

Questionner le mandat au regard de valeurs plus démocratiques encore.

Peut-être d'abord vous expliquer comment on accepte de participer comme orateur à une journée comme celle-ci.

Je reçois un coup de téléphone. On m'explique qu'on est très intéressé par un article que j'ai écrit et qu'on souhaite m'inviter pour une intervention. On me caresse dans le sens du poil : c'est le côté narcissique du travailleur social.

Je réfléchis un peu et je me dis que ça va faire du travail supplémentaire... Encore du travail supplémentaire : le côté glandeur du travailleur social ?

Ensuite, on ajoute qu'il n'y a pas moyen de payer l'intervention. Je me remet à réfléchir : le côté comptable de ses sous du travailleur social ?

Mais sans me laisser le temps de signifier qu'alors je ne suis pas intéressé, on en remet une couche du côté narcissique en redisant que l'article lu était vraiment très intéressant. On se dit que finalement on peut y aller, qu'on réutilisera cet article, et que ça ne demandera pas de travail supplémentaire : à nouveau le travailleur social glandeur.

Puis, on reçoit un mail avec l'invitation pour cet après-midi. Et joint à l'invitation, le texte intéressant. Que je ne peux dès lors plus utiliser puisqu'il est arrivé entre toutes les mains des personnes invitées. Je ne peux donc plus présenter l'article qui devait me permettre d'éviter du travail supplémentaire. C'est le travailleur social pigeon !

Alors voilà. Revenons au titre qui nous rassemble aujourd'hui : Travailleur social, un métier de glandeur, de technocrate et de couillon. On m'a dit avant que cet après-midi de réflexion ne commence, que les couillons seraient assis devant, les

glandeurs au fond et que les technocrates avaient des lunettes. Bonjour mesdames et messieurs !

Plus sérieusement maintenant, et pour rentrer dans le vif du sujet, les nombreux lecteurs qui auront pu *apprécier* le texte joint à l'invitation, texte qui s'intitule « Entre violences sociales et mandat, quelle éthique pour le travail social ? », verront que s'il n'y a pas de stigmatisation des travailleurs sociaux, il y a cependant, une présentation de deux formes de travail social, qui s'opposent conceptuellement très clairement, mais qui s'interpénètrent bien plus dans les réalités quotidiennes qui sont les vôtres. Vos réalités, ce sont celles de professionnels du travail social exerçant leur métier dans des institutions comme les Cpas, des institutions aussi stigmatisées par les populations qui ont à les fréquenter que par les autres institutions de réseaux divers. On ne dit pas nécessairement glandeur, technocrate ou couillon, mais d'autres qualificatifs aussi péjoratifs collent aux basques de vos services et à vos basques de professionnels.

Ces qualificatifs sont-ils justifiés ? Je ne me prononcerai pas définitivement, sauf à dire que toute étiquette étant collée comme postulat de départ, ne mérite pas qu'on y prête réellement attention. Par contre, si on cherche les arguments qui permettent de la confirmer ou de l'infirmier, cette étiquette peut prendre du sens. Et il me semble utile que les travailleurs sociaux, affublés de telles étiquettes participent à cette réflexion pour trouver le sens de ce qui semble parfois collé sur leur front.

Je parlais donc de deux formes de travail social qui s'opposent et s'interpénètrent. Il s'agit du travail social normalisateur et du travail social émancipateur. Vous retrouverez un développement de ce que sont à mon sens ces deux formes de travail social dans l'article dont il a déjà été question.

Redisons quand même que le travail social normalisateur est un travail social qui fait violence à l'intégralité et à l'intégrité de la personne, qu'il la morcelle et ne retient d'elle que ce qui s'emboîte dans une société centrée sur la sécurité, la production, l'intégration sans vague de chacun. Le travail social normalisateur stigmatise les bons et les mauvais sur base de leur capacité à s'intégrer à la société. Il indique les piliers de cette société et applaudit ceux qui sont capables de les adopter. La mobilité sociale n'est pas l'affaire du travail social normalisateur. Il contraint chacun à rester en place.

Le travail social émancipateur considère la personne dans son intégralité. Il se sert de la responsabilité et de la créativité pour renforcer la participation de la personne à la gestion de sa situation. Il part des hommes, des femmes, des jeunes. D'emblée, il leur donne la parole et les écoute. Il stimule le sens critique et celui de la justice. Il encourage la solidarité, il organise le débat sur la chose publique. Le travail social émancipateur tend plutôt qu'à « résoudre » le problème, à ce que la personne trouve une confiance en elle qui lui permette d'agir elle-même.

Pour réfléchir à un positionnement des travailleurs sociaux par rapport à ces deux formes de travail social, je propose une réflexion en 3 temps :

- Dans l'article précité, je tentais une petite analyse de quelques concepts du travail social comme l'autonomie, la prévention, le contrat, l'intégration ou le projet. Autant de concepts qu'il serait intéressant de redévelopper ici devant des assistants sociaux de Cpas qui doivent, à l'occasion, faire référence à de tels concepts. Mais pour ne pas me satisfaire de réchauffer ce qui est écrit par ailleurs, je me contenterai dans un premier temps d'aborder le concept du contrat, et surtout de le développer davantage.

- Je voudrais ensuite vous faire part d'une expérience faite avec des associations de familles vivant la grande pauvreté qui m'ont remis en place, quant à ma compréhension de la réalité de cette pauvreté.
- Je voudrais enfin terminer par une réflexion sur le positionnement du travailleur social entre travail social émancipateur et travail social normalisateur, tenant compte du mandat et de la réalité institutionnelle qui est la sienne.

Le contrat.

Parlons d'abord du concept et de l'outil contrat, que vous connaissez bien dans les Cpas. Je vais partir pour cette réflexion du travail que l'équipe de « droits fondamentaux et lien social »¹ des facultés Namuroises a réalisé. Les éléments que cette équipe amène, semblent bien utiles dans le cadre qui nous préoccupe ici.

Le contrat, dans de nombreux services sociaux est un outil de travail qui occupe une place importante dans la méthodologie de travail social d'une organisation, d'une institution. Le contrat dans ces situations, est un outil de travail entre les institutions ou organisations (représentées par des travailleurs) et les ayants droits de ces services, outil utilisé dans des perspectives diverses.

L'apport des contributions à l'ouvrage coordonné par H-O Hubert éclaire avantageusement les objectifs de l'utilisation de cet « outil de travail social », entre instrument de force normalisateur et outil d'émancipation.

¹ FUNDP Rempart de la Vierge, 5 Namur.

Le contrat, outil d'émancipation.

P. Versailles² questionne cet outil de travail social que constitue le contrat en tant qu'outil d'émancipation, à partir de 3 critères :

- la collaboration du demandeur,
- la concertation ou la négociation avec le demandeur,
- le libre choix du demandeur.

La place du demandeur, de l'ayant droit du service, apparaît comme fondamentale pour pouvoir amorcer la considération du contrat comme outil d'émancipation sociale. Dans cette même perspective émancipatrice, il reviendra à l'institution sociale de favoriser la dimension d'acteur et de sujet de droit de cet ayant droit plutôt que de le considérer d'abord comme bénéficiaire (caractérisé par des manques qui l'amèneraient aux portes des services sociaux). Le contrat, du fait justement de cette forme contractuelle, confirme le sujet comme responsable de lui-même³.

Cette forme qui présuppose d'emblée la liberté de celui qui contracte et donc, sa pleine jouissance des droits fondamentaux⁴.

Cet outil est méthodologiquement intéressant pour le travail social parce qu'il permet d'abord, comme nous venons de l'indiquer, de considérer le partenaire ayant droit comme sujet, acteur et responsable des situations qu'il vit.

Ce qui ne sera pas simple à admettre de la part de cette personne que le travailleur social souhaite considérer comme partenaire, celui-ci ayant été confronté au cours de « sa carrière d'usager des services sociaux » à une multiplicité d'intervenants

² P. Versailles : l'aide sociale sous forme contractuelle : le contrat contenant un projet individualisé d'intégration sociale, le contrat de travail et le contrat d'hébergement, Ss la direction de HO Hubert, Un nouveau passeport pour l'accès aux droits sociaux : le contrat. Ed La Chartre, Bruxelles 2006, p.53 et svtes.

³ X. Dijon : Contrat et distribution : le tricotage de la justice, Ss la direction de HO Hubert, op. cit., p. 226.

⁴ H-O Hubert : La contractualisation des droits sociaux, entre raison instrumentale et raison réflexive, Ss la direction de HO Hubert, op. cit., p. 288,

parfois contradictoires ou répressifs qui ont largement entamé sa capacité de confiance⁵.

Le contrat, c'est, ou ce devrait, surtout être l'aboutissement d'un processus (clic), un processus de négociation, un processus de transaction, un processus de la concertation, un processus constitutif de la confiance. Ce processus d'ajustement entre partenaires que suppose le contrat trouve sa pertinence comme outil de travail social justement dans le fait « qu'il considère l'interlocuteur comme sujet d'interaction, d'interruption, d'insubordination même »⁶, et donc acteur de l'aide qu'il sollicite⁷.

Dans cette acceptation là, le processus menant au contrat devrait « permettre à tout le moins d'éclairer les destinataires de cette forme d'aide sociale, au moment où ils doivent prendre la décision, lourde de conséquences pour l'ensemble de leur famille, d'accepter la proposition (...) qui leur est soumise »⁸.

Il y a la possibilité de comprendre le contrat dans cette dimension reconnaissante du droit fondamental à la dignité humaine, de penser que le processus de négociation qui y mène, contribue à un meilleur respect de l'autonomie des sujets et à une meilleure adaptation de l'accompagnement aux situations des familles. Mais il y a aussi le risque d'un glissement irrésistible de la dimension contractuelle comme outil de travail social à vocation émancipatrice vers un instrument fonctionnel des systèmes, un instrument de gestion administrative⁹.

⁵ J-L Linchamps, M. Kesteman : le sans-domicile est-il sans contrat ?, Ss la direction de HO Hubert, op. cit., p. 154

⁶ H-O Hubert, op. cit. p. 283.

⁷ Idem, p. 282.

⁸ P. Lambillon : Le projet d'accompagnement social lors de l'hébergement en centre fédéral d'accueil d'enfants étrangers de parents en séjour illégal, Ss la direction de HO Hubert, op. cit., p. 129.

⁹ H-O Hubert, op. cit. p. 268 et 270.

Le glissement de l'outil à l'instrument.

H-O Hubert¹⁰ propose d'observer les rapports sociaux (notamment ceux qui impliquent des personnes précarisées) d'un point de vue macrosociologique. Dans cette perspective, on se rend compte rapidement que « les marges de manœuvre restent globalement réduites et que les espaces accordés à la négociation, restent restreints et surtout profondément marqués par des rapports de pouvoir inégaux » Sont notamment pointées les différences réelles de positions et de compétences (techniques mais aussi langagières). De plus, l'état de nécessité des demandeurs les fragilise, surtout quand le respect ou le maintien de leurs droits sont conditionnés par l'adhésion à un contrat.

Dans la relation que les travailleurs sociaux peuvent avoir avec les ayants droits, la force obligatoire dépend plus de la loi que du contrat. Mais lorsque la loi impose le contrat comme condition préalable au droit et son respect comme condition au maintien de l'aide, le contrat apparaît bien alors comme un instrument d'opérationnalisation de la loi. On pourrait ainsi dire que, dans les relations entre le travailleur social et l'usager de ses services, l'utilisation du contrat comme outil de travail social est une expression de la force de la loi au travers dudit contrat. « La "main qui nourrit" est aussi "la main qui signe et paraphe les contrats d'aide". Est-elle la caresse du respect, la cajolerie feinte de la séduction ou la poigne d'une autorité étreinte ? »¹¹.

Face à un contrat, l'ayant droit est invité à signer. S'agit-il d'une invitation qu'il peut décliner ? Peut-il décliner cette invitation tenant compte des conséquences qui vont (pourraient) découler de ce refus ? Pour certains contrats, tenant compte de ces conséquences, cette invitation à signer ne se transforme t-elle pas en obligation de signer ? « S'il est attendu de quelqu'un qu'il adopte une attitude ou un comportement déterminés, la logique requiert de lui imposer cette attitude ou ce comportement. Le sens commun rejoint ici l'obligation légale : attendre tel acte de

¹⁰ Idem p. 270.

¹¹ H-O Hubert : Présentation : autour du contrat, des écritures..., Ss la direction de HO Hubert, op. cit., p. 12.

quelqu'un, ne signifie pas espérer ardemment la réalisation de cet acte, sans assortir l'injonction d'une pression par menace (de sanction) »¹².

Dans les faits, l'institution sociale garde largement la main. C'est elle qui décide unilatéralement que l'aide apportée nécessite la conclusion d'un contrat. A l'usager de son côté de prendre le risque de se confier en paroles à son interlocuteur professionnel, de se soumettre avec ses blessures, ou/et de se voir réduit à l'état de dossier¹³.

Dans le travail social, le contrat comme outil d'émancipation ou comme instrument de force.

Le contrat est un instrument de force quand l'obligation de contracter est une condition préalable à l'accès aux droits sociaux ou quand il s'agit de se conformer sous peine de sanction.

Le contrat est un outil d'émancipation quand il renforce les ayants droits dans leur statut de sujet de droit en leur permettant d'exercer la responsabilité de soi, en s'appuyant sur le processus de négociation pour promouvoir un accompagnement plus respectueux des points de vue et de la parole des bénéficiaires¹⁴.

L'apparence de contrat comme outil d'émancipation peut cependant être vicié par une contrainte morale de laquelle les services sociaux peuvent difficilement se départir du fait de la place (de domination) qu'ils occupent. Le demandeur d'une aide peut se voir dicter ses propres engagements, sa position dans la situation le mettant en situation de fragilité. Le contrat apparaît alors comme « un instrument de gestion de l'humain qui permettrait à une autorité peu assumée de s'exprimer sous le couvert du libre consentement »¹⁵.

¹² M. Bodart : L'activation du comportement de recherche d'emploi ou le contrôle de la disposition au travail du chômeur, p. 32

¹³ J-J Linchamps et M. Kestemans : op. cit. p. 154.

¹⁴ H-O Hubert : op. cit. p. 8.

¹⁵ H-O Hubert : La contractualisation des droits sociaux, entre raison instrumentale et raison réflexive, Ss la direction de HO Hubert, op. cit., p. 275.

| |
|-----------------------|
| Les familles pauvres. |
|-----------------------|

Permettez-moi maintenant d'aborder une expérience que j'ai pu réaliser au travers d'une recherche commanditée par la Communauté française dans le cadre de l'aide à la jeunesse¹⁶. Cette recherche m'a permis de côtoyer des associations de familles vivant la grande pauvreté. Ces rencontres durant deux années ont permis à mon regard de bien évoluer quant à sa perception de la pauvreté et de la réalité des familles qui avaient à la vivre.

Je travaille dans le domaine du social depuis plus de 20 ans. Dans les prisons, dans le domaine des assuétudes, en santé mentale, en psychiatrie, dans le domaine de la jeunesse. Plus de 10 ans dans le domaine de la formation qui m'ont amené à rencontrer lors de stages, de supervisions d'équipe, de formations pour des professionnels, des travailleurs sociaux qui côtoyaient la pauvreté et pouvaient me l'expliquer. De toutes ces expériences, je peux dire que je connais la pauvreté. Je la comprends. Elle me parle et je pourrais vous parler aujourd'hui en étant d'une certaine façon le porte-parole de ceux qui vivent la pauvreté. Et expliquer...

Quoique...

Quoique. Les associations représentatives des familles avec lesquelles j'ai travaillé dans le cadre de la recherche m'ont rapidement remis à ma place. Et m'ont très vite fait comprendre que j'avais de la pauvreté une approche « un rien » simpliste.

Je savais d'une certaine façon la réalité des logements précaires, insalubres, mal chauffés, mal isolés, trop petits. Je savais les difficultés de mobilité. Je savais les difficultés à payer les factures, à proposer des repas équilibrés aux enfants, à se soigner convenablement avec l'aide de médecins ou de médicaments adéquats,... Je

¹⁶ M. Chambeau : La transparence dans la préparation et la communication des écrits professionnels en SAJ et SPJ, pour un meilleur accès aux familles. Recherche-action au départ d'un projet-pilote au SAJ et au SPJ, Recherche commanditée par le ministère de l'aide à la jeunesse de la Communauté française. Rapport déposé en décembre 2009. Pas de publication à ce jour.

savais que les relations avec les institutions sociales, avec les travailleurs sociaux n'étaient pas simples et en tout cas que ces relations n'étaient pas perçues de la même façon selon que l'on soit de l'un ou l'autre côté de la barrière.

Ce que je ne savais pas, c'est la complexité que pouvait prendre un élément qui apparaîtrait comme plutôt anodin, (peut-être difficile, mais surmontable) à quelqu'un comme moi, appartenant aux classes moyennes, pas riche, ayant parfois des difficultés à assumer des factures, à décider d'éviter certaines dépenses de confort ou au moins à les reporter, mais qui quand même vit dans une certaine assurance d'avoir des murs pour s'abriter, du feu pour se chauffer et de la nourriture en suffisance pour s'alimenter.

Il y a eu dans le cadre de cette recherche, ce témoignage d'une famille qui expliquait que le seul rendez-vous possible au SAJ de son arrondissement, c'était à 14h. Parce qu'il fallait un bus pour aller du domicile au SAJ et puis, après l'entretien, un autre bus pour rentrer chez soi. Si l'entretien avait lieu à midi, il n'y avait pas de bus pour arriver dans les temps. Si l'entretien avait lieu à 15h, il n'y avait pas de bus pour le retour à la maison. Et donc, la seule possibilité, c'était 14h. Avec les enfants bien sûr. Qui manquaient une journée d'école pour venir à cet entretien. Cet entretien qui ne les concernait pas tous nécessairement. Mais, ces enfants qu'il était impossible de laisser à la garderie, et impossible de faire garder par quelqu'un d'autre. Les conséquences d'une journée d'école manquée pour des enfants qui n'ont pas nécessairement facile à suivre, qui sont déjà parfois stigmatisés par les copains ou les enseignants, qui devront se remettre en ordre avec l'aide des parents qui ne sont pas nécessairement les plus ferrés dans les matières à voir et qui n'ont pas nécessairement les méthodes pédagogiques adéquates pour faire progresser leurs enfants dans ces matières ?

Un regard issu de la classe moyenne.

Il y a une connivence naturelle entre les travailleurs sociaux un chargé de recherche ou orateur lors d'une après-midi d'études, connivence qui repose sur une culture relativement commune, sur des modes de vie relativement communs, sur un rapport à la société relativement semblable. Comme il y a certainement une connivence pour des raisons similaires entre les travailleurs de la haute finance, des cadres d'entreprises ou des professions libérales comme les notaires, les avocats ou les médecins. Quand il y a connivence et que cette dernière se base sur une culture suffisamment commune, le regard que peuvent poser ceux qui appartiennent à cette même catégorie sur ceux qui appartiennent à d'autres catégories peuvent pour le moins être des regards interloqués, questionnants ou manifestant de l'incompréhension. C'est ce qui peut se passer quand des travailleurs sociaux regardent la vie des familles pauvres. C'est ce qui peut aussi se passer quand des cadres de la haute finance regardent les travailleurs sociaux. Les cadres de référence ne sont manifestement pas les mêmes. « C'est en adhérant à des pratiques déterminées, à des jeux sociaux particuliers avec leurs règles propres, leurs enjeux spécifiques... que l'individu donne... sans y penser expressément, son adhésion au système qui englobe tous les aspects de son existence »¹⁷.

Avant d'être chargé de cette recherche, je posais un regard issu des classes moyennes sur la réalité des familles pauvres. Un regard attentif cependant, prêt aux remises en question, prêt aux interpellations. Un regard engagé aussi, prêt à dénoncer, à critiquer les politiques inadéquates volontairement ou involontairement mises en place, à faire de même vis-à-vis de certaines pratiques institutionnelles,

¹⁷ A. Accardo: De notre servitude involontaire. Ed Agone, Marseille 2001, p. 42.

de certaines pratiques de travail social. Un regard certainement similaire aux regards de très nombreux travailleurs sociaux. Notamment de Cpas.

Les rencontres avec les familles m'ont permis de prendre distance par rapport à ce regard que j'avais auparavant. Je dirais une certaine distance. Sans doute pas encore (loin de là) la distance nécessaire. Mais une prise de distance quand même, réalisée à partir de l'écoute de ces familles. Une écoute où le premier enjeu était d'avancer dans la recherche. Il m'est apparu que se centrer sur cet enjeu, c'était aller dans le mur. Avant d'avancer dans cette recherche, il fallait comprendre et apprendre. Quand c'est devenu, dans mon esprit, l'enjeu essentiel, peut être les familles m'ont-elles alors fait suffisamment confiance. De par le fait d'être dégagé d'autres contingences j'ai pu me consacrer à cet objectif. Dans lequel ne peuvent s'engager les professionnels dans le cadre de leur travail puisqu'il y a la réalité des missions qui les rattrape. Dans le travail avec les familles pauvres, on constate ce manque. Ce manque de compréhension et d'appréhension des véritables réalités dans toute leur complexité. Ce manque de lucidité sur la réalité véritable des familles. Leur réalité quotidienne, c'est-à-dire leur façon de vivre, leurs possibilités de vivre, mais aussi leur réalité dans leur rapport aux systèmes institutionnels. « Faute d'accéder à un degré suffisant de lucidité sur les effets internes et externes du système, (les travailleurs sociaux) risquent d'en rester les prisonniers consentants... d'autant plus sûrement aliénés qu'ils croient s'en être détachés du fait de certaines prises de position critiques »¹⁸.

La rencontre avec les familles a amélioré ma lucidité. Les regards posés ne sont pas, ne sont plus les mêmes. Non que les familles possèdent la vérité sur leur situation de pauvreté, mais elles possèdent une vérité qu'il faut absolument entendre pour pouvoir mieux comprendre. Les chargés de recherche comme les

¹⁸ A.Accardo. Op.cit.

travailleurs sociaux conservent leurs compétences, mais cela ne pourrait être que des compétences inutiles ou des incompétences si elles ne se nourrissent aussi de ces apports essentiels que constituent les témoignages et les savoirs d'expérience des familles. Cette lucidité améliorée reste cependant encore largement à travailler, parce qu'il y a encore beaucoup à apprendre. « Le décentrement est nécessaire pour tous... Il est la conséquence d'un travail collectif et solidaire »¹⁹.

Le temps et la pauvreté.

C'est parfois (heureusement pas toujours) un lieu commun dans les conversations entre travailleurs sociaux, d'évoquer que malgré le temps qui leur est disponible (« elles n'ont rien d'autre à faire ! »), les familles ne respectent pas des engagements minimaux dans leur intérêt. Et c'est vrai qu'au regard de ce qui constitue l'emploi du temps des « familles normales », il semble que les familles pauvres emploient mal leur temps disponible, notamment pour réaliser les démarches qui, dans l'esprit du bon sens qui caractérise la classe moyenne, devrait notamment leur permettre de sortir de la pauvreté.

La rencontre des familles pauvres nuance cette vision des choses. L'exemple des difficultés de mobilité a déjà été cité il y a quelques minutes. Une famille expliquera aussi, dans le contexte de l'aide à la jeunesse, que pour espérer accueillir son enfant le week-end, il est important que la température soit acceptable pour l'assistant social qui préparera cette arrivée. La famille passera alors le temps nécessaire (une semaine !) pour trouver le chauffage adéquat qui permettra à la température de la maison d'atteindre les 19°C nécessaires pour satisfaire l'assistant social lors de son passage. Signalons pour l'anecdote qu'après ce passage, le moyen de chauffage sera rendu à son propriétaire et qu'il n'y aura pas 19°C quand l'enfant arrivera pour le week-end au domicile de ses parents. Pour des raisons de pauvreté bien plus que de négligence.

¹⁹ J. Blairon, E. Servais : Les dangers d'une évaluation de l'état de danger in InterMag 23 octobre 2006.

Au-delà de ces deux anecdotes, il paraît important de relever cette approche du temps qui ne peut qu'être différente entre des familles qui ont des moyens financiers et une série d'activités qui scandent leur vie de manière organisée, en tant que membres de la société productrice (et les travailleurs sociaux, même s'ils font partie du non-marchand, en sont des membres), et des familles qui n'ont pas les moyens financiers et qui ont pour activité permanente de lutter contre leur propre pauvreté.

Les familles qui vivent la pauvreté prennent tout leur temps à lutter contre leur situation.

- De manière concrète, comme le démontrent les anecdotes citées, mais aussi dans une série de démarches qui doivent leur permettre d'obtenir le minimum en faisant preuve d'une bonne volonté qui n'est cependant pas toujours porteuse de résultats.
- De manière intellectuelle aussi. La lutte contre la pauvreté, contre sa pauvreté et celle de sa famille est une lutte de tous les instants, où les questions qui se posent sont insolubles. Et cependant il faudra malgré tout trouver une solution. Aller demander de l'aide. Reconnaître un statut de précaire. Avouer ses limites. Ce qui n'est émotionnellement pas facile non plus. Trouver les moyens de « servir la soupe » à toute la famille, d'acheter les médicaments pour le plus petit, de trouver un sac de bûches pour chauffer une pièce, de payer l'excursion scolaire, de prendre le bus pour aller rencontrer le conseiller du SAJ ou le directeur du SPJ. Ce sont des démarches concrètes à réaliser, qui envahissent la tête quotidiennement, de manière lancinante. Les associations expliquent combien les familles doivent prendre du temps pour réfléchir et trouver des solutions à leurs problèmes quotidiens, combien elles doivent prendre du temps pour répondre à certaines demandes des services sociaux parce que malgré tout, ces services

sociaux ont une utilité et qu'il faut les garder de son côté, tout en sachant par ailleurs que répondre à ces demandes de services sociaux cela va prendre du temps (parfois beaucoup de temps) pour un résultat (parfois - souvent) peu probant au niveau de la famille.

Le burnout de la pauvreté.

Ces familles, ce sont les familles en action contre la pauvreté, contre leur pauvreté. Et puis il y a aussi ces familles qui ont beaucoup donné dans cette lutte, qui ont le sentiment d'avoir tout donné. Sans résultat conséquent. Et qui se lassent.

Les travailleurs sociaux qui se démènent dans leur travail, qui n'obtiennent pas les résultats espérés en rapport avec cette quantité de travail, ni au bénéfice des ayants droits, ni en terme de reconnaissance de ces derniers, ni non plus en terme de reconnaissance de la part des employeurs savent le risque de cette lassitude après une dynamique importante. Cela s'appelle le burnout.

Les familles pauvres peuvent vivre cette même réalité. Les nombreuses discussions que j'ai pu avoir avec les représentants des familles me permettent de penser qu'il existe ce *burnout lié à la pauvreté*. Certains parents sont épuisés après des années de lutte pour survivre dignement et même pour survivre simplement. Pour donner le minimum à leurs enfants. L'épuisement est aussi physique, émotif et mental, et est caractérisé par un sentiment d'impuissance et une estime de soi complètement dévalorisée. Il n'y a alors plus l'énergie pour se battre, et pourtant ce combat reste primordialement vital. Les sentiments sont sombres et les frustrations plus nombreuses encore. La tendance est alors pour ces parents aussi d'éviter tout défi, de rompre les contacts et de s'isoler.

Les travailleurs sociaux qui connaissent si peu la pauvreté dans la profondeur de sa réalité quotidienne ne peuvent naturellement comprendre cet état d'esprit que vivent des parents. A-t-on suffisamment conscience de ce combat de tous les

jours, de ces difficultés qui s'accumulent, et malgré tout de la volonté de mettre en place ce qu'il faut pour s'en sortir, pour un jour se retrouver complètement épuisé et incapable d'encre d'assumer ?

Si je comprends mieux la pauvreté aujourd'hui, c'est parce que des familles m'ont expliqué avec beaucoup de pudeur la complexité de leur rapport au temps, c'est parce qu'elles m'ont laissé entendre combien leurs combats quotidiens étaient épuisants, et combien cet épuisement pouvait avoir des conséquences sur leur estime de soi et sur la difficulté à rester la tête hors de l'eau.

Quand je parle de pudeur, je veux signaler aussi combien il peut être difficile et délicat pour des hommes et des femmes de se dévoiler ainsi. S'ils ont commencé à pouvoir le faire auprès de moi, c'est sans doute notamment parce que le temps pour que cela se fasse a été disponible, parce qu'il n'y avait pas d'enjeux personnels entre nous et parce qu'il y a la force des associations qui sont avec eux et qui permettent parfois plus facilement de témoigner. Ces éléments ne sont bien entendu pas beaucoup présents, voire pas présents du tout, dans une relation de travail social. Peut-être peut-on les faire apparaître dans une relation de long terme qui mettra au centre le respect mutuel.

Revenons à l'article qui m'amène ici aujourd'hui, ainsi qu'aux qualificatifs dont on affuble, dans ce cénacle, les travailleurs sociaux.

Dans cet article, j'indiquais que le travailleur social normalisateur renforce les injustices subies par la population marginalisée. Le travailleur social qui a entendu lors de sa formation que son rôle d'émancipation était loin d'être négligeable, peut alors se poser des questions concernant son mandat réel. Dans ce cadre, se mettre fondamentalement aux services de ces populations, par exemple, en entrant véritablement dans une dynamique de négociation coopérative d'un contrat, c'est prendre le risque de s'opposer à l'institution et à la société qui l'emploie et lui paie

son salaire. Par contre accepter l'essentialité du pôle normatif de sa fonction, c'est accepter l'instrumentalisation du travail social au service de la pensée unique, « la seule autorisée par une invisible et omniprésente police de l'opinion »²⁰.

Le travailleur social doit se positionner vis-à-vis de cette instrumentalisation.

- soit il ne se rend pas compte de cette évolution de l'humanité,
 - o on pourrait donc dire qu'il est au minimum aveugle et au pire con
- soit il s'en rend compte et il accepte.
 - o Il accepte parce qu'il est couillon, et n'ose pas s'opposer à une hiérarchie qui n'a pas une vision correcte de ce qu'est le statut de travailleur social, de ce qu'est le travail social.
 - o Il accepte parce qu'il est technocrate et que si on lui dit très clairement un cadre de travail, il n'y dérogera pas
 - o Il accepte parce qu'il est un adepte du néo-libéralisme qui fait les ravages que les journaux semblent véritablement découvrir depuis un an, mais dont vous pouvez percevoir les dégâts dans votre travail quotidien depuis toujours.
- soit il s'en rend compte et il refuse.
 - o Il refuse et donc il s'en va. On pourra dire négativement qu'il est démissionnaire et plus positivement, qu'il est intègre.
 - o Il refuse, mais reste. Il travaille alors hors-cadre. On pourra dire qu'il a des pratiques souterraines, des pratiques anarchistes, des pratiques engagées et citoyennes...

Dans les deux premières propositions, le travailleur accepte sa mission : poser les sparadraps nécessaires pour rendre invisibles et contrôler les problèmes qui pourraient se poser.

²⁰ I. Ramonet : «La pensée unique», in Le Monde Diplomatique, Paris, janvier 1995.

S'il refuse, mais reste, il ne respectera donc plus la lettre de son mandat. Ne pas respecter la lettre d'un mandat paraît dès lors quelque chose d'imaginable pour un travailleur social. Mais est-ce éthiquement acceptable ? Autrement dit, et en référence à Habermas, quand le devoir d'obéir aux cadres légaux et professionnels cesse-t-il d'être une obligation, face aux droits de défendre ses libertés et aux devoirs de lutter contre l'injustice ?²¹

Une première réponse : il faut discerner les circonstances dans lesquelles suivre la lettre du cadre serait moins moral que de transgresser cette lettre au nom même de sa finalité²².

Revenons à l'exemple du contrat pour réfléchir à cette proposition. Est-il moral de parler de contrat, ce qui induit négociation, ce qui induit la possibilité à l'ayant droit d'être véritablement acteur de sa situation, d'être partenaire dans la gestion d'une situation qui le concerne en premier chef puisque c'est la sienne, alors que la réalité c'est la signature d'un contrat comme préalable à l'ouverture des droits ? Ne serait-il pas plus moral de prendre le temps du processus de négociation, même si ce n'est pas le cadre stricto sensu ? La véritable négociation coopérative ce n'est effectivement pas le cadre proposé pour l'établissement de contrats. Cependant, les centres publics d'aide sociale ont été transformés en centre d'action sociale. On peut entendre un autre mot derrière le mot action : le mot acteur. Etre acteur, c'est laisser le temps à la négociation, c'est privilégier le processus. Il faut pour les travailleurs sociaux qui utilisent le contrat, qu'ils réfléchissent à ce qui fonde leur travail en lien avec cet outil contrat. Qu'est-ce qui est mis en avant par votre Cpas : le contrat ou le processus ?

Dans les interventions sociales, il y aura des travailleurs sociaux (bien seuls parfois, actifs bien plus collectivement d'autres fois) qui profiteront des marges de

²¹ J. Habermas : «la désobéissance civile, test crucial d'un Etat de droit démocratique», M, n°44, février 1991, p. 27.

²² J-F. Malherbe., Autonomie et prévention- Alcool, tabac, sida dans une société médicalisée, Editions Artel-Fides Coll Catalyses, 1994, p. 130.

manœuvre que leur laissent les lois, comme autant d'opportunités à saisir pour nouer une relation de confiance et un échange fondé sur l'intercompréhension avec leurs bénéficiaires. Cette attitude, développée par certains, dépendra notamment de leur sensibilité, de leur engagement, mais aussi de la façon dont les administrations vont considérer leurs agents et définir leurs missions. Leur accorderont-elles la possibilité de se comporter eux aussi comme acteurs autonomes de changement ?²³

L'inscription dans une démarche émancipatrice est donc une démarche individuelle. Il revient à chaque travailleur social individuellement de faire le choix de cette logique d'émancipation, de questionner ces pratiques et de les évaluer au regard de critères qui orientent le travail professionnel vers l'émancipation.

Cette démarche se doit également d'être collective. Il y a plus d'idées dans plusieurs têtes que dans une. Par ailleurs, la prise de risque par rapport à un cadre qui enferme est plus aisée, est plus solide, si elle peut se faire dans une dynamique collective. Poser certains actes, en marge, hors cadre, il faut pouvoir les justifier. Administrativement, professionnellement, éthiquement. Le faire de manière collective ne garantit rien, mais renforce cependant le positionnement.

Cette démarche doit enfin se réaliser dans le cadre institutionnel. La hiérarchie, le monde politique apparaissent souvent lointains et imperméables aux réalités de terrain, aux questions éthiques fondamentales que se posent les travailleurs sociaux, et aux pratiques alternatives qui pourtant répondent mieux aux finalités institutionnelles. Il y a effectivement une distance et une incompréhension. Mais qui n'est sans doute pas aussi insurmontable qu'on veut le croire. Il revient aux travailleurs sociaux de faire remonter leurs réalités dans la hiérarchie institutionnelle, de poser les bonnes questions, de défendre des pratiques. Qu'il y ait distance, c'est possible. Mais des ponts existent le plus souvent. A découvrir. Il faut être créatif, créer des réseaux interpersonnels, connaître les gens.

²³ Idem : p. 287.

Faire de la politique, c'est souvent le choix de s'engager pour les gens, pour les citoyens. On peut sourire à cette affirmation. Mais c'est bien plus souvent qu'on ne le pense une réalité. La femme ou l'homme politique, si on l'interpelle adéquatement, ne peut que s'ouvrir aux interpellations de professionnels compétents.

Et puisque je vous fais la proposition de cette interpellation, je me propose de montrer l'exemple pour terminer, dans ce haut lieu de la Région wallonne et à l'occasion d'une invitation de la fédération des Cpas, émanation de l'union des villes et communes.

Les Cpas sont des institutions sociales au potentiel émancipateur important, et paradoxalement avec une image négative dans les publics qu'ils ont à accompagner ainsi que dans de nombreux réseaux de travailleurs sociaux. Les pratiques proposées institutionnellement ne sont pas toujours en phase avec ce potentiel émancipateur. Les travailleurs sociaux ont souvent des propositions novatrices et utiles à ce potentiel. Mesdames et messieurs les mandataires politiques, présidents et conseillers de Cpas, bourgmestres, échevins et conseillers communaux, ouvrez le dialogue avec eux, voire renforcez le, vous n'avez qu'à y gagner. Soyez vous aussi des porteurs des logiques émancipatrices qui doivent être les moteurs d'un Cpas. Et pour terminer cette interpellation de manière aussi provocatrice que le titre de cette journée, montrez-nous que le métier de femme ou d'homme politique, ce n'est pas un métier de glandeur, ni de technocrate, ni de couillon. Je vous en crois personnellement capable.

Je vous remercie.

Marc Chambeau

Formateur à L'Institut Cardijn à Louvain-la-Neuve

marc.chambeau@helha.be

