ne pas aimer la nourriture de l'établissement. Cette attitude, outre le fait que le retour à la maison n'est autorisé qu'en fin de semaine, vexait les employés qui reportaient leur ressentiment sur la mère. Dans ce cas, la relation était négative sur le plan affectif tout en se maintenant sur le plan formel.

Au centre B, il y avait aussi des cas où l'aide apportée était jugée efficace, mais l'équipe de conseils estimait ne pas avoir obtenu du parent une complicité et une reconnaissance suffisantes. Par exemple, un rapport de fin de contrat à propos d'une mère dont le fils était soupçonné de faire partie de «bandes de rue» concluait que la mère s'en sortait désormais «de façon satisfaisante sur le plan économique» et qu'elle a acquis plus d'autorité sur son fils, mais que le travail avec elle n'a pas été «tel qu'une relation d'aide suppose qu'il devrait être». Ainsi, en quelques lignes, le binôme de travailleurs sociaux qui l'avait conseillée exprimait à la fois le succès selon les règles formelles (elle a su gagner plus d'argent et mieux contrôler son enfant) et une critique (elle n'a suscité aucune empathie en restant distante et peu aimable). L'attachement que les travailleurs sociaux espèrent toujours susciter chez leurs «clients» n'avait pas eu lieu. Le comportement de cette mère étant en inadéquation avec l'attente de la partie dominante, l'opération d'aide a été interrompue à la fois «avec succès» et dans un esprit d'hostilité latente.

Conclusion

L'aide apportée par les trois centres évoqués ici consiste surtout à obliger les parents (les mères) à accéder à une situation matérielle jugée acceptable et à mieux se comporter envers leurs enfants, ce qui est défini différemment selon les cas. Ces trois centres ne peuvent pas être pris comme représentatifs de l'ensemble de la protection de l'enfance en Estonie, dans

la mesure où l'attente envers les parents de conformer leur comportement y est une exigence formalisée, imposée, qui n'existe pas nécessairement dans tous les établissements. Néanmoins, ces exemples en disent long sur l'obsession institutionnelle d'efficacité qui s'exprime dans l'obligation formelle d'une participation parentale, souvent féminine. En fin de compte, l'institution soutient tout en exigeant des destinataires la garantie que ce soutien s'arrêtera. Elle aide pour ne plus avoir à aider. Mais tant que le soutien dure, cette réciprocité formelle et contractuelle n'existe qu'en lien avec une autre: la réciprocité subjective basée sur l'échange de sentiments. Cette dernière, qu'elle soit positive ou négative, survit généralement à la première. Elle seule implique le don; elle a aussi le pouvoir d'atténuer ou de renforcer, par les jeux subtils des liens subjectifs, la violence de la réciprocité imposée.

Est-ce que ce sont les règles officielles qui priment, ou bien les relations subjectives qui s'imposent? D'abord, c'est sans aucun doute l'institution qui fixe d'emblée les statuts des uns et des autres, ainsi que leurs obligations réciproques. Mais ces statuts ne sont mis en œuvre que dans un échange qui est inévitablement aussi subjectif. Autrement dit, si l'institution fixe le cadre formel, qui attribue durablement des statuts, ce n'est qu'au sein d'une relation subjective que ces statuts s'exercent. La relation d'aide globale n'existe qu'avec ces deux versants: règles officielles, instaurant un rapport de domination clair, exigeant un certain degré de soumission, et relations subjectives, actes de détournement qui à la fois existent avec les règles officielles et leur échappent. Les règles officielles, celles de la réciprocité imposée, insistent sur le rapport de domination: elles créent des statuts asymétriques qui durent tout au long de la relation d'aide. Mais une relation subjective contrebalance ou renforce l'asymétrie. Dans l'échange subjectif positif, la distance entre les statuts se réduit, le rapport de domination est voilé, atténué, mais ne disparaît pas. Dans l'échange négatif, la distance se creuse. Finalement, ce n'est qu'à travers le jeu des subjectivités significatives que la réciprocité imposée s'exerce. Car l'institution est tout cela à la fois: en même temps qu'elle déploie son idéologie de l'aide, elle comporte dans son fonctionnement des possibilités de modifier, voire de subvertir, ses propres règles.

BIBLIOGRAPHIE

DECLERCK Patrick
2001. *Les naufragés. Avec les clochards de Paris.* Paris: Plon.

DONZELOT Jacques
1977. *La police des familles.* Paris: Minuit.

DUBOIS Vincent
2003. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère.* Paris: Economica.

EISENSTADT Samuel Noah, RONIGER Luis
1984. *Patrons, Clients and Friends. Interpersonal Relations and the Structure of Trust in Society.* Cambridge: Cambridge University Press.

ESPRIT
1972. Pourquoi le travail social? *Esprit* 413.

EYSERMANN Béatrice
2005. «Donner, recevoir, percevoir› sur le terrain: don invisible et réciprocités subjectives entre les bénévoles d'une action de nuit et les sans-abri, à Marseille (France)». *ethnographiques.org* 8. [en ligne: http://www.ethnographiques org/2005/Eysermann.html (consulté le 17 / 08 / 2006)].

LENCLUD Gérard
1993. «S'attacher. Le régime traditionnel de la protection en Corse». *Terrain* 21: 81 – 96.

MEYER Philippe
1977. *L'enfant et la raison d'Etat.* Paris: Seuil.

MUEL-DREYFUS Francine
1996. *Vichy et l'éternel féminin.* Paris: Seuil.

OSSIPOW Laurence, CSUPOR Isabelle, LAMBELET Alexandre
2006. «Lieux et objets d'assistance: mises en scène dans cinq Centres d'action sociale et de santé (CASS)» *ethnographiques.org* 9. [en ligne: http://www.ethnographiques.org/2006/Ossipow,et-al.html (consulté le 17 / 08 / 2006)]

PETITAT André
1995. «Le don: espace imaginaire normatif et secret des acteurs». *Anthropologie et sociétés* 19(1 – 2): 17 – 44.

PULCINI Elena
2005. «Assujetties au don, sujets de don. Réflexions sur le don et le sujet féminin». *Revue du MAUSS* 25: 325 – 338.

SAHLINS Marshall
1972. *Stone Age Economics.* New York: Aldine de Gruyter.

TOCHEVA Detelina
2005. *Enfants et parents «à problèmes». Façons de penser, façons de faire dans l'institution de la protection de l'enfance en Estonie.* Paris: Ecole de Hautes Etudes en Sciences Sociales (Thèse de doctorat en anthropologie sociale).

VALLI Marcelo, MARTIN Hélène, HERTZ Ellen
2002. «Le ‹feeling› des agents de l'Etat providence Analyse des logiques sous-jacentes aux régimes d'assurance chômage et de l'aide sociale». *Ethnologie française* XXXII(2): 221 – 231.

VERDES-LEROUX Jeannine
1978. *Le travail social.* Paris: Minuit.

AUTEURE

Detelina Tocheva a soutenu une thèse de doctorat en anthropologie à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales de Paris intitulée *Enfants et parents «à problèmes». Façons de penser, façons de faire dans l'institution de la protection de l'enfance en Estonie* (juin 2005). Elle est actuellement post-doctorante à l'Institut Max Planck d'Anthropologie Sociale (Halle, Allemagne). Sa recherche porte sur l'invention d'une aide sociale par des personnes actives dans la vie d'une paroisse de l'Eglise chrétienne orthodoxe en Russie; ces activités prennent une importance accrue, tandis que la sécurité sociale proposée par l'Etat russe s'érode de plus en plus.

Max Planck Institute for Social Anthropology · Advokatenweg 36 · D-06114 Halle / Saale
tocheva@eth.mpg.de