

Avant-propos

Au fil des travaux du Cefoc, tant avec des travailleurs sociaux de divers horizons qu'avec les personnes vivant des situations de fragilité sociale, nous dressons le constat que, bien souvent, le public qui bénéficie en premier des politiques d'aide sociale n'est pas celui qui est visé prioritairement au départ. Pire, le risque que ce public-cible n'y réponde pas est élevé ! En effet, il y aurait comme des « murs qui se dressent inlassablement »¹ entre ces publics et les institutions supposées les aider.

Dans cette première partie de notre analyse, nous chercherons à mieux comprendre d'où vient ce paradoxe en faisant particulièrement référence à un dispositif, celui du *chèque sport*, et en nous intéressant à la façon dont les dispositifs sont mis en œuvre, au vécu du public visé et aux résultats qui en découlent.

Dans une seconde partie, nous nous attarderons sur les leviers utilisés par les acteurs de terrain pour dépasser les effets pervers de ce type de dispositifs et nous nous interrogerons plus globalement sur les enjeux actuels pour les dispositifs de politiques sociales.

I. Lutter contre l'exclusion... au risque d'exclure

« T'as envie de t'en sortir, t'arrives à la Commune, tous les trucs qu'on te demande alors que toi t'as rien... On te demande de faire ci, de faire ça, t'as parlé dix minutes avec ton assistante sociale, tu sors du bureau, t'es découragé. Et quand t'arrives, t'es dans la merde, t'as besoin d'aide, mais non, il faut faire ça, faire ça et ça, ça décourage et qu'est-ce que tu fais ? Tu retournes sur le pont faire la manche (Omer). »²

C'est la rentrée ! Et pas qu'à l'école ! Septembre, c'est aussi le moment où les activités culturelles et sportives reprennent. Et avec elles, les affiliations et les abonnements à payer... à des prix qui ne sont pas toujours à la portée de toutes les bourses ! Mais qu'importe, le législateur a tout prévu. Pour celles et ceux qui ont des difficultés à faire face à ces dépenses, des dispositifs spécifiques existent.

Vive le sport ! ... et pour tous s'il vous plaît !

Dans la déclaration du nouveau Gouvernement de la Communauté française, nous pouvons lire : « *Le sport étant vecteur d'intégration, le Gouvernement évaluera [...] et, le cas échéant, adaptera le système du chèque-sport pour encourager l'utilisation auprès d'un nombre plus élevé de jeunes défavorisés* »³. Mais de quoi s'agit-il ? Le chèque sport est une initiative, créée en 2005 par la Communauté française, dont le but est de « *promouvoir l'insertion sociale des*

1 G. LACROIX et E. JACQUES, *Usagers et professionnels : du malentendu à la rencontre...* dans *La Revue Nouvelle*, n°5, mai 2005, p. 70.

2 *Ibidem*, p.70.

3 *Une énergie partagée pour une société durable, humaine et solidaire*, Projet de Déclaration de politique communautaire 2009-2014, p.153

jeunes par le sport. »⁴ C'est donc un moyen de financer une partie des coûts d'inscription à un club ou à un stage sportif. Sur le site de la société qui commercialise ces chèques, nous pouvons lire : « *La philosophie du « Chèque Sport » a pour ambition de favoriser la pratique sportive des enfants de 6 à 18 ans dont les parents sont des allocataires sociaux au sens large en Communauté française en intervenant dans le coût d'affiliation à un club sportif, dans l'inscription à un stage sportif, une classe sportive, une classe de neige ou encore dans l'achat d'équipement via le club sportif concerné. [...] Sodexo est le principal interlocuteur en matière de commande et de diffusion des chèques vers les Centres publics d'action sociale et les échevinats des sports de la Communauté française.* »⁵

Une bonne idée pour aider celles et ceux qui n'ont pas les moyens de payer ?

À première vue, une telle initiative est généreuse et bienvenue pour les familles qui doivent faire face aux coûts parfois exorbitants de la pratique sportive. Les Communes ont la possibilité d'adapter le dispositif selon leurs propres critères. Le niveau de remboursement est variable d'une Commune à l'autre : 45 € à Rochefort, 50 % d'une affiliation à Dinant (avec un plafond à 50 €), 90 % d'une affiliation à Liège (avec un maximum de 100 €)⁶.

Mais, depuis son lancement, ce dispositif connaît un succès à géométrie variable. Ainsi, déjà en février 2006, Claude Lelièvre, délégué général aux droits de l'enfant de l'époque, s'alarmait et adressait un courrier aux 80 services d'Aide en milieu ouvert (AMO) pour leur demander de « *promouvoir le chèque sport auprès des défavorisés et des CPAS* »⁷, de nombreux CPAS n'ayant pas encore adhéré au système des chèques sport six mois après son lancement. Par ailleurs, il n'est pas rare que les CPAS n'épuisent pas le stock de chèques sport qu'ils ont commandés, ce qui les amène à revoir leurs critères d'attribution ou à prendre parfois des libertés avec ceux-ci. Notons enfin l'exemple de la Ville de Dinant qui, étant donné le « succès modéré » de l'opération (2 825 € alloués en 2007 et 740 € au 1^{er} septembre 2008)⁸, a décidé de revoir ses critères et le plafond attribué (de 50 à 100 €).

Mais où est le problème ?

Outre la méconnaissance encore importante de l'opération par le public visé, nous sommes arrivés à la conclusion que ce type de dispositif bute sur deux écueils majeurs qui se renforcent l'un l'autre : le risque de stigmatisation de catégories de la population et leur disqualification sociale.

Des dispositifs de lutte contre l'exclusion qui stigmatisent

Notre première hypothèse est que de nombreux dispositifs d'aide, sous leurs aspects positifs apparents, contribuent au risque de stigmatisation de franges de la population en les figeant, en les enfermant dans des (sous-)catégories. Dans le cas des *chèques sport*, le bénéficiaire devra démontrer qu'il fait partie de la catégorie des « fragilisés socio-économiques. »⁹ Pour ce faire, il devra rencontrer un interlocuteur désigné par le CPAS ou par la Commune pour vérifier s'il rencontre bien les conditions d'accès. Si on prend l'exemple de la Ville de Liège, les conditions sont les suivantes : « *Jeunes de 6 à 18 ans résidant sur le territoire de la ville de Liège et dont les parents sont financièrement dans les conditions suivantes : chômage,*

4 Décret relatif à l'insertion sociale des jeunes par le sport, instaurant un « chèque sport », publié au Moniteur belge le 28 août 2006, Article 1^{er}.

5 Voir le site www.sodexo.com, rubriques : « solutions » ; « management-solutions » ; « cheques-et-cartes-de-service » ; « subsides-subsventions » ; « Chèque Sport Communauté française »

6 Voir l'exemple de l'Asbl Coup d'envoi à Liège : www.coupdenvoi.be/fr/dcheques/cheques.htm

7 *Le chèque sport sous-utilisé selon Claude Lelièvre*, Article de presse du journal *L'Echo* du 18 février 2006

8 PV du Conseil communal de Dinant du 23 septembre 2008, point 7 « Chèques sports – modification des critères d'octroi – ratification »

9 Selon l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse, « 104 430 jeunes de 6 à 18 ans sur un total de 629 811 peuvent être considérés comme fragilisés socio-économiquement », argument introductif à l'Avant-projet relatif à l'insertion sociale des jeunes par le sport instaurant un chèque sport (Communiqué de presse du Gouvernement de la Communauté française, 16 décembre 2005). Un peu plus de 16 % des jeunes sont donc concernés !

mutuelle, revenu d'intégration du CPAS de Liège, famille monoparentale, faibles revenus mais ne dépassant pas les barèmes ouvrant un droit à une allocation d'étude ». ¹⁰

Dans quelle mesure peut-on parler de risque de stigmatisation dans ce cas ? Selon nous, dès lors que l'utilisateur doit faire face à un processus qui marque sa différence, qui l'expose à un étiquetage négatif dans le cercle des pairs (aux yeux des autres parents, par exemple), on est bien dans un processus de stigmatisation. En effet, selon Goffman, le stigmaté « désigne un attribut qui jette un discrédit profond »¹¹ et qui va peser dans les relations : « un individu qui aurait pu aisément se faire admettre dans le cercle des rapports sociaux ordinaires possède une caractéristique telle qu'elle peut s'imposer à l'attention de ceux d'entre nous qui le rencontrent, et nous détourner de lui, détruisant ainsi les droits qu'il a vis-à-vis de nous du fait de ses autres attributs. Il possède un stigmaté, une différence fâcheuse d'avec ce à quoi nous nous attendions. Quant à nous, ceux qui ne divergent pas négativement de ces attentes particulières, je nous appellerais les normaux ». ¹² Le contexte joue donc un rôle déterminant pour évaluer le risque de stigmatisation, un attribut n'étant pas stigmatisant en soi : « l'attribut stigmatisant constitue une rupture à la norme. De ce fait, pour être stigmatisant, un attribut doit faire l'objet d'un consensus social et être partagé par un ensemble de personnes. [...], il est le produit d'une culture, d'une société. »¹³

Le risque de stigmatisation est renforcé par la répétition du même processus d'étiquetage pour chaque dispositif. A chacun de ceux-ci correspond son public-cible et ses règles d'accès spécifiques.

Illustrons ce constat par trois autres exemples. Il faut être :

- une « personne à faibles revenus » pour bénéficier du Fonds social Mazout¹⁴ ;
- un(e) « chômeur complet, depuis au moins 15 ou 21 mois, apte au travail » pour être convoqué à un premier entretien par l'ONEM dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi¹⁵ ;
- une personne « faiblement qualifiée », c'est-à-dire, entre autres, « disposant au maximum du Certificat d'enseignement secondaire inférieur » (sauf dérogation) pour être inscrit en formation dans une Entreprise de formation par le travail (EFT)¹⁶ ;

Observons d'emblée que si, pour bénéficier de ces dispositifs, il faut relever de ces catégories – figées – c'est oublier que derrière les situations de fait se cachent des trajectoires individuelles et collectives particulières et multiples bien plus complexes. Quoi qu'il en soit, nous sommes bien face à un processus de stigmatisation, non seulement d'individus, mais aussi et surtout de groupes sociaux. Ceux-ci ne sont en effet plus définis par rapport à leur appartenance sociale mais à partir de ce qui apparaît être leur « talon d'Achille » : disposer d'un faible revenu, être jeune au chômage, disposer d'une faible qualification, être fragilisé socio-économiquement. On est donc dans une conception des exclus que Robert Castel décrit comme « des collections (et non des collectifs) d'individus qui n'ont rien d'autre en commun que de partager un même manque. Ils sont définis sur une base uniquement négative, comme s'il s'agissait d'électrons libres désocialisés. [...] C'est faire comme s'ils vivaient dans un hors social. Or personne, et pas même « l'exclu », n'existe dans le hors social ». ¹⁷ Castel ajoute par ailleurs : « Il est peut être utile, et même indispensable, de cibler des populations marquées par une différence qui est pour eux un handicap avec la visée de réduire ou

10 www.coupdenvoi.be, rubrique « chèques sport » ; « nouvelles procédures 2009-2010 », septembre 2009

11 E. GOFFMAN, *Stigmaté*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1975, p.13

12 *Ibidem*, p.15

13 G. HERMAN, *Travail, chômage et stigmatisation*, Bruxelles, De Boeck, 2007, p. 105

14 Arrêté royal du 9 janvier 2005 visant à fixer des règles plus précises pour l'octroi de l'allocation de chauffage dans le cadre du Fonds social Mazout.

15 ONEM, L'activation du comportement de recherche d'emploi, Feuille info (site www.onem.be, mise à jour du 01/09/2008).

16 Cfr. articles 4 à 6 du Décret du 1^{er} avril 2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (DIISP), Arrêté du Gouvernement wallon du 21 décembre 2006.

17 R. Castel, *L'insécurité sociale*, Paris, Seuil, 2003, p.47

d'annuler cette différence. Mais la discrimination négative [...] fait d'une différence un déficit marquant son porteur d'une tare quasi indélébile. Être discriminé négativement, c'est être assigné à un destin sur la base d'une caractéristique que l'on n'a pas choisie, mais que les autres vous renvoient sous la forme d'un stigmat. »¹⁸

Dans le contexte actuel du marché de l'emploi et de la formation qui vise l'activation à tout crin en plaçant le critère d'« employabilité » en objectif majeur, il ne faut donc pas s'étonner de voir apparaître une catégorie que Robert Castel appelle « *les inemployables* », c'est-à-dire ceux « *qui risquent d'être condamnés à survivre dans les interstices d'un univers social recomposé à partir des seules exigences de l'efficacité et de la performance* ». Par conséquent, il ajoute qu'« *il existe des franges de la population désormais convaincues qu'elles sont laissées sur le bord du chemin, impuissantes à maîtriser leur avenir dans un monde de plus en plus changeant. [...] Le ressentiment (qui en résulte) induit une attitude défensive qui refuse la nouveauté* ». ¹⁹

De plus, les multiples étiquettes variant en fonction du dispositif concerné et de l'interlocuteur en face duquel on se trouve, le risque de malentendus, d'incompréhensions et de confusions entre les services et les publics visés ne peut que grandir. Ainsi s'accroît le découragement et ce que Pascale Jamouille appelle les « *frontières invisibles qui séparent les mondes sociaux et les groupes précaires/discriminés* »²⁰ et qui éloignent les usagers potentiels des institutions – et donc des dispositifs – qui sont pourtant dévolus à leur service.

Des dispositifs qui disqualifient socialement

Si on se réfère aux travaux de Serge Paugham sur *la disqualification sociale*, celui-ci affirme que « *Dans les sociétés modernes, la pauvreté n'est pas seulement l'état d'une personne qui manque de biens matériels, elle correspond également à un statut social spécifique, inférieur et dévalorisé, marquant profondément l'identité de ceux qui en font l'expérience* »²¹.

Notre seconde hypothèse est que les dispositifs d'aide risquent non seulement de stigmatiser les populations, mais participent également à cette dévalorisation de l'identité des publics qu'ils visent.

Ils disqualifient socialement l'individu en exerçant sur lui une violence symbolique en l'obligeant à faire constamment la preuve de sa situation par des formalités humiliantes et dégradantes. Paugham va jusqu'à parler de « *cérémonie de dégradation statutaire* »²². Selon lui, on peut parler d'une « *épreuve pour les assistés obligés dans ce cas de dévoiler leur vie privée à l'enquête publique. Accepter cette assistance, c'est alors accepter d'être catalogué comme pauvre, adopter un statut dévalorisé, avoir en quelque sorte son infériorité ou son échec explicitement reconnu ; c'est de plus [...] avoir à donner des preuves de sa pauvreté, accepter le contrôle de sa vie privée, c'est enfin bénéficier d'un système discrédité et supporter le discrédit qui s'y rapporte.* »²³

Si nous reprenons l'exemple du chèque sport tel qu'il est mis en place par l'asbl Coup d'envoi à Liège, nous pouvons observer une évolution significative pour atténuer les effets pervers du dispositif tel qu'il était mis en œuvre au départ.

Aujourd'hui, on peut lire sur le site de l'association qu'en termes de procédure, il suffit de prendre rendez-vous ou de se présenter à la permanence avec les documents suivants : « *une composition de ménage récente, une attestation de revenu/dernier avertissement extrait de rôle et un document du club indiquant le montant de l'affiliation ou du stage.* »²⁴ Par rapport à

18 R. Castel, *La discrimination négative*, Paris, Seuil, 2007, p.47

19 R. Castel, *L'insécurité sociale*, op.cit., p.51

20 P. Jamouille, *Les vertus de la proximité* dans *Politiques* « Travailler à l'être ensemble. L'aujourd'hui de l'intervenant social », septembre 2008, p.43.

Nous ne développerons pas davantage cette notion de « frontières invisibles » dans cette analyse-ci mais nous y reviendrons dans la partie II de notre recherche.

21 S. Paugham, *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, Paris, 2000, p. 15.

22 *Ibidem*, p.25

23 *Ibidem*, p.26

24 www.coupdenvoi.be, rubrique « *chèques sport* » ; « *nouvelles procédures 2009-2010* », septembre 2009

la procédure telle qu'elle existait en 2006, nous pouvons noter un progrès important grâce auquel le candidat-acquéreur de *chèques sport* évite une épreuve humiliante tout à fait stigmatisante. En effet, en janvier 2006, nous lisions sur le même site de l'asbl Coup d'envoi la même procédure à la différence non négligeable que les deux dernières étapes précisaient ceci :

- « *le demandeur recevra une attestation de l'Asbl Coup d'envoi indiquant le montant en « chèques sport » dont il bénéficie qu'il devra remettre au président du club sportif ou à son délégué désigné*
- *le président du club sportif, ou son délégué désigné, pourra ensuite venir retirer les chèques sport à l'Asbl Coup d'envoi le premier lundi de chaque mois [...] »²⁵*

Cette façon de procéder constituait une formalité dégradante qui met à mal, selon nous, l'identité des personnes dès lors qu'elle leur impose un statut social dégradé en les désignant comme a priori incapables ou indignes de recevoir directement les *chèques sport*, et en les exposant au regard et au jugement des représentants des clubs obligés de faire la démarche à leur place.

Dans deux autres dispositifs abordés précédemment, les mêmes risques apparaissent :

- Pour le Fonds social Mazout, il faut « *répondre à une enquête sociale et demander une attestation à son propriétaire si on habite dans un immeuble à plusieurs logements* »²⁶. On imagine aisément les préjugés et les craintes que le propriétaire pourra de ce fait développer à l'égard de son locataire.
- Pour l'Activation du comportement de recherche d'emploi, il faut « *fournir les preuves quantitatives de sa recherche d'emploi (preuves de réponses à des offres d'emploi, inscription en intérim, etc.)* »²⁷, ce qui place les chercheurs d'emploi dans une position ambiguë face aux employeurs, ceux-ci soupçonnant de plus en plus souvent que la recherche d'emploi a pour principal objectif de satisfaire aux critères de l'Onem plutôt que de trouver réellement un emploi.

Pour conclure

Pour conclure, nous pouvons affirmer que, dans un tel contexte, il n'y a rien d'étonnant à ce que les « publics-cibles » résistent à entrer dans les dispositifs mis à leur disposition. Les politiques de lutte contre l'exclusion trouvent bien souvent l'origine de leur échec dans un manque de prise en compte préalable de la dignité des personnes. Les dispositifs entraînent souvent chez les personnes visées l'impression d'être montrées du doigt, d'être pourchassées, ce qui renforce leur sentiment de culpabilité et les dévalorise.

Pour montrer que ce constat est toujours bien d'actualité, prenons un dernier exemple tiré du programme du Mouvement réformateur pour les élections régionales de juin 2009. Nous y lisons, dans la rubrique « Formation-emploi » à l'attention des 18-25 ans non qualifiés, la proposition d'« *accorder les allocations de chômage à condition d'opter pour, soit : une formation qualifiante dans un métier en pénurie, un travail d'intérêt général, notamment lié à l'environnement ou une filière de rescolarisation rapide si le jeune n'a pas terminé ses études secondaires* ». ²⁸

Faire référence à la notion de « travail d'intérêt général » comme réponse à la problématique du chômage, c'est aborder la question sous l'angle exclusif de la responsabilité/culpabilité des individus-chômeurs. Or, le défi des politiques sociales actuelles est bien, pour paraphraser Robert Castel, *d'inverser le stigmate*, en remettant en question le système qui produit

25 www.coupdenvoi.be, rubrique « actualités », janvier 2006, (ne figure plus sur le site mais est disponible dans les archives de l'auteur)

26 Voir l'Arrêté royal du 9 janvier 2005 déjà cité, Article 3.

27 Voir, par exemple, le site de la CSC (www.csc-en-ligne.be :

Actualité/Dossiers/Activation_de_chômeurs/ Quelles_preuves) ou de la FGTB (www.fgtb.be, chômage : disponibilité des chômeurs). Mais aussi le site www.stopchasseauchomeur.be

28 « *50 propositions pour réinventer l'avenir* », Imprimé électoral du MR pour les élections régionales et européennes du 7 juin 2009, p. 5.

l'exclusion plutôt qu'en désignant les exclus comme responsables de leur situation. « *Ce qui est en question, c'est ce mode de traitement de la question sociale qui prend la partie pour le tout et inverse l'ordre des effets et des causes pour constituer des boucs émissaires qui, s'ils ne sont pas tous innocents, ne sont pas responsables de tout. [...] La remontée de l'insécurité sociale depuis vingt ans est liée à l'installation d'un chômage de masse, à la dégradation des conditions de travail et d'habitat, [...] à la difficulté de faire vivre ensemble différents groupes qui ont principalement en commun le fait d'être en situation de déclin social et de partager le sentiment qu'ils n'ont plus d'avenir.* »²⁹

Si l'objectif des politiques sociales et de lutter contre l'exclusion est de réussir une véritable intégration de tous, cette inversion du stigmate est capitale. Aujourd'hui, c'est bien la façon dont le système fonctionne qui constitue une menace pour les « exclus » et pas l'inverse ! La société a une dette sociale vis-à-vis d'eux. En prendre conscience, c'est un pas vers une reconstruction de la dignité sociale pour tous.

Philippe Pierson,
formateur permanent au Cefoc

Pour aller plus loin

Geneviève LACROIX et Etienne JACQUES, *Usagers et professionnels : du malentendu à la rencontre...* dans *La Revue Nouvelle* n°5, Bruxelles, mai 2005.

Robert CASTEL, *L'insécurité sociale*, Paris, Seuil, 2003

Robert CASTEL, *La discrimination négative*, Paris, Seuil, 2007

Erving GOFFMAN, *Stigmate*, Paris, Les Éditions de minuit, 1975

Ginette HERMAN, *Travail, chômage et stigmatisation*, Bruxelles, De Boeck, 2007

Pascale JAMOULLE, *Les vertus de la proximité* dans *Politiques* n°HS9, « Travailler à l'être ensemble. L'aujourd'hui de l'intervenant social », Bruxelles, septembre 2008

Serge PAUGHAM, *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 2000

Pour réfléchir et travailler ce texte en groupe

1. RegARDS sur l'expérience personnelle et en groupe :

Citez une situation où vous avez vécu de la stigmatisation ou de l'humiliation face à un dispositif (comme usager ou comme témoin). En quoi et pourquoi ?

2. Lecture du texte

3. Réactions :

- a. Qu'est-ce qui vous frappe dans ce texte ?
- b. Qu'est-ce qui est éclairant pour comprendre les politiques sociales et les dispositifs qu'elles mettent en place ?
- c. Quels nouveaux éclairages cette réflexion apporte-t-elle à la situation exprimée au départ ?
- d. Qu'est-ce que vous trouvez important de retenir pour votre vécu ainsi que pour votre recherche et vos engagements ?

29 R. Castel, *L'insécurité sociale*, op.cit., p.73