

Avant-propos

Dans la première partie de cette analyse (*Lutter contre l'exclusion... au risque d'exclure*), nous sommes partis du 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 et que le risque que ce public-cible n'y réponde pas est élevé. Il y aurait, disions-nous, comme des « murs qui se dressent inlassablement » entre ces publics et les institutions supposées les aider.

Pour mieux comprendre ce paradoxe, nous nous sommes appuyés en particulier sur un dispositif, celui du *chèque sport* pour démontrer deux écueils majeurs dans ce type de dispositif : le risque de stigmatisation d'individus et de groupes sociaux et le risque de disqualification sociale de ceux-ci. Ce phénomène se vérifie d'autant plus que les personnes sont le plus souvent confrontées à plusieurs dispositifs relevant d'institutions différentes. Ainsi, petit à petit apparaissent des « frontières invisibles » entre ces institutions et les publics auxquels elles s'adressent. Dans un tel contexte, comment relever le défi de la lutte contre l'exclusion sans renforcer ces effets pervers ?

Dans cette seconde partie, nous nous attarderons sur les leviers utilisés par les acteurs de terrain pour dépasser ces difficultés en nous attardant particulièrement sur la posture du « passeur ». À partir de là, nous nous interrogerons plus globalement sur les enjeux actuels pour les dispositifs de politiques sociales.

II. Comprendre les trajectoires des personnes pour construire un projet d'affiliation sociale

« En cités sociales, le chômage et les expériences successives d'humiliation ont globalement renforcé la méfiance envers les intervenants sociaux, souvent vus comme des « employés communaux qui s'y croient ». Défiance et hostilité a priori s'étendent parfois à l'ensemble des représentants institutionnels. »¹

« On n'apprend rien à quelqu'un qu'on n'a pas écouté d'abord. »²

Pour appréhender le phénomène de l'exclusion aujourd'hui, nous observons que de plus en plus d'acteurs de terrain sortent d'une lecture figeante voire stigmatisante des situations des personnes afin de privilégier un accompagnement qui resitue celles-ci dans une dynamique sociale, dans des trajectoires plus globales. Aujourd'hui, la plupart des intervenants ont intégré l'idée que l'exclusion n'est plus seulement liée à un manque de ressources financières (et donc à un manque de revenus) mais qu'elle est aussi le résultat d'un problème d'accès aux droits :

¹ Cité dans Pascale Jamouille, *Des hommes sur le fil. La construction de l'identité masculine en milieux précaires*, Éditions La Découverte, Paris, 2005, p. 29.

² Cité dans Pascale Jamouille, *La débrouille des familles. Récits de vie traversés par les drogues et les conduites à risques*, De Boeck, coll. « Oxalis », Bruxelles, 2002, p.44.

droit au logement, à l'emploi, aux soins de santé, à la formation, etc. De plus, l'absence d'un emploi associée à ces autres difficultés (logement, soins, etc.) fragilise le lien social, ce qui entraîne les personnes dans un processus de désaffiliation sociale³. Pour relever le défi de la lutte contre l'exclusion, il s'agit donc de s'interroger sur les situations de vulnérabilité, avant le décrochage : « qu'est-ce qui fait que les gens décrochent ? ».

Coconstruire un projet de (ré)affiliation sociale

À la suite de Castel et de sa notion de désaffiliation sociale, de plus en plus d'analyses s'accordent aujourd'hui pour dire que deux facteurs décisifs se conjuguent pour expliquer l'exclusion :

1. *l'absence de longue durée sur le marché du travail* qui entraîne le dénuement ;
2. *la rupture de liens sociaux* qui provoque l'isolement social.

Être dans la « zone d'intégration » signifie non seulement que l'on dispose des garanties d'un travail permanent, mais aussi que l'on peut mobiliser des supports relationnels solides. Par opposition, être dans la « zone de désaffiliation » conjugue absence de travail et isolement social.

Aujourd'hui, entre ces deux zones, celle de la « vulnérabilité » (qui associe précarité du travail et fragilité relationnelle) va grandissante en lien essentiellement avec l'aggravation et avec la déstabilisation de la condition salariale des personnes : emplois à durée déterminée, contrats intérimaires, flexibilité grandissante, etc.

Dans un tel contexte, s'inscrire dans un dispositif qui vise l'insertion sociale et/ou professionnelle pour une personne en situation de désaffiliation ou de vulnérabilité, sans tomber dans les pièges de la stigmatisation ou de l'humiliation, demande un travail à long terme, en profondeur et dans la proximité, dans la confiance et la reconnaissance mutuelles, à travers une démarche qui amènera petit à petit la personne à penser plus loin « qu'au jour le jour ». Il ne s'agit pas d'imposer mais de coconstruire un projet qui a du sens à partir des trajectoires vécues par la personne, tenant compte du contexte dans lequel elles se développent.

L'enjeu premier des dispositifs de politiques sociales repose donc sur le cadre mis en place, un cadre susceptible de favoriser une dynamique de réaffiliation sociale.

Être intervenant dans un dispositif d'insertion : un rôle de passeur ?

Qu'on soit formateur dans un Centre de formation en alternance ou en alpha, assistant social dans une Entreprise de formation par le travail (EFT), un Organisme d'insertion socioprofessionnelle (OISP) ou un CPAS, les intervenants sociaux sont souvent mis dans le même sac. Ils doivent souvent faire face à des positions de rejet : « T'es qui toi ? » « Qu'est-ce que tu connais à la vie ? Surtout à la mienne. » « De quoi tu te mêles ? » Nous avons vu dans la première partie de cette analyse qu'une frontière invisible s'est parfois dressée entre les intervenants et les publics et, qu'entre eux, les écarts se creusent. Mener un projet d'insertion dans ce contexte demande beaucoup de patience et de distance tant beaucoup de choses échappent aux uns et aux autres. Dans son livre sur « la débrouille des familles », P. Jamouille analyse cette difficulté dans la rencontre entre les publics et les institutions sociales qu'elle appelle « le trouble du trop lointain ».

« Quand on les invite ou les convoque, ils ne viennent même pas au rendez-vous... »

Combien de fois n'avons-nous pas entendu cette formule dans la bouche d'un intervenant social excédé de s'être fait poser un lapin ? Et s'il s'agissait du « trouble du trop lointain »,

³ En référence au concept de « désaffiliation sociale » utilisé par Robert CASTEL (*Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995 et *La cohésion sociale* in COMBEMALE Pascal et PIRIOU Jean-Paul (dir.), *Sciences économiques et sociales. Nouveau manuel*, La Découverte, Paris, 2003, p.362).

expression utilisée par P. Jamouille pour expliquer la distance qui s'installe souvent entre l'univers institutionnel, censé accueillir les publics visés, et ceux-ci. Pour des personnes dites « fragilisées », les travailleurs sociaux sont souvent considérés comme les premiers représentants de l'État, responsable de tous leurs maux : *« les intervenants psycho-médico-sociaux appartiennent à une autre « bulle » sociale et se tiennent à distance des pratiques sociales et culturelles qui structurent le monde de la précarité. [...] certaines difficultés avec les dispositifs d'aide et de soins relèvent de troubles du « trop lointain ». Elles (les familles) franchissent difficilement les portes des structures d'aide. Elles se sentent étrangères dans les univers institutionnels. Les langages verbaux et non verbaux, les vécus, les manières d'engager une relation, de se saluer, de se montrer affecté sont très différents. [...] Elles pensent qu'ils (les professionnels) vivent dans une « autre réalité » et que les rapprochements sont impossibles. »*⁴

Cette analyse rejoint notre hypothèse de départ : entrer dans une institution d'aide sociale est souvent vécu comme stigmatisant et disqualifiant socialement. Un sentiment de culpabilité peut paralyser au point de préférer la fuite. Et, quand la porte est franchie, ce n'est pas encore gagné. Les personnes se retrouvent face à des lieux, des langages et des logiques bien différents de leurs habitudes. Bref, sans un minimum de confiance réciproque, les démarches des uns et des autres risquent d'être vaines. Dès lors, comment faire ?

Des points d'appui dans la proximité : « les passeurs »

D'après P. Jamouille, si des personnes ont pu reprendre leur vie en main, c'est souvent parce qu'elles ont trouvé dans leur environnement un soutien qui permet de faire des pas. Pour ce faire, le réseau social proche est essentiel : la maison médicale, la maison de quartier, les groupes d'épargne collective, l'OISP ou l'association du coin, mais aussi parfois le pharmacien, l'institutrice ou le médecin de famille. Pourquoi eux ? Leur savoir-faire relationnel a eu une action déterminante : *« Ils ont été des points d'écoute, de prévention et d'aide. [...] Ces gens ont opéré un déplacement vers les familles, leur montrant une attention, une compréhension de leur condition et de leurs contextes de vie. [...] Ils ont joué un rôle de « passerelle » entre les familles et les institutions. Ils leur ont transmis une confiance « dans le système » qui a parfois pu construire l'accès à la justice et aux ressources des services [...] Souvent, les « portes d'entrée » s'ouvrent successivement : de la pharmacie vers un groupe d'entraide, du CPAS jusqu'à l'aide psychologique, et ainsi, un pas après l'autre, parfois sur des années, les publics, sortant du mutisme et de l'isolement, se rapprochent des services. »*⁵

Bref, ils ont été « passeurs » en saisissant le sens des conduites des personnes à travers de véritables rencontres plutôt qu'en les jugeant ou en les culpabilisant.

Des passeurs dans les dispositifs sociaux ?

Les intervenants dans les dispositifs sociaux et, particulièrement, dans le monde associatif ne sont-ils pas régulièrement des « passeurs » ? Le formateur avec ses stagiaires de l'EFT, l'animateur de rue, l'assistant social de l'AMO, l'écrivain public, le délégué syndical ou de la mutuelle, toutes ces figures ne jouent-elles pas, consciemment ou non, le rôle de « passeurs » ? Les nombreux témoignages et expériences des travailleurs dans le monde de l'éducation et de l'insertion socioprofessionnelle tendent à le démontrer⁶. Nombre de ces intervenants, dans l'exercice quotidien de leur mission, vont à la « rencontre véritable » d'autres personnes, qu'on les appelle stagiaires, élèves ou apprenants. Ils montrent « une attention, une compréhension de leur condition et de leurs contextes de vie. Ils se sont rapprochés d'elles sans les juger en respectant leurs préoccupations, leurs sensibilités et leurs rythmes. Ils ont su faire « quelque chose » ou ils les ont orientées vers « la bonne porte ». Ils ont imprimé des traces qui ont parfois peu duré dans le réel mais longtemps dans la

⁴ Pascale Jamouille, *La débrouille des familles. Récits de vie traversés par les drogues et les conduites à risques*, De Boeck, coll. « Oxalis », Bruxelles 2002, pp.100-109.

⁵ Ibidem, pp.198-199.

⁶ Cfr., par exemple, les récits des participants aux formations de l'Interfédération des EFT et OISP, en CEFA, à Lire et Écrire.

mémoire. »⁷ Un pas déterminant s'accomplit quand l'un et l'autre prennent conscience qu'ils se font confiance : cette confiance réciproque décuple alors la confiance en soi des personnes.

Bien entendu, on n'est pas le « passeur » de tout le monde et ça ne marche pas à tous les coups. Cela dépend de multiples facteurs ainsi que des affinités des uns et de l'implication des autres. Quoi qu'il en soit, puisque ce rôle de « passeur » peut potentiellement être joué par beaucoup d'acteurs institutionnels, du monde associatif et d'ailleurs, il permet de prendre pleinement conscience de la dimension sociale exercée par chacun, quelle que soit sa fonction. Mais cela ne veut pas non plus dire que tout le monde doit tout faire. Des passerelles internes et externes aux institutions et à leurs réseaux sont nécessaires pour un accompagnement adéquat. Le « passeur » permet de mettre un visage sur un collègue dans l'institution (« *C'est vous l'assistant social ? Je viens de la part de mon formateur en maçonnerie* »), sur un relais (« *Allez voir de notre part l'assistante sociale du CPAS* »). Le stagiaire, l'élève, l'apprenant n'est plus un anonyme, un étranger. Il s'insère petit à petit dans un tissu social, dans « *des échanges sociaux qui modifient ses scénarios de vie* ».

Bien entendu, des balises sont nécessaires. Des règles telles que la confidentialité, l'écoute, le respect de la parole de l'autre sont autant de garanties privilégiant une relation sociopédagogique saine. Ajoutons ce qui nous semble être la balise principale : garantir à la personne « le pilotage » de sa démarche. La frontière entre une relation de confiance et l'intrusion n'est pas toujours évidente. En laissant aux personnes le soin de prendre les décisions et de poser les choix décisifs, l'intervenant évite la manipulation et l'excès d'autorité en lui garantissant la maîtrise de la démarche.

Qu'on soit en Cefa ou qu'on sorte de prison, qu'on sache lire ou pas, qu'on ait une expérience professionnelle ou qu'on émarge au CPAS, qu'on vive dans une cité sociale ou ailleurs, l'enjeu fondamental des dispositifs sociaux actuels est de proposer un cadre susceptible de favoriser un projet de réaffiliation sociale en investissant d'abord sur l'humain et le développement du lien social. Dans la récente déclaration de politique régionale wallonne 2009-2014, nous relevons un chapitre intitulé *Permettre à chaque citoyen de vivre dignement*. Celui-ci précise : « *Il est indispensable de développer le champ des solidarités et de l'action sociale pour les personnes qui vivent la précarité ou qui risquent d'y glisser progressivement. [...] Encourager l'intégration et l'épanouissement dans tous les domaines de la vie représente un défi majeur. [...] Toute personne a droit à une existence sociale digne, un projet de vie et une place dans la société [...] afin de rompre l'isolement social des personnes en situation d'exclusion sociale, tout en favorisant leur autonomie [...].* »⁸ Encore faudrait-il que les politiques sociales et les dispositifs mis en place, aujourd'hui et dans le futur, s'inscrivent avec plus de cohérence dans cette perspective. Il ne suffit pas de dire que l'exclusion n'est pas une fatalité, il s'agit aussi de donner la confiance et les moyens adéquats aux institutions et associations capables d'offrir un cadre qui y corresponde ! C'est à ce prix qu'une réelle politique de lutte contre l'exclusion aura du sens, tant pour ses bénéficiaires que pour ses travailleurs.

Philippe Pierson,
formateur permanent au Cefoc

⁷ Ibidem, p.198.

⁸ *Une énergie partagée pour une société durable, humaine et solidaire*, Projet de déclaration de politique wallonne 2009-2014, pp.200-201.

Pour aller plus loin

Robert CASTEL, *les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard, 1995

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

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

Pascale JAMOULLE, *La débrouille des familles. Récits de vie traversés par les drogues et les conduites à risques*, Bruxelles, De Boeck, coll. « Oxalis », 2002

Pascale JAMOULLE, *Des hommes sur le fil. La construction de l'identité masculine en milieux précaires*, Paris, Éditions La Découverte, 2005

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

Guillaume LEBLANC, *Vies ordinaires, vies précaires*, Paris, Seuil, 2007

Pour réfléchir et travailler ce texte en groupe

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

Expliquez une situation où vous avez été confronté à la difficulté d'accéder, d'entrer en contact avec un service ou une institution censée vous apporter une aide (mutuelle, syndicat, ONEM, CPAS, Contributions, etc.).

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 rapports entre les personnes et les institutions, et les leviers qui facilitent ces rapports ?
- 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 ?