

## QUESTIONS D'HYGIÈNE

### UNE APPROCHE MICRO : L'INTERACTIONNISME DE GOFFMAN

Par Jacqueline Fastrès

Dans les métiers qui touchent au social, nombreux sont les travailleurs qui éprouvent une difficulté à aborder les questions d'hygiène avec les bénéficiaires. Au moment où il conviendrait de communiquer individuellement avec ceux-ci à propos d'éléments qui touchent à cette question, le malaise de s'immiscer dans ce qui relève de l'intime s'invite, rendant la parole difficile voire impossible. Un autre malaise, parfois inversement proportionnel, accompagne le premier, celui d'être dérangé, voire dégoûté, par l'état sanitaire du bénéficiaire ou de son logement. Enfin, un troisième malaise emboîte le pas aux deux autres : le sentiment de culpabilité par rapport à ces deux malaises non maîtrisés, la gêne d'être gêné et ne pas pouvoir l'exprimer, ni faire le travail que la profession exercée nécessiterait de faire, c'est-à-dire parler du « problème ».

Ce constat indique que dans la question de l'hygiène, les interactions en face à face sont perturbées. Cette perturbation nous invite à nous poser deux questions :

- dans quelle grammaire territoriale cette question de l'hygiène se pose-t-elle ?
- à quels rapports d'interactions se réfère-t-elle ?

Au départ de l'interactionnisme d'Erving Goffman, nous montrerons comment les interactions les plus banales de la vie quotidienne peuvent construire du capital symbolique, positif ou négatif, quasi à l'insu des personnes qui interagissent, tant l'interaction peut sembler spontanée ou naturelle, alors qu'elle répond à des codes très précis. Dans la question de l'hygiène, qui touche à l'intime, ces interactions peuvent devenir très compliquées, autant pour le professionnel que pour le bénéficiaire.

## DANS QUELLE GRAMMAIRE TERRITORIALE CETTE QUESTION DE L'HYGIÈNE SE POSE-T-ELLE ?

Dans *La mise en scène de la vie quotidienne*, Goffman observe que la vie sociale s'articule autour de « territoires » sur lesquels les êtres humains sont habilités à revendiquer certains droits. Goffman considère en effet l'individu comme un ayant-droit sur un certain nombre de propriétés qu'il appelle des « réserves ». Dans la vie sociale, ces réserves ne sont pas toujours respectées, ce qui entraîne de la violence et de l'incompréhension dans les rapports sociaux mais aussi la recherche de l'intention : pourquoi a-t-on manqué de respect à mes réserves ? A-t-on volonté de me nuire ?

Goffman compare la vie sociale à une scène de théâtre, où des acteurs jouent un rôle, qu'il ne joueraient pas de la même manière lorsqu'ils sont dans leurs « réserves », soit dans les coulisses hors de vue du public.

Lorsqu'elles sont en scène, les personnes obéissent à une « grammaire territoriale » très élaborée. Il suffit d'observer les va-et-vient dans un hall de gare pour voir comment les gens, pressés de prendre leur train, évitent néanmoins de bousculer les autres, s'excusant si par inadvertance un choc se produit ; comment, assis sur les bancs de la gare, ils prennent leurs distances avec le voisin en mettant leur serviette à côté d'eux, acceptant de l'enlever (et donc de partager le territoire) lorsque la foule devient plus compacte et les candidats au banc plus nombreux ; comment ils font la file au kiosque à journaux pour payer le magazine qu'ils ont choisi, surveillant anxieusement leur montre ; comment ils évitent de croiser le regard de leur

vis-à-vis obligé de se rapprocher un peu trop à cause de l'affluence. Toutes ces attitudes sont destinées à maintenir une gestion acceptable des territoires, même en heure de pointe. Qu'une personne se mette à bousculer, invectiver les autres, à couper la file pour arriver plus vite, à occuper tout l'espace sur le banc, et on constate des regards courroucés, des soupirs significatifs, voire des disputes : la grammaire territoriale a été bafouée, des offenses ont été commises.

La question de l'hygiène s'inscrit dans deux configurations territoriales possibles :

- soit sur la scène, lorsqu'une personne manquant d'hygiène s'introduit au milieu d'un groupe, que ce soit une foule d'anonymes dans un endroit public ou un groupe en constitution, comme dans une salle de formation ;
- soit dans la coulisse, lorsqu'un travailleur social pénètre chez un bénéficiaire dont l'hygiène laisse à désirer.

C'est à cette seconde configuration que nous nous intéresserons particulièrement.

Goffman identifie plusieurs types de réserves territoriales, plusieurs types d'offenses et plusieurs agents de violation. Dans la question de l'hygiène, travailleurs et bénéficiaires peuvent être tour à tour offenseurs et offensés, mais si on a conscience d'être offensé, on ne l'a pas nécessairement d'être offenseur. Un petit exercice avec un groupe de travailleurs (aides familiales, éducateurs en aide à la jeunesse ou dans un centre pour demandeurs d'asile, infirmières en PSE, TMS de l'ONE, travailleurs en abri de nuit, etc.<sup>1</sup>) montre que si on prend la peine d'y réfléchir, le croisement des offenses ne se fait pas nécessairement au détriment du travailleur.

En visite à domicile, un travailleur pénètre dans le territoire du bénéficiaire, son intimité. Territoire fixe, le domicile (même réduit à une chambre) est un lieu spécifiquement dédié à la coulisse. La manière dont les ayant-droit (les habitants) s'y comportent différera de celle qui prévaut lorsqu'ils sont en scène. Même si le travailleur vient avec sa bienveillance, il peut être considéré comme un intrus dans la coulisse de la personne. La manière dont le domicile est tenu, rangé, nettoyé – ou non – est souvent l'objet de ce que le travailleur doit évaluer, ou corriger dans le cas des aides familiales. Or, tous les objets de la maison, le linge, la vaisselle, font partie des « réserves égocentriques », soit des choses appartenant à l'ayant-droit. Par mandat ou par profession, le travailleur a un droit temporaire à « mettre son nez » dans les affaires du bénéficiaire. L'intrusion est donc importante, et même si elle est menée avec un maximum de tact et de discrétion, même si elle est acceptée par le bénéficiaire, il n'en reste pas moins que cela peut se retourner contre lui (par un rapport négatif sur l'état hygiénique du logement, par exemple), qu'il peut en être conscient et réagir par de l'agressivité.

L'importance métonymique du domicile n'est pas à négliger : une maison « mal tenue » (même si c'est accidentel ou inhabituel) indique un habitant négligent, pour lui-même, ses affaires, et sa famille par extension.

Notons que ceci est valable non seulement pour les bénéficiaires, mais aussi pour les travailleurs qui pratiquent à domicile. Anne-Lise Uhlman a ainsi étudié le travail des puéricultrices en crèche et des assistantes maternelles qui accueillent les jeunes enfants à domicile. Dans les deux cas, il appartient à ces travailleuses d'entretenir et de ranger l'espace d'accueil pour le rendre le plus hygiénique, sûr et avenant possible. Mais la tâche est vécue subjectivement avec beaucoup plus de stress par les accueillantes familiales, leur territoire personnel se confondant avec leur territoire professionnel. Le regard des parents leur paraît plus sévère, ce n'est pas que leur travail qui est jugé.

« Toutes les assistantes maternelles signalent la nécessité de « montrer » une organisation de vie conforme à leurs attentes [des parents] pour qu'ils puissent laisser leur enfant sans arrière-pensées de mauvais traitements. Ce travail de mise en scène de soi à travers l'aménagement de l'espace à la fois rangé et adapté aux enfants semble relever d'un « allant de soi » rarement considéré comme un travail qui peut

<sup>1</sup> Ce travail de séminaire a été réalisé pour le CLPS de Namur en 2017.

être éprouvant. Pourtant, chaque matin, les assistantes maternelles effectuent ce rangement, souvent dans la hâte, mettant parfois leur famille à contribution. Cette transformation de l'espace familial en espace professionnel suppose une transformation subjective, source parfois d'inquiétudes pour le bien-être de ses propres enfants. Quand elle prépare son appartement pour l'accueil des enfants, Mme S., assistante maternelle, ne se sent plus complètement la mère qu'elle était quelques heures auparavant : « *Le matin, je presse toujours mes enfants pour ne pas qu'ils traînent dans la cuisine. J'ai besoin qu'ils partent vite sinon ils vont me mettre en retard pour le travail avec les enfants* » (entretien préalable, Mme S.). [...] Le ménage, la propreté et le rangement ne sont pas réalisés comme des tâches ordinaires de l'activité domestique mais se révèlent être des attitudes professionnelles que ces femmes endossent, parfois avec des préoccupations d'ordre plus personnel, pour installer le cadre de la relation avec les parents. »<sup>2</sup>

Cet exemple montre à quel point le domicile est relié, dans l'imaginaire collectif, à l'être même de son habitant, à sa qualité intrinsèque.

De manière souvent inconsciente, nous attendons de l'autre qu'il se mette en scène chaque fois que nécessaire. C'est ce que font ces accueillantes maternelles. C'est aussi ce que font parfois des bénéficiaires, en rangeant le domicile parce que la visite de la déléguée du SAJ est attendue par exemple. Cette attitude leur est parfois reprochée : « Ils ne font cela que parce que nous allons arriver. Après... ». Comme peut leur être reproché un rituel d'accueil qui se veut bienveillant : « Ils nous offrent une tasse de café, mais quand on voit l'état de la tasse et de la cafetière, il faut vraiment se faire violence pour la boire. Parfois, c'est au-dessus de mes forces ».

Quand le dégoût s'invite, le professionnel ne sait souvent que faire. Parmi les agents de violation des territoires qui produisent des offenses, Goffman identifie les excréments corporels et par extension, les traces laissées par les corps (odeurs, traces de transpiration, relief de repas, etc.). Pour beaucoup de professionnels, l'élément le plus difficile à supporter est l'odeur (de la personne, du domicile), plus encore que la saleté qu'elle révèle. C'est ce qui provoque le plus de réticences à pénétrer sur le territoire d'autrui. Le haut-le-cœur est difficile à surmonter, mais il s'agit néanmoins de le surmonter.

## A QUEL RAPPORTS D'INTERACTIONS LA QUESTION DE L'HYGIÈNE SE RÉFÈRE-TELLE ?

Goffman a montré que les interactions humaines étaient structurées par un certain nombre d'arrangements ritualisés, de concessions territoriales, d'attitudes informellement codifiées et incorporées par les individus, qui ont pour objet central de « sauver la face » de chacun des interlocuteurs. Le concept de face est très important chez Goffman ; il le définit comme « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement au travers de la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier »<sup>3</sup>. « La face est donc un objet sacré, et il s'en suit que l'ordre expressif nécessaire à sa préservation est un ordre rituel »<sup>4</sup>.

Dans chaque interaction, les interlocuteurs se préoccupent de protéger leur propre face en même temps que celle de l'autre. Les rituels doivent dès lors permettre à chacun de tenir sa place dans l'interaction et de garder la face.

Bien entendu, ces échanges ritualisés ne se passent pas toujours sans anicroche. En particulier quand il y a offense. Si celle-ci est involontaire ou sans gravité, elle peut être réparée par ce que Goffman nomme l'évitement. Des travailleurs évoquent ainsi leur parade olfactive contre les odeurs insupportables (prendre un grand bol d'air avant d'entrer, s'appliquer sous le nez une pommade mentholée, etc.).

Si l'offense est intentionnelle ou plus grave, il faut alors mettre en place des échanges réparateurs, pour

2 A.-L. Ulmann. Le travail émotionnel des professionnelles de la petite enfance, in *Politiques sociales et familiales*, n°109, 2012, « Métiers de la petite enfance : registres et dimensions de l'activité ». pp. 47-57 ; doi : 10.3406/caf.2012.2883 [http://www.persee.fr/doc/caf\\_2101-8081\\_2012\\_num\\_109\\_1\\_2883](http://www.persee.fr/doc/caf_2101-8081_2012_num_109_1_2883).

3 E. Goffman, *Les rites d'interactions*, Minuit, 1974, p. 9.

4 *Idem*, p. 21.

« rattraper » la situation.

Dans certains cas, on peut observer des insultes rituelles et des marques de dédain rituelles, qui se font « dans le dos » des gens, ou en face à face.

Dans la question de l'hygiène, quand le dégoût est au rendez-vous, les travailleurs « se lâchent » quelquefois « dans le dos » des bénéficiaires, entre collègues, usant de mots crus ou grossiers pour parler de leur journée ; les mêmes, cependant, ont fréquemment accepté de faire la bise aux bénéficiaires, comme en guise d'excuse pour le dégoût qu'ils sont culpabilisés de ressentir.

Dans d'autres cas, la profanation rituelle se fait en face-à-face et est alors considérée comme un outrage majeur.

Il arrive ainsi que le travailleur qui se présente au domicile d'un bénéficiaire soit reçu par l'habitant en pyjama, voire en slip, ce qui est vécu par le travailleur comme une offense grave, alors qu'il est lui-même offenseur en se trouvant là, surtout si c'est dans une situation où le bénéficiaire n'a pas souhaité sa présence, comme dans un suivi contraint par le juge de la jeunesse par exemple. En recevant son visiteur dans une tenue inappropriée, le bénéficiaire peut faire de son propre corps un « marqueur territorial » (l'équivalent d'un panneau « propriété privée ») pour mettre mal à l'aise son interlocuteur.

Mais la profanation en face à face peut être aussi le fait du travailleur. Ainsi, Romain Pudal<sup>5</sup> décrit-il ce qui s'apparente à un bizutage chez les sapeurs-pompiers français, qui prennent en charge les interventions d'urgence : on installe le nouveau collègue à l'arrière du véhicule avec le SDF qu'on emmène à l'hôpital, et on pousse le chauffage à fond, afin d'examiner à l'arrivée la tête du collègue, qui doit apprendre « à quoi s'attendre ». Inutile de dire que le SDF n'est pas dupe ; il arrive qu'il s'excuse pour le désagrément, rendant le jeune professionnel encore plus mal à l'aise.

Le stigmatisme accroît la difficulté d'interactions rituelles fluides. Le stigmatisme, tel que définit par Goffman, est « un attribut qui jette un discrédit profond sur celui qui le porte »<sup>6</sup>. Parmi ces attributs négatifs, il y a les stigmates corporels, difformités et handicaps divers. La saleté et le manque d'hygiène sont dans certaines situations – comme pour les SDF – des attributs stigmatisants. Symbole de la grande précarité, de la vieillesse et de la solitude, la saleté contribue à cataloguer dans la rubrique des « baraquais » ou des « pouilleux » des personnes démunies. Le sujet stigmatisé a d'emblée déjà perdu la face, le jeu rituel est rompu ou corrompu. La personne sale est renvoyée à la marge de l'humanité, par le dégoût qu'elle provoque.

## METTRE DES BALISES POUR RÉDUIRE LES DYSFONCTIONNEMENTS D'INTERACTION

Reste au professionnel à « faire avec ». Mais pour éviter qu'il soit laissé à lui-même, penser en équipe les divers éléments des interactions vaut la peine d'être réalisé. La « relation de service » mérite une réflexion institutionnelle.

- **Réduire les offenses** territoriales autant que faire se peut est important, mais aussi relativiser, en tant que professionnel, son propre sentiment d'offense ressenti. En listant collectivement et objectivement sur deux colonnes les offenses qu'on fait subir même involontairement aux bénéficiaires, et celles que l'on ressent en tant que professionnel permet de prendre distance, de retraduire un ressenti irrépressible en une donnée d'interaction qu'il s'agit de maîtriser, mais aussi de mieux percevoir que l'échange est inégal.

- **Travailler les rituels** (d'évitement, de réparation) en équipe peut permettre d'échapper à une gestion strictement personnelle des difficultés d'interaction. L'importance des rites mérite qu'on s'y penche de manière institutionnelle, ce qui n'est pas souvent le cas. Laisse à lui-même, le professionnel se sent « aller

5 R. Pudal, « Les pompiers, éboueurs de la société ? », in D. Memmi, G. Raveneau et E. Taïeb (dir), *Le social à l'épreuve du dégoût*, Presses universitaires de Rennes, 2016.

6 E. Goffman, *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Minuit, coll. « Le Sens Commun », 1975, p. 13.

au feu » sans bagage, et c'est alors sa propre sensibilité qui prend le dessus. C'est aussi institutionnellement qu'il faut apprendre à reconnaître les efforts d'interaction de la personne qu'on a en face de soi. Les personnes stigmatisées sont souvent obligées d'anticiper l'interaction et de faire la majorité des efforts pour qu'elle se déroule au mieux. Ces efforts méritent d'être reconnus, la tasse de café mérite d'être acceptée, même via quelque subterfuge. Ainsi, telle aide familiale propose au bénéficiaire de mettre un marqueur sur la tasse qu'on lui offre, « ainsi ce sera ma tasse à moi, vous penserez à moi quand vous la rangerez juste là, et je la trouverai facilement ». Elle sera alors légitimée à la laver elle-même avant emploi, sans froisser la personne parce que ce sera devenu un rituel.

- **La question de la légitimité** du professionnel à aborder la discussion sur l'hygiène au moment présent est également à relativiser<sup>7</sup>. Ainsi, par exemple, une aide familiale a-t-elle pu proposer à une personne âgée qui « a eu un accident » de l'aider à faire sa toilette, et se voir accepter cette aide, parce qu'elle est seule avec elle. La fois suivante, la même proposition sera refusée parce que c'est le jour de visite de l'infirmière, plus légitime que l'aide familiale à procéder aux toilettes : dans le second cas, la bénéficiaire se serait vu perdre la face en acceptant, plus que dans le premier. La même infirmière sera aussi plus légitime à parler de l'hygiène alimentaire en la référant à des données médicales que l'aide familiale : l'intervention de cette dernière sur ce sujet pourrait être jugée plus intrusive ou moralisatrice. Par contre, l'aide familiale sera plus légitime pour donner des conseils liés à l'entretien du domicile, par exemple des recettes de produits d'entretiens peu coûteux ; par ce biais acceptable, d'autres sujets pourront être abordés plus facilement : la recette bon marché contre les poux, le dentifrice-maison, etc.

Dans les situations d'aide contrainte imposée par le juge de la jeunesse, l'intervenant social mandaté pour suivre la situation à domicile pourra atténuer le côté intrusif de son intervention en rappelant qu'il s'agit d'un mandat et que c'est le juge, et non lui-même, qui a pris cette décision. Etant intermédiaire, il peut jouer cette carte de tampon entre l'autorité et le bénéficiaire. Sa légitimité éducative lui permet aussi d'aborder les questions d'hygiène avec les enfants via des jeux.

Evaluer préventivement sa légitimité à intervenir sur tel ou tel sujet, c'est, si on se réfère au modèle de Goffman, une manière de se conformer, dans l'interaction, à l'image que l'interlocuteur peut se faire du rôle qu'on joue.

- Enfin, la relation de service se base sur un élément essentiel : **la confiance**. Pour beaucoup d'intervenants, ce qui permet de dépasser les difficultés d'interactions, tant pour le bénéficiaire que pour le travailleur, c'est la relation de confiance qui s'établit sur le long terme. Un travailleur social le résume ainsi.

« Je pense que la relation de confiance s'établit à partir du moment où la personne cesse de se sentir jugée. Ne pas juger, et ainsi permettre à la personne de conserver sa dignité quelle que soit son apparence physique ou son degré d'hygiène contribue je pense à une approche professionnelle de qualité »<sup>8</sup>



### Pour citer cette analyse

Jacqueline Fastrès, « Questions d'hygiène - Une approche micro : l'interactionnisme de Goffman », *Intermag.be*, RTA asbl, septembre 2018, URL : [www.intermag.be/647](http://www.intermag.be/647).

7 Les exemples évoqués sont issus du séminaire évoqué supra. On pourra aussi s'inspirer du travail réalisé par les maisons médicales : « Comment aborder les problèmes d'hygiène : le point de vue des soignants des Maisons Médicales ». Dr B. Denis <http://www.sisd-bruxelles.be/wp-content/uploads/2015/03/resume-hygiene.pdf>.

8 J. Constance, « Travailleurs sociaux et corps du pauvre », in D. Memmi et al (dir), *op. cit.*, p. 111.