

••• La dignité institutionnalisée

Isabelle Astier

Sociologue, Maître de conférences à Paris XII, Chercheuse associée au CEMS.

Protéger des individualités

De nombreux exemples permettent de penser qu'en matière de protection sociale, il s'agit moins dorénavant de protéger des individus que des individualités. L'investissement des biographies individuelles par les instances de socialisation en est un aspect essentiel. Tout se passe comme si la société était le résultat de biographies individuelles autant qu'elle en est productrice. Ce mouvement est manifeste dans la façon nouvelle de concevoir les droits sociaux. Au modèle traditionnel de l'inscription des individus anonymes dans des collectifs structurés se substitue un modèle nouveau d'individuation considérant le récit biographique comme la réalisation d'un noyau personnel absolument unique. Ce processus porte en son centre une ambiguïté profonde liée au caractère extrêmement problématique du « passage du récit privé au récit civil ».

Traditionnellement, la culture de la protection repose sur une conception passive de l'intégration. En effet, inscrire des individus dans des structures sociales stables suppose que l'incorporation de la norme se fasse sans discuter. C'est la société disciplinaire. La culture de l'individualité part d'un point de vue inverse. Elle demande à l'individu d'être lui-même, d'être actif et de vouloir expressément s'insérer. Elle le somme d'avoir des exigences, des besoins singuliers, des désirs. Nous sommes ici dans une logique d'État actif providence ou encore État social actif. Il ne s'agit plus de se discipliner, de se conformer mais de vouloir se réaliser, de dire qui l'on est ou qui l'on veut devenir, de brandir une identité et d'exiger qu'elle soit respectée et reconnue. Ces demandes biographiques multiformes consti-

tuent une vaste fabrique des individualités. Les individus doivent se constituer en personnes authentiques.

Authenticité contre reconnaissance, tels semblent être désormais les termes du contrat social. Mais ce contrat porte en lui un risque fort de dualisation. La création d'institutions à même de soutenir l'égal accès de chacun à une individualité propre est la condition sans laquelle la modernisation ne pourra plus aller sans une dualisation de nos sociétés et une naturalisation des inégalités sociales. Ici comme ailleurs, il faut rompre avec la fausse opposition de l'individuel et du collectif, de l'individualisme et du holisme pour penser la nécessaire articulation de ces dimensions et leur point de convergence et de coproduction dans la notion d'institution. Les missions adressées aux institutions sont cependant considérablement transformées par l'entrée dans ce que nous nous proposons d'appeler la « société biographique ».

Les institutions publiques au premier rang desquelles se trouve l'État ont jusqu'ici eu vocation à assurer l'homogénéité du corps social, des groupes qui le constituent et des individus qui appartiennent à ces groupes. Or, aujourd'hui, les institutions ne visent plus tant à produire de l'homogénéité qu'à institutionnaliser l'hétérogénéité individuelle ou subjective.

La question de la dignité se pose dès lors avec une acuité particulière du double point de vue d'une attente de reconnaissance formulée par les individus et d'une exigence éthique de non-humiliation de ceux-ci par les institutions. On comprend également pourquoi les politiques sociales sont sur la ligne de front de cette problématique des « institutions de la dignité ». Elles s'adressent en effet à des publics disqualifiés et souvent stigmatisés et doivent construire à partir de ces caractéristiques des identités positives.

La loi sur le RMI votée en décembre 1988 a posé la dignité de la personne comme un nouveau fondement des actions de la nation en faveur des pauvres : l'accès au RMI matérialise « le droit de chaque individu, de tout être humain à vivre dans la dignité ». Lors du débat parlementaire, Jean-Pierre Sueur, député socialiste, déclarera que ce texte est

un « texte sur les droits de l'homme, parce qu'il affirme le droit de chaque individu, de tout être humain à vivre dans la dignité, et d'abord dans la dignité matérielle »⁽¹⁾. La loi sur le harcèlement moral, comme celle mettant en place le RMI, peuvent par conséquent être considérées comme des politiques de la dignité. Pour le pauvre, la contrepartie de ce droit à la dignité prend la forme du contrat d'insertion où se loge le devoir de vivre dignement. Pour le salarié, cette reconnaissance de sa dignité et de son droit à conserver son identité va s'échanger contre l'engagement de sa personne tout entière dans le travail. Dans les deux cas, nous voyons de puissantes procédures de responsabilisation se mettre en place. Bien évidemment ce nouveau droit social en reconnaissant l'exclu ou le salarié en tant que personnes ouvre de nouvelles perspectives pour les individus, mais il les expose aussi très différemment que ne le faisait le droit social classique. Il s'agit ici d'appliquer un principe d'égalité concrète qui, d'une certaine manière, prétend égaliser en différenciant.

Parallèlement à ces transformations, il faut prendre en compte l'émergence de la culture de soi comme culture de masse. Le souci de soi, il n'y a pas si longtemps encore spécificité des classes moyennes supérieures, est devenu d'une certaine manière une injonction pesant sur tous, « inutiles au monde » compris. La culture de l'individualité s'est muée en individualisme de l'auto-réalisation. Équiper les individus afin qu'ils puissent prendre soin d'eux-mêmes est par conséquent l'enjeu des années à venir en matière de protection sociale. Il nous faut inventer les « droits capacités » qui permettront aux individus d'accéder aux supports sociaux nécessaires pour exister en individus sans continuellement payer de leur personne. M. Foucault rappelait que par individualisme, on entend trois choses : l'attitude individualiste, la valo-

risation de la vie privée et l'intensité des rapports à soi. Il semble que ce soit dans cette troisième direction qu'il faille chercher des solutions permettant de protéger et de reconnaître l'individu en situation, ses compétences et son système d'interprétation.

Accès à la dignité et injonction à vivre dignement

Nous nous arrêterons un moment sur la question du harcèlement moral. On se souvient : il a fallu beaucoup de temps - presque un siècle - pour que la personne du travailleur soit protégée par un statut, un survêtement épais pour que l'on oublie ses dispositions (indispositions) personnelles. Il a fallu beaucoup d'effort pour parvenir à arracher la santé (la maladie) de la sphère du travail pour la loger dans une institution médicale indépendante de l'employeur. Il ne viendrait à l'esprit de personne de mettre en cause ces deux séparations qui ont permis à l'homme moral - sensible, avec ses affects, ses maux, ses choix moraux et son fort intérieur-, d'exister. Arraché tant bien que mal au travail et au regard de l'employeur, l'être sensible et moral a pu se

déployer dans d'autres sphères de la vie sociale et s'épanouir dans de nouvelles formulations du bien-être. Or, voilà que cet être sensible subrepticement se retourne. Voilà que la carapace statutaire du salariat laisse poindre le nez des inclinaisons et des sentiments. La loi du 17 janvier 2002 traduit bien cette évolution considérable des mentalités de nos sociétés vers la prise en compte et l'accroissement de la protection des salariés en tant qu'êtres moraux et sensibles. Ce texte signe la reconnaissance d'un nouveau type de risque professionnel : l'atteinte à la dignité de la personne au travail. La naissance d'un risque d'atteinte aux droits de la personne dans l'entreprise est avant tout le fruit du travail du « laboratoire européen ». C'est la charte sociale européenne du 3 mai 1996 adoptée en France qui va

1. Débat législatif relatif au revenu minimum d'insertion (RMI), Journal officiel, 4-5 1988, p. 693.



introduire ce souci en demandant aux parties qui s'engageront sur ce texte de « promouvoir la sensibilisation, l'information et la prévention en matière d'actes condamnables ou explicitement hostiles et offensifs dirigés de façon répétée contre tout salarié sur le lieu de travail ou en relation avec le travail et à prendre toute mesure appropriée pour protéger les travailleurs contre de tels comportements ». C'est au nom de l'article 26 qui stipule le droit au respect de sa dignité au travail et « en vue d'assurer l'exercice effectif du droit de tous les travailleurs à la protection de leur dignité au travail » que ces recommandations sont faites.

Voici qu'à côté de la souffrance physique apparaît une autre souffrance, la souffrance psychique. Le regard sur l'homme au travail qui jusqu'alors se limitait à la souffrance corporelle s'étend à l'intériorité. Le harcèlement moral serait le mal des organisations flexibles où le travail fait appel aux capacités comportementales des salariés. Paradoxalement, c'est au moment où les rapports de travail s'individualisent que l'on demande aux salariés de travailler en équipe, de savoir communiquer. La qualité du travail est surtout évaluée collectivement. Le travail des uns est de plus en plus dépendant du travail des autres. Ceci explique sans doute que le harcèlement moral n'est pas seulement le fait des employeurs et de la hiérarchie, mais provient très souvent des collègues. Non seulement, tout un chacun court le risque d'être harcelé mais également celui de devenir harceleur.

Le droit au respect de sa dignité n'est par conséquent jamais très loin de l'injonction à vivre dignement.

L'usager en personne

Le travail avec autrui est une posture d'intervention commune à une multiplicité de dispositifs: accompagnement des chômeurs, soutien à la parentalité, soutien et accompagnement scolaire, insertion par l'économique, contrats d'insertion du RMI, actions d'insertion s'adressant aux personnes handicapées, reconnaissance des acquis de l'expérience pour les salariés non qualifiés, médiation sociale et urbaine, médiation scolaire, intervention auprès des personnes à la rue, accompagnement des situations de

surendettement etc... La liste pourrait ainsi s'étendre sur une page entière. Tous ces dispositifs ont en commun une logique de traitement individualisé, la poursuite de l'autonomisation des usagers et un support contractuel impliquant l'usager comme coproducteur du service. L'accent est mis à chaque fois sur la prise en compte du milieu de vie et des singularités de l'usager, de son parcours biographique pour la conception de l'aide qui lui est proposée. Il s'agit de reconnaître enfin l'objet de l'intervention sociale comme une personne usant d'un service, en un mot un usager, et de lui accorder des droits.

C'est un des objectifs de la loi du 2 janvier 2002 relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale. Ce texte marque une étape importante dans la transformation du rapport à l'usager marquée par la volonté de personnaliser, d'individualiser, d'humaniser les rapports entre la collectivité et les bénéficiaires des services offerts. Il n'est plus seulement question d'usagers ou de patients mais de "sujets de droits", de "personnes". Utiliser la notion juridique de "sujet de droits" c'est désigner l'usager comme une personne considérée comme "support d'un droit subjectif" et qui bénéficiera d'une prérogative individuelle reconnue par le corpus normatif. Cette prérogative individuelle peut prendre la forme d'un droit créance à l'encontre de la collectivité (un doit à) ou d'un droit liberté (un doit au respect de). C'est là une innovation de taille. En effet, l'usager considéré comme une personne n'est plus simplement appréhendé sous l'angle de son besoin d'assistance ou de protection, le droit de créance classique. Un ensemble de garanties sont mises en œuvre pour lui assurer le respect de ses droits-libertés fondés sur le principe matriciel de dignité. C'est le retour en force des droits fondamentaux dits de "première génération". En principe, leur respect doit être absolu : les droits sociaux ne peuvent se concevoir sans eux. Il n'y a pas d'atténuation des droits-libertés en contrepartie de la reconnaissance de droit de créance. En pratique, on sait combien il est difficile de concilier le respect de la dignité au quotidien. Quelle approche concrète faut-il en avoir ? D'autant plus que ce respect de la dignité doit s'articuler avec l'autre axe de transformation juridique: l'usager contractant.

Le problème est bien de savoir si ces droits nouveaux ont une consistance et si ceux à qui on les accorde ont les moyens de les exercer. Pour le moment cela ne semble pas être le cas⁽²⁾. La logique de reconnaissance de l'utilisateur est très limitée dans ses effets pour cette raison. Les exigences d'autoréalisation s'accroissent et les formes de réalisation de soi deviennent des objets de tensions sociales majeures. Cette façon de concevoir la justice sociale présente plusieurs écueils et notamment ceux de psychologiser les problèmes sociaux, de ne plus les poser en termes de redistribution. Il n'est pas question ici de nier la nécessité de mettre en œuvre des politiques de la reconnaissance mais plutôt de savoir comment concevoir ces politiques sans sombrer dans ce que Michel Foucault appelait « l'épinglage de chacun à sa propre singularité ». La



reconnaissance n'est plus alors autre chose qu'une technique disciplinaire « où chacun reçoit pour statut sa propre individualité, et où il est statutairement lié aux traits, aux mesures, aux écarts, aux « notes » qui le caractérisent et font de lui, de toute façon, un cas ». Pour cela, l'idée de « statut de reconnaissance » proposée par Nancy Fraser ouvre des perspectives intéressantes. Il s'agit de traiter de la reconnaissance comme d'une question de statut social. On ne reconnaît plus une identité de groupe ou des individualités mais un statut de partenaire à part entière dans l'interaction sociale à chacun des membres du groupe concerné.

C'est là tout l'enjeu de l'action de certains professionnels de l'intervention sociale revendiquant l'appellation de « professionnels de la dignité ».

2. Charte sociale européenne du 3 mai 1996, entrée en vigueur le 1er juillet 1999, adoptée en France par décret n° 2000-11° du 4/02/00. L'apparition dans différents pays européens de législations sur le harcèlement moral est sans doute à relier à l'adhésion à cette Charte sociale plus qu'à la parution en France, en 1998, du livre de M.F. Hirigoyen. C'est ce que montre très bien Henri Dorvil dans un excellent article concernant les droits des usagers des services de santé mentale, "Nouveau plan d'action : quelques aspects médicaux, juridiques, sociologiques de la désinstitutionnalisation", Cahiers de recherche sociologique, Université du Québec à Montréal, n° 41-42, 2005.