

Denis Fleurdorge

Les cadeaux dans le travail social

Les figurations réelles et symboliques d'un échange singulier

Les cadeaux dans le travail social constituent l'occasion d'une relation paradoxale entre un usager du social et un professionnel du social dans la mesure où tout semble signifier et marquer la fin et le prolongement d'une relation d'échange. Au cœur de cette relation se noue non seulement un acte d'échange et de reconnaissance (interaction), mais aussi un acte représentatif (symbolique).

Il est une pratique discrète, presque secrète, non que le sujet soit frappé d'un quelconque tabou, mais parce que ses finalités peuvent être sujettes à caution : le don de cadeaux fait par un usager de service social à un professionnel du service social. Dans la pratique courante, cet échange de cadeaux entre l'usager et le professionnel du travail social peut avoir lieu après un suivi régulier de l'usager et toujours lorsque l'usager rend visite, de manière « officielle », au professionnel. Deux choses importent : le caractère régulier de la relation et le moment de remise du don. D'une certaine manière, l'échange représente le moment d'une relation paradoxale usager/professionnel dans la mesure où il semble clore autant que prolonger la relation. Clore, parce qu'il intervient après une pratique suivie et répétée dans la relation ; prolonger, du fait de la présence d'une dimension symbolique irréductible à cette relation. C'est cet aspect paradoxal qui nous intéressera plus particulièrement ici.

Cette pratique, plus courante dans les services sociaux ruraux, trouve néanmoins certains échos en milieu urbain (1). Si, dans le premier cas, il est possible de penser que le cadeau a quelques rapports avec les pratiques sociales encore en usage dans nos campagnes (solidarité, entraide, échanges, dons en nature, obligations, remerciements, etc.),

(1) Une étude originale a été effectuée en ce sens par un assistant de service social en formation à PIRTS. Voir Cazaux, 1998, mémoire de fin d'étude.

la transposition de ces pratiques dans des milieux urbanisés semble répondre à d'autres convenances. La première hypothèse, c'est qu'il existe une sorte d'*archéogestualité* ayant des racines proches de celles des pratiques de type communautaire et que cette similitude de pratique perçue au cœur de nos villes révèle la véritable nature de ce qui se joue dans cet échange singulier. Ce qui semble aller de soi en milieu rural (du fait d'une pratique habituelle étendue à d'autres types de relations sociales — en dehors donc du strict travail de l'aide sociale —), se manifeste sous sa véritable dimension lorsqu'il se situe en milieu urbain. Ainsi se dessinent les contours d'une forme d'oblation (figure oblativ) où circulent des « objets-cadeaux » dont le contenu symbolique est en relation avec la nature des liens qui unissent deux personnes de statut social différent (l'usager du social et le professionnel du social).

De l'échange en général au cadeau en particulier

La notion d'*archéogestualité* est à entendre ici au sens large où elle désigne des pratiques inscrites

dans une longue tradition culturelle. Pratiques « instinctives », elles servent à construire, développer, entretenir, restaurer des relations entre les individus par circulation et échanges. Concrètement le champ investi est large : circulation des objets (troc, échanges marchands, économie complexe) ; circulation d'objets et de symboles (notion du « don et de contre don » chez Mauss) ; circulation des femmes (prohibition de l'inceste chez Lévi-Strauss) ; circulation du langage dans ses codes et ses fonctions (verbales ou non-verbales), etc. Ainsi, parallèlement ou consubstantiellement à la variété des échanges sociaux apparaît en filigrane l'idée d'échanges symboliques. Lorsqu'un usager offre un objet à un travailleur social, il lui fait non seulement un don concret, mais aussi un don symbolique.

Dans notre culture occidentale contemporaine, la nature de l'échange, au sens large, est étroitement liée à des données socio-économiques. Elle dépend des niveaux sociaux (pouvoir d'achat et pratiques culturelles) ; elle dépend aussi du type de relation existant entre les « échangeants » : proximité ou distance (famille, amis, relations professionnelles et hiérarchiques, etc.). Elle dépend encore des contreparties plus ou moins immédiatement attendues (invitation, partage). Apporter un cadeau, n'implique pas intrinsèquement que l'on en attende un profit. Non plus que ce désintéressement implique à son tour qu'il ne faille pas faire preuve de générosité dans ces cadeaux. Un juste équilibre s'impose.

Enfin, il faut ajouter qu'associée à la relation particulière qui se noue entre deux personnes, cette forme particulière d'oblation définit une forme d'échange dépendant aussi pour une part des enjeux qui se jouent dans ce genre de situation sociale. Ainsi, quelque soit la nature matérielle du don, il importe de le « calibrer » en fonction de son genre, de sa valeur, de sa fonction, de son degré de personnalisation, comme aussi du but social recherché. Car derrière les raisons explicitement proclamées (comme le simple remerciement ou la gratitude), il existe toujours des motivations plus ou moins occultes : par exemple, le désir d'exercer une certaine séduction, la manifestation d'un sentiment personnel, éventuellement même, la mise en œuvre d'une forme de réparation.

Si l'on s'évertue à dresser la liste des objets offerts aux travailleurs sociaux on risque fort de tomber dans un inventaire à la Prévert : fleurs, pâtisseries, confiseries, plats cuisinés, bouteilles de vin, cartes postales, livres, bijoux et autre bibeloterie.

Ce qui importe, c'est de souligner en toutes circonstances, que le choix du cadeau fait l'objet d'un soin attentif et doit remplir certains critères. Il doit être simple ; il doit être « promotionnel », c'est-à-dire mettre en valeur un aspect traditionnel ou personnel, présenter une certaine normalité (ne pas être excentrique) et observer une certaine neutralité (politique, religieuse ou morale). De plus, il doit répondre à des critères prenant en compte la personne à qui est destiné le cadeau. On s'enquerra éventuellement des intérêts, des goûts, des préoccupations du destinataire. De sorte que, lorsque l'utilisateur fait un cadeau, il le fait non seulement en fonction de son statut d'utilisateur du social, mais aussi en accompagnant ce geste d'une touche personnelle. Parfois, l'investissement personnel peut être supérieur à la dimension statutaire, c'est le cas chaque fois que l'utilisateur confectionne lui-même le cadeau qu'il offre.

A cet égard, on peut distinguer deux grandes sphères de provenance des objets potentiellement susceptibles d'être offerts : la sphère du « faire » et la sphère du « rapporté ». Soit les cadeaux sont confectionnés par l'utilisateur : pâtisserie, confiture, plats cuisinés, objets tricotés, etc. ; soit ils sont rapportés d'un lieu significatif pour l'utilisateur (par exemple, le pays d'origine) ou bien ont directement à voir avec un événement personnel (par exemple les dragées d'un mariage ou d'un baptême).

L'attribution de cadeaux est codifiée, et si tout travailleur social peut avoir droit à son cadeau, la valeur de celui-ci fait toujours l'objet d'une gradation en valeur intrinsèque et symbolique selon la fonction ou le statut, réel ou supposé, de son bénéficiaire. Le don de l'utilisateur relève

L'objet cadeau : entre le « faire » et le « rapporté »

d'une économie de l'échange visant à relier et à concilier différentes composantes, comme les goûts personnels du destinataire, la non-répétition (jamais deux fois le même cadeau si plusieurs dons sont effectués), la distinction du statut (affirmation et reconnaissance). Enfin, le choix du cadeau doit viser à provoquer chez son destinataire une émotion, soit par son caractère inattendu, soit par son originalité.

Cependant, il semble implicitement établi que la « chose offerte » ne peut être qu'un objet et qu'il ne saurait en aucun cas s'agir d'une somme d'argent. Dans le cas, rarissime, d'un don en argent, le travailleur social refusera ce don et justifiera son refus soit de manière pédagogique — en expliquant que son travail est l'aide et l'accompagnement des personnes en difficulté sociale —, soit en exprimant son désaveu en évoquant l'éthique professionnelle : le refus de toute forme de corruption et l'insistance sur l'égalité de traitement pour toute personne faisant appel au service.

Quoiqu'il en soit, il ne semble pas que ce qui importe le plus soit la valeur intrinsèque du cadeau, ni sa nature, mais le contenu symbolique qui se construit en termes sémantiques à partir du geste même d'oblation.

La valeur du geste d'offrir dans la relation d'aide

Pour faire ressortir ce geste d'offrande, il faut bien spécifier qu'il est accompli à des moments

particuliers et dans un lieu déterminé. Si la pratique la plus usuelle veut que le cadeau soit donné lorsque l'aide apportée par l'assistant de travail social va se concrétiser, on peut noter que le geste s'accomplit aussi à l'occasion de « moments prétextes » comme un retour de vacances, la proximité de fêtes collectives ou personnelles.

Ces moments prétextes servent à masquer indirectement le don sans pour autant en dénaturer le véritable enjeu symbolique. Pour reprendre certains exemples précédents, un usager d'origine maghrébine ou africaine, de retour de vacances dans son pays, pourra rapporter un objet traditionnel ; ou bien encore, la proximité des fêtes de Noël et du Jour de l'An pourront être l'occasion de cadeaux susceptibles d'évoquer ceux que l'on fait traditionnellement à cette période de l'année. On notera d'ailleurs que la pratique des « étrennes », dont cette période est aussi l'occasion, représente une réponse à des services rendus et, qu'à ce titre, elle s'adresse à certaines catégories socio-professionnelles, comme les pompiers, les éboueurs, les facteurs, les concierges. De plus, afin de lever toute ambiguïté et éviter que ce geste puisse être interprété comme tentative de corruption, les dons en argent que représentent ces étrennes s'accompagnent du contre-échange d'un calendrier. Enfin, un



mariage ou un baptême pourront aussi fournir l'occasion d'offrir des confiseries (dragées).

Outre son moment, il convient aussi de souligner l'importance du lieu où s'effectue le cadeau et qui toujours se situe dans le cadre institutionnel : l'utilisateur apporte son cadeau dans le lieu même d'exercice de l'assistant de service social. Ce lieu n'est pas neutre, il représente un espace particulier, qui non seulement n'appartient pas à l'utilisateur, mais est aussi emblématique de la fonction du travailleur social en même temps que, d'une certaine manière, il est expression d'un pouvoir.

Ce travailleur social, dans sa pratique professionnelle, observe des signes sociaux, diagnostique un état social, évalue une situation sociale, et enfin construit un protocole d'aide fondé, dans les limites de ce que la loi autorise, sur l'évaluation qu'il peut avoir de la situation sociale de l'utilisateur. D'une certaine manière, il exerce un pouvoir. Or, selon la formule de Louis Marin, que nous transposons ici du politique au social, une certaine connivence relationnelle s'établit entre représentation et pouvoir : « la représentation est pouvoir et le pouvoir est représentation » (Marin, 1991, p. 121). Or, comme le souligne là encore Louis Marin, cette relation formelle entre représentation et pouvoir ne peut s'effectuer qu'à condition que soit défini un espace spécifique. Ce n'est qu'à cette condition d'inscription dans un lieu qu'un pouvoir en représentation peut produire une « puissance d'effet » (*idem*).

L'un de ces instruments de production d'effets de pouvoir — ici l'activité codifiée de l'assistant de service social — est associé à la présence des deux parties de l'échange en un lieu auquel son caractère institutionnel (par exemple, un centre communal d'action sociale) contribue à produire cette dimension de pouvoir. Ainsi « sanctuarisés », ces lieux de représentation de l'action sociale constituent donc, par eux-mêmes, des foyers de signification qui tirent à la fois leur pouvoir de leur nature (du fait qu'ils relèvent d'une légitime institution et donc participe de sa légitimité) et d'une fonction consacrée par l'usage. Et bien souvent la nature « impressive » ou émotionnelle des lieux dépassent de loin celle des personnes qui les occupent. L'assistant de service social ne fait alors que s'insérer dans une structure qui a déjà ses propres potentialités non seulement sémantiques, mais éventuellement aussi émotionnelles.

Don, contre-don et engagement

U n e
première
apprécia-

tion de la fonction de ces cadeaux offerts aux assistants de travail social s'inscrit sans peine dans la perspective des travaux de Marcel

Mauss (2). Selon Mauss, la notion d'échange peut s'entendre sur le mode du « don et du contre-don ». « L'esprit de la chose donnée » fait obligation : obligation de recevoir, mais aussi, en contrepartie, obligation de rendre. Ainsi l'utilisateur perçoit-il l'action concrète du travailleur social et ses effets (écoute et prise en considération de son exclusion, nouveau statut et nouvelles perspectives d'un horizon social jusqu'alors bouché) comme un don auquel, ne serait-ce que pour manifester sa reconnaissance il lui faut non seulement répondre, mais aussi répondre par un contre-don approprié (3). Un tel échange de cadeaux reflète indiscutablement l'esprit du « don et du contre-don » comme échange au « caractère volontaire, pour ainsi dire, apparemment libre et gratuit, et cependant contraint et intéressé », que lui attribue Mauss (1950, p. 147).

Cette idée selon laquelle l'objet donné ou échangé a une dimension symbolique irréductible et forte qu'il appartient au bénéficiaire du don ou de l'échange de restituer à un moment ou à un autre, n'est toutefois pas partagée par Claude Lévi-Strauss, pour qui l'échange n'a d'autre dimension que celle de la simple réciprocité inhérente à toutes les relations sociales de la vie en commun (4). Cette position est relativement proche de celle de Georg Simmel, pour qui « toute interaction est à considérer comme un échange » (Simmel, 1987, p. 53), l'univers social se concevant alors dans son rapport interactif comme entièrement constitué d'actions réciproques, où les associations et les solidarités, les passions et les émotions, ne représentent que les variations et ajustements de ces échanges. Ainsi, pour Simmel, tout échange présente deux dimensions distinctes mais complémentaires : l'échange proprement dit et l'interaction que cet échange occasionne entre les sujets concernés, chacune de ces dimensions ayant sa spécificité propre. « [D]'un côté, écrit Simmel, dans l'interaction, on ne peut jamais exercer que sa propre énergie et le don de sa propre substance ; et de l'autre côté, on ne fait pas l'échange pour l'objet que l'autre avait auparavant, mais pour le réflexe affectif que l'on éprouve et que l'autre n'avait pas ; car le sens de l'échange, c'est que la somme de valeur soit plus grande après qu'avant, et cela signifie bien que chacun donne à l'autre plus qu'il n'a possédé lui-même » (*idem*). Interaction et échange sont donc intimement liés. Il n'y a pas, comme c'était le cas pour Lévi-Strauss, réduction de l'échange à sa seule dimension concrète utilitaire ; ce qui ne veut pas dire que cet échange échappe aux formes sociales de l'interaction.

Dans le contexte de la relation d'aide dans laquelle intervient l'assistant de service social, le malaise que peut éventuellement éprouver le professionnel, ou l'incompréhension qui peut alors être la sienne, peut venir

(2) Voir M. Mauss, 1950, pp. 145-279.

(3) C'est peut-être, au-delà de toute considération déontologique ou même éthique, en cet impératif de convenance, ou congruence, du contre-don que réside le principe d'inaacceptable de tout don en argent. Du fait même que l'utilisateur n'a pas à payer pour bénéficier du service social, tout don en argent ne pourrait que détruire le type de relation d'échange dans laquelle il prétend se situer.

(4) Voir l'introduction de Claude Lévi-Strauss à l'ouvrage de Marcel Mauss, *Sociologie et anthropologie*, pp. IX-LII.

du fait que le professionnel ne perçoit pas nécessairement cette dimension d'enjeu affectif et que, concrétisé par le don en nature, ce qui s'impose immédiatement à lui, c'est la stricte dimension d'échange matériel. Le plus souvent toutefois, ce cadeau est correctement perçu comme l'expression d'un remerciement ou d'une reconnaissance, ou encore comme un prolongement de la relation sur un plan moins formel, sans pour autant considérer ce cadeau comme un témoignage d'amitié. En ce cas, le cadeau prend bien une dimension symbolique, mais de l'ordre du « mythique ». Comme, à la suite de Lévi-Strauss, le souligne en effet justement Jean Baudrillard, il ne faut pas être dupe de la nature réelle du don : « On a fait du don, sous le signe de l'échange-don, la caractéristique des "économies" primitives et du même coup le principe alternatif de celui de la loi de la valeur, et de l'économie politique. Il n'y a pas pire mystification. Le don est notre mythe idéaliste corrélatif de notre mythe matérialiste » (Baudrillard, 1976, p. 63). A la différence de l'offre ou du simple troc, le don « idéalise » non seulement le geste d'échange, mais aussi la valeur supposée de ses objets. La valeur intrinsèque de l'objet s'estompe instantanément au profit de l'action même d'échanger, car ce qui importe avant tout c'est, dans une relation asymétrique de don (5), « d'honorer » une personne.

Certes, par son action, le travailleur social « donne » à l'usager une allocation ou une aide matérielle, mais il lui « donne » aussi, et peut-être surtout, une certaine reconnaissance et de la considération. Il fait beaucoup plus que nouer une simple relation, d'où la nécessité pour l'usager de s'engager à son tour et de poursuivre la relation d'une manière ou d'une autre. Une fois la relation d'aide initiée, puis poursuivie plus ou moins régulièrement pendant un temps variable, c'est au moment où l'usager prend pleinement conscience des modifications matérielles, sociales et psychologiques de son statut qu'intervient l'acte du cadeau.

Ceci n'est pas sans évoquer ce que Erving Goffman appelle « l'obligation d'engagement » (1974). C'est bien « le geste qui compte », mais le geste symbolique qui accompagne une volonté de s'engager : se sentir obligé et offrir pour l'usager, recevoir et accepter pour le travailleur social représentent les formes étendues et spécifiques d'une « volonté d'engagement ».

(5) Il y a deux types de relation dans les façons d'honorer une personne : « asymétrique » ou unilatérale (par exemple, lorsqu'il s'agit de marquer un anniversaire), « symétrique » ou réciproque (par exemple, à l'occasion

Conclusion

de fêtes comme Noël ou le Jour de l'An, où il y a remise réciproque de cadeaux).

Le fait, pour l'assistant de service social, d'accepter un cadeau ne saurait donc simplement se lire comme simple acceptation d'un don matériel. Au-delà de la réponse que représente ce cadeau à une prestation ou aide sociale, se manifeste la dimension affective inhérente à toute relation humaine. C'est, à l'occasion d'une action que codifie la relation d'aide, un acte d'échange social qui permet de se reconnaître mutuellement, d'établir a

priori des relations de confiance et d'ouvrir entre le professionnel et l'utilisateur un dialogue dépassant la simple relation formelle et institutionnelle. C'est un acte représentatif permettant d'évaluer le lien de coopération entre deux personnes dont le statut social diffère, voire de mesurer le degré de solidarité d'une société.

C'est aussi un acte marquant la reconnaissance d'un travail accompli, celui de l'assistant de service social. Enfin, ce peut être le moyen d'apprécier le degré d'estime réciproque de deux personnes, de la simple connaissance à l'amitié, ou au moins à ses apparences. Ce dernier aspect n'est pas sans conséquence sur les réactions des travailleurs sociaux face à ces situations de cadeaux ●

Bibliographie

Baudrillard J., *L'échange symbolique et la mort*, Paris : Gallimard, 1976

Cazaux L., *La place du cadeau dans la relation d'aide*, IRTS : Montpellier, 1998, mémoire

Goffman E., *Les rites d'interaction*, Paris : Minuit, 1974

Marin L., « Le lieu du pouvoir à Versailles », in Mlicoud A. (dir.), *Des Hauts-Lieux. La construction sociale de l'exemplarité*, Paris : CNRS, 1991

Mauss M., *Sociologie et Anthropologie*, Paris : PUF, 1950

Simmel, G., *Philosophie de l'argent*, Paris : PUF, 1987

Mots-clefs

anthropologie / déontologie / don / interaction / pouvoir / représentation