



LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION #03



“

#03

CONSTRUCTION DU LIEN
ET TEMPORALITÉS
DE LA RELATION D'AIDE

”

Septembre - Octobre 2015

Une publication de la Fédération des Services Sociaux
Auteurs : Justine Vleminckx & Alexia Serre

LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION

Engagée en mars 2013, la recherche-action « Regards croisés usagers et travailleurs sociaux » s'est consacrée au recueil et à l'analyse d'une centaine de témoignages d'usagers et d'usagères de services sociaux bruxellois et wallons membres de la FdSS-FdSSB. Le fil rouge de ces entretiens : les expériences vécues au contact de professionnels du travail social, dans les services sociaux associatifs notamment. Les objectifs poursuivis : observer et questionner la pratique en prenant pour point de départ la perspective de l'utilisateur ; recueillir ensuite les points de vue des travailleurs sociaux afin de prolonger cette réflexion avec eux dans le cadre de groupes de travail en équipe. Cette série de publications rassemble, sous forme de synthèses thématiques, les enseignements issus de ce croisement de regards.

EDITO

Relation d'aide. Relation à l'autre. Quel autre ? Un dossier ? Un cas ? Un emmerdeur ? Un étranger ? Un ami ? Relation d'aide. Relation d'humain à humain ? Relation d'un professionnel à un usager ? À un client ? À un ayant-droit ? Pour son bien ? Pour le mien ? Pour celui de l'Institution ? Pour celui de la communauté ? Pour celui de l'Etat ?

Relation d'aide. Relation de pouvoir ? De pouvoir faire pour lui ou pour elle ? De pouvoir faire avec lui ou avec elle ? Le pouvoir du prince ? Du prof ? De la norme éducative ? Du flic ?... Relation d'aide. Relation d'échange ? Mon identité institutionnelle contre tes remerciements éternels ? Ma guidance contre ton obéissance ? Ta précarité contre une place pour moi, au paradis ? Mes humbles compétences contre tes humbles compétences ? Mon humanité contre ton humanité ? Ta culture contre ma culture ? Ou notre humanité ensemble, nos cultures mélangées pour un mieux-être pour toi... et pour moi ? ... et pour tous ?

Relation d'aide. Que dit la commande ? La technique ? La méthodologie ? L'émancipation ? La citoyenneté ? La prévention ? L'assistantat ? Le paternalisme ? La sécurisation ? Le cul sur la chaise de son bureau ? Le tissage de liens ? La mise en action collective ? Une invention quotidienne ? Le poing levé ?

Les (futurs) travailleurs sociaux souhaitent inscrire leur travail dans une dynamique positive, avec des valeurs positives et un rapport positif aux usagers. C'est dans cet esprit que doivent s'organiser la formation initiale et l'ensemble des formations continues proposées aux professionnels pour (re)penser leur pratique quotidienne : relation d'échange avec l'utilisateur et émancipation citoyenne en seraient les valeurs centrales. Pour agir en ce sens, la mission prioritaire de l'école sociale consiste à développer, chez les étudiants, une bonne compréhension des contextes organisationnels et institutionnels dans lesquels s'inscrit la relation d'aide tout en accordant une attention particulière au vécu de l'ayant-droit, *en ce compris dans ce contexte spécifique de la relation d'aide*. Ces compétences représentent des jalons indispensables pour penser la relation d'aide et définir, au quotidien, les postures professionnelles idéales à adopter face aux usagers.

Marc Chambeau. Travailleur social et Formateur à l'Institut Cardijn (Helha).

INTRODUCTION

Comme toute relation sociale, la relation d'aide est un échange entre des acteurs qui, dans un contexte particulier, occupent une place hiérarchique et des rôles déterminés. Sa finalité (venir en aide à autrui) lui confère, cependant, un caractère spécifique : elle met en scène un aidé et un aidant. Le premier, en état de nécessité, exprime ses besoins au second, censé détenir les compétences et le savoir pour y répondre¹.

Dans la pratique, ce lien se décline sous différentes formes, selon la posture du professionnel, selon les marges de manœuvre dont disposent les acteurs, selon les ressources et les attentes de l'usager, etc. En fonction de ces éléments, la relation d'aide peut tendre vers un rapport d'égal à égal ou « d'humain à humain »² comme elle peut, tout autant, s'apparenter à une forme d'infantilisation ou de contrôle. Pour comprendre le rapport que l'usager entretient à l'aide sociale, au(x) travailleur(s) et à l'institution, il semble donc nécessaire de resituer le moment de la rencontre – le temps du face à face – dans le cours des événements vécus par l'usager et dans le cadre institutionnel à l'intérieur duquel se joue la relation d'aide.

Au départ des expériences vécues par les usagers au contact des services sociaux, ce troisième numéro des Cahiers de la Recherche action propose d'identifier et d'analyser les éléments qui contribuent à la construction de la relation d'aide et à son évolution dans le temps. Les témoignages récoltés nous invitent à mesurer la fragilité du lien développé entre un usager et un assistant social (ou un centre) et la part d'imprévu inhérente à toute relation d'aide. Ils permettent aussi d'identifier les différents types de rapports qu'entretiennent les usagers à l'aide sociale. Ils fournissent enfin un éclairage nécessaire pour répondre aux nombreuses questions posées par les professionnels en termes de temporalité et de construction de la relation d'aide : Jusqu'où le professionnel doit-il s'investir dans la relation d'aide ? Quel temps doit-il consacrer à l'accompagnement des usagers ? Comment accompagner l'usager pour qu'à terme il n'ait plus besoin du professionnel ? Etc.

¹ BAJOIT, G., 2005, « La place de la violence dans le travail social », [En ligne], Pensée plurielle, 2/10, p. 121. URL : www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-119.htm.

² Termes fréquemment entendus en entretiens pour désigner le rapport que les usagers souhaitent idéalement entretenir avec leur assistant social.

1. LE PREMIER ACCUEIL : UN TEMPS DÉCISIF DE LA CONSTRUCTION DU LIEN

La première rencontre entre l'usager et l'assistant social est déterminante pour les suites de la relation d'aide. Le premier doit convaincre le second et fournir des preuves permettant d'objectiver sa situation.

Perçue comme un passage obligé pour prouver la légitimité de sa demande et obtenir une réponse adéquate, cette étape peut représenter une contrainte pour certains (par exemple lorsqu'ils rencontrent des difficultés pour se procurer les documents demandés), un contrôle pour d'autres. Cette remarque est particulièrement vraie pour les usagers qui, comme l'illustre le témoignage suivant, formulent une demande d'aide financière ou matérielle : « Pour venir demander de l'aide ici, il faut vraiment ramener toutes les preuves... Donc, les preuves qu'on n'a pas assez d'argent par mois, ce qu'on touche par mois, les factures qu'on a à payer... Et puis là seulement, on regarde notre dossier. » (M., usagère, 32 ans, 29/07/2013).

A contrario, pour les usagers ayant

fréquenté des services sociaux depuis plusieurs années (dès leur enfance, parfois), le premier rendez-vous avec un assistant social peut être perçu comme une démarche familière. A travers le temps, ils ont développé un art de la biographie, une manière de se raconter. Parce qu'il est normalisé, le recours à un assistant social pose moins de problème en termes d'estime de soi, en comparaison à d'autres pour qui la demande d'aide intervient brutalement, suite à un déclassement professionnel, à un décès, à une maladie, etc. « J'ai honte. Avant j'emballais les cadeaux de Noël pour les gens, j'aidais. Je remplissais les caddies pour récolter de la nourriture pour les gens. Je disais toujours oui. Et maintenant... » (Usagère, 52 ans, 02/12/2013)

C'est pourquoi, du côté des profes-

sionnels, le premier accueil de l'usager constitue une étape primordiale de la relation : « tout se joue tellement vite au premier entretien » (Q., professionnelle, groupe de travail, 08/12/2014). L'enjeu est d'être suffisamment empathique et à l'écoute tout en posant clairement dès le début le cadre de la relation et les règles qui le limitent. En fonction de sa posture, l'assistant social peut jouer un rôle fondamental de légitimation de la demande d'aide, et plus globalement, des émotions qui accompagnent les difficultés vécues.

« [R]: Mon nouvel assistant social, je peux aussi lui parler, je me suis rendu compte aujourd'hui, c'est la première fois que je m'ouvre à lui.

[Q]: Le monsieur que vous avez vu aujourd'hui...?

[R]: Oui, oui. Il a eu des... bonnes paroles, et ça m'a inspirée encore plus confiance, ça m'a... Il m'a soutenue psychologiquement, et ça m'a fait du bien. Ça m'a fait du bien. »

(C., usagère, 37 ans, 04/09/2013).

Une fois cette première étape passée, la majorité des usagers apprécie être suivis par un même assistant social puisqu'avec lui, ils ne doivent plus défendre leur cause, légitimer leur demande et se raconter : «//

connait mon dossier et sait dire comment je suis » (G., usager, 45 ans, 18/09/13), « Il connaît mon histoire » (G., usager, 52 ans, 17/10/13),... Ils ont le sentiment d'avoir traversé, avec succès, l'épreuve de crédibilité que représente la première rencontre avec le professionnel.

En cas d'absence de l'assistant social habituel, certains usagers vont jusqu'à préférer interrompre leur suivi plutôt que d'être relayés vers un collègue : « Une fois, mon assistante sociale a été malade, je crois pendant 3 semaines et bon... j'étais perdue. J'étais perdue. Je crois que j'ai téléphoné deux fois à ses collègues, j'ai dit : "Ce n'est pas possible, Mme A. n'est pas là... ? Est-ce que c'est à cause de moi, elle ne veut plus me voir ? " Ils m'ont dit : "Mais non, ça n'a rien à voir !" » (U., usagère, 47 ans, 24/07/2013). Pour les professionnels, ces cas de figure peuvent provoquer un sentiment d'inconfort ou de culpabilité. Plusieurs d'entre eux éprouvent, notamment, de l'inquiétude à laisser seuls certains usagers jugés plus fragiles, lorsqu'ils partent en vacances ou en congé de maternité. « Quand je lui ai dit que je partais en congé de maternité, elle pleurait. J'ai essayé de la rassurer, de lui dire que les autres étaient là, la connaissaient, mais non... Et là je me suis dit qu'elle était dépendante, pas du service mais de moi. » (R., professionnelle, groupe de travail, 19/01/2015). ▶

1 BAJOIT, G., 2005, « La place de la violence dans le travail social », [En ligne], Pensée plurielle, 2/10, p. 121. URL : www.caim.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-119.htm

2 Termes fréquemment entendus en entretiens pour désigner le rapport que les usagers souhaitent idéalement entretenir avec leur assistant social.

2. LA RELATION D'AIDE : UNE RELATION DE CONFIANCE ?

A en croire les témoignages récoltés sur le terrain, la relation d'aide repose sur le lien de confiance qui s'établit réciproquement entre l'usager et l'assistant social.

Comme l'évoquent les professionnels, plus l'usager est en confiance, plus il se livre et, plus il est possible d'appréhender sa problématique de manière globale : « *Quand ils sont bien dans la relation, ils déposent des choses plus lourdes* » (F., professionnelle, groupe de travail, 08/12/2014). Pour les usagers, les AS sont le plus souvent associés à des personnes de confiance parce que leur posture professionnelle et leur mission les « obligent » à écouter sans porter de jugement. Sur de nombreux points, d'ailleurs, on se confie à son assistant social plus qu'à son entourage (discours récurrent chez les usagers rencontrés).

« C'est des gens, de toute façon, on doit implicitement leur faire confiance et donc c'est un lien qui se crée très vite, on fait confiance, on sait qu'ils sont là pour nous. C'est des gens qui finalement, en deux/trois heures, nous connaissent mieux que la plupart des gens qu'on croise la journée. »
(L., usagère, 30 ans, 18/09/2013).

Toutefois, lorsque la relation d'aide prend la forme d'un rapport de pouvoir où l'assistant social est en position de supériorité, le lien de confiance semble, pour plusieurs usagers, difficile voire impossible à construire. Selon la posture du professionnel, la relation peut se muer en rapport de force ou de soumission de l'aidé envers l'aidant. Le professionnel peut, par exemple, se positionner en figure omnisciente et ne pas prendre en compte l'avis et les connaissances de l'usager. Il peut également adopter un rôle d'agent de contrôle dont la mission est d'évaluer en permanence la validité du dossier de la personne. Face à lui, l'usager doit se montrer coopérant au risque d'être sanctionné, et accepter le contrôle voire l'ingérence dont peut faire preuve ce professionnel. Dans les témoignages recueillis, ce deuxième cas de figure était plus souvent associé aux assistants sociaux de CPAS, évoluant dans un cadre institutionnel spécifique qui les contraint à endosser ce rôle d'agent de contrôle.

« [R]: Je vais te poser une autre question: toi, tu es un assisté, comment tu peux aller rentrer dans la vie d'un AS? Tu veux qu'il te saque ou quoi? Toi, tu es venu demander de l'aide. Tu ne peux pas savoir où va son pouvoir. Tu viens du Congo, tu ne parles pas français.

[Q]: T'es obligé de faire confiance?

[R]: Tu n'as pas le choix. Puisque ton loyer dépend d'elle. Tu es obligé de te mettre à genoux. Sinon, il suffit de dire que t'as fait une connerie et elle te bloque. Elle a un peu un pouvoir de vie ou de mort. Et quand tu viens, tu peux passer un sale quart d'heure et tu ne peux pas riposter parce que si tu ripostes, elle peut te coincer. »
(B., usager, 34 ans, 21/10/2013)

Relation de confiance : un lien fragile à entretenir et à contenir

Plusieurs situations témoignent de la fragilité du lien de confiance existant entre un assistant social et un usager. Celui-ci repose sur un processus qui se construit avec le temps, et nécessite d'être entretenu. Il n'est jamais acquis une fois pour toutes et doit bien souvent être travaillé, renforcé et ajusté.

« Un petit quelque chose permet de créer une relation de confiance mais il suffit de deux ou trois coups dans l'eau, et alors pour les usagers on ne sert à rien. »
(P., professionnelle, groupe de travail, 02/03/2015).

Dans le cadre d'une séance de travail, par exemple, une professionnelle d'un centre d'aide aux détenus et ex-détenus relatait une expérience qui témoigne de cette fragilité du lien. Incarcéré, l'usager devait recevoir un suivi social régulier pour préparer et penser les projets destinés à faciliter sa réinsertion. Dans ce contexte, plusieurs sorties furent organisées et l'assistante sociale était chargée d'accompagner l'usager dans ses démarches. Dès le départ, ce dernier semblait peu disposé à collaborer : « *Quand j'avais essayé de savoir des choses sur son parcours, il l'avait mal pris. Ce n'était pas évident, c'est quelqu'un de très paranoïaque.* » (Q., professionnelle, groupe de travail, 08/12/2014). Pour dépasser ces réticences, l'assistante sociale fit appel à un tiers, la sœur de l'usager, très présente dans sa vie. Petit à petit, une relation de confiance s'établit entre l'assistante sociale et l'usager : il se livra davantage et travailla avec

elle sur ses projets d'avenir. Mais, alors qu'elle l'accompagnait régulièrement durant ses sorties de prison, l'homme se montra de plus en plus entreprenant à son égard.

« A la 3^{ème} sortie spéciale, personne de la famille n'était disponible. Nous étions tous les deux. Comme c'est quelqu'un avec qui on marche un peu sur des œufs, c'était un lien que je voulais absolument maintenir, donc j'ai peut-être eu plus de mal à mettre des limites. Il a insisté très fort pour m'offrir une glace. J'ai fini par l'accepter. Quand je suis revenue le voir, après quelques jours de congé, il a essayé de me prendre la main, de m'embrasser. J'étais gênée, j'essayais de recadrer la situation en le repoussant et abordant ses projets. Il me dit : "Vous et moi, on peut s'enrouler". J'ai dit non et devant son insistance, je lui ai demandé de sortir. Je n'osais pas appeler l'agent parce que j'avais peur de sa violence. Je perdais le contrôle de la situation. J'étais vraiment choquée, je me suis sentie salie. J'avais moi aussi du mal à dire : "Je mets fin à cette relation d'aide", parce que je sais que ça a été compliqué d'établir cette relation de confiance. On a quand même décidé de faire le relais avec un autre service, en l'orientant vers un homme qu'il n'avait jamais vu. » (Q., professionnelle, groupe de travail, 08/12/2014).

Soucieux de maintenir une relation de confiance avec l'usager, l'assistant social peut perdre progressivement la maîtrise de la relation d'aide : il peut être amené à s'engager hors de ses limites professionnelles et personnelles pour sauvegarder le lien qu'il est parvenu à tisser avec l'usager. Ce dernier peut en effet chercher à construire, avec lui, une relation privilégiée. Ainsi, par le biais du tutoiement, de confidences ou de cadeaux adressés au professionnel, il peut tenter de lui attribuer un rôle qui ne correspond pas à sa mission initiale : « *Un jour, j'ai appris qu'un usager m'appelait maman. Il est venu dans mon bureau et m'a dit : "Maintenant, tu dois me trouver une femme".* » (T., professionnelle, groupe de travail, 21/10/2014). Il est, cependant, important de nuancer les actes et les mots des usagers, à l'aune de leurs caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, profession, culture,...) et de leur histoire personnelle. Par exemple, lors des groupes de travail, l'origine culturelle des usagers était régulièrement mentionnée pour justifier le recours au tutoiement par certains. Employer le « tu » répondait d'abord à un automatisme langagier lié à leur culture qu'à la volonté de signifier une certaine proximité à l'égard de l'AS.

Par ailleurs, le professionnel peut de son côté encourager, bon gré mal gré, la création d'un lien par-

ticulier avec l'usager (ou du moins, vécu comme tel par celui-ci) lorsque, par exemple, il accepte un cadeau de sa part ou confie des éléments de sa vie intime. Quelle que soit son intention, ses actes et ses mots peuvent être interprétés par certains comme une invitation à dépasser le cadre professionnel de la relation d'aide. C'est pourquoi, veiller aux langages verbaux et non-verbaux, employés dans la communication à l'usager, semble nécessaire pour plusieurs travailleurs rencontrés lors de cette recherche. Il s'agit de se questionner dans l'agir (réflexivité), comme l'explique cette AS : « *En 2 min dans l'entretien, on peut s'arrêter et se demander : "Que suis-je en train de faire et de dire ?" et "Pourquoi ?"* » (T., professionnelle, groupe de travail, 25/03/2015). Cette démarche réflexive peut s'accompagner d'un bref échange avec l'usager sur ce qu'il perçoit et comprend durant l'entretien.

Le cadre institutionnel à l'intérieur duquel la rencontre avec l'assistant social prend place doit, lui aussi, être pris en compte puisqu'en fonction de sa plus ou moins grande flexibilité, il encourage ou non la construction d'un lien particulier entre l'usager et le professionnel qui le reçoit. Ce cadre se caractérise par l'imposition d'un temps contraint (horaires d'ouverture de la permanence, disponibilité limitée

de l'assistant social,...), de règles et de rôles. Dans certains centres, les professionnels sont amenés à évoluer dans différents cadres et à adapter leur posture et leur rôle en fonction de ceux-ci. Par exemple, un même AS peut, à la fois, recevoir un usager lors d'une permanence sociale et le rencontrer ensuite, au cours d'une activité collective proposée par son institution. Dans chacun de ces lieux et de ces temps, la relation d'aide se construira de manière plus ou moins formelle et la distance établie entre le professionnel et l'usager variera.

« Dans les groupes communautaires, la question de la juste distance se pose différemment et est aussi importante. On rentre plus dans une relation où on se tutoie. »
(B., professionnel, groupe de travail, 19/01/2015).

Enfin, les professionnels sont impliqués dans un contexte particulier lié aux publics rencontrés et aux problématiques traitées dans leur institution. Dans les centres sociaux spécialisés dans les questions migratoires, par exemple, la sévérité des lois qui occasionne une lenteur des procédures était pointée comme un des éléments contribuant à créer une « relation

privilegiée », parfois même « d'amitié » avec certains usagers. Assistants sociaux et usagers sont inscrits de fait dans une relation d'aide de longue durée, et on peut supposer que cette temporalité longue crée un contexte favorable à la création de liens plus privilégiés entre ces deux protagonistes.

De la relation de confiance au lien interpersonnel

Au-delà des rôles qu'elle prescrit, la relation d'aide peut être perçue par les usagers et les professionnels comme une relation interpersonnelle, d'individu à individu. Des enjeux *genrés*, par exemple, peuvent intervenir dans la construction du lien, lorsque, comme nous l'avons vu, un usager tente de séduire une assistante sociale ou lorsqu'un(e) autre explique préférer être reçu par une femme ou un homme, ... Concernant le domaine de l'aide aux justiciables, une professionnelle raconte, par exemple : « J'ai déjà entendu, de la part de détenus : "Je ne peux pas continuer parce que je suis amoureux d'elle". On reste des femmes et ils restent des hommes, et des hommes en manque. On doit être hyper attentives à ce qu'ils pourraient imaginer. » (Q., professionnelle, groupe de travail, 08/12/2014).

Le lien avec l'assistant social peut également se fonder ou se renforcer

sur base d'éventuels points communs que les usagers ont ou supposent avoir avec lui. Une dame, par exemple, explique avoir créé une relation forte avec son assistante sociale, basée essentiellement sur le partage de leurs vécus de mère et de femme. Elle explique avoir échangé, de nombreuses fois, avec elle sur leurs enfants et maris respectifs.

« [R]: On était fusionnelles, très complices, très amies, j'ai même son numéro de téléphone et tout... »

[Q]: Son numéro personnel ?

[R]: Oui. [...]

[Q]: Et quand vous veniez la voir, vous restiez longtemps ? »

[R]: On restait longtemps oui, quand il n'y avait pas d'autres personnes derrière ! Et donc on parlait un peu de notre vie privée : elle, de son mari, de ses enfants, c'était assez sympa, c'était chouette. Et moi, je parlais beaucoup psychologiquement, aussi bien de mon ex-petit-ami, le papa de ma fille, qui me harcelait, et tout ça, j'essayais de me libérer... et elle m'aidait, elle m'épaulait... »

(C., usagère, 37 ans, 04/09/2013).

Présenté dans le cadre de plusieurs groupes de travail, ce témoignage a suscité de nombreux questionnements sur les limites de la relation d'aide et ses possibles débordements. Il s'agissait, notamment, de s'interroger sur la part de soi que le professionnel livre à l'usager. Pour les travailleurs, donner à ce dernier son numéro de téléphone, par exemple, tient de l'erreur professionnelle : l'assistante sociale crée les conditions d'une relation qui sort des limites du cadre puisqu'elle offre la possibilité à l'usager de la contacter dans son temps et sa sphère privés. De manière générale, la « juste distance » s'impose, dans les discours des professionnels, comme un principe élémentaire de la relation d'aide. Notion floue, elle est pensée et mise en pratique de façon différente en fonction des équipes et/ou des postures de chaque professionnel. Quand certains expliquent être tout à fait à l'aise avec le tutoiement, d'autres ressentent le besoin d'imposer le vouvoiement ; quand des professionnels acceptent avec plaisir des petits cadeaux en guise de remerciement, d'autres expliquent les refuser systématiquement...

Par ailleurs, pour la majorité des travailleurs, il semble illusoire de penser que, sous le couvert d'une certaine neutralité, leur « sensibilité », leur « personnalité » et leur « vécu » n'interviennent pas dans la construction de la relation. Les AS sont porteurs de valeurs person-

nelles qui émanent de leur éducation, de leur milieu social ou encore, de leur parcours, ... Ils possèdent leur propre histoire et celle-ci transparaît nécessairement dans leur pratique : « *On lit la relation, on lit l'autre à travers notre propre sensibilité, notre prisme de perception. Et c'est très différent d'un AS à l'autre.* » (D., professionnel, groupe de travail, 08/12/2014).

Parler de soi, se dévoiler, révéler ses valeurs personnelles à l'usager devient inévitable à partir du moment où la relation dure : « *Plus vous avancez avec la personne, plus vous favorisez la confiance et plus vous y mettez de vous-même, c'est normal* » (G., professionnelle, groupe de travail, 12/02/2015). Certains même vont jusqu'à considérer que livrer une partie de son intimité correspond à une posture professionnelle destinée à équilibrer la relation, à « l'humaniser » : « *De mon côté parfois je lève un peu le voile, simplement pour m'humaniser ou pour dédramatiser ce que les gens vivent : il m'arrive de leur dire : "Chez moi, c'est comme ça aussi".* » (F., professionnel, groupe de travail, 19/01/2015).

3. L'ATTACHEMENT, C'EST AUSSI S'ATTACHER À UN LIEU³

« Je crois que l'attachement c'est aussi s'attacher à un lieu, à un habitacle qui est comme un second chez soi. On voit des gens comme ça, qui s'approprient le lieu. Nous on vient y travailler, mais eux ils sont chez eux. »

(G., professionnelle, groupe de travail, 12/02/2015).

Au-delà du lien qu'ils peuvent développer avec un professionnel, plusieurs usagers entretiennent un attachement fort à l'égard d'un centre social en particulier. Telle dame, par exemple, traverse la ville en transports en commun pour se rendre dans un centre social envers lequel elle a développé un lien de confiance. D'autres, le plus souvent sans domicile fixe, fréquentent quotidiennement l'accueil-café proposé par certains centres sociaux.

Plusieurs éléments permettent d'expliquer la formation de ce type de lien. Du côté des usagers d'abord, franchir pour la première fois le seuil d'une institution sociale représente une véritable épreuve. Toutefois, lorsqu'il fréquente régulièrement un centre, l'usager peut se familiariser avec lui, au point de s'approprier le lieu, de le faire sien. Le centre social peut également représenter une mono-ressource, unique repère vers lequel l'individu se tourne lorsqu'il possède

une faible connaissance des services disponibles dans le secteur et dispose de peu de soutiens dans son entourage.

D'un autre côté, les choix organisationnels posés par telle ou telle institution et les choix philosophiques qu'ils traduisent plus ou moins explicitement peuvent également contribuer à créer ou à renforcer l'attachement développé par l'usager à l'égard du centre.

Le centre social comme espace familial : habitude et appropriation du lieu

La première impression laissée par un centre, quelle qu'elle soit, semble peu à peu s'estomper au fur et à mesure que le lieu devient de plus en plus familier. Cette hypothèse émane principalement de notre subjectivité de chercheurs, exposés le temps de nos immersions sur le terrain à la peur de l'inconnu, à l'apaisement suscité par la qualité de l'accueil et à la progressive adaptation au lieu. Elle se confirme dans le discours de certains usagers qui évoquent les effets du temps sur le lien de confiance qui se construit peu à peu à l'égard d'un centre et de ses professionnels ainsi que sur l'appropriation qu'ils se font du lieu.

En effet, pour de nombreux usagers, le centre représente cet endroit où ils ont déposé leur(s) problématique(s), où ils se sont livrés et où est conservé leur dossier. Un tel lieu peut dès lors apparaître sécurisant puisque, une fois à l'intérieur, la personne n'a plus rien à prouver. Elle n'a plus à se présenter : les membres du personnel la (re)connaissent

et savent décoder ses comportements sur base des informations qu'ils détiennent sur elle.

« [R] : Parfois, j'allais très, très mal à cause de ma maladie et j'élevais le ton de manière vraiment grave. Heureusement qu'ils me connaissaient et qu'ils ont été cool avec moi, vous voyez? Ils auraient pu appeler les flics. J'ai eu de la chance d'avoir des gens compréhensifs. Ils ont essayé de comprendre.

[Q] : Donc vous semblez faire confiance à ce centre ? Et ils vous accordent toute leur confiance?

[R] : Quand on connaît ces gens depuis des années, quand on a vécu des événements avec eux, ben, c'est tout à fait normal qu'il y ait la confiance. »

(C., usagère, 37 ans, 04/09/2013).

La familiarisation avec le lieu peut, dans certains cas plus rares, conduire l'usager à s'approprier l'espace au point de le faire sien.

³ G., professionnelle, groupe de travail, 12/02/2015.

L'expérience d'une dame, usagère d'un centre social multiservices depuis plus de 10 ans, illustre pleinement ce cas de figure. Elle fréquente quotidiennement ce centre et sa consigne afin d'y boire un café, de s'y doucher, d'y laver ses vêtements, et de rencontrer M., son assistante sociale, pour régler des « *problèmes sociaux* » (pour reprendre ses mots). Elle semble avoir développé un attachement affectif fort à l'égard du centre : il représente un abri, un lieu où se ressourcer, loin de l'inconfort et de l'insécurité de la rue, loin également des regards stigmatisant portés sur elle. Dans ce lieu, elle dessine son quotidien. Sa présence marque l'espace. Elle appartient au décor et le décor lui appartient. Elle s'approprie l'espace comme son « chez soi » dans lequel, dit-elle, elle souhaiterait « *inviter [sa] famille à venir prendre un café* » (N., usagère, 50 ans, 12/09/2013).

Principalement observée chez les usagers de longue date – les habitués –, cette forme d'investissement peut questionner les professionnels, à partir du moment où les familiers du lieu cherchent à occuper une place importante ou à jouer un rôle particulier dans le centre : « *Quelle est la légitimité de cette personne qui fréquente le service social depuis longtemps ? Est-ce qu'être habitué donne un statut particulier ?* » (V., professionnelle, groupe de travail, 06/02/2015).

Le centre social comme mono-ressource

Le centre social fréquenté peut également représenter un lieu de référence indispensable pour l'usager. Ce cas de figure apparaît principalement lorsque ce dernier dispose de peu de ressources dans son entourage et voit le centre comme un unique repère vers lequel se tourner.

Une anecdote évoquée par une dame, usagère d'un service social depuis plusieurs années, illustre ce type de rapport au centre. Anciennement victime de violence conjugale, elle est aujourd'hui divorcée. Elle a quatre enfants : deux d'entre eux, les aînés, vivent avec son ex-mari et les deux autres sont placés. Aujourd'hui, elle vit seule, souffre de nombreux problèmes de santé qui l'empêchent de travailler depuis maintenant près de 10 ans. Après avoir été internée pendant un an, elle s'adresse à un centre de réinsertion sociale, sur les conseils de son assistante de justice, afin d'obtenir un soutien administratif et une écoute. A priori méfiante, elle développe, au fil du temps, une relation de confiance avec son assistante sociale. Plus largement, le centre dans son ensemble représente une ressource indispensable pour accomplir des démarches qu'elle se sent incapable de gérer seule.

« [...] Dans ce centre, ils sont toute une équipe et ils sont bien. J'avais besoin de quelqu'un qui m'écoute, qui réponde à mes attentes, parce que quand on sort, on est toute seule. Je n'ai pas de famille, je n'ai personne, j'ai mes enfants, mais... je ne savais pas où me retourner, j'étais perdue... Il me faut de l'aide parce qu'il y a des choses que je ne sais pas encore faire... »

(U., usagère, 47 ans, 24/07/2013).

Cette dame raconte qu'un jour d'hiver, elle s'est présentée en pleurs au service social, accompagnée de deux de ses enfants. Alors que tous trois étaient sortis dans le couloir, la porte de leur appartement s'était refermée derrière eux. Enfermée à l'extérieur, le premier réflexe de l'usagère fut de tenter de joindre son administrateur de biens, en vain. Elle se rendit alors sur le champ au centre dans lequel elle est suivie et où elle fût immédiatement prise en charge par l'équipe : l'une des assistantes sociales s'occupa des enfants tandis que le coordinateur du centre contacta un serrurier, accompagna la dame à son appartement et lui avança les 50 euros nécessaires pour payer l'intervention. Disposant de peu de ressources dans son entourage, l'usagère expliqua que l'équipe du centre représenta ce jour-là l'un de ses seuls recours possibles face à l'urgence de sa situation.

L'attachement au centre : l'impact de l'organisation du centre

L'attachement au centre peut aussi trouver sa source dans les choix organisationnels et les philosophies institutionnelles sous-jacentes. Ainsi, offrir plusieurs services en un même lieu, proposer des activités collectives, mettre en place un dispositif d'accueil convivial ou ne pas attitrer d'assistant social référent à chaque usager, ... sont autant d'éléments, parmi d'autres, qui peuvent contribuer à la construction et à l'entretien du lien développé par l'usager envers un centre et non exclusivement à l'égard d'un professionnel en particulier.

Dans l'un des groupes de travail, par exemple, les AS soulignaient combien certains usagers peuvent développer une forme de dépendance envers l'institution et l'ensemble des services qu'elle propose : « *Le truc c'est qu'ici, il y a un contexte particulier, avec un panel de services qui fait qu'il y a une dépendance des usagers à l'institution.* » (O., professionnelle, groupe de travail, 12/02/2015).

Dans le centre en question, la fidélisation des usagers est également encouragée à travers une activation forte de ceux-ci : le projet de l'institution est d'inciter les usagers à s'impliquer le plus souvent possible dans les activités collectives

proposées (une carte de fidélité est remise aux usagers dans ce but). Ici, on constate donc que la philosophie du centre contribue à entretenir (voire à renforcer) un lien de dépendance envers celui-ci, notamment lorsque les professionnels sont chargés de recontacter régulièrement les usagers pour les informer sur les activités collectives à venir. Les AS sont placés devant deux objectifs contradictoires : à la fois, conduire la personne à s'autonomiser et la fidéliser à travers les activités proposées.

« Moi je n'ai aucun souci avec le fait qu'on ait des gens qui auront besoin d'une béquille et d'un accompagnement toute leur vie. Pour moi ce qui pose problème c'est qu'on les active dans cette dépendance-là. Je pense qu'il faudrait un catalogue des activités pour qu'ils s'inscrivent librement. Au lieu de ça, on doit leur téléphoner, et tout ça, et s'ils ne viennent pas, l'institution voit ça comme un échec. »

(G., professionnelle, groupe de travail, 12/02/2015).

4. LORSQUE LA RELATION NE TIENT QU'À LA QUALITÉ DE L'AIDE REÇUE

Certains usagers développent davantage d'attaches à une aide spécifique plutôt qu'à un professionnel ou à une institution en particulier. Ce cas de figure est principalement rencontré chez les bénéficiaires d'aides matérielles (aide alimentaire, vestiaire, ...) mais également, chez les usagers en demande de soutiens administratifs ponctuels, dès lors qu'ils ne développent aucune autre attente sinon celle d'obtenir une réponse concrète à leur demande.

Si le colis, l'accès au vestiaire ou à l'épicerie sociale qui justifiaient les visites au centre leur sont retirés, ces usagers interrompent leur suivi, considérant ne plus avoir aucune raison de fréquenter le lieu et de rencontrer ses professionnels. Le lien ne tient qu'à l'aide concrète offerte. Dans certaines situations, la relation d'aide peut se clôturer avant même qu'elle ait été construite si, par exemple, l'usager ne remplit pas les conditions d'octroi pour obtenir l'aide souhaitée.

« C'est difficile de construire quelque chose si un usager vient pour une première fois, pour un colis et si l'aide est d'entrée refusée. On a beau dire qu'ils peuvent revenir, qu'on peut aider pour d'autres problèmes, la relation est quand même un peu... ce n'est pas l'idéal. »

(P., professionnel, groupe de travail, 26/01/2015).

Lors d'un entretien, par exemple, un monsieur explique fréquenter un centre social de manière ponctuelle, pour des démarches administratives. Pour lui, les assistants sociaux sont interchangeables : tous exercent le même travail qu'ils soient du secteur associatif ou d'un CPAS. Cet homme a un usage pragmatique des services sociaux : il attend des professionnels qu'ils lui fournissent un service et qu'ils répondent à ses demandes (le plus souvent liées à la lecture d'un courrier) : *« Quand il y a une lettre qui vient, je vais chez eux et ils m'expliquent. Quand j'ai besoin de remplir quelques papiers ben, ils me les remplissent. Parfois je viens ici, parfois je vais là-bas à la maison de quartier près de la commune et parfois je vais autre part. Ça dépend. »* (C., usager, 47 ans, 23/07/2013).

Dans cet extrait, on note d'une part, l'idée d'immédiateté de la réponse de l'assistant social : l'utilisateur vient avec un papier à remplir, l'assistant social le lui remplit. La relation d'aide repose sur la qualité et la rapidité du service offert. D'autre part, la fin de l'extrait – « *Parfois je viens ici, parfois là-bas* » – traduit le faible niveau d'attachement à un centre social en particulier : peu importe l'institution fréquentée, seule la satisfaction de sa demande compte.

De manière à optimiser leur chance d'obtenir l'aide attendue, certains de ces usagers multiplient les démarches, en formulant une même demande en différents lieux. Pour les professionnels, ces cas de figure peuvent poser un certain nombre de difficultés. Les deux services sollicités peuvent, par exemple, introduire deux démarches différentes auprès d'un même organisme (le CPAS ou l'Office des étrangers par exemple), provoquant par conséquent des incohérences dans le dossier de l'utilisateur.

5. TEMPORALITÉ DE LA RELATION : JUSQU'OU ALLER DANS LA RELATION D'AIDE ?

Lors des groupes de travail, les professionnels se sont, à plusieurs reprises, interrogé sur le sens et la finalité de la relation d'aide lorsque celle-ci s'inscrit dans une temporalité longue (parfois, jusqu'à une dizaine d'années) : jusqu'ou l'assistant social doit-il entretenir la relation ? A partir de quand et de quoi peut-il décider d'y mettre fin ? Dans l'intérêt de qui ? Etc.

Face à ce questionnement, les postures divergent selon les limites personnelles de chaque professionnel, selon le contexte institutionnel dans lequel se déroule la relation, et selon les cas considérés. Les assistants sociaux rencontrés semblent toutefois s'accorder sur un point : pour certains usagers, le lien entretenu avec un professionnel (ou un centre) a une fonction structurante et socialisatrice.

« Même si on veut viser l'autonomie, la dépendance, c'est parfois un mal nécessaire. Il y a des personnes pour lesquelles ce n'est pas possible d'être autonome. »

Je pense qu'il y a beaucoup de personnes qui cherchent à combler ce qu'elles n'ont pas reçu dans la prime enfance, il y a un manque à combler. Mais ça ne veut pas dire qu'on est indispensable, il pourrait trouver ça ailleurs. »

(G., professionnelle, groupe de travail, 12/02/2015).

On confond souvent l'autonomie avec la notion d'indépendance alors qu'elle implique surtout l'interdépendance entre individus : « *L'autonomie de la personne va de pair avec son insertion dans la communauté sociale et passe par sa capacité à restaurer des liens* »⁴.

⁴ PAUL, M. 2007, « L'accompagnement ou la traversée des paradoxes ». In BOUTINET, J.-P. (dir), *Penser l'accompagnement adulte – Ruptures, transitions*, Rebonds, Paris, PUF.

L'injonction à l'autonomie répandue dans le travail social n'a de sens que si elle s'adresse à des personnes bien attachées à la société, qui disposent de ressources (sociales, économiques,...) pour y parvenir. Or, plusieurs des usagers interrogés semblent particulièrement isolés du reste de la société (isolement dû à l'absence d'attaches familiales ou sociales, à la non-insertion socio-professionnelle, à la défiance à l'égard des autres,...). Dans ce cas, le lien existant entre certains usagers et professionnels peut être analysé comme un lien qui permet à l'individu de structurer son quotidien, de se relier à la société, de se ré-affilier⁵ (reliance).

Dans les faits, cependant, il n'est pas rare de voir des assistants sociaux « saturer » (pour reprendre leur terme) devant ces usagers, se sentant démobilisés au point de ne plus être capables de les accueillir dans de bonnes conditions. Ainsi, un professionnel expliquait s'être senti « essoufflé » face à la situation d'un homme suivi depuis fin 2010. Pendant deux ans, il a entrepris de nombreuses démarches en vue de régulariser sa situation, en vain. Les échecs répétés ont progressive-

ment généré chez le professionnel un sentiment d'épuisement: « *Il n'y avait pas de solution avec l'Office des étrangers, avec le CPAS, etc.* » (P., professionnel, groupe de travail, 19/01/2015). Parallèlement, à la fin de l'année 2013, l'usager a réduit la fréquence de ses visites dans le centre en question. Il avait visiblement perçu l'essoufflement de son assistant social et s'en sentait seul responsable au point de ne plus oser le solliciter: « *Il m'a dit de lui-même : "J'ai le sentiment d'avoir un peu exagéré dans tout ce que je vous ai demandé". Il a ajouté : "Quand je peux faire quelque chose ici pour aider, je le ferai". Et donc, maintenant, il est presque gêné de me demander de nouvelles choses...* » (P., professionnel, groupe de travail, 19/01/2015).

Pour éviter d'en arriver à ces situations d'épuisement et aux malentendus qu'elles peuvent générer, il semble indispensable de communiquer avec l'usager sur les capacités et limites du professionnel. Cette démarche permet de créer une relation « *d'humain à humain* » dans laquelle l'usager ne fonde pas tous ses espoirs sur un

professionnel sacralisé ou considéré comme omniscient. Dans un deuxième temps, l'assistant social peut suggérer à l'usager de réduire la fréquence de ses visites et le conduire progressivement à développer de nouvelles relations, à découvrir de nouvelles ressources mobilisables au quotidien, de manière à ce que le lien ne repose pas exclusivement sur lui. Le relais inter-collègues (ou inter-centres) et l'invitation à participer à des activités collectives sont les options les plus répandues chez les travailleurs.

Rompre le lien : vécu et (in-)compréhension de l'usager

Parmi les situations qui conduisent à la fin de la relation d'aide, toutes ne sont pas vécues de la même manière par les usagers, selon les ressources dont ils disposent, le fondement de la relation et les éléments qui justifient la rupture du lien.

Lorsque l'assistant social représente l'unique repère avec lequel un lien de confiance s'est construit, l'usager peut éprouver des difficultés à s'investir dans une nouvelle relation avec un professionnel qui, à nouveau, pourrait l'« abandonner ». Certains vont jusqu'à vivre une période de deuil durant laquelle ils préfèrent ne

plus fréquenter le centre social, le temps d'encaisser l'absence de leur assistant social habituel. Par exemple, une dame, usagère d'un service social depuis 5 ans, avait développé un lien fort avec son assistante sociale : « *On était fusionnelles* », expliquait-elle. Du jour au lendemain, celle-ci l'a informée de son départ du centre dans lequel elle travaillait. Si l'usagère respecte la décision de son assistante sociale, elle a toutefois eu des difficultés à l'accepter.

« [Q] : Elle vous a prévenu qu'elle partait ...? »

[R]: Oui. Ça a été dur. J'en ai pleuré!

[Q]: C'est vrai ?

[R]: J'ai dit, avant que je retourne à la paroisse⁶, il va falloir attendre longtemps... J'ai attendu 4 mois avant de revenir, ça a été long...»

(C., usagère, 37 ans, 04/09/2013).

Au-delà de l'inquiétude qu'elle peut générer chez certains usagers, la fin de la relation d'aide peut aussi entraîner un sentiment d'injustice, mêlé à une forte incompréhension lorsque, par exemple, l'assistant

⁵ En référence à la désaffiliation sociale, concept défini par Castel pour désigner des situations où sont cumulés la perte du travail et l'isolement relationnel. Pour une approche plus approfondie du concept de désaffiliation sociale voir notamment : CASTEL, R., « La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation ». [En ligne] *Cahiers de recherche sociologique*, n° 22, 1994, p. 11-27. URL : erudit.org/revue/crs/1994/v/n22/1002206ar.pdf .

⁶ Elle nomme le centre social qu'elle fréquente « la paroisse ».

social met fin à la relation de son propre chef, sans consulter l'utilisateur. Ce dernier peut estimer avoir encore besoin d'aide tandis que le professionnel suppose, à sa place, le contraire :

« Une assistante sociale m'a dit du jour au lendemain: "Écoutez pour moi vous n'avez plus besoin d'aide, je crois que ça va très bien". Et là je me suis réveillée, j'ai sursauté, j'ai tapé, littéralement tapé, du poing sur la table en disant : "J'ai besoin d'aide, si vous me laissez tomber, c'est de la non-assistance à personne en danger et j'exige de l'aide". Elle m'a regardée, stupéfaite. J'étais très en colère, j'avais l'impression qu'on m'abandonnait et je ne voulais pas qu'on m'abandonne.»

(J., usagère, 64 ans, 30/07/2013).

Ces situations, comme de nombreuses autres, invitent à souligner la nécessité de travailler, avec l'utilisateur, la fin de la relation d'aide. Au même titre que sa construction, la rupture du lien doit être, dans la mesure du possible, anticipée en préparant avec l'utilisateur le relais vers un collègue, si ce dernier s'avère nécessaire.

Notons enfin qu'en règle générale, la fin de la relation est initiée par l'utilisateur, lui-même, lorsque sa problématique est résolue et qu'il n'a plus d'attentes envers le centre fréquenté ou l'assistant social rencontré. La majorité des usagers le disent d'ailleurs : dès que leur situation se stabilise, ils préféreront rompre le lien avec l'institution sociale. Parfois aussi, des usagers suspendent un suivi parce qu'ils n'ont pas tenu compte d'un (des) conseil(s) adressé(s) par l'assistant social et éprouvent de la culpabilité au point de préférer interrompre le lien plutôt que de se confronter aux possibles déception et/ou mécontentement du professionnel : *« Des fois, je ne continue pas avec les assistants sociaux parce que je n'ai pas fait ce qu'ils m'ont dit de faire. Alors j'ai peur d'y retourner. Tu comprends ? Il m'a aidé, il m'a dit quoi faire, et moi je n'ai rien fait. Alors, j'ai des fois... Je recule.»* (T., usagère, 52 ans, 24/05/2013). Ce type de situation peut échapper à la compréhension des assistants sociaux : ils n'ont pas nécessairement accès au ressenti des usagers et à leur éventuel malaise.

CONCLUSION

« L'imprévu est présent dans chaque contact avec les usagers: le fil conducteur de la relation d'aide est de s'interroger sur sa posture et ses limites pour chaque usager. »

(Y., professionnel, groupe de travail 08/12/2014).

Devant la variété des situations analysées, des cadres institutionnels rencontrés ou des philosophies défendues, il semble impossible de dégager une posture professionnelle idéale et systématique. Si notre époque tend, au nom de l'efficacité, à standardiser les actes professionnels, le travail social, pour rester efficace, doit préserver son caractère protéiforme. En ce sens, pour les AS rencontrés, *« agir au cas par cas »* s'impose comme principe élémentaire de la construction de la relation d'aide.

Dès lors, face aux usagers, les professionnels sont amenés à, sans cesse, interroger leur posture et les effets de leurs actes sur chacune des personnes rencontrées : *« Il n'y a pas une situation, il y en a cent mille. L'importance de la communication est de vérifier si on est sur la même longueur d'onde. »* (T., professionnelle, groupe de travail, 18/03/2015). Ils doivent également mesurer leurs propres limites et, le cas échéant, les communiquer à l'utilisateur pour qu'il puisse adapter ses attentes. Et, lorsque le professionnel parvient difficilement à clarifier son positionnement individuel, l'équipe peut constituer une ressource précieuse pour prendre du recul sur la situation, penser et valider collectivement la posture adéquate à adopter face à l'utilisateur et dégager les ressources à mobiliser pour l'aider.

Quant à l'autonomie vers laquelle devrait conduire *in fine* le travail social, elle gagne elle aussi à être relativisée au cas par cas, selon les moyens réels dont disposent les professionnels et les ressources propres à chaque usager : *« Parfois c'est de l'autonomie à toute petite échelle : c'est une grande victoire si la personne peut être autonome pour accomplir une petite tâche. Le terme autonomie est grand mais il peut se rapporter à de toutes petites choses. »* (H., professionnelle, groupe de travail, 02/03/2015). ▶



Une publication de la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB),
49 rue Gheude • 1070 Bruxelles

Editrice responsable : Céline Nieuwenhuys
Auteurs : Alexia Serré et Justine Vleminckx, chercheuses
Direction scientifique : Hugues-Olivier Hubert
Relectures : Paul Hermant, Hugues-Olivier Hubert, Betty Nicaise
Mise en page : Hanna Dupont
Photo de couverture : scénographie « Paroles d'usagers »,
une co-production de Cécile Hupin, Guillaume Istace, la FdSS et le CBCS
(Photographe : ©Alain Willaert).

Avec le soutien du FE.BI, des cabinets des Affaires sociales
COCOM, COCOF et de la Wallonie.

Tous droits réservés • Achevé d'imprimer octobre 2015 • Dépôt légal octobre 2015





Avec le soutien du FE.BI, des cabinets des Affaires sociales
COCOM, COCOF et de la Wallonie.