

**ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SCIENCES SOCIALES**

**Master de Sociologie**

Année universitaire 2023-2024

**Lever le voile des violences : quand la relation d'aide engage un travail  
émotionnel**



Par Aurore Chabaud (M1)

Sous la direction d'Eva Illouz

<b>Introduction : Le Planning Familial.....</b>	<b>3</b>
<b>État de l'art.....</b>	<b>7</b>
<b>Méthodologie.....</b>	<b>10</b>
<b>Chapitre 1 - L'accompagnement : un travail social de femmes à femmes.....</b>	<b>13</b>
I. Le paradoxe des normes d'autonomie et d'émancipation dans l'accompagnement féministe.....	13
II. L'Écoute : comment accueillir la parole des femmes ?.....	19
III. Peut-on vraiment tout accueillir ? Le cas des auteurs de violences.....	23
<b>Chapitre 2 - Le travail émotionnel en jeu dans la relation d'aide.....</b>	<b>28</b>
I. Devenir CCF : socialisation émotionnelle et socialisation de genre.....	28
II. Un travail émotionnel en trois temps : comment dissocier ses émotions de l'instant présent.....	33
III. Le travail relationnel : un travail de frontière entre professionnalité et intimité..	38
<b>Chapitre 3 - Les violences faites aux femmes.....</b>	<b>42</b>
I. Créer un climat de confiance pour parler des violences : analyse des espaces d'accueil.....	44
II. Comment repérer les femmes en situations de violences ?.....	46
III. Les victimes de violences.....	49
IV. Quand l'activité créer de la violence : le cas des informations préoccupantes.....	58
<b>Conclusion.....</b>	<b>60</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>61</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>65</b>

## **Introduction : Le Planning Familial**

Au moment de l'Enquête nationale sur les violences envers les femmes en France (Enveff) réalisée en 2001, un grand nombre de femmes ont parlé pour la première fois des violences sexuelles subies.

« Un des enseignements de l'enquête Enveff a été de mettre en évidence l'ampleur du silence et l'occultation des violences par les femmes qui les subissent. [...] Le secret est d'autant plus fort que la situation se vit dans l'intimité ; il relève probablement d'un sentiment de culpabilité, voire de honte éprouvé par les victimes, et souligne une certaine carence de l'écoute, tant des institutions que des proches. »

(Jaspard et L'Équipe Enveff 2001).

L'enquête Virage nous informe que depuis 2001, et avec l'avènement des nombreux mouvements de dénonciations des violences sexuelles comme MeToo, la parole des victimes s'est libérée. Or, si les femmes parlent davantage à leurs proches ou à des professionnels de santé des violences qu'elles ont subies par le passé, elles continuent de rester silencieuses quant aux violences récentes et présentes (Brown et al. 2020). Le Planning Familial est un acteur important de la lutte contre les violences. En effet, depuis les années 1970, ses actions féministes soutiennent les femmes victimes de violences. Il est certain qu'il a contribué à combler cette carence de l'écoute et participe encore aujourd'hui à lever le voile du silence qui entoure les victimes de violences sexuelles.

### *Une histoire du Mouvement Français pour le Planning Familial*

L'association est créée presque clandestinement en 1956 sous le nom de « La maternité heureuse » par Marie-Andrée Lagroua Weill-Hallé qui en sera la présidente jusqu'en 1966, ainsi que par d'autres femmes et hommes qui s'opposent à la loi de 1920 interdisant l'avortement et la contraception. Prenant sa suite directe, Le Mouvement Français pour le Planning Familial (MFPF) est fondé en juin 1960 et s'attache à promouvoir le contrôle des naissances, même si cela implique de faire importer et de délivrer des contraceptifs illégalement aux femmes (Chauveau 2003). Le Planning Familial ouvre ses premiers centres locaux pour les couples qui souhaitent s'informer et obtenir des moyens de contraception dès

1961. Puis, l'adoption de la loi Neuwirth en 1967<sup>1</sup> reconnaît la légitimité des associations familiales à informer et accompagner la vie conjugale et prévoit d'ouvrir des centres d'information sexuelle et de planification familiale (Romerio 2022). Ces nouvelles mesures accompagnent les mouvements d'institutionnalisation et de professionnalisation des militantes du Planning Familial. À la fin des années 1970, les initiatives féministes se recentrent principalement sur les actions de soutien aux victimes de viol et d'agression sexuelle, ainsi que sur la création de refuges pour les femmes battues. En 1986, le Collectif féministe contre le viol, regroupant plusieurs associations dont le MFPPF, crée une permanence téléphonique appelée Viols-Femmes-Informations. Après la légalisation de la contraception et de l'avortement<sup>2</sup> le MFPPF devient un organisme officiel d'éducation sexuelle et se concentre sur la question de « l'oppression sexuelle des femmes », donc des violences sexuelles (Fougeyrollas-Schwebel et Jaspard 2003).

### *Une association : organisation politique, démographique et économique*

Le Planning Familial est avant tout un mouvement militant qui défend le droit à l'avortement, à la contraception, et à l'éducation sexuelle. Il prend en compte toutes les sexualités, dénonce toutes les formes de violences et lutte contre toutes les formes de discrimination et d'inégalités sociales. Le fonctionnement politique du Planning est d'abord associé aux valeurs féministes que l'on peut résumer en cinq points (Flahault et Loiseau 2008). Tout d'abord, un fonctionnement démocratique qui repose sur la participation de tous ses membres au processus de prise de décision. Ensuite, l'association encourage à la fois ses membres à développer leurs capacités à décider, agir et choisir, ainsi que ses usagères, qui sont invitées à participer activement à la résolution de leur situation ; selon une logique d'« empowerment »<sup>3</sup>. De plus, l'engagement militant repose sur la prise en considération des émotions dans l'organisation (comme dans l'exercice de leur pratique), avec comme intention de faire du milieu de travail un milieu de vie. Par ailleurs, la coopération s'appuie sur un travail d'équipe, un collectif qui s'entraide et se soutient mutuellement. Enfin, l'égalité parmi ses membres est

---

<sup>1</sup> La loi n° 67-1176 ou loi Neuwirth relative à la régulation des naissances est adoptée par l'Assemblée nationale et le Sénat puis promulguée le 28 décembre 1967 par le général de Gaulle. Elle autorise un accès à la contraception sous certaines conditions. D'autant que les décrets d'applications ne sont adoptés qu'en 1972. (Chauveau 2003)

<sup>2</sup> Pour être plus précis, ce sont les lois Veil de 1974 sur la contraception et de 1975 sur l'interruption volontaire de grossesse (IVG). Voir : (Pavard, Rochefort et Zancarini-Fournel 2012)

<sup>3</sup> Qui peut se traduire par « pouvoir d'agir ». Pour une analyse épistémologique de ce terme voir (Jean-Yves Trépos 2015).

fondée sur une organisation du travail qui favorise la flexibilité et l'équité entre les travailleuses.

Initialement basée à Paris, l'association s'est progressivement étendue à l'ensemble du territoire national, y compris en métropole et dans les départements d'outre-mer. Du fait de son organisation départementale, il y a une diversité d'endroits où exercent les professionnelles et bénévoles du Planning Familial : Mouvement Français pour le Planning Familial (MFPF), Centre de planification et d'éducation Familiale (CPEF), Espaces vie affective relationnelle et sexuelle (EVARS), centre de santé sexuelle, maisons des habitants (centre social), hôpitaux, etc. Mais il faut garder à l'esprit que cette liste correspond aux lieux dans lesquels les CCF réalisent des permanences et reçoivent des personnes en consultation/entretien. Toutefois, elles sont amenées à faire des interventions, animations dans de nombreux endroits, comme les écoles primaires, collèges, lycées, les FJT et finalement auprès de tous les partenaires publics et privés qui les sollicitent. En ce qui concerne les modalités d'emploi des personnes travaillant au Planning Familial, en 2006, les trois quarts des associations départementales (AD) ont recours au salariat. Ainsi, la plupart d'entre elles sont « des associations employeuses » ou encore des « entreprises associatives » (Romerio 2022). Le modèle économique du Planning Familial repose sur une combinaison de subventions publiques, de dons privés, et parfois de revenus générés par certaines de ses activités.

### *Le métier de CCF : histoire et activités*

L'activité de conseil conjugal et familial existe en France depuis les années 1930; elle prend son origine dans le milieu associatif catholique (Gal, Vilchien et Salzberg 2006)<sup>4</sup>. C'est réellement au début des années 1960, avec l'avènement du Planning, que cette activité revêt les couleurs du féminisme. Les associations de conseil conjugal et familial défendent des valeurs et des missions différentes, toutefois, elles s'alignent toutes autour d'une cause : promouvoir la responsabilité dans les relations affectives et sexuelles et partagent des influences théoriques, des approches et des pratiques communes. Le travail d'écoute du conseil conjugal est largement influencé par la psychanalyse et le « counselling »<sup>5</sup>, qui en

---

<sup>4</sup> Les informations de ce paragraphe viennent du rapport de l'Igas (Inspection général des affaires sociales) réalisé en 2006.

<sup>5</sup> Nous ne traduisons pas le mot « counselling » par sa traduction littérale en français « conseil » parce qu'il désigne une méthode plus large que nous détaillons ensuite.

constituent les principales orientations théoriques (Romerio 2022). Le counseling est une méthode inventée dans les années 1940 aux États-Unis par le psychologue Carl Rogers. L'originalité de ces méthodes réside dans le fait qu'elles reposent sur l'approche « centrée sur la personne », la « non-directivité » et le « non-jugement » (Ibid.). Dans les années 1960, les militantes du Planning se sont inspirées de ces deux orientations théoriques dans la pratique de leur accompagnement. Nous verrons dans le chapitre 1 l'articulation de cette approche et des valeurs féministes de mes enquêtées à travers la pratique dans leur accompagnement.

Aujourd'hui, ce sont environ 2 200 personnes qui pratiquent cette activité en France, dont 95 % sont des femmes<sup>6</sup>. Elles peuvent avoir différents statuts, salariés, libéral ou bénévoles. Toutefois, en 2012, cette activité ne correspondait à aucun statut dans les conventions collectives et aucun diplôme d'État n'existait pour y accéder. En revanche, une formation au conseil conjugal et familial est délivrée par des organismes agréés par l'État (Gal, Vilchien et Salzberg 2006). Le métier de conseillère conjugale et familiale (CCF) est décrit ainsi par l'association : il consiste à exercer des activités d'information, d'orientation et d'accompagnement dans tous les domaines liés à la vie affective et sexuelle, aux problèmes dans le couple et dans la famille, aux discriminations et aux violences<sup>7</sup>. Dans le cadre de leur activité, les CCF sont amenées à accompagner des personnes en accueil individuel et collectif. Individuel, lors d'entretiens sollicités par les personnes qui se rendent dans les différents lieux d'accueil énumérés ci-dessus. Collectif, lorsqu'elles mènent des animations en milieu scolaire, ou auprès des centres de loisirs, établissements sociaux et médico-sociaux, missions locales, ou encore lors d'accueils collectifs<sup>8</sup>. Elles ont aussi tout un autre pan de leurs activités qui consiste à organiser des événements culturels et de prévention (festival, projets avec des scolaires, tenues de stands, etc.).

---

<sup>6</sup> C'est pour cette raison et parce que toutes mes enquêtées sont des femmes que nous genrerons toujours le métier au féminin dans ce mémoire.

<sup>7</sup> Voir : <https://www.planning-familial.org/fr/presentation-du-metier-de-ccf-2151>

<sup>8</sup> Les consultations individuelles peuvent être précédées d'accueils collectifs qui permettent aux groupes d'échanger sur des thématiques comme les méthodes contraceptives, les douleurs de règles, les violences, etc. Ces accueils existent pour permettre le partage d'un savoir situé, par l'échange entre pairs.

## État de l'art

À travers une sociologie des organisations appliquée au champ de la santé mentale, Nicolas Henckes<sup>9</sup> nous permet d'envisager une nouvelle direction du travail social. En effet, à partir des années 1970, s'opère une rupture avec les « institutions totales »<sup>10</sup> (Goffman 1970) héritées de l'Etat Providence. L'État social s'inscrit dans un processus de « désinstitutionnalisation » (Henckes 2020), tandis que de nombreuses places ferment dans ces institutions, de nouvelles formes de prises en charge émergent ne passant pas par ces dernières. Or, cette idée de l'effacement des organisations est à nuancer. En effet, on a plutôt affaire à un paysage très vaste de services et d'établissements de petite taille qui contrastent avec les institutions goffmaniennes. Cet émiettement des services et des institutions marque un changement d'échelle, mais surtout une nouvelle façon d'envisager l'aide sociale. C'est dans ce contexte que naît la notion d'accompagnement, une forme contemporaine du travail et de la relation de service social pratiquée par les professionnels de la santé, de la relation pédagogique, de l'aide sociale. Elle est intrinsèquement liée à l'avènement d'un ensemble de nouvelles professions, comme celle de l'animation, de la médiation et du coaching. Ces différents acteurs mènent des interventions indépendamment les uns des autres - mais qui sont toutes liées - car les interventions des uns appellent ou enclenchent celles des autres.

Isabelle Astier élabore son ouvrage, *Les nouvelles règles du social* (2007) à partir des résultats d'une enquête menée par observation autour de trois types d'acteurs : la direction du Travail, l'équipe de médiation et les conseillers principaux d'éducation de trois collègues. Selon l'autrice, ce paradigme moderne de l'intervention sociale, nous révèle une nouvelle norme de l'accompagnement social : l'autonomie. En effet, on ne travaillerait plus « sur autrui », mais « avec autrui ». Ainsi, la nécessité de « l'apprentissage de toute une grammaire de l'autoréalisation et du projet devient nécessaire pour les individus. » (Astier 2009). En outre, les nouvelles règles de l'accompagnement supposent de responsabiliser l'individu comme l'agent de son propre changement. Cette responsabilisation est largement portée par les acteurs de l'intervention sociale, qui sont amenés à personnaliser le traitement des problèmes sociaux, la figure de la personne remplace la figure de l'individu jugée trop

---

<sup>9</sup> Certaines observations sont tirées du séminaire « Psychiatrie et santé mentale : histoire, philosophie, sociologie » et plus précisément de la séance du 15 février dispensée par Nicolas Henckes : « Accompagner. La réorganisation de l'Etat social au tournant des années 2000 ».

<sup>10</sup> Tel que les hôpitaux, hôpitaux psychiatriques, prisons, etc.

anonyme et impersonnelle (Astier 2007). Ainsi, une nouvelle dynamique se dégage, celle de travailleurs sociaux proches des personnes qu'ils accompagnent.

Toutefois, alors que le travail social est largement pensé par la sociologie, le couple travail social et genre l'est étonnamment très peu (Bessin 2013). C'est pourtant le travail proposé par Elisa Herman qui a réalisé une enquête ethnographique auprès d'associations féministes accueillant des femmes victimes de violences conjugales. Elle s'est attachée à définir le travail social féministe comme « une pratique hybride et non homogène » résultant d'un paradoxe entre d'une part, une histoire militante et féministe, née de groupes de femmes politisant la question des violences conjugales. D'autre part, un processus d'institutionnalisation et de professionnalisation nécessaire, mais qui n'advient pas sans désajustement. La pratique de l'accompagnement s'en trouve impactée, puisque les salariées doivent composer avec des valeurs qui ne sont pas les leurs, telles que l'injonction à l'autonomie économique (Herman 2011). Érika Flahault, montre également à propos du Planning Familial, comment les résistances à reconnaître professionnellement une activité exercée principalement par des femmes et pour des femmes, participent à la reproduction du genre plutôt qu'à sa subversion (Flahault 2013). En outre, la volonté des militantes à refuser la posture de l'experte dans leur pratique de l'accompagnement se heurte à la nécessité de recruter des salariées formées à la relation d'aide auprès de personnes vulnérables (Flahault et Loiseau 2008). Dans le cadre de ce mémoire, j'ai fait le choix de m'inscrire dans le sillage des analyses de Herman et Flahaut en reprenant la notion d'accompagnement à l'aune du travail social féministe. Toutefois, je souhaite également proposer une grille d'analyse inédite, celle de la sociologie des émotions.

Eva Illouz a pensé ensemble le tandem émotions et capitalisme dans nombre de ses ouvrages, mais c'est à l'aune du néo-capitalisme que sera écrit *Happycratie*. Ce livre révèle que nos sociétés occidentales hypermodernes ont ceci de particulier qu'elles conjuguent les valeurs d'autonomie et d'indépendance, engageant ainsi l'individu dans une course effrénée au bonheur. Depuis la fin des années 1990 et le début des années 2000, la psychologie positive n'a cessé de prendre une place toujours importante - des États aux individus - ses racines sont profondes. Elle a déployé un discours et une industrie entièrement tournés vers l'épanouissement personnel, en partant du postulat selon lequel les individus sont responsables de leurs émotions et de leur bonheur. La figure de « l'happycondriaque » (Illouz et Cabanas 2018) est symptomatique d'une importance toujours plus grande donnée à

l'intériorité de l'individu comme clé de son bien-être. Sa quête de bonheur est toujours renouvelée et inachevable. Paradoxe de cette société néo-libérale l'incitant à se maintenir dans une permanente ré-(in)novation de sa vie et dans un déni des déterminants sociaux et d'une réalité matérielle en inadéquation remarquable avec cet idéal.

Arlie Hochschild est une des pionnières de la sociologie des émotions. Elle est l'auteurice du livre *Le prix des sentiments* (2017) qui reprend notamment une enquête où elle s'est immergée dans le monde des hôtesse de l'air afin d'étudier la dimension émotionnelle du travail. Elle a entrepris de dénaturer les émotions en expliquant qu'elles sont gouvernées par des conventions sociales (Avanza 2018). Elle les a définies en sociologue comme le « résultat d'une coopération entre le corps et une pensée, une image, un souvenir. » (Hochschild 2017). Selon l'auteurice, les émotions s'inscrivent dans une configuration historique, sociale et culturelle. En outre, elle a fait le lien entre travail et émotion donnant naissance au concept de « travail émotionnel » (Ibid.) qui « désigne l'acte par lequel on essaie de changer le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment » (Hochschild 2003). Cet acte renvoie au travail accompli par les individus, à la fois dans la sphère privée et dans la sphère professionnelle, dans le but de se conformer aux attentes d'un milieu social, mais tout particulièrement au genre de l'individu.

D'autres sociologues ont continué de penser le couple travail/émotion, comme c'est le cas d'Aurélije Jeantet dans son livre *Les émotions au travail* (2021). Elle explique notamment que la domination au travail dans un système capitaliste est fondée sur une maîtrise émotionnelle, genrée et socialement distribuée. Les normes émotionnelles du néo-libéralisme sont définies par le rapport aux émotions des classes supérieures et le modèle dominant de la masculinité valorisant une rationalité associée à un déni des émotions. Pour justifier un ordre social soi-disant animé de raison, les membres des classes supérieures et les hommes se protègent des affects en déléguant leur prise en charge aux subordonnés et aux femmes. C'est ainsi que les métiers impliquant de s'exposer aux émotions et nécessitant un important travail relationnel, tels que les métiers des relations de service ou ceux du care sont majoritairement occupés par des femmes. Les émotions au travail s'inscrivent également dans des « cultures émotionnelles » (Jeantet 2021) différentes et sont façonnées par l'histoire et les modes de fonctionnement des groupes professionnels. Ceux-ci en encouragent ou interdisent certaines et au cours de la socialisation professionnelle, l'intégration des individus se fait aussi selon leur capacité à éprouver et à partager les émotions adéquates.

Je souhaite m'inscrire dans la continuité de ces travaux qui pensent le couple travail/émotion en sociologie. Toutefois, il me semble pertinent de tenter de mobiliser cette approche à l'aune d'une relation d'aide qui n'est pas mercantile et qui suppose une forte homologation sociale et de genre entre ces deux parties. En effet, penser l'accompagnement des victimes de violences implique d'en comprendre toute l'étendue et la continuité. Essentiellement vécues dans la vie quotidienne - au sein du couple ou de la famille - les violences restent souvent confinées à la sphère privée. Elles sont généralement occultées, voire déniées par les victimes elles-mêmes. Les conseillères conjugales et familiales semblent donc faire face à un défi, celui de lever le voile du silence qui entoure les victimes de violences sexuelles. À travers ce mémoire, nous allons nous demander quel est le travail émotionnel en jeu dans l'accompagnement des victimes de violences ?

## Méthodologie

Ce mémoire s'appuie sur un travail de recherche mené entre janvier et avril 2024. L'amorce de mon entrée sur le terrain a consisté en l'élaboration d'un partenariat de recherche avec l'Ouscipo<sup>11</sup> et le Planning Familial. Ce dernier garantit le respect d'une charte signée à quatre mains<sup>12</sup>, ainsi qu'une restitution de mes travaux de recherche à la fin de notre partenariat. Le partenariat établi, j'ai réalisé des « entretiens ethnographiques » (Beaud 1996) avec des conseillères conjugales et familiales. Le choix de cette méthode est justifié par ma volonté de m'inscrire naturellement et progressivement dans mon enquête de terrain. En outre, la situation d'entretien est une scène d'observation à part entière qui doit conduire à appréhender l'enquêtée comme une personne sociale en saisissant ses identités langagières, corporelles et émotionnelles.

L'enquête s'est déployée dans deux territoires différents, en Île-de-France et en Isère. Les entretiens ont été réalisés en nombre équivalent dans les deux territoires - respectivement 5

---

<sup>11</sup> Ouscipo : Ouvroir de sciences sociales potentielles. Voir <https://ouscipo.ehess.fr/>

<sup>12</sup> Les signataires sont : Alice Le-Gall Cecillon (Ouscipo), Blandine Charbonneau (Planning Familial), Eva Illouz (Tutrice EHESS) et Aurore Chabaud (Etudiante EHESS).

et 4 - dans le but de saisir une plus grande diversité de pratiques. Mes enquêtées ont été anonymisées en tentant de conserver la pertinence sociologique de leurs prénoms<sup>13</sup>. Ce sont toutes des femmes, avec un âge moyen de 42 ans. Leur âge varie, pour les plus jeunes de 27 ans à 59 ans pour la plus âgée. Elles sont quatre, les plus âgées, à être mères de famille. Largement issues de la classe moyenne et de la classe supérieure, elles ont pour la plupart grandi avec des parents qui travaillaient dans le domaine de la santé (médecins, infirmières) ou dans le domaine de l'éducation (instituteur, AESH). Par ailleurs, il est intéressant de noter qu'elles sont quatre à avoir fait des études de sociologie (souvent en genre) et quatre à avoir fait des études de psychologie. Pour les plus jeunes, l'entrée dans le métier se fait d'abord par le militantisme et le bénévolat. Tandis que pour les plus âgées, l'entrée dans le métier est souvent synonyme d'une « activité de seconde partie de carrière » (Flahault 2013) après une première carrière (souvent dans un métier lui aussi féminin), mais aussi au moment de l'arrivée d'un enfant, ou après un événement familial ou professionnel. Il serait possible de parler de « métier d'appoint » (Ibid.), en effet, 29 % des CCF ont deux employeurs ou plus et seulement 28 % d'entre elles sont CCF à temps plein parmi les salariés (tous types d'employeur confondus) (Gal, Vilchien et Salzberg 2006). Nombreuses sont les CCF qui conservent une activité à temps partiel dans le domaine du médico-social dont elles sont issues (Flahault 2013). Sur les 9 entretiens réalisés 2 cumulent le métier de CCF avec un autre métier du domaine médico-social ou comptable. Elles ont toutes suivi la formation EVRAS (Éducation à la Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle), qui est une formation de 200 heures<sup>14</sup>. Elle est réalisée à hauteur de cinq jours dans le mois, ce qui permet aux participantes de conserver une activité professionnelle en parallèle. Les modalités de validation sont multiples, mais il s'agit surtout de fournir un rapport de stage/mémoire qui sera par la suite soutenu devant la commission de la formation. In fine, cette formation permet d'exercer le métier d'animatrice ou celui de CCF au Planning Familial.

---

<sup>13</sup> Les origines culturelles, la classe sociale, l'âge, et la signification du prénom ont été pris en compte pour l'anonymisation. Je me suis notamment servi de l'outil interactif sur les prénoms développé par l'INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3532172>

<sup>14</sup> Elle se divise en : 160 heures de théorie + 20h stage observation interne Planning + 20h stage observation structure extérieure en lien avec la prévention. Nous en parlerons plus en détail dans le chapitre 2.

Ma position scientifico-politique émerge de mes lectures d'autrices féministes. C'est en partant de mon expérience personnelle en tant que femme que mon intérêt pour la sociologie des émotions et pour cette question de recherche m'est apparu. Néanmoins, j'ai longuement réfléchi à la scientificité de cette démarche, me demandant si la « neutralité axiologique »<sup>15</sup> (Weber 1959) n'était pas le garde-fou de toute recherche scientifique. Sandra Harding s'en défend en disant que les théories du positionnement perçoivent dorénavant l'intérêt d'un savoir situé, « elles l'ont théorisée comme une ressource permettant d'accroître l'objectivité. » (Harding 1992). Elle soutient ainsi la poursuite d'un « savoir intéressé » permettant une « objectivité forte » (Ibid.). C'est en adoptant une posture réflexive sur ma position sociale, ce qu'elle fait à mon terrain et à mes relations d'enquête, que je souhaite réaliser ma recherche<sup>16</sup>. La lecture de l'article, « Faire du terrain en féministe » (2016) d'Isabelle Clair, m'a permis de comprendre que toute relation d'enquête implique un rapport de domination. Le fait de diriger la recherche me place de fait dans une position de pouvoir par rapport à mes enquêtées. Comme le dit l'autrice, « [...] la position de savant est une position de pouvoir. D'où une attention à toute trahison que l'objectivation et l'exposition de la vie d'autrui sont susceptibles d'engendrer. » (Clair 2016). C'est donc avec une attention constante à ce que ma position de chercheuse est susceptible de faire à mes relations d'enquêtes que j'ai menées ma recherche.

Dans le cadre de mon enquête, il m'a semblé d'autant plus essentiel qu'elle soit transparente que les sujets que je compte aborder sont sensibles en ce qu'ils peuvent être douloureux à raconter pour les participantes de l'enquête. C'est une des raisons pour lesquelles j'ai choisi d'interroger des professionnelles et non des victimes dans ce mémoire préliminaire de M1. À l'instar de Marie Loison-Leruste qui a mené des entretiens auprès de femmes sans-domicile fixe, je ne souhaite pas « arracher la parole » (2020) des enquêtées. Selon l'autrice, la posture d'enquête et l'empathie affichées sont déterminantes dans la construction d'une relation d'enquête basée sur la confiance. Je pense aussi que le chercheur doit s'inquiéter du respect qu'il doit aux enquêtés. La relation d'enquête peut paraître unilatérale et il est difficile d'envisager comment la rééquilibrer (Ibid.). Pourtant, la question de l'équilibre de la relation

---

<sup>15</sup> Une posture méthodologique qui vise à ce que le chercheur prenne conscience de ses propres valeurs lors de son travail scientifique, afin de réduire le plus possible les biais que ses propres jugements de valeur pourraient causer.

<sup>16</sup> Il est important de noter que je partage une certaine homologie avec mes enquêtées. En effet, nous sommes des femmes, avec un positionnement politique proche, la moitié d'entre elles ont étudié la sociologie et sont proches de moi en âge. Il me semble évident que ces points ont facilité mon enquête autant au moment de la négociation de terrain, que pendant mes entretiens.

d'enquête me semble particulièrement importante du point de vue de l'éthique de la recherche. C'est pour cela que j'ai inscrit cette enquête dans le cadre d'un partenariat de recherche avec l'Ouscipo et en vue d'une restitution de mon travail à mes enquêtées.

\*\*\*

## **Chapitre 1 - L'accompagnement : un travail social de femmes à femmes**

Selon Isabelle Astier, il y a deux figures possibles associées à la notion d'accompagnement, celle du compagnon qui évoque la proximité, la camaraderie, l'égalité, la confiance et l'entre-soi et celle de l'accompagnateur qui évoque le guide, le conseiller et la surveillance.

« L'accompagnement permet de concilier proximité et distance, de considérer l'autre comme son égal tout en lui indiquant le chemin à prendre [...]. Il ne s'agit plus d'exercer une pression (émancipatrice ou contrôlante) sur l'individu mais de parvenir à l'inciter à agir, à le solliciter, à mobiliser ses ressources, ses désirs, sa sensibilité, ses affects afin qu'il se prenne en charge lui-même. » (Astier 2007b)

Dans ce chapitre, nous allons examiner la notion d'accompagnement dans le travail social des CCF. Nous nous pencherons sur la question de l'autonomie dans ses acceptions féministes et nous tenterons de comprendre, comment les notions de proximité et de distance s'articulent dans leur pratique professionnelle. Puis nous décrirons les modalités d'écoute qui permettent d'accueillir la parole des femmes victimes de violences. Enfin, nous explorerons un cas limite, celui de l'accueil des auteurs de violences.

### **I. Le paradoxe des normes d'autonomie et d'émancipation dans l'accompagnement féministe**

« *On fait avec, on fait pas pour* »<sup>17</sup> : *conseiller sans conseils*

---

<sup>17</sup> Expression tirée de mon entretien avec Stéphanie.

Le nom de conseillère conjugale et familiale est un nom désavoué par les participantes à l'enquête, car il ne correspond pas à la réalité de leur pratique professionnelle :

« Alors souvent ce que je dis quand les gens viennent au départ ou pour présenter, c'est que notre titre se nomme conseillère conjugale et familiale, mais que conseillère ça vient de l'anglo-saxon counselling. Et en anglais, counselling, ça se traduit davantage comme accompagner. Alors que quand on traduit en français, bah oui ça fait conseil et on a l'impression qu'on va donner des recettes toutes prêtes voilà. »

(Christine, 59 ans, Isère)<sup>18</sup>

Comme Christine, elles sont plusieurs à être en désaccord avec le nom de leur métier ou tout du moins avec ses évocations. En effet, la notion d'accompagnement pour les CCF du Planning Familial est intimement liée à la méthode développée dans les années 1940 par le psychologue américain Carls Rogers : l'approche centrée sur la personne, dont découlent les notions de non-directivité et de non-jugement. L'approche centrée sur la personne consiste à porter un regard non jugeant sur la bénéficiaire<sup>19</sup> quoi qu'elle fasse ou dise, et à accueillir avec bienveillance les initiatives qui émergent de leur récit pour remédier à leurs souffrances (Romerio 2022). À travers l'accompagnement des CCF, on saisit comment le travail social conjugue la norme d'autonomie et les valeurs féministes. En effet, elles considèrent que les femmes qui les sollicitent sont les plus à même de prendre des décisions concernant leurs situations. Les bénéficiaires ont des ressources qui leur sont propres et il faut partir de celles-ci pour construire leur accompagnement. Ainsi, les CCF ne prennent pas de décisions à la place des bénéficiaires, car elles les considèrent responsables de leur situation et surtout capables d'agir pour elles-mêmes. Toutefois, cela entre parfois en contradiction avec leurs valeurs féministes. En effet, les CCF reçoivent souvent des femmes enlisées dans des situations de violences, d'emprises familiales ou conjugales. À la différence des assistantes sociales qui se doivent de faire respecter l'exigence d'autonomie pour les femmes dont elles s'occupent (Serre 2009), les CCF ne peuvent qu'espérer que ce soit le cas. Même si cela les frustre, elles n'interviennent pas dans ces situations<sup>20</sup>. Si une bénéficiaire leur expose une situation de violence conjugale, la CCF ne lui conseillera pas de quitter son conjoint.

---

<sup>18</sup> Chaque extrait d'entretien sera accompagné du prénom, de l'âge et de la région dans laquelle la CCF exerce pour permettre sa contextualisation, tout en respectant l'anonymisation.

<sup>19</sup> Je reprends le terme de bénéficiaire à Elisa Herman pour désigner le fait que ces femmes sont bénéficiaires de l'accompagnement prodigué par les CCF.

<sup>20</sup> Hors cas exceptionnel (voir chapitre 3).

Toutefois, cette frustration est d'autant plus importante lorsqu'elles doivent se retenir d'intervenir alors qu'une femme en situation de violence, tombe enceinte et souhaite garder sa grossesse :

« Bah typiquement, situation de violence, poursuite de grossesse. Moi je suis là, pitié non, pitié non, non, non ! Je...fin, c'est une très mauvaise idée. Mais... Bah c'est-à-dire que précisément sur la situation de violences, je pense que c'est surtout le truc à pas faire. Parce que si moi je dis qu'il ne faut pas faire ça, c'est un jugement. »

(Charlie, 32 ans, IDF<sup>21</sup>)

Charlie ressent une forme de solidarité féminine à l'égard de la situation, elle l'exprime quand elle dit : « pitié non, pitié non, non, non ». En effet, les CCF de par leur formation féministe savent qu'il est beaucoup plus difficile pour une femme avec des enfants de se sortir d'une situation de violence conjugale (Brown et al. 2020). Charlie sait que sa décision de garder cet enfant risque de pérenniser sa situation de violence. Pour autant, son désir de lui intimier d'arrêter sa grossesse entre en contradiction avec sa posture professionnelle qui défend la norme d'autonomie de la bénéficiaire. En outre, les CCF ne veulent pas émettre de jugement sur les décisions des bénéficiaires puisque la confiance entre elles est une condition nécessaire à l'accompagnement.

### *Proximité et relation de confiance entre les CCF et les bénéficiaires*

Les acteurs du nouveau travail social cherchent à se rapprocher des usagers. Ainsi, de plus en plus d'associations de pair-aidance voient le jour, c'est à des ex-prostituées que l'on confie la prévention auprès de leurs pairs, et il en est de même pour les grands frères des cités, etc. (Astier 2007b). Afin de se rapprocher des usagers dont ils s'occupent, les acteurs du travail social tentent de « produire de la confiance » (*Ibid.*). Il en est de même dans le cadre de la relation d'aide au Planning, toutefois, c'est plutôt sur le fait de faire confiance aux bénéficiaires et de croire en leurs capacités que mes enquêtées insistent :

« C'est se dire que c'est vraiment leur faire confiance, faire confiance en leurs ressources, ne pas décider à la place des personnes. Se dire aussi que ça ne doit pas forcément faire sens pour nous à chaque fois la décision des personnes. Si ça fait sens

---

<sup>21</sup> IDF pour la région Île-de-France.

pour elles, c'est ça qui est important. Le but, ce n'est pas que ça fasse sens pour nous.  
» (Manon, 27 ans, IDF)

Les CCF pratiquent leur activité selon la figure du « compagnon » décrit par Astier comme encourageant la proximité, la camaraderie, l'égalité, la confiance et l'entre-soi plutôt que celle de l' « accompagnateur » qui guide, conseille et surveille (*Ibid.*). Il y a certainement deux éléments principaux qui expliquent que leur accompagnement repose sur cette figure. Premièrement, il existe une homologie importante entre les CCF et les bénéficiaires : ce sont des femmes qui accueillent d'autres femmes. En effet, comme nous l'avons vu dans l'introduction, le métier de CCF est majoritairement pratiqué par des femmes. De plus, elles reçoivent principalement des femmes en entretien, hormis lorsque ce sont des couples, mais il y a très peu d'hommes qui viennent les consulter seuls. De fait, il y a une proximité de genre<sup>22</sup> entre celles qui accueillent et celles qui sont accueillies. En effet, elles ont été socialisées depuis l'enfance à devenir des femmes, car « s'il peut sembler que la différence biologique entre hommes et femmes (le sexe) est grande, elle est pourtant très faible au regard de celle que la société construit et institue entre eux (le genre). » (Darmon 2016). Ainsi, les bénéficiaires et les CCF partagent les mêmes dispositions intériorisées dès l'enfance dans le cadre de leurs socialisations familiales. On peut même dire que dès la naissance, les parents participent de cette différenciation sexuelle avec le choix des jouets, de la couleur de la chambre ou des vêtements (le rose pour les filles, le bleu pour les garçons). L'apprentissage de la féminité et l'incorporation des normes de genre passe par un « dressage à la délicatesse » (*Ibid.*), une injonction à être douce, docile, souriante, etc. Plus tard, les mères transmettront à leurs filles une « version » féminine de la réalité (Berger et Luckmann 2018) et celles-ci intérioriseront la « division sexuelle du travail » (Kergoat 2001) en les regardant faire la cuisine, nettoyer la maison et s'occuper des enfants. Ainsi, les CCF et les bénéficiaires partagent en partie une expérience commune de la réalité. Par ailleurs, celles-ci s'inscrivent et se retrouvent sur un autre continuum expérientiel, celui de la violence. En effet, plusieurs CCF m'ont raconté avoir été victimes de violences conjugales et intra-familiales. Mais nous verrons dans le chapitre 3 comment ces expériences sont communes à la vie des femmes et s'inscrivent dans un « continuum des violences » (Kelly 2019).

---

<sup>22</sup> Ici, le genre est compris comme un synonyme de rapport social de sexe, une « asymétrie entre les groupes de sexe et leur hiérarchie et qui n'inclut pas la sexualité » (Clair 2023).

Le second élément qui permet d'expliquer que la proximité soit centrale dans l'accompagnement des CCF est la dimension féministe qui infuse la pratique de leur activité. En effet, les CCF de par leur socialisation militante et féministe ont conscience des rapports de domination qui s'exercent sur elles et sur les femmes en général et militent tout autant qu'elles travaillent à l'émancipation de ces dernières :

« Ça veut dire que je ne vais pas, euh je vais pas prendre du pouvoir sur la personne en lui disant ce qui est bien, ce qui est mal, comment elle pourrait faire et qu'elle fait pas. [...] En fait c'est permettre de poser un autre regard sur elle-même, sur son histoire mais sans euh sans presque qu'elle me rende compte que c'est nous qui amenons tout ça. Que presque ça reste que ce soit son travail, son...»

(Corinne, 57 ans, Isère)

Si Corinne ne souhaite pas imposer sa vision des choses, c'est pour éviter de reproduire des rapports de domination auxquels les femmes sont déjà soumises. Par ailleurs, la logique d'« empowerment » (Trépos 2015), ou pouvoir d'agir, semble particulièrement mise en avant dans le discours des CCF. Afin d'être au plus près des personnes accompagnées, les CCF entreprennent de restaurer la confiance en soi, l'estime de soi, et l'image de soi, des bénéficiaires. Ce sont des conditions sine qua non au respect de soi qui s'exerce en faisant valoir le respect de ses droits et de sa subjectivité (Astier 2007b). On observe ici le paradoxe de la notion d'accompagnement dans le travail social féministe : il s'agit d'aider la personne à acquérir une plus grande autonomie, tout en étant non-directif, pour que cette volonté émerge spontanément de la personne elle-même. Nichée dans la notion d'« empowerment », se trouve la notion d'« agency » que nous allons mettre en perspective avec la question des violences.

### *La notion d'agency à l'aune de l'accompagnement des victimes de violences*

La notion d'agency (Butler 2006) peut être traduite de plusieurs façons en français : « pouvoir d'agir », « capacité d'agir » ou encore « puissance d'agir », mais je choisis de garder le mot en anglais dont le sens me semble plus englobant et je l'utiliserai selon la définition d'Isabelle Clair : « Le sujet ne peut s'extirper du pouvoir qui le fait advenir, mais il peut s'appuyer sur la façon dont le pouvoir le produit pour le subvertir, en détournant les mots et

les gestes qui le reconduisent au quotidien [...] » (Clair 2023). Comme nous allons le voir, la question des violences cristallise les dimensions de responsabilité et d'autonomie qui se déploient dans une perspective féministe d'agency :

« Je trouve que c'est notamment très important sur la question des violences. Mais c'est ne pas penser à la place de la personne ce qui serait bon pour elle, [...] ça reproduit ce que fait l'auteur, à savoir penser qu'elle est incapable de prendre des décisions et de savoir ce qui est bon pour elle. Ça la remet en position d'objet et pas sujet de ses décisions. »

(Charlie, 32 ans, IDF)

En effet, penser et prendre des décisions risqueraient d'objectifier la bénéficiaire, de la déposséder de sa subjectivité et in fine de son pouvoir d'agir. Selon la pratique féministe des CCF, le mouvement qui consiste à sortir des violences peut être entendu comme se débarrasser d'une domination quotidienne qui empêche la bénéficiaire d'être considérée et d'agir comme un individu (Herman 2011). Les CCF tentent de s'appuyer sur les ressources des femmes, en allant jusqu'à « dédramatiser »<sup>23</sup> leur situation en soulignant le pouvoir qu'elles détiennent. Il s'agit de « mettre en lumière » les bénéficiaires et leurs ressources pour leur permettre de se rendre compte qu'elles ont la force de subvertir le pouvoir qui les produit. Par ailleurs, une CCF me rappelle que de la même manière, quand elle reçoit une femme qui subit des violences, qu'une femme qui n'en subit pas, elle lui pose des questions sur ce qu'elle aime, ses passions, ce qu'elle fait dans la vie afin de lui rappeler qu'elle n'est pas réductible à sa situation. Par ailleurs, dans le verbatim suivant l'idée de se ressaisir de son pouvoir d'agir va de pair avec l'idée qu'il ne s'agit pas seulement de le faire sur l'instant, mais qu'il s'agit d'inscrire la personne dans une dynamique de vie :

« Fin accompagner la personne pour lui redonner du pouvoir d'agir. Voilà, on pourrait dire ça. Et se ressaisir de son pouvoir d'agir. Et lui permettre de remettre en route une dynamique de vie euh et d'envie. Voilà. Pour continuer le chemin. »

(Christine, 59 ans, Isère)

---

<sup>23</sup> Elles sont plusieurs à employer ce mot quand elle me parle de moments où les bénéficiaires leur racontent des situations de violences.

Ainsi, on saisit que c'est le temps et la répétition de l'exercice de leur pouvoir d'agir qui permet aux femmes de se réapproprier leur vie sur le long terme. Le registre du « cheminement » (Serre 2009) est également couramment utilisé par les assistantes sociales pour indiquer que la relation d'aide va dans le bon sens. C'est notamment ce que permettent les accueils collectifs organisés par le Planning où des groupes de femmes se retrouvent pour aborder des thématiques qu'elles décident collectivement. Ces accueils permettent d'accompagner les femmes victimes de violences vers des activités sociales qui leur offrent la possibilité de sortir de la situation de « domination rapprochées »<sup>24</sup> (Memmi 2008) qu'elles vivent dans leur foyer. Nous allons maintenant nous intéresser plus finement à la façon dont les CCF écoutent les bénéficiaires.

## II. L'Écoute : comment accueillir la parole des femmes ?

### *Les principes de l'écoute active de Carls Rogers*

L'écoute est au cœur du travail des CCF et pourtant, il n'est pas si évident de saisir son essence. Pour beaucoup de mes enquêtées, il n'est pas chose aisée de la décrire et d'expliquer ce qui la constitue. Quand je demande à mes enquêtées de décrire leur écoute, ce sont d'abord les principes de l'écoute active de Carl Rogers qui sont énoncés : la bienveillance, le non-jugement et l'empathie :

« Alors c'est normalement le cadre de l'écoute, c'est le non-jugement, c'est euh écoute active, donc c'est pas un entretien directif. C'est écoute active et c'est vraiment euh voilà dans le non-jugement et un petit peu un accueil de comment va la personne aujourd'hui et sur ce quoi elle veut aborder, sur ce quoi elle veut travailler. [...] C'est-à-dire que c'est vraiment une écoute active où on fait un cadre, fin on garantit un cadre un peu sécurisant de non-jugement de bienveillance. »

(Myriam, 43 ans, Isère )

---

<sup>24</sup> C'est ainsi que Dominique Memmi caractérise la relation de domination dans le foyer : « Son déséquilibre structurel (la domination), son 'incarnation' (la coprésence), un critère temporel (la continuité) et un critère spatial (l'unité de lieu) ».

Comme on le voit dans cet extrait, Myriam ne décrit pas de façon concrète comment elle s’y prend pour construire ce cadre « sécurisant » dans lequel elle pratique une écoute, empathique, bienveillante et non-jugeante. Nous allons tenter de définir ces trois piliers de l’écoute active en reprenant la signification que leur donnent mes enquêtes. L’empathie, plutôt qu’une émotion, serait un « vecteur émotionnel »<sup>25</sup> (Jeantet 2021), c’est-à-dire un véhicule qui sert à la transmission d’une émotion. Les CCF ne semblent pas toutes avoir la même définition du terme, puisque pour certaines, il s’agit de se mettre à la place de la personne et pour d’autres, il s’agit plutôt de se mettre à côté d’elle. Toutefois, elles s’accordent sur le but d’être empathique, c’est-à-dire d’être capable de comprendre ce que vit la personne, de saisir son système de référence pour mieux l’accompagner. La bienveillance serait pour certaines au fondement de l’action d’écouter, elle permettrait d’offrir un espace à l’autre pour être entendue. Pour d’autres, derrière la notion de bienveillance, il y a l’idée de l’encouragement, de la valorisation, de la mise en lumière de ce qui fonctionne pour la personne. Enfin, pour le non-jugement, les définitions varient tant en termes de contenu que de limites, mais l’idée principale est de pouvoir accueillir le récit et la demande de la personne quelle qu’elle soit. Selon une de mes enquêtées, ce serait une écoute qui permet aux individus « d’aller là où ils veulent, de dire ce qu’ils veulent, avec les mots qu’ils veulent », et qui leur permet aussi de ne pas se soucier de comment cela sera pris par les CCF. Selon une autre enquêtée, cela reviendrait à créer « une espèce de bulle de souplesse ». Cela implique évidemment un travail sur soi et à fortiori un travail émotionnel, mais nous en dirons davantage dans le chapitre 2.

### *La reformulation : compréhension, explicitation et interprétation*

Maintenant, que nous avons décrit les principes qui jalonnent l’écoute des CCF, nous allons tenter de comprendre ce qui en pratique la différencie d’une écoute que l’on pourrait avoir auprès d’un ami. L’action de la reformulation semble être un outil clef dans la pratique de l’entretien des CCF :

« Moi, en tout cas, dans ma pratique, je pense que c'est de l'écoute, mais c'est aussi parfois de reformuler ce que la personne dit, mais en y mettant aussi une analyse ou

---

<sup>25</sup> Selon Aude Kerivel l’empathie est « une disposition à laquelle on attribue trois grandes fonctions : 1) la capacité à reconnaître les émotions d’autrui, 2) la capacité à assumer le point de vue d’autrui, 3) la capacité à manifester de la sensibilité ». (Kerivel 2017)

des mots qui sont euh quand même, bah reliés aux questions de genre, au système patriarcal, etc. Et donc c'est aussi comme un un travail avec elle peut-être euh, c'est pas de la enfin je je j'allais dire c'est de l'analyse mais je pense pas que c'est ça, mais en tout cas de par rapport à ce qu'elle me dit de "bah OK bah quels sont ?", qu'est-ce qu'on peut mettre comme mot aussi dessus avec elle. »

(Mahana, 27 ans, IDF)

Nous disions tout à l'heure que de façon globale les CCF se trouvaient davantage dans une posture de « compagnon » (Astier 2007) de par la proximité partagée avec les bénéficiaires. Toutefois, la reformulation est davantage située du côté de la posture du « guide » (*Ibid.*) puisque l'action en elle-même est plus directive et consiste à proposer des interprétations du discours de la personne. Tout d'abord, il s'agit d'en définir les contours, elle se découpe en trois temps distincts. En premier, il s'agit de comprendre ce que la personne tente de signifier, que ce soit par le verbal ou le non-verbal. Pour cela, les CCF posent des questions, d'abord de façon assez générale sur la vie de la personne, son système de valeurs et de références. Il s'agit pour les CCF de comprendre, la logique, le raisonnement et le contexte global dans lequel la bénéficiaire évolue. Dans un second temps, il faut expliciter sa situation et sa demande. Elles doivent alors entrer dans le détail de son discours en lui posant des questions, sur le sens de ses mots, de ses expressions physiques, pour tenter de saisir précisément ce qu'elle a vécu ou est en train de vivre. Voici quelques exemples concrets de questions que m'ont données les CCF : « Qu'est ce que ça vous fait ? Qu'est ce que vous en pensez ? Comment vous vous situez par rapport à ça ? ». Enfin, la dernière étape est réellement celle de la reformulation. Cette étape n'est pas décrite de la même façon par toutes mes enquêtées, mais elle comprend une dimension réflexive pour chacune d'entre elles. Pour Mahana (comme c'est le cas pour d'autres CCF) l'action de reformulation est directement en lien avec l'analyse. Une analyse à l'aune à la fois de ses études en sociologie du genre, mais surtout et ce qui est commun à toutes les CCF, à l'aune d'un éclairage théorique féministe. En effet, comme nous l'avons dit dans l'introduction, lors de leur formation, les CCF lisent de nombreux textes théoriques féministes provenant de multiples disciplines comme la sociologie, l'histoire, la philosophie, les sciences politiques etc. De plus, elles sont ensuite amenées à mettre à profit ces savoirs dans la rédaction de leur mémoire et par la suite dans l'exercice même de leur métier. C'est notamment le cas quand elles écoutent les bénéficiaires, puisqu'elles mettent en lien les situations qu'elles rencontrent avec des analyses féministes, voire même à leur apporter des références théoriques afin qu'elles s'en emparent

elles-mêmes. C'est cette horizontalité dans la transmission des connaissances et savoirs théoriques qui différencie fondamentalement l'écoute d'un psychologue, de celle d'une CCF. Par ailleurs, au-delà d'une analyse théorique, certaines CCF profitent de ce temps de reformulation pour permettre aux bénéficiaires de regarder autrement leur situation, et leur donner à voir la multiplicité des possibilités qui s'offrent à elles. Enfin, il ne faut pas penser ces trois temps de façon perméable, puisque les phases de reformulation peuvent toujours donner lieu à d'autres phases d'explicitation.

### *Le refus de l'expertise : position féministe et congruence*

Par ailleurs, on retrouve cette notion d'horizontalité qui s'opère par un refus de l'expertise dans la pratique des CCF. Leur mode de fonctionnement repose sur des valeurs féministes et d'éducation populaire et le refus de la posture d'experte est très important. Les CCF ont des réunions et prennent leur décision collectivement, et elles favorisent, reconnaissent et apprennent de la parole des femmes accueillies dans une visée d'égalité entre militantes et usagères (Flahault et Loiseau 2008). Mais alors on peut se demander comment se traduit le refus de l'expertise dans la pratique de l'écoute pour les CCF ? La *congruence*, un principe de Carl Rogers est souvent citée par les CCF pour décrire leur écoute :

« C'est un peu avoir aussi une posture humble sur le fait que des fois on voilà on se trompe. Et du coup dans la posture y a... y a aussi bah ça rejoint ce que je disais sur la congruence mais la question de la sincérité. C'est-à-dire de... sincérité et...Et réel intérêt, c'est-à-dire que... Enfin, réel intérêt, bah pour moi c'est de la sincérité, c'est-à-dire que quand j'écoute des personnes, c'est parce que sincèrement, j'ai de l'intérêt à comprendre toute la complexité de ce qui s'est passée pour elles. » (Charlie, 32 ans, IDF)

La congruence est un principe de l'écoute qui met en avant une idée d'honnêteté, de sincérité et d'humilité dans la posture professionnelle des CCF. Ainsi, s'il leur arrive de ne pas comprendre ce que leur dit une bénéficiaire, ou encore de se tromper, elles vont l'exprimer directement à la personne concernée. Pour Charlie, faire preuve d'honnêteté, c'est surtout montrer un réel intérêt à la situation de la personne. Cela implique de sortir un moment de sa posture professionnelle, ce qui peut être gênant. Mais elle explique qu'elle se sentirait encore

davantage gênée si la personne en face perçoit qu'elle est perdue ou qu'elle ne comprend pas sa situation. Selon Charlie, c'est aussi faire preuve d'humilité que d'avouer qu'elle s'est trompée et c'est particulièrement important pour elle de le reconnaître et de l'assumer quand elle accompagne des personnes qui ont subi des violences. En effet, refuser cette posture d'experte permet aux CCF de ne pas être dans un rapport de domination sachant/non-sachant avec la bénéficiaire. C'est notamment ce que me dit Mahana, quand elle ne connaît pas l'information, elle le verbalise directement à la personne et lui montre bien qu'elle non plus ne sait pas tout. Parfois, elle doute quand même que cette posture soit rassurante pour la personne en face. « Mais à l'autre extrême, la volonté de refuser l'expertise se confronte aux difficultés [...] liées à l'intervention de l'affectif. » (*Ibid.*). En effet, la congruence implique une forme de sincérité entre ce qui est ressenti, ce qui est pensé et ce qui est dit. Les CCF m'expliquent qu'elles essaient d'être connectées à ce qu'elles ressentent pour ensuite en faire quelque chose qui sera intéressant pour l'autre dans la relation d'aide. L'idée derrière le principe de congruence implique que si l'aidante est en phase avec ce qu'elle ressent, ce sera plus facile pour la personne en face de l'être également. Alors que si elle ne l'est pas, ça risque d'empêcher que l'autre identifie ses émotions et se sente à l'aise pour le faire. Toutefois, elles pourraient aussi risquer de tomber dans les « pièges de la compassion » (Goffman 1970). En s'engageant trop personnellement dans la relation d'aide, elles peuvent être amenées à partager les peines des personnes accueillies et particulièrement si elles ont déjà vécu une situation de violence similaire. Nous explorerons davantage les enjeux émotionnels de la notion de congruence dans le chapitre suivant.

### **III. Peut-on vraiment tout accueillir ? Le cas des auteurs de violences**

#### *Un accueil inconditionnel ?*

Lorsque je demande à mes enquêtées s'il est possible d'accueillir tout le monde ou de tout écouter, en général, elles me répondent oui :

« Normalement oui je crois. Normalement oui. Si on peut pas c'est que possiblement ça résonne dans nous ou voilà. Mais on devrait pouvoir, normalement, on est dans un accueil inconditionnel. On est dans un accueil euh... On devrait, mais comme je le disais tout à l'heure, et ça rejoint typiquement cet endroit-là, ça aussi, c'est qu'on est ce qu'on est, et qu'on a aussi une histoire personnelle, et que selon qui on est, ben y a des récits qu'on va mieux entendre qu'une collègue qui aura vécu pour autre chose. Mais normalement, je pense qu'on doit pouvoir entendre. Après qu'est-ce qu'on en fait ? Comment on le vit, comment on... » (Corinne, 57 ans, Isère)

Elles sont deux à qualifier leur accueil du mot inconditionnel, pourtant comme on le voit dans ce verbatim par la répétition du mot « normalement », il existe des situations qui sortent de la norme des personnes accueillies au Planning Familial et qui viennent remettre en question l'idée d'un accueil réellement inconditionnel. Il y a par exemple, Mahana qui me raconte comment elle a eu beaucoup de difficulté à accueillir une jeune femme qui était anti-féministe et qui ne souhaitait pas être accompagnée par des femmes qui auraient cette position politique. Il y a aussi Christine, qui me raconte longuement les difficultés qu'elle a eues à accueillir une femme qui cumule une maladie mentale très handicapante, et une situation économique très préoccupante. Elle m'explique qu'elle sait bien que le Planning n'est pas le bon service pour elle, mais elle a aussi conscience que les services compétents n'ont pas de place à l'heure actuelle. Cependant, la situation qui est revenue très régulièrement et qui met en difficulté toutes les CCF dans la pratique de l'accompagnement, ce sont les auteurs de violences. Tout d'abord pour contextualiser cette situation, il est intéressant de rappeler que selon les associations qui accueillent les auteurs de violences, la majorité les contactent sous une injonction judiciaire. Pour les auteurs qui viennent d'eux-mêmes solliciter ces associations, il faut remettre en perspective l'idée qu'ils le font vraiment de façon volontaire. En effet, la majorité (24 %) anticipe une contrainte à venir suite à une plainte, 17 % viennent sur les conseils d'un service médico-social, 12 % suite à un travail de médiation et 11 % d'entre-eux répondent à une demande de leur entourage (Trépos 2015). Par ailleurs, bien que les violences soient une thématique au cœur de l'accueil du Planning Familial, il n'est pas un service spécialisé dans l'accueil des auteurs de violences. Pour en discuter, nous allons partir d'un extrait d'entretien ci-dessous, et analyser en détail cette situation qui met en lumière les limites de l'accompagnement des CCF :

« Il y a juste une fois où effectivement une personne [pause] s'est présentée comme auteur de violence. Je pense que moi, je ne suis pas assez formée à recevoir des personnes auteurs de violence. C'est pas mon taf. Surtout que y avait sa copine qui était dans la salle d'attente qui l'avait du coup agressé. J'étais là, je vais pas être la caution, c'est mort! Donc c'était le rediriger vers des assos qui prennent en charge. Après, je lui ai donné un temps d'écoute quand même parce que c'était aussi sa demande. Sa demande, c'était aussi de voir plutôt des psychologues etc. pour être aidée. Moi, je suis pas psychologue, on n'a pas de psychologue. Donc voilà, c'était proposer un temps d'écoute, rappeler quand même le cas de la loi, que ok sa copine ne souhaitait pas porter plainte, mais qu'en fait, si à tout moment elle changeait d'avis, c'était aussi son droit [..]. Mais que j'allais aussi proposer un temps d'écoute avec sa copine, individuellement évidemment. Déjà, moi, j'étais sur le cul qu'il ait le toupet de venir. Après, moi, je ne vais pas poser des questions pour qu'il rentre dans les détails sur comment s'est déroulée l'agression ou quoi, parce que je trouve que ce n'est pas nécessaire. Il m'a plus parlé de globalement, qu'y avait eu ces deux agressions-là, et que lui, ce dont il parlait, c'était plus euh la zone grise de consentement. C'est-à-dire que pour lui, il y avait eu consentement, mais finalement, en fait sa copine lui avait dit non , et donc c'était flou. Mais voilà, moi, je me suis sentie comme... [pause] bah voilà, on écoute les personnes, mais juste lui rappeler que moi, je ne suis pas formée à ça... [pause] je pense que ça a duré quand même 40 minutes, parce que je ne voulais pas non plus euh le couper, je trouve que c'est une démarche en soi qui est entendable, de travailler sur les violences qu'on a commises et tout ça. L'idée, ce n'était pas non plus de le décourager en lui disant moi, "je suis pas du tout formée, donc je vous écoute pas", ce n'était pas ça l'idée. Mais de pouvoir en tout cas informer, orienter, écouter, globalement, c'était ça. Et ouais, je me suis sentie un peu sur le cul. Et vraiment, je n'avais pas envie d'être la caution féministe de bah vu que tu te poses la question et que tu fais un travail dessus, que en faite c'est OK ce qui s'est passé. J'avais pas envie de ça. » (Manon, 27 ans, IDF).

### *Un accompagnement contrarié...*

Lorsque l'on analyse cet extrait d'entretien, plusieurs oppositions semblent se dégager et permettent d'expliquer la difficulté pour les CCF d'accueillir des auteurs de violences. Tout d'abord, comme nous l'avons dit tantôt, ce sont principalement des femmes qui accueillent des femmes. Or, même s'il est arrivé qu'une de mes enquêtées me raconte une situation similaire avec une femme trans, la majorité du temps, les auteurs de violences sont des hommes. Les CCF ne sont simplement pas habituées à recevoir des hommes et pas seulement dans un cas comme celui-ci. En effet, elles sont plusieurs à m'avoir raconté qu'elles pouvaient être en difficulté pour parler de sexualité masculine (masturbation, éjaculation précoce, pénétration, etc.) avec des hommes. De fait, elles ne se sentent pas assez outillées par leur formation, ou elles sont mal à l'aise avec ces pratiques. Par ailleurs, ces derniers se trouvent du côté des dominants, tandis que leurs victimes tout comme les CCF du côté des dominées. Il semble alors évident qu'au-delà de leur manque de formation sur la sexualité des hommes, et sur le cas des auteurs de violence, elles aient des réticences à porter « caution » pour leur parole, comme le dit Manon. Par ailleurs, plusieurs de mes enquêtées m'ont raconté avoir été elles-mêmes victimes de violences sexuelles et pour celles qui ne m'ont rien dit, on peut supposer qu'elles s'inscrivent comme toutes les femmes sur un continuum de violences (voir le chapitre 3). Donc, comme le verbatim de Corinne le signifiait en introduction, l'écoute est indissociable de l'histoire personnelle de la CCF, et en fonction des récits, certains peuvent être plus difficiles à accueillir que d'autres. C'est notamment ce que dit Manon quand elle refuse que l'auteur raconte en détail son agression. Les CCF sont confrontées à des « désajustements » (Serre 2009) entre leurs dispositions et l'exigence d'accueil inconditionnel qui pèsent sur elles. Ce sont avant tout des féministes qui accueillent des agresseurs. De par leur engagement politique même, elles sont amenées à se battre contre ces actes de violences et ceux qui les commettent. C'est notamment ce qu'on voit dans cet extrait d'entretien sous la forme d'un énervement et d'une stupéfaction, « c'est mort ! » , « j'étais sur le cul qu'il ait le toupet de venir » , « j'avais pas envie de ça ».

### *...mais un accompagnement quand même*

Toutefois, malgré son énervement et sa stupéfaction, Manon a tout de même accueilli l'auteur des violences. C'est aussi le cas des CCF qui m'ont raconté des histoires semblables. Bien

que Manon ait dit qu'elle n'est pas formée pour ça, qu'elle n'est pas psychologue, ou qu'elle préférerait le réorienter, elle ne le fait qu'après l'avoir accueillie. Même s'il était très difficile pour elle de l'accompagner, elle l'a quand même écouté parler pendant 40 minutes, parce qu'elle ne voulait pas le couper. On peut se demander si à ce moment-là, sa posture professionnelle ne participait pas d'une certaine manière à reproduire la norme de genre (Flahault 2013). En effet, Manon me dit qu'elle trouve sa démarche entendable et il lui serait difficile de dire le contraire. De fait, le Planning Familial souhaite se faire repérer comme un lieu ressource pour parler des violences et bien qu'il soit ouvertement féministe, il n'est indiqué nulle part qu'il est destiné uniquement aux femmes. Manon me dit aussi qu'elle ne souhaitait pas le décourager en lui disant « je suis pas du tout formée, donc je vous écoute pas ». En effet, même si elle ne voulait pas entendre le détail de son agression, d'une certaine façon, elle a quand même souhaité valoriser sa démarche en lui donnant un lieu d'expression. De plus, elle s'est servie de ce moment pour lui rappeler la loi concernant son agression sexuelle et donc peut être de prévenir des actes futurs.

Dans ce premier chapitre, nous avons vu comment le travail social conjugue la norme d'autonomie et les valeurs féministes à travers l'accompagnement des CCF. Il semblerait que cette norme soit à l'origine d'une contradiction, car leurs valeurs féministes promeuvent l'autonomie des bénéficiaires, ce qui les amène à ne pas pouvoir préconiser aux femmes en situation de violences d'agir pour en sortir. Puis nous avons décrit les modalités d'écoute qui permettent d'accueillir la parole des femmes victimes de violences. En nous concentrant notamment sur l'action centrale de la reformulation et sur les contradictions qui émergent du refus de l'expertise. Enfin, nous avons également exploré un cas limite, celui de l'accueil des auteurs de violences. Nous avons vu comment cette situation mettait à jour un désajustement entre les dispositions féministes des CCF et leur volonté de proposer un accueil inconditionnel. Dans le chapitre 2 de ce mémoire, nous explorerons en profondeur le travail émotionnel engagé dans l'accompagnement des victimes de violences.

\*\*\*

## Chapitre 2 - Le travail émotionnel en jeu dans la relation d'aide

« Effectuer un travail sur une émotion ou un sentiment c'est, dans le cadre de nos objectifs, la même chose que "gérer" une émotion ou que jouer un "jeu en profondeur". Il faut bien noter que le travail émotionnel désigne l'effort, l'acte qui consiste à essayer et non pas le résultat, qui peut être réussi ou non. Les ratés de la gestion des émotions donnent accès aux formulations idéales qui guident l'effort et, pour cette raison, ne sont pas moins intéressants qu'une gestion émotionnelle réussie ou efficace. » (Hochschild 2003)

Dans ce chapitre, nous allons tenter d'appréhender comment ces femmes sont devenues CCF au travers de leur socialisation de genre puis de leur socialisation émotionnelle. Nous nous concentrons particulièrement sur le premier moment de ce processus de socialisation émotionnelle, la formation. Puis nous verrons les trois temps du travail émotionnel qui permettent aux CCF d'accompagner les femmes victimes de violences. Enfin, nous explorerons les situations où le travail émotionnel atteint ses limites et où la frontière entre professionnalité et intimité se floute.

### I. Devenir CCF : socialisation émotionnelle et socialisation de genre

#### *Le processus de socialisation au travail émotionnel*

Tout d'abord, nous allons nous demander dans quelle mesure le travail effectué par les CCF réactive des dispositions de genre acquises dans la sphère familiale ? Pour comprendre comment ces femmes ont pu devenir CCF, il est important de penser conjointement leur « socialisation émotionnelle »<sup>26</sup> et leur « socialisation de genre »<sup>27</sup>. En effet, les petites filles apprennent à être douces, à sourire, à prendre soin, à être davantage tournées vers autrui et donc empathiques (Kerivel 2017). Ces normes de genre s'incorporent durant l'enfance au sein

---

<sup>26</sup> « La socialisation est entendue dans un sens englobant d'une part l'apprentissage et la transmission et d'autre part, le rôle des collectifs dans la manière dont les émotions sont socialisées, régulées. » (Jeantet 2021)

<sup>27</sup> « Processus par lesquels les individus assignés depuis leur naissance à une classe de sexe apprennent à se comporter, à sentir et à penser selon les formes socialement associées à leur sexe et à "voir" le monde au prisme de la différence des sexes » (Darmon 2016)

des instances de socialisation familiales et scolaires (Darmon 2016). Cela se poursuit ensuite à travers la socialisation professionnelle qui met en pratique les dispositions de genre acquises dans la sphère familiale. En effet, dans le monde du travail les qualités dites féminines telles que l'écoute, l'art de la communication et le savoir « faire passer les choses » (Epiphane 2016) en douceur sont valorisées. Ainsi, les CCF sont employées pour leurs qualités et leurs « compétences relationnelles féminines » (*Ibid.*) perçues comme naturelles. Ces qualités sont d'abord et avant tout exercées dans la sphère intime, auprès des amis, des enfants, des conjoints, etc. et se prolongent dans la sphère professionnelle :

« Et je connaissais le planning d'avant, enfin de de y a longtemps, mais c'est pas moi, c'est pas parti de moi, c'est une maman d'école dans le parc d'enfants qui se confiait à moi sur euh des choses qu'elle vivait et je sais pas, sans doute qu'elle a dû trouver une bonne écoute et elle me dit, “j'ai rencontré une conseillère conjugale et je t'imaginerais bien...” ok, du coup ça a fait son chemin et j'ai vu la formation et je suis conseillère maintenant depuis à peu près de 14 ans. Voilà comment je suis arrivée à ce métier. » (Corinne, 57 ans, Isère).

C'est sur la base de cette qualité de « bonne écoute », une qualité féminine qui repose sur une émotion, l'empathie, elle aussi associée à la féminité, que Corinne s'est décidée à devenir CCF. Toutefois, il n'y a pas que les qualités issues de la sphère intime qui jouent un rôle dans l'entrée dans le métier. Selon Aurélie Jeantet, se maintenir dans un milieu similaire à celui dans lequel on a grandi permet d'importer les normes émotionnelles apprises et cela facilite « l'acculturation à un nouveau monde professionnel. » (Jeantet 2021). À ce propos, il est intéressant de noter que la plupart des CCF interrogées ont au moins un parent qui exerçait un métier dans le domaine médical ou dans le domaine de l'éducation, voire parfois les deux parents. C'est notamment le cas de Charlie qui a une mère médecin ayant travaillé dans un centre de planification sur des questions de préventions et un père instituteur. Tout comme Myriam qui a une mère médecin scolaire et un père lui aussi médecin et qui me dit que cela lui a apporté « un certain bagage ». On peut supposer que les parents ont transmis à leurs filles à la fois des savoirs et des « registres émotionnels »<sup>28</sup> propres à leurs champs professionnels, et qui leur serviront ensuite à devenir CCF. Par ailleurs, comme nous le disions dans l'introduction, le métier de CCF est souvent un métier de seconde partie de

---

<sup>28</sup> « Le fait que les travailleurs ne ressentent pas les mêmes émotions face aux mêmes événements selon leurs métiers, leur formation et l'organisation locale de travail. » (Jeantet 2021)

carrière. C'est le cas pour un peu plus de la moitié de mes enquêtées qui ont pratiqué des métiers dans le tourisme, l'enseignement ou encore la formation, avant de changer de métier. Ce sont des métiers qui ont mobilisé des compétences relationnelles féminines, on peut donc dire qu'elles n'ont pas eu à changer complètement de registre émotionnel. Nous allons maintenant nous concentrer sur le processus de socialisation du travail émotionnel. En effet, selon Aurélie Jeantet, la « socialisation émotionnelle » permettrait la « socialisation professionnelle » qui est présentée « comme une acquisition d'attitudes, de connaissances, de savoir-faire, de valeurs, de croyances et de rôles, la socialisation professionnelle comprend aussi la familiarisation à des émotions que l'on apprend à connaître, reconnaître, éprouver, canaliser, exprimer ou supprimer, simuler, transformer, utiliser etc. » (*Ibid.*). Elle opère en deux moments distincts. Le premier moment est celui de la formation qui permettrait une « socialisation anticipatrice » (*Ibid.*) et le deuxième moment est celui de l'entrée dans le milieu professionnel. C'est au cours de cette socialisation que certaines émotions seront particulièrement encouragées ou découragées, de manière explicite, comme de manière implicite. Nous allons nous concentrer particulièrement sur le premier moment de ce processus de socialisation émotionnelle, la formation.

### *Travailler sur et avec ses émotions*

Pour devenir CCF il est indispensable de faire un « travail émotionnel », entendu comme « l'acte par lequel on essaie de changer le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment » (Hochschild 2003). Ce travail émotionnel est multidimensionnel, car il implique pour les futures CCF de modifier leurs représentations du monde, d'autrui, mais aussi et surtout de leurs histoires personnelles. Nous allons d'abord voir comment ces femmes sont amenées à produire un « travail sur les représentations » (Hochschild 2017) dans le but de modifier leurs perceptions de la situation et ainsi de neutraliser certaines émotions négatives :

« Dans cette formation y avaient beaucoup d'allers et retours entre les situations et nous, ce que ça fait aussi pour travailler sur nos représentations, sur le fait qu'on va très vite imaginer des choses sur une personne avec des biais qui peuvent être... racistes, classistes. Et du coup, d'avoir une vigilance sur ça. Pouvoir repérer ces

choses-là et éviter de plaquer sur des personnes nos stéréotypes, etc. Donc il y a tout ce travail aussi. Et aussi sur les émotions qu'on peut ressentir pour plusieurs choses. »  
(Charlie, 32 ans, IDF)

Dans cet extrait d'entretien, Charlie nous explique que pour devenir CCF et être capable d'offrir un accueil inconditionnel, il faut travailler ses représentations, et ce, en effectuant un travail sur ses émotions. Puisqu'elles ne doivent pas laisser transparaître leurs émotions face à quelqu'un ou une situation qui les énerve, les dégoûte, les exaspère, les fatigue etc. Pour cela, elles doivent les effacer ou tout du moins bien les cacher. Ainsi, si pour une infirmière, il serait mal vu d'éprouver ouvertement du dégoût pour un patient, il en est de même pour une CCF à l'égard d'une bénéficiaire. Puisque l'empathie est un des outils nécessaires à la pratique de l'écoute, il est tout à fait logique qu'elle soit travaillée pendant la formation. De plus, il serait erroné de penser que l'empathie arrive naturellement aux femmes. Comme nous l'avons vu elle fait partie de leur socialisation, il n'en reste pas moins qu'elle est travaillée dans cette formation comme une compétence à part entière. C'est au travers de mise en pratique, de jeux de rôles répétés que les CCF travaillent leur empathie. Ces jeux de rôles consistent à simuler une situation d'entretien entre une bénéficiaire et une CCF. Les formées jouent alternativement le rôle d'écouter et celui d'écouter autour d'une situation fictive, mais souvent inspirée de situations réellement vécues en entretiens. En s'exposant à répétition à une très grande variété de situations, les CCF pratiquent et améliorent leur empathie, presque comme si elle travaillait un muscle. Pour permettre ce travail émotionnel, une mise à distance est nécessaire vis-à-vis des situations, c'est pourquoi les histoires racontées l'étaient au discours rapporté. Aurélie me donne des exemples de phrases types : « j'ai entendu que, j'ai une amie qui, il y a quelqu'un dans ma famille qui etc. ». À ce propos, Aurélie me raconte qu'elle essayait de garder une « pseudo-neutralité » auprès de ses camarades, puisque par la suite elles devaient réfléchir collectivement à ce qu'elles pensaient de la situation et à ce que ça leur avait fait ressentir. Selon Jeantet, la socialisation émotionnelle pendant la formation s'appuie sur une dimension collective, et l'apprentissage repose sur les interactions et les liens affectifs entre tuteurs, pairs, formateurs et supérieurs. Par ailleurs, le travail émotionnel effectué pendant la formation a réellement une vocation thérapeutique pour toutes mes enquêtées :

« C'est vraiment une formation qui est thérapeutique, c'est-à-dire que finalement au début, un jour par semaine, je ne comprenais pas bien l'intérêt, et en fait si, parce que d'une semaine à l'autre, il y avait tout un tas de choses qui bougeaient à l'intérieur de nous, dans notre tête, dans notre histoire [marque une pause] dans ce qu'on avait peut-être un peu enfoui euh fin voilà. Ça donnait la sensation un peu que c'était une façon de mettre des gros coups de pied dans tous les derniers préjugés, blocages euh, dans tous les filtres personnels qu'on pouvait avoir. C'est un peu euh une manière d'ouvrir encore un peu plus notre esprit. » (Aurélie, 40 ans, IDF)

C'est d'ailleurs pour cette raison que parmi les formatrices et formateurs il y a presque toujours des psychologues qui utilisent des outils à visées thérapeutiques. Les CCF me décrivent deux outils qui s'appuient sur les émotions des participantes : le « psychodrame »<sup>29</sup> et le « génogramme »<sup>30</sup>. Pour Christine qui a expérimenté le psychodrame pendant sa formation, elle explique que cet outil permet de « faire revivre en fait des émotions aux personnes qui permettent, enfin des situations aux personnes, qui permettent de revisiter les émotions euh de l'événement et ensuite de les transformer ». Ce procédé fait vraiment appel à la notion de catharsis, qui permet, comme l'explique Christine, de revivre un événement pour ensuite transformer les émotions qui y sont accrochées. D'une certaine façon, il est possible de filer la métaphore théâtrale et de penser ce travail émotionnel comme du « deep acting » (*Ibid.*) qui implique de se mentir à soi-même et aux autres. C'est en le faisant longtemps qu'on finit par altérer ce que l'on ressent face à une situation de manière significative. En effet, comme l'expliquent plusieurs CCF, elles ont toutes vécu des événements ou des relations qui les ont fortement marquées négativement et les faire ré-émerger de façon répétée au travers de ces jeux de rôles leur permet d'altérer durablement ce qu'elles ressentent vis-à-vis de ces situations. Ce n'est pas que ces émotions peuvent être effacées dans leur totalité, mais le travail émotionnel porte plutôt sur l'intensité de leur réminiscence. Ce travail émotionnel est une condition sine qua non au fait de recevoir la parole des bénéficiaires. En effet, essayer de maintenir une différence entre ressentir et faire semblant finit par créer une tension que l'on cherche évidemment à réduire. Soit en changeant ce que l'on ressent, soit en changeant ce que l'on feint, c'est ce que Hochschild appelle une « dissonance émotionnelle »

---

<sup>29</sup> C'est une forme de thérapie qui utilise la théâtralisation dramatique au moyen de scénarios improvisés, pour permettre la mise en scène de problématiques personnelles. C'est avant tout un outil psychanalytique qui s'appuie énormément sur la mise en scène des émotions.

<sup>30</sup> Le génogramme est la représentation graphique d'une famille donnée qui permet au thérapeute de dresser une carte précise de la structure familiale, de mettre en relation le présent avec les événements qui ont marqué l'histoire familiale, les mythes, les règles, et toute la charge émotionnelle transmise entre.

(*Ibid.*). Il est donc nécessaire de réussir à réduire cette tension, et ce, particulièrement pour écouter des victimes de violences. Celles qui au cours de la formation n’y arrivent pas, abandonnent, c’est ce dont me fait part Corinne qui m’explique que dans sa session il y a deux personnes qui ont abandonné. Autrement dit deux personnes qui n’ont pas voulu ou pas pu réaliser le travail émotionnel qui leur était demandé pour devenir CCF.

## **II. Un travail émotionnel en trois temps : comment dissocier ses émotions de l’instant présent**

Selon Wharton et Erickson, le travail émotionnel peut être de trois natures différentes. La première, le travail « distanciateur » intervient lorsque les travailleuses et les travailleurs cherchent à exprimer l’irritation, la méfiance, l’hostilité pour créer un sentiment de malaise, de préoccupation ou de peur chez le client. Le deuxième, le travail « dissimulateur », intervient quand l’expression des émotions doit chercher la neutralité. Et enfin, le travail « intégrateur », consiste à créer du lien, de la confiance, du bien-être (Wharton et Erickson 1993). C’est ce dernier qui nous intéresse particulièrement pour parler du travail émotionnel des CCF dans le cadre de leur écoute. De toute évidence, les deux premiers travaux émotionnels sont plutôt réalisés dans les métiers masculins, tandis que le travail intégrateur est plutôt réalisé dans les métiers dits féminins. Toutefois, selon Jeantet, si ces trois types de travaux sont coûteux, il serait erroné de les placer sur le même plan. En effet, « produire de l’intégration est plus difficile et engageant que produire de l’évitement et de la déliaison » (Jeantet 2021). Le travail émotionnel « intégrateur » ne peut pas réellement se borner à une forme d’engagement fugace et superficielle. Nous l’avons dit, les CCF sont aussi des victimes de violences et afin de pouvoir faire émerger la parole sur ce sujet, elles doivent créer un climat de confiance (voir chapitre 3), mais surtout séparer les émotions qu’elles ressentent et des émotions qu’elles partagent. Nous allons tenter de rendre compte de cette double direction du travail émotionnel, cacher et exprimer (*Ibid.*). Pour cela, nous allons appréhender trois moments de ce travail émotionnel : ressentir les émotions, les dire et les montrer.

## Repérer les émotions : utiliser son organe émotionnel

Les émotions « sont peut-être davantage comme une peau, sensible, point de contact entre un dehors et un dedans. Interface, lieu d'échange et de circulation. » (*Ibid.*). Il est intéressant de penser les émotions comme une peau, ou encore comme un organe sensoriel. En effet, les CCF m'expliquent qu'elles utilisent leurs corps et leurs ressentis comme un outil pour appréhender les situations des personnes victimes de violences. Cet organe, leur sert à repérer les émotions des personnes qu'elles accueillent, en les identifiant dans le verbal et le non-verbal, en observant les expressions faciales, le ton de la voix, la posture. Mais c'est aussi en négatif qu'elles saisissent les émotions des bénéficiaires, en observant ce qu'elles leur font ressentir :

« Et puis, y' a aussi le ressenti. Je me souviens d'une formatrice qui disait, on travaille avec son corps, en fait. Et donc euh... Avec le temps, je pense que j'utilise de plus en plus mon corps. [...] Et puis, au fur et à mesure de l'entretien, euh on va pouvoir prendre en compte bah les émotions qui se présentent, les sensations qui arrivent, et pouvoir être attentif à quel moment finalement dans le récit, je sens qu'il y a quelque chose qui qui qui est bloqué en fait. Ce qui fait que la personne, il y a un truc qui qui va pas. Donc chez moi, ça se manifeste aussi par les frissons. C'est-à-dire quand j'écoute et quand je sens qu'il y a un endroit où ça bloque, ou un truc qui qui émeut la personne, sans que ce soit toujours formalisé ou verbalisé, ou même physiquement, j'ai des frissons partout [elle rigole]. » (Christine, 59 ans, Isère)

Christine illustre très bien cette idée des émotions comme une interface à la fois entre le dehors et le dedans et entre elle et la personne qu'elle accompagne. En effet, c'est grâce à une sensation physique, les frissons, qu'elle arrive à interpréter le mal-être de la bénéficiaire. Toutefois, il s'agit à nouveau de mentionner que penser les émotions comme un organe sensoriel ne revient pas à dire que c'est une faculté naturelle et innée. Comme le dit Christine, ce travail émotionnel est possible parce qu'il est le produit d'un apprentissage qui commence dès la formation et à plus forte raison parce qu'il s'inscrit dans la continuité d'un processus de socialisation genré aux émotions. « Les femmes travailleraient avec leurs émotions alors que les hommes travailleraient sur et parfois contre elles. » (*Ibid.*). Par ailleurs, elle n'est pas la seule à se servir de son ressenti pour déceler les blocages émotionnels. Hélène me dit qu'en

écoutant une situation elle s'est mise à trembler très fort et de façon incontrôlée. Aurélie m'explique que parfois les récits de violences lui coupent le souffle, ou lui font une boule dans la gorge. C'est aussi le cas pour Charlie qui me donne l'exemple d'un entretien où elle a ressenti énormément de stress en écoutant le récit d'une bénéficiaire. Cette bénéficiaire lui racontait qu'elle avait vécu des violences sexuelles dans l'enfance et lui décrivait une situation d'agression verbale avec son conjoint actuel. Elle m'explique qu'elle s'est d'abord sentie dépassée, sidérée, puis elle a été extrêmement stressée. Au début, elle a eu du mal à comprendre pourquoi elle ressentait ce stress aussi intensément et puis au cours de l'entretien elle a réussi à nommer son émotion et à l'analyser. Elle en a déduit que le stress ressenti par la victime de violence au moment de son agression se rejouait et ressortait à ce moment-là. En analysant cette expérience on comprend que les émotions de Charlie ont joué une « fonction de signal » (Hochschild 2017), ou signal d'alerte qui lui ont servi à interpréter la situation. Ce signal d'alerte, parce qu'il a été repéré et reconnu, donne un indice à Charlie sur ce que la victime de violence a vécu et sur comment elle doit orienter son accompagnement.

### *Cacher ses émotions : ou comment les déléguer à plus tard*

Une fois que les émotions ont été identifiées par les CCF, il leur reste maintenant à savoir ce qu'elles vont en faire. Les CCF, me disent toutes que quand on écoute des récits de violences, il est inévitable de ressentir de la colère, du dégoût, de la tristesse. S'opère alors un travail de mise à distance de ses émotions. Ces dernières sont éprouvées, mais les CCF s'appliquent à les dissocier de l'instant présent :

« Non, non, je pense que c'est juste dur après coup, comme je disais, où parfois il y a des choses, ça me met en colère, la situation de la personne, triste. Mais sur le moment, je vais l'accueillir et c'est après coup que, soit j'ai besoin d'un petit temps, voilà, dix minutes pour un peu reposer tout ça calmement et pouvoir... Un petit temps de décompression quoi, mais sinon, non, j'accueille ce qui est dit. »

(Manon, 27 ans, IDF)

Comme on le voit dans ce verbatim, les situations que Manon rencontre en entretien peuvent lui faire ressentir de la colère et de la tristesse, mais ce n'est qu'après-coup qu'elle se laissera vraiment affecter. Par ailleurs, elle me raconte tout comme d'autres CCF, qu'il lui arrive de

ramener des situations difficiles à la maison. Les émotions sont mises sur pause pendant l'entretien, et exprimées dans la sphère privée ensuite. Cette « capacité dissociative », comme le dit Aurélie, est en réalité une capacité à déléguer ses émotions à plus tard. Le cadre de l'interaction ne permettant pas leurs expressions, celles-ci sont maîtrisées, comme gelées et dégelées lorsque la situation le permet. Toutefois, le plus souvent, ces émotions sont exprimées directement dans le cadre du travail, auprès de leurs collègues. Les moments de « débrief » qu'ils se fassent de façon informelle avec une autre CCF juste après l'entretien ou pendant les supervisions<sup>31</sup> et les analyses de pratiques<sup>32</sup>, permettent à ces dernières de se décharger. Elles sont plusieurs à m'expliquer qu'elles ne peuvent pas se laisser submerger par leurs émotions et particulièrement par la tristesse, sans quoi il serait impossible de les cacher et d'accompagner les bénéficiaires. Charlie m'explique qu'elle fait très attention à la manifestation de ses émotions en entretien, parce que même si des fois elle a la larme à l'œil, si elle se met véritablement à pleurer elle se dit : « Quelle place il reste pour la personne qui a besoin d'un espace de soutien si elle a l'impression qu'en face je m'effondre quoi et que du coup ce qu'elle dit c'est trop dur à entendre. ». Ainsi, si les CCF se laissent submerger par leurs émotions, non seulement ce n'est plus la bénéficiaire qui est au centre de l'interaction, mais en plus, elles perdent leurs postures professionnelles. De plus, cela envoie le message à la bénéficiaire que son récit est inentendable. Par ailleurs, il semblerait qu'un des éléments qui permettent aux CCF de mettre à distance leurs émotions soit le fait d'excuser le comportement des bénéficiaires par leur vulnérabilité. C'est particulièrement le cas pour la colère. Elles sont plusieurs à me dire que ce n'est pas la faute des bénéficiaires si elles se mettent en colère, parce qu'il n'y a pas de rendez-vous disponible, ou lorsqu'elles s'emportent en racontant leur histoire. Corinne en me parlant d'une jeune fille qui s'énervait contre elle me dit « Mais c'était pas violent, quoi. Je me prenais un peu la foudre parce qu'elle n'était pas contente et que ça venait en rajouter à sa situation merdique, quoi. ». Ici, même si Corinne reconnaît s'être « pris la foudre », elle justifie le comportement de la jeune fille par sa situation de vulnérabilité. Lorsqu'une femme s'énervé, car elle ne peut pas obtenir un rendez-vous rapidement pour avorter, Myriam me dit que ce n'est pas sa faute, mais celle des politiques publiques sur qui repose la faute du manque de place à l'hôpital. Elle redirige donc l'énervement causé par la situation sur une personne morale et non sur la bénéficiaire. Nous

---

<sup>31</sup> Les supervisions sont des temps dédiés aux CCF pour revenir sur des situations difficiles. En général, elles se font en présence d'un ou d'une psychologue à hauteur d'une fois par mois.

<sup>32</sup> Le principe des analyses de pratiques est similaire, mais elles sont plus fréquentes que les supervisions et seules les CCF sont présentes.

allons maintenant voir comment les CCF se servent de leurs émotions pour servir l'interaction dans le cadre de la relation d'aide.

### *Dire ses émotions : un acte perlocutoire*

Selon Hochschild, il est possible de cacher les traces du travail émotionnel par le langage (*Ibid.*) et c'est précisément ce que nous observons dans le travail émotionnel des CCF. Nous avons vu qu'elles cachaient leurs émotions, et pouvaient s'en servir de signal d'alerte, toutefois, elles s'en servent aussi comme d'un outil discursif. John Langshaw Austin propose que tous les énoncés aient un pouvoir performatif et il les analyse en suivant la typologie suivante : d'abord l'acte locutoire (La phrase elle-même : les mots, leur sens), puis l'acte illocutoire (Ce qui est dans la phrase au-delà des mots : une promesse, une menace, un ordre, etc.), enfin l'acte perlocutoire (Ce qui est provoqué par la phrase : l'énonciation d'une réponse, l'officialisation d'un mariage, l'attribution d'un nom par baptême, etc.) (Austin 1970). Pour notre part nous allons emprunter la notion d'acte perlocutoire à Austin pour expliquer pourquoi les CCF disent leurs émotions pour permettre l'accompagnement des personnes victimes de violences :

« Oui, oui, tout à fait. Moi je sais que je dis beaucoup ça, dans les situations de violence ça va être de dire “ça m'inquiète ce que vous me dites”. Parce que potentiellement la personne n'est plus habituée ni à s'inquiéter pour elle-même ni à ce que d'autres personnes s'inquiètent pour elle. Et du coup ça peut permettre des fois de se dire ah oui ok il y a quelque chose d'inquiétant dans cette situation. » (Manon, 27 ans, IDF)

Ce verbatim rend explicite la présence d'un travail émotionnel préalable pour que l'émotion ressentie devienne un outil pour mener l'entretien. Ce n'est pas l'émotion brute que les CCF expriment. Manon n'exprime pas l'inquiétude dans son ton de voix ou en harcelant la bénéficiaire de questions ou encore en lui demandant de quitter son copain. À la place, elle la contient, la contrôle et lui en fait part avec des mots bien choisis. Prononcer ces mots constitue un acte perlocutoire, car ils sont prononcés pour provoquer une prise de conscience chez la femme victime de violence. Ici, Manon cherche à faire comprendre à la bénéficiaire que sa situation est inquiétante et qu'il devrait être normal que les personnes qui l'entourent

s'en inquiètent. En effet, comme nous le verrons dans le chapitre 3, il est récurrent que les personnes victimes de violences les banalisent et en parlent de façon désaffectée. Le rôle des CCF est alors de partager leurs émotions - toujours de manière contrôlée et verbalisée - pour faire ressurgir celles des victimes de violences. Toutefois, il y a des situations où le travail émotionnel atteint ses limites et les CCF finissent par réellement montrer leurs émotions.

### **III. Le travail relationnel : un travail de frontière entre professionnalité et intimité**

Violaine Roussel définit le travail relationnel comme « une activité spécifiquement orientée vers l'attachement des personnes » et le travail émotionnel comme « articulant le domaine de l'intime et celui du stratégique » (Roussel 2015). Si le travail relationnel nécessite une forme d'attachement, il semble assez évident que le travail émotionnel joue le jeu du funambule entre la sphère professionnelle et intime. Marc Loriol, dans son enquête sur les diplomates (2010), comme Roussel dans son enquête sur les agents artistiques, définit ainsi l'idée de « travail de frontière » : « la tension entre professionnalité et intimité conduit donc à la nécessité de tracer et de gérer la frontière entre “être amical” et “être ami”. » (2015). Ce travail de frontière est fait de déplacements et de repositionnements permanents. Dans le chapitre 1 nous avons vu que les CCF partageaient une certaine proximité avec les bénéficiaires et nous venons de voir que pour les écouter, un travail de mise à distance, de contention émotionnelle était nécessaire. Mais est-il vraiment possible de dissocier nettement les émotions ressenties des émotions partagées ? Pour Roussel, l'attachement n'est pas uniquement une stratégie superficielle, car il existe une « double nature, à la fois sincère et stratégique, du travail de relation » (*Ibid.*). Nous allons voir comment les CCF maintiennent cette frontière ou s'en affranchissent en montrant leurs émotions aux bénéficiaires.

#### ***Le « care professionnel » : les jeunes CCF***

Selon Çingı Kocadost, le « bon care » serait à la fois éducatif et professionnel. Sous-tendue par la valorisation de l'autonomie des usagers, la sollicitude devrait correspondre à une définition de la professionnalisation du care comme rejet du registre émotionnel maternel (Kocadost 2022). De fait, au cours de mes entretiens, j'ai remarqué que les CCF les plus

jeunes à la fois en âge et en termes d'ancienneté dans le métier étaient celles qui étaient le plus attachées à leur cadre professionnel. Quand je leur demande de me décrire leur écoute ou leur posture de CCF, elles me donnent souvent des réponses assez formelles qui témoignent de l'attachement porté à la formation qu'elles ont suivie :

« Moi je dirais non parce que je suis une personne extrêmement formelle. [on rigole] Je ne sais pas si ça résout tout, mais c'est-à-dire que je suis très attachée à mon cadre professionnel. Mes horaires de travail, j'écris jamais en dehors de mes horaires de travail, je réponds jamais à des demandes en dehors de mes horaires de travail, je vouvoie les personnes. [...] Ça restait un lien professionnel. Et pour moi euh c'est important parce que c'est aussi ça qui garantit la durabilité de ce lien. Le fait qu'il y ait un cadre, etc. fait que je suis sûre de ce que je peux leur proposer. Alors que c'est autre chose que des liens amicaux, que des liens extérieurs au travail etc. Pour moi, il y a presque quelque chose de la sécurité du lien qui est assurée par le fait que ce soit un lien professionnel. » (Charlie, 32 ans, IDF)

Dans ce verbatim, Charlie explique clairement son attachement au cadre professionnel. Elle affirme que celui-ci permet à la fois la durabilité et la sécurité du lien entre elle et les bénéficiaires. Elle met en avant une dimension stratégique du travail relationnel. En effet, les normes de la professionnalité ordonnent une mise à distance de l'engagement émotionnel dans la relation d'aide (*Ibid.*). Afin de préserver cette « bonne distance » (Demailly 2022) elle déploie plusieurs stratégies : ne jamais répondre en dehors de ses heures de travail et vouvoyer les personnes. Toutefois, cela ne fait pas consensus parmi les jeunes CCF, Mahana et Manon tutoient les bénéficiaires. De plus, Manon m'explique que sa manière d'écouter les bénéficiaires ne diffère pas de sa manière d'écouter ses amies quand elles lui posent des questions sur les thématiques du Planning. En effet, comme nous l'avons vu, l'écoute est une compétence qui se développe grâce à des dispositions de genre incorporées dans les instances de socialisation familiales, scolaires puis professionnelles. Il semble donc compliqué de distinguer nettement l'écoute dans le cadre professionnel de l'écoute dans le cadre privé :

« Je pense euh, les moments où ça a pas fonctionné, c'est que j'ai eu l'impression de m'identifier à la personne ou que j'avais l'impression que la personne c'était une pote à moi. Et là dans ces moments-là c'est dur. C'est dur dans ces moments-là, d'être dans la posture professionnelle où on n'est pas là pour répondre à sa pote ou on va pas dire à

la personne, ah ouais, moi aussi ça m'est arrivé, j'ai fait comme ça quoi. Ça je pense que ça m'a, ça m'est arrivé quelques fois, pas beaucoup, peut-être 2, 3 fois. Et euh, c'est là, c'est dans ces moments-là, c'est dur de se dire Ok, on est, on est pas dans une conversation de potes. Fin et alors que je genre vraiment j'avais envie de lui dire non mais moi aussi! » (Mahana, 27 ans, IDF)

Dans ce verbatim Mahana, exprime ses difficultés à garder sa posture professionnelle alors qu'en fasse d'elle, il y a une jeune femme, à peu près du même âge, qui lui partage des situations dans lesquelles elle se reconnaît. Elle m'explique un peu plus tard, que cette jeune femme avait la même façon de réfléchir, de parler et de se déprécier sur une situation qui la concerne aussi. Il lui a donc été très difficile de ne pas se voir en elle, et de ne pas abandonner sa posture professionnelle pour la rassurer comme une amie. Ici, la dimension sincère du travail émotionnel est mise en évidence, et semble inextricable du travail relationnel d'attachement. Toutefois, Mahana m'explique qu'elle s'est contenue, qu'elle avait envie de lui dire « moi aussi », mais qu'elle ne l'a pas fait. Elle n'a pas franchi cette frontière, ce qui n'est pas le cas de certaines CCF plus âgées qui s'en affranchissent davantage.

### *Le « care domestique » : les CCF plus âgées*

Le « care domestique » est celui qui est sanctionné dans les relations de soin institutionnel. Il prend son essence dans un engagement émotionnel maternel et entraverait la professionnalisation du *care* de par sa continuité avec la sphère privée (Kocadost 2022). Effectivement, les CCF plus âgées ont tendance à s'affranchir de cette mise à distance, en ayant conscience que parfois leurs pratiques sortent du cadre professionnel. Par ailleurs, la question de l'âge est souvent à mettre en lien avec le fait qu'elles soient mères de famille. Dans l'extrait ci-dessous, l'enquêtée évoque ses moments avec les élèves d'un collège où elle tient un point d'écoute sur les émotions :

« Mais si j'étais que dans ce rôle de maman, bah déjà je pourrais pas faire mon travail parce que je ne serais que dans l'empathie. Je les prendrai dans mes bras en disant “Ah, ça va aller !” [elle le dit de manière caricaturale, comme si elle était en sanglots], je me dis, je sortirais de là-dedans, je les adopterais tous, clairement. Donc ça n'est pas

possible. Donc quand je dis mon rôle de maman, c'est plus mon rôle de... quand je les valorise en fait. Parce que tous les parents ne le font pas forcément systématiquement. Et euh et ils ont besoin, pour leur développement, pour leur confiance en eux, pour leur estime de soi, ils ont besoin d'entendre euh "t'es intelligent, tiens, c'est pertinent ce que tu me dis, dis donc ah ouais!", "tu es... tu as vachement bien analysé le truc là, dis donc !", "Tu arrives à faire tout ça, tu gères tout ça.". Donc, j'essaie vraiment de les valoriser. C'est en ça, quand je vous dis mon rôle de maman, c'est parce que je suis une femme, mais en vrai, c'est plus mon rôle de parent qui valorise. » (Aurélié, 40 ans, IDF)

Même si Aurélié s'en défend, on voit bien que sa façon de se comporter avec les élèves du collège relève davantage d'un amour maternel que d'une posture professionnelle. Elle les rassure, se substitue à leurs parents puisqu'elle estime qu'ils ne les valorisent pas assez. Elle leur prodigue des conseils et des compliments. On voit notamment à quel point ses émotions sont vives lorsqu'elle évoque leurs situations; elle se retient même de « tous les adopter ». Aurélié a d'ailleurs conscience que c'est surtout parce que c'est une femme et a fortiori une mère de famille, qu'elle agit ainsi. Elle n'évoque pas des compétences professionnelles, mais plutôt sa socialisation féminine et ses valeurs éducatives personnelles pour justifier sa pratique. La frontière entre professionnalité et intimité semble être abolie, et on constate une réelle interpénétration entre sa vie professionnelle et sa vie privée. Par ailleurs, elle n'est pas la seule à montrer ouvertement ses émotions aux personnes accueillies. Corinne me dit qu'elle ne contient pas toujours ses émotions, et qu'elle s'en fiche. Elle m'explique que si une femme pleure en entretien, elle peut se lever et avoir un geste physique pour elle. « Je m'oblige pas euh à rester peut-être dans la bonne distance que certains autres penseraient. ». Selon elle, même si la posture professionnelle est importante, les CCF restent humaines et elles font avec ce qu'elles sont.

Finalement, les « règles des sentiments »<sup>33</sup> (Hochschild 2017) qui bornent l'interaction entre une CCF et une bénéficiaire ne sont pas vraiment explicites, ce qui fait que les CCF s'octroient des « marges de manœuvre » (Goffman 1974) significatives quant à la pratique de leur activité. Certaines tentent de conserver une frontière bien définie entre professionnalité et

---

<sup>33</sup> Elles correspondent au décalage entre ce qui est ressenti et ce qui devrait l'être. C'est un indicateur qui indique que nous sommes en décalage avec la situation selon quatre mesures : la durée, l'intensité, le moment, le placement. On les reconnaît en évaluant nos sentiments, à comment les autres évaluent notre expression émotionnelle et aux sanctions émanant de nous-mêmes et des autres.

intimité, ce qui leur demande un travail de dissimulation et de contention émotionnelle. D'autres n'hésitent pas à montrer leurs émotions et à sortir de leur posture professionnelle au profit d'une plus grande honnêteté vis-à-vis de ce qu'elles ressentent. « Finalement, la “bonne distance” ne vise pas tant à décrire une modalité relationnelle, comme elle le prétend, qu'à normer des émotions. » (Jeantet 2021). Par ailleurs, Jeantet remet en question et propose de dépasser la vision dichotomique de relations qui seraient purement instrumentales et d'autres purement sincères. Elle évoque plutôt l'idée d'un entremêlement émotionnel (*Ibid.*).

En conclusion, ce chapitre s'est attaché à comprendre comment les dispositions de genre et les compétences dites féminines sont impliquées dans la pratique de l'activité de CCF. Nous avons vu qu'il est nécessaire de faire un travail émotionnel sur ses représentations et sur son histoire familiale afin de pouvoir accueillir les femmes victimes de violences. Puis, nous avons ensuite analysé les trois étapes cruciales du travail émotionnel qui permettent aux CCF d'accompagner les femmes victimes de violences pendant les entretiens. Enfin, nous avons exploré les situations où le travail émotionnel atteint ses limites, brouillant ainsi la frontière entre professionnalité et intimité. Nous nous dirigeons maintenant vers le dernier chapitre de ce mémoire, qui tentera d'appréhender les conditions qui permettent aux victimes de violences d'en parler et les mécanismes qui les en empêchent.

\*\*\*

### **Chapitre 3 - Les violences faites aux femmes**

Pour aborder les violences, il est crucial de présenter les enquêtes statistiques pionnières sur la question. Tout d'abord, nous évoquerons l'Enquête nationale sur les violences envers les femmes en France (Enveff), qui est la première enquête statistique réalisée en France sur ce thème. Cette enquête, commanditée par le service des Droits des femmes, a été menée en 2000, sur un échantillon représentatif de 6 970 femmes âgées de 20 à 59 ans, vivant en métropole (Jaspard et L'Équipe Enveff 2001). L'enquête porte sur l'ensemble des violences subies par les femmes d'âge adulte : « violences verbales, psychologiques, physiques ou sexuelles subies au cours des douze derniers mois dans l'espace public, au travail, au sein du

couple ou dans les relations avec la famille et les proches. » (*Ibid.*). En descendance directe, l'enquête Violences et rapports de genre : contextes et conséquences des violences subies par les femmes et les hommes (Virage). Cette enquête a été menée en 2015 auprès d'un échantillon représentatif de 27 268 personnes (15 556 femmes et 11 712 hommes) âgées de 20 à 69 ans, résidant en métropole (Debauche et al. 2017). Elle a pour ambition de poursuivre le travail d'Enveff en élargissant son champ d'action aux violences de genre. Elle contextualise et explore les conséquences des violences sur l'état de santé des victimes, leurs parcours scolaires, professionnels, familiaux et conjugaux (*Ibid.*). Comme on le voit, l'enquête Virage prend un tournant en s'intéressant aux violences de genre et non uniquement aux violences faites aux femmes. Isabelle Clair définit le « genre » comme un synonyme de « rapport social de sexe » (Clair 2023). Le terme de genre permet d'inclure dans l'enquête à la fois les violences faites aux hommes et aux personnes LGBT. Par ailleurs, il est intéressant de noter que dans les deux enquêtes la violence n'a pas été nommée, mais appréhendée à travers des actes, des faits, des gestes et des paroles (Jaspard et L'Équipe Enveff 2001). En effet, les enquêteurs n'ont pas utilisé le mot « viol », et ce, pour plusieurs raisons. D'abord, parce qu'il contient une charge émotionnelle importante ; de plus, il renvoie à une multiplicité de représentations uniques et différentes pour chacun ; et enfin, pour le risque de sous-déclaration s'il était utilisé (Jaspard 2011). Par ailleurs, l'enquête Virage confirme qu'il y a toujours un écart très significatif entre les hommes et les femmes qui subissent des violences. Les femmes sont systématiquement celles qui ont été le plus victimes de violences sexuelles et ce, dans toutes les catégories (Hamel et al. 2016). L'enquête Virage nous apprend que « les violences sont dénoncées<sup>34</sup>, mais restent fréquentes et ont peu baissé depuis l'Enveff en 2000. » (Brown, Debauche et Mazuy 2020). Nous nous servons des résultats de ces enquêtes tout au long de ce chapitre. Enfin, les deux enquêtes soulignent l'importance de réussir à établir une relation de confiance avec les personnes interrogées ; c'est pourquoi les questions sur les actes de violence viennent après le recueil des caractéristiques socio-démographiques (Hamel et al. 2016). Ces enquêtes ont compris qu'il était nécessaire de créer un climat de confiance pour que les personnes victimes de violences puissent en parler.

Dans ce chapitre, nous allons tenter d'appréhender ce qui permet au Planning Familial d'être repéré par les victimes comme un lieu sûr pour parler des violences. Nous verrons ensuite les procédés mis en place par les CCF dans leur écoute pour repérer les femmes en situation de

---

<sup>34</sup> Elles le sont davantage que lors de l'enquête Enveff.

violence. Puis nous nous mettrons du côté des victimes pour tenter de comprendre comment elles s'inscrivent dans un continuum de violences. Nous verrons ensuite comment la banalisation des violences participe de leur invisibilisation. Nous appréhendons également la question de la temporalité des violences. Enfin, nous interrogerons un cas limite, - celui des obligations de signalements - impliquant que l'activité des CCF soit à l'origine de violences malgré elles.

## **I. Créer un climat de confiance pour parler des violences : analyse des espaces d'accueil**

Les déplacements d'une femme dans l'espace qu'ils soient publics ou privés sont toujours jalonnés d'expériences de violences ou tout du moins de leurs anticipations. Marion Tillous explique que dans l'espace public, les rituels de civilité qui s'exercent habituellement entre des personnes qui entrent en interaction ne sont pas respectés par les hommes dès que l'autre personne est une femme (Tillous et al. 2022). Les femmes qui se déplacent dans l'espace public sont régulièrement rappelées que ce n'est pas leur place par le harcèlement sexuel qu'elles subissent. Ce qui fait qu'elles ont tendance à limiter leurs déplacements à pied, dans les transports en communs et surtout la nuit. Les femmes qui s'aventurent quand même dehors doivent toujours « jauger » du danger que peuvent représenter les hommes, naviguant dans un « continuum d'insécurité » (Stanko 1990). Toutefois, il n'y a pas que dans la rue où les femmes sont et se sentent en danger. Le foyer est un lieu où les femmes sont victimes de violences (en particulier sexuelles). « Donc loin d'être par essence un espace de sécurité, il est un lieu d'isolement social subi. » (Tillous et al. 2022). Toutefois, l'auteur précise que certains lieux peuvent être envisagés comme des espaces de sécurité, où les femmes peuvent prendre soin d'elles. Ce qui est sûr, c'est que les femmes victimes de violences cherchent des lieux « refuge » (*Ibid.*). Nous allons tenter de faire une analyse socio-géographique des espaces observés et photographiés dans les centres de planification familiale (CPF) pour comprendre comment dès la salle d'attente les femmes sont mises à l'aise et à l'abri.

Comme on peut le voir sur cette photographie d'une salle d'attente (voir annexe n°1) dans un CPF, celle-ci est presque entièrement remplie d'affiches et de flyers féministes. Ces affiches

(voir annexe n°2, n°3 et n°4), arborent des slogans comme « La violence c'est pas qu'un truc d'hétéro, pensez à venir nous en parler ! » ou « Ma jupe n'est pas une invitation » ou encore « Humiliée, Insultée, Frappée, Violée, Osez en parler ». En collant cette quantité d'affiches sur les murs des salles d'attente, les CCF s'assurent de rendre visible le fait que le Planning est un lieu ressource pour parler des violences. Même si une femme pourrait s'y rendre pour une consultation à propos de sa contraception, elle repère automatiquement que c'est un lieu où elle peut parler de violences. De plus, ces affiches montrent clairement que c'est un lieu inclusif destiné à recevoir tout le monde : personnes handicapées, LGBT, etc. De plus, on voit une corbeille rouge et un bac à jeux à sa gauche (voir annexe n°1), ce qui indique explicitement aux femmes mamans que le lieu est adapté pour qu'elles puissent venir avec leurs enfants. Par ailleurs, sur la table basse, on voit que des préservatifs féminins et masculins sont mis à disposition dans des petits paniers en osier, ce qui est encore une façon de rappeler que c'est normal d'avoir des rapports sexuels et qu'ici il est possible d'en parler sans tabous. Toujours sur cette table basse, on voit un outil fréquemment utilisé par les CCF pour repérer et nommer les violences : le violentomètre<sup>35</sup> (voir annexe n°5). Le fait qu'il soit posé sur la table basse, accessible à toutes, est encore un indice supplémentaire pour montrer aux bénéficiaires qu'elles peuvent parler des violences. Enfin, on peut dire que les éléments de décoration (plantes vertes, petits pots à crayons, livres féministes, etc.) et le désordre organisé ambiant sont aux antipodes d'une salle d'attente de médecin aux murs blancs, et à la décoration épurée. Cela rend l'ambiance plus décontractée et chaleureuse, et permet aux femmes de se sentir à l'aise. On peut dire qu'un travail préliminaire permettant aux femmes de se sentir en confiance pour se livrer est déjà en cours dès le moment où elles poussent le pas de la porte et s'assoient en salle d'attente. De plus, c'est une ambiance que l'on retrouve dans les bureaux des CCF, qui sont souvent décorés de la même manière et pourvus d'un canapé ou d'assises confortables. En outre, comme le montre Hochschild avec les hôtesse de l'air, le travail émotionnel sert à créer une « ambiance » (Hochschild 2017) chaleureuse et à réduire la distance entre elles et les passagers pour qu'ils se sentent chez eux. Il m'est arrivé à plusieurs reprises que les CCF avec qui j'allais faire un entretien m'offrent le café ou le thé. Mon enquête ne me permet pas de savoir si elles le font aussi avec les bénéficiaires, mais cela a participé à me mettre à l'aise pour le moment de l'entretien. Ce sont tous ces éléments

---

<sup>35</sup> C'est un outil pédagogique qui se présente comme une règle graduée allant du vert au rouge en passant par le orange. Le vert signifie que tout va bien alors que le rouge, demande de l'aide. Pour chaque graduation, des exemples sont donnés : lorsque ton petit ami « menace de diffuser des photos intimes de toi », « t'oblige à regarder des films pornos », « t'oblige à avoir des relations sexuelles ». Ce qui permet à l'utilisatrice de situer sa relation et de prendre conscience de sa situation.

matériels, mais aussi immatériels, qui participent à la création d'un accueil permettant aux victimes de violences de se sentir dans un lieu sûr, un lieu refuge où il est possible de parler :

« J'ai l'impression que c'est dès l'accueil en salle d'attente, dès le moment où ils s'installent, c'est tout de suite où on a ce souci de les mettre suffisamment bien à l'aise pour que tout soit possible pour ces personnes-là. Et comment on encourage sans, bah déjà on prend le temps, on demande “comment vous allez, là maintenant, comment vous allez, ou en ce moment comment vous allez ?”. » (Corinne, 57 ans, Isère)

Comme nous le dit Corinne, l'accueil au Planning commence en salle d'attente et au moment même où les CCF viennent chercher les bénéficiaires. Elles les mettent à l'aise en leur demandant comment elles vont, en se souvenant de leurs prénoms ou de leur situation. Le travail de repérage des violences commence dès l'instant où elles sont arrivées au Planning et se poursuit pendant l'entretien. Nous allons voir comment les CCF repèrent les violences et comment elles se font repérer par les bénéficiaires comme un lieu ressource pour en parler.

## II. Comment repérer les femmes en situations de violences ?

### *La signalétique des violences*

Les CCF m'expliquent qu'une part très importante de leur travail consiste à faire un « repérage systématique des violences »<sup>36</sup>. Selon Mathilde Delespine qui est sage-femme spécialisée dans la santé périnatale des femmes vulnérables, « le repérage systématique est un “aller vers” qui permet de libérer la parole. » (Delespine 2017). Il est d'autant plus nécessaire que, comme l'a montré l'enquête Enveff, les violences sont universelles parmi les femmes et touchent toutes les classes sociales (Jaspard 2011). Les CCF sont donc amenées à poser des questions au détour d'une conversation qui, a priori, ne soulève pas le sujet :

« Le truc de... Moi, ce que j'ai beaucoup fait dans ma pratique, c'est pas forcément d'avoir une question, mais d'avoir plein de moments où on peut amener ces sujets-là. Bah quand c'est un test de grossesse, de poser la question de “est-ce que c'était une

---

<sup>36</sup> La majorité des CCF ont employé ce terme qui désigne le fait de poser systématiquement la question des violences en entretien même quand les femmes ne viennent pas pour ça.

relation sexuelle que vous avez souhaité avoir ?”. Quand une personne nous parle d'une relation, de “comment vous vous sentez dans la relation ?”. Donc ça peut être tout ce qu'on déploie pour essayer de capter des signaux de comment se passe une relation, où est-ce qu'il y a eu des violences. » (Charlie, 32 ans IDF)

Comme Charlie, les CCF pratiquent le repérage systématique des violences lorsque les femmes viennent pour un test de grossesse, un dépistage d'IST, ou bien encore une contraception. Elles abordent rarement le sujet frontalement, mais mentionnent les violences en posant la question du consentement d'un rapport ou simplement en posant des questions qui ont l'air anodines sur leurs ressentis dans la relation. Comme le dit Charlie, il s'agit de repérer les « signaux » laissés dans le discours d'une bénéficiaire, par exemple à sa manière de parler ou de ne pas parler de certaines situations. Mais les violences ont aussi un effet direct sur le corps et la santé, qui donnent autant d'indices que le discours :

« Fin par exemple y a tout ce qui trouble du sommeil puis voilà. [...] Ça peut être aussi des personnes qui ont des situations médicales un peu inexplicables, qui sont dans des trucs d'errance médicale où personne ne trouve ce qui se passe, etc. Des choses comme ça. Évidemment conséquence sur la santé mentale, la question des mutilations par exemple. Des tentatives de suicide, qui sont très associées aussi aux questions de violence.[marque une pause] La c'est ça qui me vient quoi. Je sais que si une personne me parle de mutilation, très rapidement moi je vais, enfin en tout cas je vais poser la question ou essayer de voir s'il n'y a pas une situation de violence. »

(Charlie, 32 ans IDF)

L'enquête Virage a montré que les situations de violence sont très souvent liées à une mauvaise santé pour les victimes. L'enquête mentionne une mauvaise santé générale avec des conditions physiques dégradées et des maladies qui peuvent se développer. De plus, ces femmes ont souvent des troubles de santé mentale courants (dépression et troubles du sommeil) comme plus rares (tentatives de suicide, anorexie et boulimie mentales) (Scodellaro et al. 2020). Comme le dit Charlie, une femme qui arriverait avec les poignets scarifiés ou d'autres types de mutilations visibles sur son corps allumerait automatiquement son voyant plus difficiles à repérer, comme des troubles du sommeil ou encore de la dépression. Par ailleurs, l'enquête révèle également aussi qu'il y a une double corrélation entre les situations de violences et la consommation de produits psychoactifs. Il existe à la fois une corrélation

entre la prise de produits et l'apparition des violences, particulièrement pour les hommes, et une corrélation entre les violences subies, surtout par les femmes, et la consommation de ces produits.

### *Des outils pour repérer et nommer les violences*

Par ailleurs, les CCF utilisent du matériel pédagogique pour repérer les violences avec la participation des bénéficiaires. Sur le site du centre de documentation du Planning Familial<sup>37</sup>, 45 outils sont répertoriés<sup>38</sup> concernant les violences. L'un des outils les plus fréquemment utilisé est le « violentomètre », que nous avons déjà présenté plus haut. Il existe également un autre outil que j'ai pu voir posé en évidence sur le bureau d'une CCF, le « cycle de la violence » (voir annexe n°6). C'est un modèle élaboré par la psychologue Lenore Walker en 1979, qui décrit une suite de phases impliquant des comportements devenant prévisibles une fois installés : d'abord une montée progressive de la violence jusqu'au déclenchement d'une crise aiguë. Puis une phase de regrets/pardon, appelée « lune de miel », et souvent idyllique. Enfin, une période variable de rémission, jusqu'à la reprise du cycle (Jaspard 2011). Cette répétition infinie du « cycle des violences » explique pourquoi les femmes qui en sont prisonnières ont du mal à quitter leur conjoint violent. De nombreuses CCF m'expliquent d'ailleurs que quitter définitivement un homme violent peut prendre beaucoup de temps et plusieurs essais : « Pourquoi est-ce que les femmes on dit qu'il faut qu'elles partent 7 fois en moyenne ? Elle quitte 7 fois en moyenne un conjoint violent pour se séparer véritablement. » (Hélène, 49 ans, IDF). Faire du repérage systématique, c'est en fait toujours avoir une vigilance sur la question des violences. Par ailleurs, l'idée d'être un lieu ressource pour parler des violences est intrinsèquement liée à la nécessité de les rendre visibles. L'autre pan du métier de CCF, peu abordé dans ce mémoire, est de réaliser des animations auprès de publics scolaires (et autres). Lors de ces animations, les CCF indiquent clairement aux élèves qu'ils sont libres d'aborder la thématique des violences, soit pendant l'animation, soit en venant les voir individuellement à la fin. Et cela fonctionne, car régulièrement, des élèves leur parlent souvent de situations de violence intra-familiales ou de harcèlement à l'école ou en ligne. De plus, elles sont aussi amenées à expliciter aux bénéficiaires que si elles leur posent la question

---

<sup>37</sup> J'ai eu l'opportunité de m'y rendre, de voir certains outils de mes yeux, et une documentaliste m'a expliqué en détail leur fonctionnement.

<sup>38</sup> Voir : <https://documentation.planning-familial.org/ListRecord.htm?idlist=1&range=0002>

du consentement, c'est parce que le Planning est un lieu ressource pour parler des violences. En utilisant ces termes explicitement, elles rendent visible l'invisible :

« C'est pas quelque chose qu'on demande : “Alors t'as passé un bon week-end ?”, “Alors t'as subi des violences ?”. Enfin je veux dire c'est quand même rare. »  
(Myriam, 43 ans, Isère)

La libération de la parole des victimes relève du succès de ce processus de visibilisation et de reconnaissance des violences, qu'il passe par l'espace médiatique comme on l'a vu avec Metoo ou bien par le combat des associations féministes comme le Planning. « La parole ne se libérant pas *ex nihilo*, l'enjeu actuel est bien l'écoute qu'elle reçoit, l'imposer sur la place publique est primordial » (Debauche, Mazuy et Lieber 2019). Il faut en parler pour que la parole se libère et briser le tabou. Toutefois, les CCF ont conscience que même le repérage systématique ne peut rien si les femmes ne veulent pas en parler ou ne se sentent pas prêtes à le faire. Elles voient davantage leur travail de repérage comme une « porte ouverte »<sup>39</sup> qu'elle laisse aux femmes. C'est aux victimes de décider si et quand elles la franchiront.

### III. Les victimes de violences

#### *Le « continuum » des violences*

Le terme de « continuum » a été conceptualisé par Liz Kelly sur la base d'une enquête menée auprès de soixante femmes volontaires qui avaient subi des violences qu'elles nommaient elles-mêmes comme viol, inceste ou violences domestiques (Kelly 2019). Le concept se réfère plus spécifiquement aux violences sexuelles qui renvoient à la fois aux violences à caractère sexuel et aux violences perpétrées en raison du sexe de la personne, ou qu'on appellerait aujourd'hui des violences de genre (Tillous et al. 2022). Le terme de « continuum » est utilisé pour décrire une série d'événements qui possèdent un caractère fondamental commun. Il est question à la fois d'un continuum de fréquence, puisque toutes les femmes, quelle que soit leur classe sociale, subissent des violences sexuelles au cours de

---

<sup>39</sup> Expression employée par plusieurs enquêtées.

leur vie. Et également, d'un continuum d'expérience, qui signifie que pour une même femme, toutes les expériences de violences sont reliées les unes aux autres (*Ibid.*). Dans cette partie, nous allons appliquer ce concept de continuum aux situations de violences, en l'élargissant afin d'inclure d'autres dimensions qui semblent essentielles pour saisir le vécu des victimes. Nous allons tout d'abord le mettre en pratique à l'aune de cet extrait d'entretien qui narre l'histoire d'une bénéficiaire :

« Aujourd'hui, elle n'accepte toujours pas de traitement, parce que ça ça réveille des choses trop douloureuses pour elle, de son histoire familiale, où sa mère a pris un traitement, son frère s'est suicidé, sa mère a eu un cancer, décédé, et a pris un traitement aussi après une longue période de dépression. Et donc ça la renvoie à ces images-là, euh qu'elle a beaucoup de mal à accepter. [...] C'est une personne qui a vécu des violences durant l'enfance, euh de par son père, euh violences physiques et violences psychologiques, séquestration, privation alimentaire euh des choses très lourdes. Et puis après, qui dans son histoire, ben voilà familiarisé avec tout ça, finalement a revécu de la violence conjugale à plusieurs reprises. Et ce qui m'a amenée justement vers vous, c'est notamment cette personne. Quand elle est venue nous voir au départ, elle avait vécu un viol avec un compagnon avec qui elle démarrait une relation. [...] En fait, cet homme a couché avec elle et en fait, il l'a ... [pause] il y a eu ce rapport sexuel alors qu'elle dormait. Voilà. Donc elle a pas voilà, donc et en plus apparemment c'était [pause] brutal voilà. Elle a elle avait pas de consentement, elle n'a pas compris ce qui s'était passé, elle s'est réveillé voilà. Euh en fait entre ce viol et puis aujourd'hui, il y a eu déjà de sa part plusieurs unions. Elle a retrouvé des hommes à chaque fois, mais à chaque fois c'était des hommes avec qui elle vivait des violences encore. [...] Elle a vécu du cyberharcèlement, euh y a eu un compagnon en fait qui a géolocalisé son téléphone, et puis qui s'est autorisé à récupérer tous les... tous les euh son annuaire téléphonique et a appelé un certain nombre de personnes pour tenir un discours négatif sur elle. Quand même, hein ? C'est pas banal, quoi hein. Donc il a fallu qu'elle change de téléphone, de numéro, etc. C'est une dame, en même temps, qui a le syndrome de Diogène. [...] Et elle a aussi cette personne un peu des difficultés budgétaires apparemment, donc c'est l'assistante sociale à qui elle en parle le plus, moi elle m'en parle un peu mais pas tant que ça. Là dessus elle a voulu la mettre sous tutelle. » (Christine, 59 ans, Isère)

L'histoire de cette femme nous permet de comprendre que le continuum des violences se joue sur plusieurs dimensions : la fréquence et la répétition des situations de violences, la

multiplicité des formes de violences et enfin sa continuité ou son étalement dans le temps. Tout d'abord, on se rend compte que cette femme a grandi dans un climat de violences global pendant son enfance. Sa mère était en dépression et se médicamentait, son frère s'est suicidé et son père l'a violenté. Elle a subi des violences intrafamiliales physiques comme la séquestration et la privation de nourriture<sup>40</sup>, mais aussi psychologiques. Ainsi, on peut penser que les violences subies pendant l'enfance participent à la socialisation de genre (*Ibid.*) et sont un des éléments pouvant expliquer que les situations de violences soient reproduites à l'âge adulte. C'est notamment un des résultats de l'enquête Enveff, les auteurs et les victimes reproduisent les situations de violences subies ou dont ils ont été témoins dans leur enfance, « les hommes reproduiraient la violence et les femmes la victimation » (Jaspard 2011). C'est dans le cadre du foyer qu'opère la socialisation familiale, ce qui s'y passe est habituel et perçu comme normal. Cela implique que les femmes qui sont abusées par un comportement masculin perçu comme habituel n'ont aucun moyen d'expliquer comment et pourquoi il ressemble à un comportement masculin anormal (Stanko 1985). C'est pourquoi une personne qui a été victime de violences dans son enfance est plus disposée à en subir aussi à l'âge adulte. C'est le cas pour cette femme qui a sollicité l'aide de Christine après avoir subi un viol alors qu'elle dormait. Par la suite, elle a été victime de violences conjugales (violences sexuelles et physiques) à répétition avec chacun de ses partenaires. Par ailleurs, elle a aussi subi une forme de « surveillance spatiale » (Tillous et al. 2022), puisque son partenaire violent a géolocalisé son téléphone. Par la suite, il s'en est également servi pour la cyber harceler. En effet, il s'est procuré son annuaire téléphonique et a tenu un discours diffamatoire à son encontre auprès de ses contacts dans le but de la priver de son cercle social. Ces situations de violences répétées ont conduit cette femme dans une situation de précarités économiques, qui l'a ensuite mené à subir des formes de violences administratives. Effectivement, l'assistante sociale qui s'occupait d'elle a voulu la placer sous tutelle, ce qui lui aurait retiré tout droit à disposer de ses biens comme elle l'entend et à exprimer sa volonté<sup>41</sup>. On l'a vu, cette femme se trouve dans un continuum de situations de violences sexuelles à la fois en termes de fréquence, de multiplicité d'expériences et d'étalement dans le temps. Liz Kelly n'avait pas pensé son concept pour qu'il devienne une échelle de

---

<sup>40</sup> La CCF ne me dit pas si elle a été battue, mais au vu des autres types de violences qu'elle a subi, on peut le supposer.

<sup>41</sup> « La tutelle s'adresse à une personne majeure ayant besoin d'être représentée de manière continue dans les actes de la vie courante. Et ce, du fait de la dégradation (altération) de ses facultés ou de son incapacité à exprimer sa volonté. » Pour plus d'informations, voir : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2120#:~:text=La%20tutelle%20s'adresse%20%C3%A0%20l'incapacit%C3%A9%20%C3%A0%20exprimer%20sa%20volont%C3%A9>.

graduation des violences, et l'enquête Enveff considère qu'il est difficile d'établir une hiérarchisation des types de violences, mais que « c'est moins la nature des agressions que leur répétition, voire leur cumul, qui détermine la gravité des situations de violences. » (Jaspard 2011). Ce constat est corroboré par l'enquête Virage qui montre que parmi les femmes ayant subi des viols ou des tentatives de viol, 40 % ont subi ces agressions durant leur enfance (avant 15 ans), 16 % pendant leur adolescence, et 44 % après l'âge de 18 ans (Hamel et al. 2016).

### *La banalisation des violences*

Nous allons maintenant voir comment la « normalisation » des violences sexuelles « qui consiste à passer sous silence ou à fermer les yeux sur les actes qui pourraient être dénoncés » (Trachman 2018) participe de leur banalisation pour les victimes. Les CCF m'expliquent combien il est difficile pour les victimes de violences d'en parler lorsque leurs proches minimisent leurs situations :

« Je veux dire, si on disait pas à une victime “oh t'exagères”, “on ne croit pas”, “tu fais du cinéma”, “tu mens tout ça pour...”». Ces choses-là, en fait, qu'on peut entendre, eh bien oui, je pense que ça serait peut-être plus évident, en tout cas, de pouvoir en parler. » (Manon, 27 ans, IDF)

« Puis ne serait-ce que d'entendre aussi que, en fait, peut-être qu'on t'a beaucoup dit autour de toi que ce n'était pas grave, qu'il fallait passer à autre chose, que c'est bon, que c'est de l'histoire ancienne. » (Aurélie, 40 ans, IDF)

En effet, le moment où une victime de violence décide d'en parler et la réception de cette parole par ses proches sont déterminants dans la perception qu'elle aura ensuite de sa situation. Si les proches de la victime ne la croient pas, l'accuse de mentir, d'exagérer, ou encore minimise la gravité de la situation, leurs paroles agissent comme un acte perlocutoire qui s'apparente à une sentence pour la victime. Sa situation de violence est « étiquetée » (Becker 1985) par les termes utilisés pour la décrire et la classe comme une situation « ordinaire » (Trachman 2018). Les CCF me racontent qu'il est commun que les femmes leur parlent de situations de violences sans les nommer. C'est notamment le cas du mot « viol »

qui est rarement prononcé pour décrire un rapport sexuel forcé ou non consenti. Par ailleurs, elles vont avoir tendance à minimiser la violence de l'acte. Comme le montre l'enquête Contexte de la sexualité en France (CSF) qui date de 2006, certains types de violences, comme les rapports forcés commis par les conjoints, font partie des agressions dont les femmes parlent le moins (Bajos, Bozon, et L'Équipe Csf 2008). Ainsi, comme l'ont théorisé Dworkin et Bart (1983) cité par Kelly, les femmes vivent de façon ordinaire des rapports sexuels contraints. Ils suggèrent de penser la sexualité hétérosexuelle comme un « *continuum* partant du rapport sexuel consenti (désiré à la fois par la femme et l'homme), passant par le rapport altruiste (les femmes se sentent désolées pour l'homme ou coupables de dire non), et le rapport soumis (s'y refuser porte plus à conséquence que l'accepter), pour aboutir au viol. » (Kelly 2019). Les CCF m'expliquent que les femmes ne disent pas clairement qu'elles n'ont pas envie d'avoir des rapports avec leurs conjoints, mais plutôt qu'elles ont « lâcher l'affaire », qu'elles avaient « envie de dormir ». On peut penser que les femmes victimes de violences vivent leurs rapports sexuels comme des « rapports soumis », parce qu'elles sont sous le joug de cette normalisation des violences. Par ailleurs, une fois que la situation est étiquetée comme « normale », il devient très difficile pour les victimes de violences de s'y soustraire, ce qui conduit généralement à taire les violences pendant un long moment ensuite. Cette banalisation des violences conduit à une « dissonance émotionnelle » (Hochschild 2017). Dans ce cas précis, on peut supposer qu'une femme qui souffre énormément des violences qu'elle subies, mais à qui on fait étiqueter cette situation comme « ordinaire » va tenter de réduire la tension entre ses émotions et sa perception de la situation. Pour se faire elle va mettre en place une stratégie active qu'elle soit consciente ou non, qui consiste à se couper de ses émotions, mais qui peut aussi renvoyer à un état subi, « c'est-à-dire à des situations où l'individu se trouve privé de ses affects du fait d'événements subjectivement maltraitants ou traumatiques. », appeler la « désaffectation » (Jeantet 2021). Cette stratégie de désaffectation va notamment se traduire par une incapacité à mettre en mots ses émotions :

« En fait je pense que c'est ça, c'est que bah souvent quand tu es victime de violences euh bah y a une espèce d'anesthésie qui se met en place pour supporter. C'est une dissociation là, et donc on peut être face à des personnes qu'ont pas d'émotions. Ou ou ou qui pensent même, enfin qu'en ont peut-être, mais qui pensent qu'elles n'ont aucune valeur ces émotions, puisque de toute façon elles n'ont aucune valeur dans le cadre de la relation violente. » (Hélène, 49 ans, IDF)

Comme nous l'explique Hélène, les femmes victimes de violences se coupent de leurs émotions, mais pourquoi ? Certainement, d'abord parce que comme nous l'avons vu, elles ont normalisé ces situations de violences et de domination masculine. Leurs partenaires, ainsi que leurs proches leur ont fait comprendre que les vives émotions provoquées par les situations de violences, comme la peur, la tristesse, la colère, le dégoût, entrent en dissonance avec l'étiquetage d'une situation dite « ordinaire ». De plus, cette « anesthésie » émotionnelle est une façon de se protéger des violences subies. Toutefois, cela ne facilite pas le travail émotionnel des CCF qui, comme nous l'avons vu, sont amenées à dire leurs émotions pour détricoter tout le processus de normalisation des violences (voir chapitre 2). Ce qui permet à une victime de violence de prendre conscience que sa situation n'est pas normale, est rarement le fruit d'une réflexion intérieure, mais ce sont plutôt des points de vue extérieurs qui l'inciteront à requalifier ce qu'elle a vécu en mobilisant de nouvelles catégories de compréhension de sa situation (Trachman 2018). Selon l'enquête CSF, « la reconnaissance sociale de ces violences contribue à une modification du seuil de rejet à l'égard des agressions sexuelles. Les femmes tendent aujourd'hui à appréhender comme des agressions des événements qu'elles n'auraient pas considérés auparavant comme tels. Par ailleurs, elles ont plus de facilité à en parler. » (Bajos, Bozon, et L'Équipe Csf 2008).

### *Le temps des violences*

Pour terminer cette partie, nous allons voir que les violences ont un temps qui leur est propre. Ce que j'entends par là, c'est que pour qu'une victime de violences parvienne à dire les violences qu'elle a subies, il lui faut généralement du temps, et ce, particulièrement dans le cas des violences intra-familiales :

« Voilà, donc bah les gens, ils sont en prise, en fait, avec ce processus qui fait que c'est compliqué déjà de le revisiter, et donc quelquefois ça revient des années après, en fait, à certains moments, quand finalement il y a un certain nombre de choses qui sont sécurisées autour de la personne, et bien là, les images de l'impensable peuvent revenir. Vous voyez, ça me fait cet effet-là. C'est-à-dire que là, il y a une autre personne que j'accompagne depuis, pareil, plusieurs années, euh je dirais bien aussi 4

ou 5 ans, qui est bipolaire. Elle arrivait à la retraite quand elle est venue me voir, elle avait autour de 60 ans. [...] Elle a évoqué à plusieurs reprises que son père lui avait fait du mal, mais elle avait beaucoup de mal à décrire les choses. Et là...c'est un peu confus mes affaires. Quand elle est arrivée en fait pour me voir à 60 ans, il y avait quelque chose qui s'animait en elle et qui lui disait "Non mais j'ai vécu des violences conjugales avec mon mari, euh il vit toujours avec moi, mais là j'arrive à la retraite, ça ne va pas être possible que ça continue.". Comme si la retraite venait lui faire un déclic, quelque chose qui venait lui dire qu'elle avait droit à vivre une belle vie. Et que avant de mourir, euh il fallait qu'elle vive ça, euh et qu'il y ait quelque chose qui stoppe en fait dans la continuité de tout ce qu'elle avait vécu avant. Vous voyez ? Et donc je l'ai accompagnée sur ce chemin pour qu'elle arrive à s'offrir à une vie plus heureuse.» (Christine, 59 ans, Isère)

Cet extrait d'entretien nous permet de comprendre qu'il s'écoule souvent une très longue période de temps<sup>42</sup> entre une situation de violence vécue et le moment où la victime va réussir à en parler. Ici, au début de l'accompagnement, Christine explique que la bénéficiaire évoquait des violences intra-familiales sans pour autant réussir à mettre des mots dessus. Il a fallu un élément déclencheur, son départ à la retraite et donc certainement la réalisation que la plupart de sa vie était derrière elle, pour qu'elle évoque les violences conjugales qu'elle a subies avec son mari et décide de sortir du continuum en le quittant. Toutes les CCF m'expliquent qu'il y a d'abord un temps de sidération après une situation de violence. Ce système de défense implique que les émotions associées aux violences sont enfouies profondément. Cela permet avant tout à la victime de se protéger de l'impensable dans l'immédiat. Et ce n'est qu'une fois que la situation de danger semble loin et hors de portée que certains souvenirs refont surface. Par ailleurs, il est très commun que les victimes de violences viennent au Planning pour parler de tout autre chose, mais qu'au cours de la discussion et notamment grâce au repérage des violences, elles en viennent à révéler des situations de violences actuelles ou passées. Aurélie me dit qu'il y a souvent « un arbre qui cache la forêt ». Toutefois, les CCF m'expliquent qu'il est parfois compliqué d'accompagner les victimes de violences en sachant qu'elles n'ont pas forcément les mêmes temporalités :

---

<sup>42</sup> Plusieurs CCF m'ont raconté que dans les cas d'inceste cela pouvait prendre des dizaines d'années.

« C'est pas si simple, c'est pas si facile, on n'est pas dans la même temporalité, et du coup la personne elle fait comme elle peut. Donc on reste, on essaie d'accompagner au mieux, de dire que c'est ouvert, qu'elle peut revenir, et qu'on pense que pour elle il vaudrait mieux ça, mais que voilà, qu'après c'est elle qui qui choisit. Oui, y a de la frustration parfois où la personne avait mis un rendez-vous, elle allait pas très bien, elle revient plus. Bah c'est frustrant, on n'a pas de nouvelles en fait ! ».

(Myriam, 43 ans, Isère)

Les CCF tentent d'accompagner les victimes à en parler, mais elles se heurtent parfois à des « résistances »<sup>43</sup> qui se manifestent par le déni, la colère ou tout simplement un refus de parler de leurs situations. Elles m'expliquent qu'il n'est pas toujours évident de trouver le juste milieu entre essayer d'aider les femmes à sortir de ces situations et/ou à leur faire prendre conscience que ce n'est pas normal, et en même temps ne pas les presser si elles ne se sentent pas prêtes à en parler. On peut se demander pourquoi les femmes mettent-elles autant de temps à parler des violences intra-familiales subies durant leur enfance et des violences conjugales ? Les CCF disent que les victimes de violences n'en parlent pas parce qu'elles ont peur des représailles, parce qu'elles se sentent coupables, parce qu'elles ont honte. Toutefois, même si la honte est énoncée, il semble difficile d'en expliquer la présence. Je propose ici, d'explorer une hypothèse qui mériterait d'être approfondie plus en détail dans un futur travail dédié. La sexualité est un sujet tabou, et ce, particulièrement pour les femmes qui peuvent être stigmatisées pour la simple raison qu'elles en ont une. Mais j'aimerais tenter de saisir pourquoi les victimes de violences ont honte ? Je souhaiterais m'inspirer de la conception de la honte de Scheff comme « un nom de classe pour une grande famille d'émotions et de sentiments qui surviennent lorsque l'on se perçoit négativement, ne serait-ce que légèrement, à travers le regard des autres, ou même lorsque l'on ne fait qu'anticiper une telle réaction » (Scheff et Retzinger 2000). Il y aurait une multitude de façons dont s'exprime cette émotion, et selon l'auteur elle est souvent cachée par une autre émotion, c'est pour cela que l'on peut la qualifier de méta-émotion. Nous allons prendre exemple sur une situation rencontrée par Corinne lors d'un entretien. Elle me raconte l'histoire d'une jeune fille de 15 ans qui vient la voir pour faire un test de grossesse. Elle lui dit que le père est un garçon avec qui elle est en couple depuis un mois et qu'elle ne souhaite pas garder l'enfant. Corinne lui prescrit une échographie et celle-ci révèle que c'est une grossesse hors délai (pour laquelle on ne peut

---

<sup>43</sup> Termes régulièrement employés par les CCF.

plus demander un avortement), elle est enceinte depuis bientôt quatre mois. Or, les dates ne correspondent pas, elle n'a pas pu tomber enceinte de son copain et Corinne pointe cette incohérence. À ce moment-là, la jeune fille se met en colère et nie toute autre explication. Corinne lui demande alors à qui elle va pouvoir en parler dans sa famille et la jeune fille lui répond qu'elle ne pourra pas en parler à sa mère qui s'est remarié, mais qu'elle pourrait en parler à sa belle-mère. Les pièces du puzzle se mettent en place pour Corinne qui demande à la jeune fille comment ça se passe avec sa mère et son beau-père, s'ensuit un grand silence. Corinne lui demande si elle a des frères et sœurs et c'est à ce moment-là que la jeune fille craque et lui explique qu'elle et sa cadette ont été abusées par son beau-père. Cet événement nous permet de comprendre que la colère et le déni de la jeune fille cachaient en fait la honte qu'elle ressentait. Cette situation qui devait faire partie de son quotidien et donc être perçue comme « ordinaire » est questionnée par la CCF. Même si c'est la situation et non la bénéficiaire qui est pointée du doigt par Corinne comme étant anormale et déviante, la jeune fille se perçoit négativement à travers son regard et se met en colère. Par ailleurs, la jeune fille comprend que Corinne trouve sa situation anormale et condamnable, et elle cherche à éviter que cela ait des conséquences sur sa vie familiale. En effet, Scheff s'inspire de l'idée Goffmanienne selon laquelle la honte est omniprésente dans pratiquement toutes les interactions sociales puisqu'elle apparaît dans les situations interactionnelles où il y a même une légère menace du lien social (Scheff 2000). Ici, la jeune fille a honte de sa situation parce qu'elle sait qu'elle menace de rompre l'équilibre familial. Sa situation, si elle l'admet, et a fortiori, si elle la révèle, menace les liens qu'elle a avec sa mère, avec ses frères et sœurs et avec son père. Mais ce n'est pas tout, sa situation menace aussi de mettre en péril ses relations sociales dans un cercle plus étendu. Ces questions sont d'un grand intérêt et j'espère avoir l'occasion de les approfondir plus en profondeur à l'occasion d'une future recherche menée avec des femmes victimes de violences. Pour finir, nous allons nous intéresser aux situations où les CCF, de part leurs obligations légales, sont à l'origine de situations de violences pour les victimes.

#### **IV. Quand l'activité créer de la violence : le cas des informations préoccupantes**

Dans cette dernière partie du mémoire, nous allons tenter d'appréhender un cas limite de la pratique d'accompagnement des CCF. Il arrive que certaines situations nécessitent de faire une information préoccupante (IP), qui est définie ainsi par la loi : « l'information préoccupante est une information transmise à la cellule départementale [...] pour alerter le président du conseil départemental sur la situation d'un mineur, bénéficiant ou non d'un accompagnement, pouvant laisser craindre que sa santé, sa sécurité ou sa moralité sont en danger ou en risque de l'être [...] »<sup>44</sup>. Toutefois, si cette mesure est habituellement destinée aux mineurs, elle peut aussi s'appliquer aux adultes vulnérables en dangers<sup>45</sup>. Concrètement, les CCF sont légalement obligées de signaler les mineurs vivant des situations de violences intra-familiale, ou les personnes majeures vulnérables vivant des situations de violences conjugales :

« Je pense que c'était une situation où la personne était extrêmement surveillée, avait beaucoup de mal à venir au rendez-vous parce que l'auteur surveillait tous ses déplacements. Euh...[marque une pause] Ou du coup, y avait un doute sur le contrôle de son téléphone. Il y avait quand même un niveau de violence physique, sexuelle qui était important. Euh elle avait, elle était en hyper vigilance, donc dès qu'il y avait des bruits, elle sursautait euh. Ce qui fait que j'étais jamais tranquille, j'avais l'impression qu'il allait débarquer quoi. Et euh...et après, c'est une situation qui m'a marquée parce que c'est une des rares situations où j'ai fait un signalement pour une personne qui est majeure. Parce qu'à un moment elle m'a parlé d'une arme potentiellement détenue au domicile. Et là vraiment, je me suis dit... [...] C'était très compliqué sur le moment, ça c'est assez prévisible. Puisque, fin et encore... Je sais pas si sur le moment, sur le moment euh je sais plus comment elle avait réagi. Mais en fait, du coup y a eu une perquisition le jour même. Qui était assez violente je pense pour elle, ce qu'on peut imaginer. Mais donc la police qui débarque, qui fouille la maison, etc. Et du coup après elle m'avait contactée, elle était très en colère contre moi. »

(Charlie, 32 ans, IDF).

Comme le montre cet extrait d'entretien, la situation de violence subie par la bénéficiaire semble très « grave »<sup>46</sup> et la CCF craint que son conjoint qui est l'auteur des violences puisse attenter à sa vie. En effet, elle est sous le joug d'une « surveillance spatiale » (Tillous et al.

<sup>44</sup> Voir : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006074069/LEGISCTA000028173201/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074069/LEGISCTA000028173201/)

<sup>45</sup> Voir : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A17341>

<sup>46</sup> Selon la définition établie par l'enquête Enveff, « c'est moins la nature des agressions que leur répétition, voire leur cumul, qui détermine la gravité des situations de violences. » (Jaspard 2011)

2022), que l'on peut qualifier de cyber-violence, mais elle est aussi victime de violences sexuelles, physiques et psychologiques. L'élément déclencheur qui va conduire Charlie à signaler une information préoccupante est la présence d'une arme détenue au domicile. C'est la possibilité que l'auteur s'en serve à n'importe quel moment pour blesser ou tuer la bénéficiaire qui implique qu'elle peut être considérée comme une adulte vulnérable en danger. Toutefois, comme nous l'avons vu (voir chapitre 1), la norme d'autonomie en vigueur dans la pratique de l'accompagnement des CCF, implique que les femmes qui les sollicitent sont les plus à même de prendre des décisions concernant leur situation. Ici, cette norme et la valeur féministe qui la sous-tend sont brisées, puisque Charlie prend une décision à la place de la bénéficiaire, c'est elle qui juge de la gravité de sa situation et qui décide d'en informer les autorités compétentes. Bien sûr, les CCF continuent d'accompagner les bénéficiaires dans cette démarche ; elles préviennent les victimes, leur expliquent pourquoi elles pensent que la démarche est nécessaire et les rassurent. Toutefois, lorsque le cas des informations préoccupantes était abordé par mes enquêtées, c'était souvent un sujet délicat et je sentais qu'il leur était difficile d'en parler. Cela s'explique par le fait que, souvent, les IP peuvent mener à des situations de violences pour les bénéficiaires. Les CCF sont confrontées à des désajustements entre leurs valeurs féministes et les exigences qui pèsent sur elles (Serre 2009). Ici, le jour même du signalement, la police a fait une perquisition au domicile conjugal pour fouiller la maison à la recherche de l'arme, mais ne l'a pas trouvée. L'irruption de la présence policière au sein du domicile conjugal a dû être très brutale et violente pour la bénéficiaire, d'autant plus qu'ils sont repartis bredouilles. On ne peut que supposer la réaction de l'auteur des violences. Cependant, la réaction de la bénéficiaire a été la colère à l'encontre de la CCF qui avait provoqué sa situation. En outre, la plupart du temps, les IP concernent des mineurs victimes de violences intra-familiales. Ces situations sont d'autant plus compliquées, car faire un signalement peut souvent conduire à séparer un enfant de sa famille. Prendre une telle décision n'est pas aisé pour les CCF qui s'inquiètent de la situation qui va advenir pour le mineur. Elles se demandent si cela va vraiment les mettre en sécurité, parce que le système de protection des mineurs est dysfonctionnel, et les places en foyers d'urgences sont parfois saturées. Dans ces cas-là, on peut dire que le pacte de la relation d'aide a subi bien des dommages. Les bénéficiaires ne comprennent pas la situation, n'ont pas l'impression d'être aidées, ni que les CCF respectent leur volonté; elles peuvent alors être déçues et en colère. Si le signalement peut être vécu comme une délation par les CCF, elles se convainquent toutefois du bien-fondé de cette démarche pour la protection des victimes de violences (*Ibid.*). Toutefois, comme me l'explique Charlie, si la bénéficiaire était en colère

contre elle au moment de l'IP, après que la situation se soit apaisée, elle lui a témoigné son attachement à leur relation d'aide.

\*\*\*

## **Conclusion**

À travers ce mémoire, nous avons tenté de saisir comment le Planning Familial a contribué à combler cette carence d'écoute des femmes victimes de violences et participe encore aujourd'hui à lever le voile qui occulte ces dernières. Dans le chapitre 1, nous avons vu que l'accompagnement issu de ce travail social féministe pouvait comporter des contradictions, mais que les techniques d'écoute propres aux CCF permettaient aux victimes de violences de se livrer. Dans le chapitre 2, nous avons montré que la socialisation émotionnelle réactivait des dispositions de genre acquises dans la sphère familiale. Nous avons expliqué que le travail émotionnel réalisé par les CCF était indispensable pour accueillir la parole des victimes. Enfin, dans le chapitre 3, nous avons tenté de saisir comment le Planning était repéré et se faisait repérer comme un lieu ressource pour parler des violences. Nous avons également tenté de nous mettre du côté des victimes pour expliquer comment elles s'inscrivaient dans ces situations de violences. Pour chaque chapitre, nous avons vu un cas limite de l'activité de CCF : (1) les auteurs de violences qui causent des désajustements entre les valeurs féministes et l'obligation de tout accueillir ; (2) les situations où le travail émotionnel atteint ses limites et brouille la frontière entre la professionnalité et l'intimité ; (3) les signalements qui obligent les CCF à provoquer des situations de violences malgré elles.

Dans un travail futur, et avec l'expérience acquise ici, j'aimerais tenter de saisir les situations de violences et ce qu'elles impliquent émotionnellement en menant une enquête directement au contact des victimes de violences.

## Bibliographie

- Astier Isabelle, 2009, « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, 2009, vol. 152, n° 2, p. 52-58.
- Astier Isabelle, 2007a, « 4. Personnaliser » dans *Les nouvelles règles du social*, Paris cedex 14, Presses Universitaires de France (coll. « Le Lien social »), p. 103-126.
- Astier Isabelle, 2007b, « 5. Accompagner » dans *Les nouvelles règles du social*, Paris cedex 14, Presses Universitaires de France (coll. « Le Lien social »), p. 127-160.
- Austin John Langshaw, 1970, *Quand dire, c'est faire*, Lane Gilles, Paris, Éditions du Seuil (coll. « L'ordre philosophique »), 183 p.
- Avanza Martina, 2018, « Entretien avec Arlie Russel Hochschild », *Revue internationale de politique comparée*, 2018, vol. 25, n° 3-4, p. 151-164.
- Bajos Nathalie, Bozon Michel, et L'Équipe Csf, 2008, « Les violences sexuelles en France : quand la parole se libère », *Population & Sociétés*, 5 janvier 2008, N° 445, n° 5, p. 1-4.
- Beaud Stéphane, 1996, « L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'«entretien ethnographique» », *Politix. Revue des sciences sociales du politique*, 1996, vol. 9, n° 35, p. 226-257.
- Becker Howard S., 1985, *Outsiders*, s.l., Editions Métailié (coll. « Leçons De Choses »).
- Berger Peter et Luckmann Thomas, 2018, « III. La société comme réalité subjective » dans *La Construction sociale de la réalité*, Paris, Armand Colin (coll. « Individu et Société »), p. 213-285.
- Bessin Marc, 2013, « Quand la mixité ne suffit pas : où en est l'introduction du genre dans le travail social ? », *Les Cahiers Dynamiques*, 2013, vol. 58, n° 1, p. 22-30.
- Brown Elizabeth, Debauche Alice, Hamel Christelle et Mazuy Magali (eds.), 2020, *Violences et rapports de genre : Enquête sur les violences de genre en France*, Paris, Ined Éditions (coll. « Grandes Enquêtes »), 528 p.
- Brown Elizabeth, Debauche Alice et Mazuy Magali, 2020, « Conclusion : Genre et continuum des violences » dans Christelle Hamel (ed.), *Violences et rapports de genre : Enquête sur les violences de genre en France*, Paris, Ined Éditions (coll. « Grandes Enquêtes »), p. 485-496.
- Butler Judith, 2006, *Trouble dans le genre: le féminisme et la subversion de l'identité*, traduit par Kraus Cynthia, Paris, la Découverte (coll. « <<La >>Découverte-poche »), 283 p.
- Chauveau Sophie, 2003, « Les espoirs déçus de la loi Neuwirth », *Clio. Femmes, Genre, Histoire*, 1 novembre 2003, n° 18, p. 223-239.
- Clair Isabelle, 2023, *Sociologie du genre*, 2e édition., Malakoff, Armand Colin (coll. « 128 tout le savoir »), 120 p.
- Clair Isabelle, 2016, « Faire du terrain en féministe », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2016, vol. 213, n° 3, p. 66-83.
- Darmon Muriel, 2016, *La socialisation*, Paris, Armand Colin (coll. « 128 »), vol.3e éd.

Debauche Alice, Lebugle Amandine, Brown Elizabeth, Lejbowicz Tania, Mazuy Magali, Charruault Amélie, Dupuis Justine, Cromer Sylvie et Hamel Christelle, 2017, *Enquête Violences et rapports de genre (Virage): présentation de l'enquête Virage et premiers résultats sur les violences sexuelles*, Paris, Institut national d'études démographiques (coll. « Documents de travail »), 64 p.

Debauche Alice, Mazuy Magali et Lieber Marylène, 2019, « L'enquête VIRAGE (VIolences et RAports de GENre) », *Cahiers du Genre*, 2019, vol. 66, n° 1, p. 37-50.

Delespine Mathilde, 2017, « Chapitre 4. Une attitude professionnelle protectrice » dans *Violences conjugales*, Paris, Dunod (coll. « Santé Social »), p. 53-63.

Demailly Lise, 2022, « Significations plurielles de la norme de « bonne distance » dans le travail d'accompagnement », *Vie sociale*, 2022, vol. 39, n° 3, p. 19-31.

Epiphane Dominique, 2016, « Les femmes dans les filières et les métiers “masculins” : des paroles et des actes », *Travail, genre et sociétés*, 2016, vol. 36, n° 2, p. 161-166.

Flahault Érika, 2013, « Le Planning familial et la professionnalisation du conseil conjugal et familial : reproduire la norme de genre au nom de la subversion ? », *Cahiers du Genre*, 2013, vol. 55, n° 2, p. 89-108.

Flahault Érika et Loiseau Dominique, 2008, « Que fait le salariat au militantisme dans les associations féministes ? », *Amnis. Revue d'études des sociétés et cultures contemporaines Europe/Amérique*, 1 juin 2008, n° 8.

Fougeyrollas-Schwebel Dominique et Jaspard Maryse, 2003, « Compter les violences envers les femmes. Contexte institutionnel et théorique de l'enquête ENVEFF », *Cahiers du Genre*, 2003, vol. 35, n° 2, p. 45-70.

Gal Christian, Vilchien Danielle et Salzberg Liliane, 2006, *Le statut des conseillères conjugales et familiales*, s.l., Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales.

Goffman Erving, 1974, *Les rites d'interaction*, Kihm Alain, Paris, les Éditions de Minuit (coll. « Le sens commun »), 230 p.

Goffman Erving, 1970, *Asiles: études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, traduit par Liliane Lainé et traduit par Claude Lainé, Paris, Les Editions de Minuit (coll. « Le sens commun »), 447 p.

Hamel Christelle, Debauche Alice, Brown Elizabeth, Lebugle Amandine, Lejbowicz Tania, Mazuy Magali, Charruault Amélie, Cromer Sylvie et Dupuis Justine, 2016, « Viols et agressions sexuelles en France : premiers résultats de l'enquête Virage », *Population & Sociétés*, 1 novembre 2016, N° 538, n° 10, p. 1-4.

Harding Sandra, 1992, « Rethinking Standpoint Epistemology: What Is “Strong Objectivity?” », *The Centennial Review*, 1992, vol. 36, n° 3, p. 437-470.

Henckes Nicolas, 2020, « Accompagner l'habitat des personnes en souffrance psychique : quelles organisations pour quelle inclusion ? », *Pratiques en santé mentale*, 2020, 66e année, n° 2, p. 37-45.

Herman Elisa, 2011, « Idéal féministe et injonction à l'autonomie économique. Le travail social des associations luttant contre les violences conjugales », *Pensée plurielle*, 2011, vol. 26, n° 1, p. 81-92.

Hochschild Arlie Russell, 2017, *Le prix des sentiments. Au cœur du travail émotionnel*, traduit par Salomé Fournet-Fayas et traduit par Cécile Thomé, La Découverte., Paris, (coll. « Laboratoire des

sciences sociales »).

Hochschild Arlie Russell, 2003, « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, 2003, vol. 9, n° 1, p. 19-49.

Illouz Eva et Cabanas Edgar, 2018, *Happycratie : comment l'industrie du bonheur a pris le contrôle de nos vies.*, s.l., Premier Parallèle.

Jaspard Maryse, 2011, *Les violences contre les femmes*, Nouvelle édition., Paris, la Découverte (coll. « Repères sociologie »), 126 p.

Jaspard Maryse et L'Équipe Enveff, 2001, « Nommer et compter les violences envers les femmes : une première enquête nationale en France », *Population & Sociétés*, 1 janvier 2001, N° 364, n° 1, p. 1-4.

Jeanet Aurélie, 2021, *Les émotions au travail*, Paris, CNRS éditions (coll. « Biblis »), 342 p.

Kelly Liz, 2019, « Le continuum de la violence sexuelle », *Cahiers du Genre*, traduit par Marion Tillous, 2019, vol. 66, n° 1, p. 17-36.

Kergoat Danièle, 2001, « Division sexuelle du travail et rapports sociaux de sexe » dans Jeanne Bisilliat et Christine Verschuur (eds.), *Genre et économie : un premier éclairage*, Genève, Graduate Institute Publications (coll. « Cahiers genre et développement »), p. 78-88.

Kerivel Aude, 2017, « Chapitre 8. L'émotion a-t-elle un genre ? Filles et garçons face à la violence et aux incivilités à l'école élémentaire » dans *École des filles, école des femmes*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur (coll. « Perspectives en éducation et formation »), p. 131-149.

Kocadost Fatma Çingı, 2022, « Prendre soin des jeunes handicapé·es », *Cahiers du genre*, 2022, vol. 72, n° 1, p. 33-58.

Loison-Leruste Marie, 2020, « Faire dire et savoir entendre les violences subies » dans *Parler de soi : Méthodes biographiques en sciences sociales*, Editions de l'EHESS., Paris, Ined Éditions, p. 137-150.

Loriol Marc, 2010, « Travail des diplomates et contrôle des émotions » dans *Travail et santé*, Toulouse, Érès (coll. « Clinique du travail »), p. 37-50.

Memmi Dominique, 2008, « Mai 68 ou la crise de la domination rapprochée » dans *Mai-Juin 68*, s.l., Éditions de l'Atelier / Éditions ouvrières, p. 445.

Pavard Bibia, Rochefort Florence et Zancarini-Fournel Michelle, 2012, *Les lois Veil: contraception 1974, IVG 1975*, Paris, A. Colin (coll. « Collection U Histoire Série Les événements fondateurs »), 220 p.

Romerio Alice, 2022, *Le travail féministe: le militantisme au Planning familial à l'épreuve de sa professionnalisation*, Rennes, Presses universitaires de Rennes (coll. « Archives du féminisme »).  
Roussel Violaine, 2015, « Une économie des émotions », *La nouvelle revue du travail*, 29 avril 2015, n° 6.

Scheff Thomas J., 2000, « Shame and the Social Bond: A Sociological Theory. », *Sociological Theory*, 2000, vol. 18, n° 1, p. 84-99.

Scheff Thomas J. et Retzinger Suzanne, 2000, « Shame as the master emotion of everyday life », 1 octobre 2000, vol. 1, p. 315-324.

Scodellaro Claire, Brown Elizabeth, Debauche Alice, Hamel Christelle et Mazuy Magali, 2020, « Chapitre 12 : Violences et santé : le poids du genre ? » dans *Violences et rapports de genre : Enquête sur les violences de genre en France*, Paris, Ined Éditions (coll. « Grandes Enquêtes »), p. 443-483.

Serre Delphine, 2009, *Les coulisses de l'État social: enquête sur les signalements d'enfant en danger*, Paris, Raisons d'agir (coll. « Cours et travaux »), 310 p.

Stanko Elizabeth Anne, 1990, *Everyday Violence: How Women and Men Experience Sexual and Physical Danger*, s.l., Pandora, 184 p.

Stanko Elizabeth Anne, 1985, « Intimate Intrusions: Women's Experience Of Male Violence », *The British Journal of Criminology*, 1985, vol. 24, n° 4, p. 393-.

Tillous Marion, Bulteau Julie, Delage Pauline, Martin Eva San et Torres Esté, 2022, *Espace, genre et violences conjugales: ce que révèle la crise de la Covid-19*, Saint-Denis, Presses universitaires de Vincennes (coll. « GéoTraverses »), 159 p.

Trachman Mathieu, 2018, « L'ordinaire de la violence. Un cas d'atteinte sexuelle sur mineure en milieu artistique », *Travail, genre et sociétés*, 2018, vol. 40, n° 2, p. 131-150.

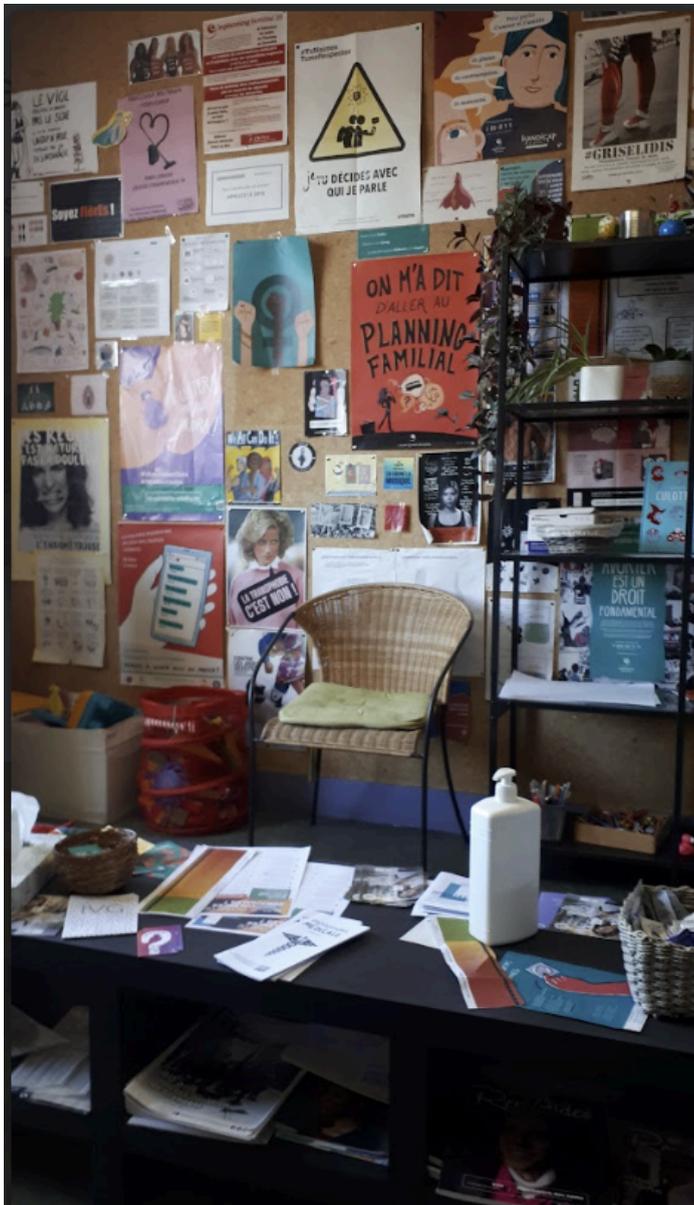
Trépos Jean-Yves, 2015, « L'empowerment, entre puissance et impuissances. Le cas des violences conjugales et intrafamiliales », *Sciences & Actions Sociales*, 2015, vol. 2, n° 2, p. 33-58.

Weber Max, 1959, *Le savant et le politique*, Paris, Union générale d'éditions (coll. « 10/18 »), 186 p.

Wharton Amy S. et Erickson Rebecca J., 1993, « Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles », *The Academy of Management review*, 1993, vol. 18, n° 3, p. 457-486.

## Annexes

N°1: Photographie d'une salle d'attente dans un Centre pour le Planning Familial (CPF) en Isère.



N°2 : Photographie d'affiches féministes dans une salle d'attente d'un Centre pour le Planning Familial (CPF) en Isère.



N°3 & N°4 : Photographies d'affiches féministes dans une salle d'attente d'un Centre pour le Planning Familial (CPF) en Île-de-France.



N°5 : Un outil fréquemment utilisé par les CCF pour repérer et nommer les violences : le violentomètre.



N°6 : Un outil fréquemment utilisé par les CCF pour repérer et nommer les violences : le cycle de la violence

