



LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION #05



“ #05
LES RÉALITÉS
DE L'USAGER ”

REGARDS CROISÉS USAGERS ET
TRAVAILLEURS SOCIAUX

Novembre - Décembre 2015

Une publication de la Fédération des Services Sociaux
Auteurs: Hugues-Olivier Hubert, Alexia Serré & Justine Vleminckx



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

Depuis 2013, la FdSS s'attache à croiser les regards des professionnels et des usagers du travail social. Pour cette cinquième livraison, *Les Cahiers de la Recherche'action* nous invitent à déconstruire la notion même d'usager de services sociaux et à explorer les effets produits par l'assignation de cette étiquette particulière. Ce processus de catégorisation sociale implique une réduction du réel, une simplification, parfois douloureuse, du vécu. *À contrario*, le recueil et l'analyse de témoignages montrent toute la pluralité des trajectoires des personnes qui franchissent les portes d'un centre d'aide sociale. Si ces *réalités de l'usager* sont essentielles pour la pratique du travailleur, elles se heurtent aux logiques managériales du rendement qui, chaque jour, grèvent le travail social.

Interroger la notion d'*usager* en tant que catégorie sociale implique également de prendre en compte qu'elle est le produit de rapports sociaux inégaux. Il s'agit d'un enjeu essentiel en regard des modèles politiques actuels qui entendent lutter contre la pauvreté tout en s'abstenant de toute réflexion sur les mécanismes structurels qui la produisent. La pauvreté est désormais individualisée. Elle n'est plus pensée comme la conséquence d'une répartition inégale des richesses mais comme un accident, ou une faute, dans une trajectoire biographique.

Cette recherche réaffirme l'intérêt de croiser, de manière non hiérarchisée, l'expertise du travailleur social, le savoir de l'usager et l'analyse sociologique. Cette confrontation des savoirs ouvre à des formes de travail social ancrées dans une double compréhension : celle des mécanismes structurels de production de la pauvreté et celle des réalités vécues par les personnes y étant confrontées. En bref, il s'agit de renouer avec les visées politiques et pédagogiques du travail social qui, dans le contexte idéologique ambiant, est trop souvent cantonné à une seule fonction palliative.

Sébastien Lo Sardo,
Forum Bruxellois de lutte contre la pauvreté.

INTRODUCTION

« Pourquoi usager ? Ça fait un peu vieux kleenex, non ? »

Au cours de cette recherche, on nous a à plusieurs reprises interrogés sur l'utilisation du terme « usager ». Pourquoi pas « bénéficiaire », « ayant droit » ou encore « client » ? Les mêmes questions se posent en ce qui concerne les termes de « pauvres », « précaires », « démunis » ou encore ceux d'« exclusion », de « désaffiliation », de « vulnérabilité sociale »...

I l n'est pas inutile de débattre de ces notions, tant elles reflètent des conceptions diverses de la justice sociale, ainsi que des publics, des services et des politiques de l'action sociale. Toutefois, ce débat risque bien d'être sans fin et il n'est pas certain que les mots, aussi justes soient-ils, puissent modifier grand-chose aux situations concrètes vécues par les personnes qui sollicitent l'aide d'un service social. Or, c'est ce vécu qui nous intéresse ici. Nous avons retenu le terme d'« usager » pour parler de ceux qui font usage des services sociaux parce que, même s'il ne fait pas l'unanimité, c'est celui-ci qui est le plus fréquemment mobilisé par les travailleurs des centres de service social qui ont participé à notre recherche.

Lorsqu'une personne franchit le seuil de l'accueil puis la porte du bureau d'un travailleur social, elle entre par la même occasion dans cet ensemble des « usagers des services sociaux ». ▶

« Usager ça me fait penser à "un mouchoir usagé" »

« Quand je parle ici, j'utilise le terme usager mais quand je parle avec l'extérieur, les gens me parlent plus de clients. Le terme client est plus associé à une logique managériale »

« Tu peux très bien dire qu'avec le mot "usager", c'est aussi une relation de service. Quand on dit, faire usage »

(Professionnels, groupe de travail, 18/03/2015)

1. LES CATÉGORIES SOCIALES : UNE FICTION DONT LES EFFETS SONT RÉELS

Au quotidien, nous rangeons les gens que nous croisons dans des catégories sociales, en fonction de critères aussi divers que le sexe, l'âge, l'origine sociale ou ethnique, la profession, etc. Ces opérations de classement, intuitives et le plus souvent inconscientes, nous sont utiles pour ordonnancer la réalité sociale qui nous entoure et pour nous y situer. Elles produisent des groupes qui sont des fictions dans la mesure où ces classements procèdent par simplification. Elles tendent à effacer la diversité qui fait la complexité du réel, au profit de profils-types.

Aussi fictives qu'elles soient, ces catégories sociales produisent des effets réels. Elles sont agissantes et participent concrètement à la production du social. Elles font l'objet de projections multiples. On y projette des représentations, une épure de traits descriptifs, que l'on généralise à l'ensemble des individus qui constituent une catégorie spécifique, et ces représentations forgent notre sentiment de connaître ce type de personnes. On « sait » spontanément ce qu'est un jeune, un médecin, etc... ou, à tout le moins, on en a une idée globale. On y projette aussi des valeurs car ces prénotions

s'accompagnent bien souvent de préjugés positifs ou négatifs qui renforcent nos sentiments de proximité ou de distance, de familiarité ou d'étrangeté, de confiance ou de crainte, de respect ou de dédain, d'admiration ou de répulsion. Socialement, ces catégorisations font apparaître une hiérarchie. L'appartenance à l'une ou l'autre catégorie vous classe dans l'échelle sociale, vous attribue un statut plus ou moins enviable et vous confère plus ou moins de gratifications, d'autonomie, de pouvoir, de prestige, de capitaux. Enfin, on y projette aussi des attentes en termes de rôles. On s'attend à ce qu'en

fonction de sa catégorie sociale (son sexe, son âge, sa profession, sa classe sociale, ...), un individu adopte des schémas de comportement particuliers. Qu'un médecin reçoive ses patients en bleu de travail ou qu'un garagiste change un joint de culasse en blouse blanche paraîtrait pour le moins incongru. Ces catégorisations sociales nous permettent donc d'appréhender la réalité sociale qui nous entoure, mais aussi de nous y positionner, de définir nos propres appartenances, nos statuts et d'anticiper les attentes sociales à notre égard afin de jouer au plus juste les rôles que l'on pense devoir tenir. C'est à elles que nous nous référons pour définir nos identités sociales.

Bien entendu, à notre époque, ces catégorisations sont moins contraignantes que dans les sociétés traditionnelles. Nous sommes loin des systèmes de castes ou des ordres féodaux. Nos appartenances sont plus libres et multiples, nos identités sont plurielles, et les rôles qui y sont associés sont moins strictement définis. Plus nos insertions, plus nos appartenances sont multiples et plus les identités par lesquelles on peut se définir sont plurielles. À l'inverse,

plus nos insertions sont faibles, plus la palette de référents identitaires se réduit et plus nos libertés de se référer à telle ou telle identité s'étiolent. Ces dernières s'imposent davantage et peuvent devenir plus pesantes, contraignantes.

1.1. « On est des cas sociaux... » : l'identification, l'acceptation, l'entre-soi

Pour des personnes dont les liens à l'emploi, les liens familiaux, les liens aux réseaux de sociabilité sont fragilisés, voire rompus, l'identification à la catégorie « usager » peut s'avérer très importante, parfois même la seule à laquelle se référer pour définir leur appartenance et leur positionnement dans la société.

« On est en groupe, on sort. Et puis, il y a des bas budgets et [ici au centre] ils ne demandent pas énorme... Comme on est des cas sociaux.... Je n'ai jamais vu un riche venir ici (rire). On est tous du même niveau. [...] C'est des gens qui sont tous dans la même situation, qui ont juste de quoi vivre, de quoi manger »

(B, usagère, 36 ans, 25/09/2013)

Certains vont adhérer à cette étiquette et l'intérioriser presque sans réserve. Elle fait partie d'eux-mêmes et les constitue. Ils se définissent comme « cas social », comme « usager ». Ceci ne signifie pas pour autant que cette identification est indolore pour tous.

On constate que l'histoire de vie des personnes, leur parcours antérieur, leur situation au moment de l'entretien, ainsi que leur lecture des réalités sociales et politiques influencent considérablement leur posture.

Une minorité assume cette identité de manière presque décomplexée. Il s'agit le plus souvent de personnes qui, dès leur enfance, ont grandi dans une famille déjà confrontée à la pauvreté et qui, par l'effet de la reproduction sociale, ont hérité de cette condition. Il s'agit aussi de personnes qui, sans pour autant provenir d'un milieu défavorisé, témoignent d'un long parcours dans la précarité et qui recourent aux services sociaux depuis de nombreuses années. Il s'agit aussi parfois de personnes qui développent un point de vue critique à l'égard des réalités sociales, économiques et politiques, qui dénoncent les inégalités sociales et qui,

en mobilisant le registre de la justice sociale, s'affirment en sujet de droit davantage qu'en quémendeur de charité.

« Pour moi, une personne dans la misère a le droit d'être aidée. On n'a pas le droit de la laisser là, se débrouiller seule. Pour moi c'est ça. Je trouve qu'on a des lois et bien on a des droits aussi et c'est comme ça... S'il y a des services qui existent, c'est pas pour rien. Je trouve que s'il y a des SDF ou quoi, il faut les aider. On ne peut pas les laisser. Ils y ont droit. [...] Et puis on a le droit de savoir que ça existe aussi. [...] Et c'est ça le problème, hein ! Il y a la moitié de la population qui sont dans les problèmes et qui ne savent pas que ça existe... Ou qui ne veulent pas savoir que ça existe. Parce que je crois aussi que faire le premier pas c'est difficile »

(E., usagère, 45 ans, 12/07/2013)

Certains considèrent qu'accepter leur situation, s'y adapter est le plus sûr moyen pour être en paix avec soi-même et ne pas sombrer dans la folie que générerait le combat psychologique contre cette étiquette d'usager : *« J'accepte n'importe quelle situation. J'essaie en tout cas. Quand je discute avec les gens, je leur dis toujours : "Tu dois d'abord accepter ta situation. Tant que tu n'acceptes pas ta situation, tu ne seras pas en paix avec toi-même". Tu dois accepter. [...] Parce que je vois des gens autour de moi qui n'acceptent pas leur situation, qui essaient de lutter, et ils ont des problèmes psychologiques. Moi, je n'ai pas envie d'être comme ça. »* (B., usager, 33 ans, 12/08/2013).

D'autres encore vont mobiliser cette identification comme une ressource, un moyen de se rattacher à un ensemble qui donne une dimension collective au vécu individuel. La conscience de partager avec d'autres les mêmes conditions sociales permet notamment de réduire quelque peu le poids de la honte et le sentiment d'être le seul responsable de sa situation.

Et puis, se définir avec d'autres comme usagers et se reconnaître mutuellement comme tels, permet de baliser des espaces d'«entre-soi» où peuvent s'entretenir des relations sociales sans crainte d'être déconsidéré.

« [R] : Oui, là, on sait qu'on se ressemble, qu'on est tous plus ou moins dans les mêmes situations difficiles de la vie. Quand on est là, on sait qu'on a tous besoin d'une aide, un truc humain des fois, l'écoute, des activités pour sortir du quotidien. Ça aide énormément. [...] Ce qui aide, le plus important, c'est la Maison. Ce n'est pas l'origine, la situation, parce que quand on se retrouve ici, on est tous pareils.

[Q] : Est-ce que dans votre entourage, vous avez des personnes qui pourraient vous aider ?

[R] : Dans mon entourage ? Oui, je connais quelques personnes... mais qui travaillent, qui n'ont pas le temps. Et puis, je suis intimidée. Il y a des gens que je connais et que j'aime beaucoup ; mais ils ne savent pas que je ne sais pas bien écrire. C'est toujours un complexe. Et alors, quand je viens ici, c'est toutes les femmes qui sont comme moi, qui ont du mal à écrire » (B, usagère, 36 ans, 25/09/2013).

Cette dame qui, plus haut, se définissait comme appartenant au groupe des « cas sociaux », parle de « son » centre en l'appelant « la maison ». Par cette expression, elle témoigne d'un sentiment de sécurité associé au centre. Elle s'y sent bien, mieux qu'à l'extérieur. Elle y fréquente la permanence sociale et participe aux activités collectives. Les individus qu'elle y rencontre sont « comme elle » et cette représentation la rassure. Pour elle, « la maison » offre un espace particulier qui protège les « cas sociaux » du regard trop souvent négatif qui, au dehors, pèse sur eux. Elle y associe un lieu précis dans lequel elle peut « vivre avec », en compagnie de ceux qu'elle considère comme des semblables, mères au foyer « *très isolées* », « *surendettées* », « *illettrées* » et de même origine. Pour elle, le centre constitue une opportunité de quitter « sa maison », son « chez soi », dans lequel on se « *coupe du monde* » pour entrer dans « *la maison* », un « *entre-soi* » qui ouvre au monde. Il représente un espace de sociabilité à l'intérieur duquel la création de lien est rendue possible.

Le centre devient un espace d'identification où des personnes échangent, se reconnaissent et développent un sentiment d'appartenance au groupe et/ou au lieu. Plusieurs éléments concourent à la création de cet « entre-soi » : l'ancrage et l'appartenance du centre à un quartier spécifique, le multilinguisme de certains travailleurs sociaux, la participation de l'utilisateur à des activités collectives, la fréquentation régulière du centre et la socialisation de l'utilisateur au lieu ou encore, la pauvreté du réseau social et/ou le poids du stigmate auxquels l'utilisateur peut être confronté hors du centre.

Dans l'un des centres wallons étudiés, le sentiment d'« entre-soi » est entretenu par le dispositif d'accueil mis en place. Dès l'entrée dans l'établissement, une affichette invite à se rendre dans l'« espace accueil-café », situé au premier étage. Là-haut, les usagers se retrouvent autour d'une table sur laquelle se trouvent café, thé, eau, biscuits. Parmi eux, se mêlent trois à quatre bénévoles chargés d'accueillir chaque personne et de l'inscrire sur une liste de présence.

Usagers et bénévoles discutent dans une atmosphère familiale. Ils évoquent l'actualité, s'écoutent et s'échangent l'un ou l'autre conseil. L'espace d'accueil offre un lieu de sociabilité où se joue d'emblée la relation d'aide entre, d'une part, les usagers et les bénévoles et, d'autre part, les usagers eux-mêmes.

« Je connais un centre à H. et c'est tout à fait différent d'ici. Il y a un coin avec des trucs. Chacun arrive et se sert. Mais chacun a son clan. Alors qu'ici, tout le monde est réuni en même temps. On parle de nos problèmes. De ce qu'on a fait sur la journée et tout ça. [...] C'est de là que je connais deux voisins qui habitent dans ma rue. [...] Alors on s'entraide. [Par exemple,] pour les colis alimentaires, les choses qui ne m'intéressent pas, je les donne plutôt à l'un ou à l'autre. Tout le monde est là et se parle un peu de leurs problèmes et tout ça, et on essaye de régler les problèmes » (V., usager, 41 ans, 31/03/2014).

Pour les personnes sans-abri en particulier, se retrouver entre-soi

à l'accueil café d'un service social permet également d'échapper à la « honte sociale » générée par le regard des « autres ». Comme l'évoque Goffman, l'une des tactiques de l'« individu stigmatisé » consiste à éviter les situations d'interaction avec un « individu normal » tant celles-ci sont génératrices de malaise et d'angoisse. Parmi « les siens », « il peut faire de son désavantage une base d'organisation pour sa vie, à condition de se résigner à la passer dans un monde diminué »¹. L'espace d'accueil offre non seulement une protection matérielle – l'utilisateur est à l'abri, au chaud, il reçoit à manger et/ou à boire – mais également, une protection symbolique contre les situations d'humiliation dont il est l'objet dans la rue : « J'aime pas m'asseoir à la gare. Les gens me voient. Je me cache ici. Je n'aime pas rester dehors, comme une victime. Les gens passent et passent. C'est ça qu'on gagne avec l'Asbl : on nous cache. On cache les sdf. On ne reste pas dans la rue. C'est mieux » (E. usager, 31 ans, 21/11/2013).

1 Goffman E., 1975 (1963), *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Editions de Minuit, p.33.

« C'est à peu près comme ma famille, on se connaît depuis longtemps, à peu près tout le monde... je dis la vérité... On se cache pour oublier des choses, on se sent bien ensemble, c'est mieux que d'autres lieux... On se sent bien, on est aidé... [...] On se plaint, on se connaît... [...] C'est de ça qu'on a besoin, d'être protégé. Ma famille, je voulais qu'elle vienne une fois par semaine pour boire le café ici mais ils ont honte de rentrer, ils n'aiment pas...»

(N., usagère, 50 ans, 12/09/2013)

Ce dernier extrait d'entretien illustre bien la pluralité des positionnements. Si, pour la dame qui témoigne, le centre et ses usagers offrent un cadre où elle se sent bien, « comme en famille », il en va tout autrement pour sa propre famille qui souhaite rester à l'écart du centre pour éviter la honte que générerait leur identification au public des usagers.

1.2. « L'usager que je ne suis pas »

Les catégories sociales s'articulent aux processus de distinction mis en évidence par Bourdieu². Elles se donnent à voir concrètement dans des répartitions inégales de capitaux économiques, sociaux, culturels et symboliques, ainsi que dans la production de cultures, d'habitus, propres à chaque catégorisation. En fonction des catégories sociales auxquelles nous nous identifions, nous adopterons des manières différentes de nous exprimer, de nous tenir, de nous habiller, de nous manger, de nous préoccuper de notre corps, de sa forme et de ses formes ; nous aurons des perceptions différentes du monde, des coutumes, des valeurs, des pratiques, des aspirations différentes. L'habitus constitue une « véritable boussole interne qui nous permet de nous orienter dans l'espace social », de nous identifier, d'affirmer nos appartenances sociales tout en nous distinguant d'autres catégories sociales.

2 Bourdieu P., 1979, *La distinction. Critique sociale du jugement*, Paris, Minuit, 670 p.

Dans les salles d'attente ou d'accueil des centres, nous avons abordé des personnes qui refusaient d'être assimilées à la catégorie « usagers » : *« Mais c'est pas ça. Je sais bien que je suis dans le besoin, je suis dans l'aide. Mais c'est pas parce que je suis dans cette situation que je dois avoir l'air de certaines choses!... »* (O., usager, 36 ans, 03/12/2013). Le seul fait d'être abordés par l'équipe de recherche en tant qu'« usagers de service social » amenait certains à justifier leur présence et à se distinguer de la catégorie dans laquelle nous les classions. Ainsi, après avoir manifesté son intérêt pour notre étude, une dame âgée avait finalement refusé d'y participer, en avançant l'argument suivant : *« C'est intéressant mais vous savez je ne pense pas que je peux vous aider. Je ne venais ici qu'avant, quand mes enfants étaient enfants, à la consultation de l'ONE. Aujourd'hui, je ne viens plus; sauf maintenant parce que je ne comprends pas un papier concernant la pension de mon mari. Vous devriez interroger les femmes, jeunes avec des enfants. Elles ont vraiment des problèmes et viennent souvent voir l'AS »* (Propos d'une usagère rencontrée hors interview, 08/11/2013).

Les représentations liées au lieu varient considérablement en fonction de l'individu lui-même, de sa lecture de l'aide sociale et de sa familiarité avec le centre. Ici, par exemple, parce qu'elle fréquente ponctuellement le lieu pour des formalités administratives, l'usagère assimile le centre à une administration : elle y cherche un service. Mais, selon elle, ce même lieu devient, pour les « femmes, jeunes avec des enfants » un « service social » parce qu'elles sont « vraiment » confrontées à des problèmes et sollicitent fréquemment l'aide de l'assistant social. L'acceptation ou non de l'étiquette « usager » varie également selon le type de problématique déposée et le type d'aide sollicitée dans un centre. Lorsqu'ils viennent pour une aide matérielle – comme par exemple, la distribution de colis alimentaires –, pour une aide de première nécessité qui révèle une dépendance importante, les usagers témoignent d'un sentiment de honte beaucoup plus affirmé que lorsqu'ils viennent pour un conseil ou pour résoudre une difficulté administrative.

À cette distinction entre les usagers et les autres – ceux qui n'ont pas besoin de recourir à l'aide

sociale –, peuvent se superposer de nouvelles distinctions au sein même de la catégorie des usagers. De nouveaux critères de classement entrent alors en jeu, qui font apparaître de nouveaux « nous » et de nouveaux « eux ». Certains mobilisent la provenance pour distinguer les « usagers belges » et les « usagers étrangers » ou encore les « usagers du quartier » et les autres. D'autres mobilisent la langue pour distinguer les « usagers qui s'expriment en français » et les autres. D'autres encore distingueront les « usagers de longue date, les habitués » et les « usagers récents, les nouveaux venus ». Certains s'affirment comme « usager légitime », se distinguant des « usagers profiteurs », d'autres se présentent comme « usager investi, volontaire, actif, qui souhaite s'en sortir », à la différence des « usagers consommateurs, passifs », « qui n'essayent pas... ». Par un « détournement du discrédit »³, certains revisitent ainsi le distinguo entre « bons et mauvais pauvres », parfois avec virulence.

« Après, ils mélangent tout. Je pense qu'ils devraient bien placer les gens. Il y a des gens qui sont des tox dépendants, des tox alcooliques, des gens qui sont sortis de prison, qui sont séparés de leur femme. Moi, je pense qu'il devrait y avoir une place pour chacun. Je ne sais pas si c'est trop en demander... Mais eux, ils mélangent tout. Et maintenant, on doit partager les poubelles. C'est comme si tu mettais le papier et le verre dans un même sac... Et moi, ça, ça me blesse. Je suis quelqu'un qui suis bien capable de gérer mes choses. Je suis quelqu'un d'intelligent, je me trouve intelligent. J'aime ma personne. Je ne me laisse pas aller. Dès que je suis par terre, je me lève et je suis comme un chien combattant ! C'est ça [être mélangé] que je trouve un peu chiant... »

(O., usager, 36 ans, 03/12/2013)

3 Paugam S., 2009 (1991), *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, p.201..

La distinction s'incarne parfois physiquement dans l'espace. Dans un des centres où nous avons rencontré des usagers, deux espaces sont organisés : d'une part, un espace plus généraliste destiné à recevoir un public hétérogène aux problématiques variées, venus pour un suivi individuel ; d'autre part, au sous-sol, « la consigne » où l'on offre chaque matin aux personnes sans-abri, du café, l'accès aux toilettes et un lieu pour stocker leurs affaires. Pratiquement, cette organisation de l'espace répond à la nécessité de gérer les flux et les demandes dans un centre où les problématiques traitées tout comme les services offerts sont multiples. Le découpage des lieux permet de « dispatcher » les usagers de façon plus optimale dans les espaces appropriés à leur demande. Mais, ce faisant, la configuration de l'espace accentue l'« étiquette sdf » accolée à l'usager : descendre au sous-sol vous classe d'emblée parmi les « sans » : sans-domicile, sans-papiers, etc. Par cette configuration,

l'espace physique agit comme une actualisation, un rappel permanent des logiques de catégorisation sociale.

« La consigne ? C'est pour les illégaux, pour les idiots, pour les imbéciles... Ah oui, c'est pas pour les personnes normales. Quelque chose comme ça. Je ne veux pas insulter mais c'est la vérité. Ils sont tous anormaux. Je suis peut-être la seule un peu plus normale!... Quoique... je ne suis pas normale! » (N., usagère, 50 ans, 12/09/2013).

Ce « *je ne suis pas comme les autres... encore que* » traduit le « *double conflit d'identification* », évoqué par De Gaulejac⁴. Selon ce sociologue français, lorsque des individus partagent les mêmes conditions de vie, ils développent, entre eux, un sentiment de solidarité et d'empathie : « Je comprends ce que tu vis parce que je le vis aussi ». Le regard institutionnel va réifier ce sentiment en enfermant les individus dans des catégories administratives qui peuvent s'avérer stigmatisantes.

4 De Gaulejac V., 2008 (1996), *Les sources de la honte*, Paris, Desclée de Brouwer, p. 289.

En réaction, l'individu peut chercher à se distancer de « *ce qu'il est, c'est-à-dire [de] ceux qui sont comme lui, [du] groupe auquel il appartient* »⁵. Il est alors tenté de se rapprocher de ceux « *qui représentent la norme, le pouvoir, la réussite* »⁶ mais en s'en rapprochant il prend le risque de se confronter à leur regard stigmatisant. L'individu est alors placé devant un dilemme: à la fois, il a honte d'être comme ses « semblables », mais s'en détacher peut le confronter encore davantage à la honte.

En d'autres lieux, alors même que la philosophie du centre prône plutôt l'ouverture et la mixité et que le dispositif d'accueil souhaite éviter « les barrières qui distinguent », les catégorisations peuvent jouer d'elles-mêmes et induire une homogénéisation des publics que l'on pourrait qualifier de « quasi-naturelle ». Lorsqu'un restaurant social est surtout fréquenté par des personnes âgées, les jeunes auront plus de mal à s'identifier au lieu et ils auront tendance à s'orienter vers un

autre service. Lorsqu'un accueil conçu comme un espace-café – pourtant en principe ouvert à tous – est surtout fréquenté par des sans-abri, l'usager qui se présente pour une tout autre problématique pourra se sentir « comme un cheveu dans la soupe », « pas à sa place »; surtout si personne n'est présent pour l'accueillir et l'orienter. Dans un lieu comme celui-là, il est fréquent que les usagers eux-mêmes développent une vision tronquée du centre, qu'ils perçoivent comme spécialisé pour un type de problématique, un type de population.

« Quand je me suis vue arriver [ndlr: pour la première fois à l'accueil], habillée comme je suis habillée, je me suis dit: "Mais qu'est-ce que je fais ici? Il y a des gens qui ont plus de problèmes que moi!". Quand je suis arrivée, je me suis dit: "Est-ce que c'est bien ici?" Parce que j'avais l'impression en fait que c'était plus un... Oui, un refuge pour les sans-abri. Apparemment, il y a des gens qui viennent ici pour utiliser les toilettes, pour pouvoir se laver... Il y avait un monsieur qui

5 Ibidem.

6 Ibidem.

était là avec sa tente pliée. Et je me suis dit, ce monsieur est un sans-abri, il a plus de problèmes que moi parce que lui il n'a même pas de logement... Je me suis dit: "Mais en fin de compte, est-ce que je suis bien à ma place?". Et puis, je me suis dit: "Oui, tu es à ta place! Ce n'est pas parce que tu es habillée comme ça... Les vêtements, tu les avais déjà avant... Mais les problèmes, ils sont là aussi!". Donc, heu... Je me suis dit: "OK". [...] Je suis partie du principe que j'ai des problèmes. Il faut que ça se règle. Si on est vraiment dans les problèmes, on met sa fierté de côté et on y va. Si ce centre existe, c'est pour aider les gens... Et j'en ai besoin. C'est pas comme si j'arrivais à me débrouiller autrement. Donc, on met sa fierté de côté et on y va (G., usagère, 31 ans, 29/10/13).

Ici, et comme l'évoque De Gaulejac, le sentiment de honte émane précisément de la « *confusion extrême* » dans laquelle est placé l'individu « *entre ce qu'il est dans le regard des autres et ce qu'il est pour lui-même* »⁷. Pour cette usagère, être confrontée, dès l'entrée,

à une population dont elle estime les besoins plus importants que les siens crée cette confusion jusqu'à remettre en question la légitimité de sa propre présence. Par la suite, cette dame explique que ce n'est que lorsqu'elle sera reçue par une accueillante qui « validera » sa présence qu'elle se sentira légitimement à sa place. Il lui faudra néanmoins « *mettre sa fierté de côté* » en s'asseyant parmi une population dont elle cherche à se distinguer. Comme pour préserver son quant-à-soi, elle se plongera dans son livre sur la franc-maçonnerie en attendant d'être reçue par l'assistant social.

Entendons-nous bien, le fait d'être « usager » n'est pas en soi (ou en substance) honteux. C'est la violence des représentations sociales qui pèsent sur cette catégorie qui rend cette dernière susceptible de générer la honte dans le chef de ceux qui en portent l'étiquette. Bon nombre d'ailleurs se montrent très critiques à l'égard du regard souvent méprisant, condescendant, désapprouvateur, jugeant, qu'ils sentent peser sur eux.

7 Ibidem.

« C'est toujours la même histoire et c'est comme ça partout. Dès que vous avez de l'argent on vous respecte, on est correct avec vous. Mais dès lors que vous êtes une personne défavorisée ou connue comme défavorisée, on ne vous respecte plus. On devient comme un animal. C'est comme un cheval de course : un très bon cheval de course qui a gagné autant, on va toujours le respecter. Un mauvais cheval qui fait des fautes et tout ça, on va... Il est bon pour l'abattoir ! Un humain, ça reste un humain. Ils ne doivent pas dormir à la rue. Nous ne sommes pas des animaux ! On doit être traité comme un humain. C'est quand même juste ce que je dis, non ? Je ne dis pas qu'on nous traite comme un animal ; mais qu'on nous fait passer parfois pour des idiots » (R., usager, 46 ans, 13/06/2013)

Au cours des entretiens que nous avons menés, cette référence à l'humain est revenue fréquemment, rappelant avec force notre appartenance commune à cette catégorie, universelle s'il en est, que représente l'humanité, comme pour transcender toute forme de distinction et tout clivage.

1.3. Tenir son rôle, bon gré, mal gré...

Que l'on accepte d'être catégorisé comme usager ou que l'on résiste à cette étiquette ; que l'on s'identifie sans distinction au groupe des « cas sociaux » ou que l'on affirme son appartenance à une (sous-)catégorie particulière d'usagers, distincte d'autres sortes d'usagers ; la rencontre avec un assistant social

exigera, bon gré, mal gré, d'adopter les rôles attendus dans la position de « demandeur d'aide ».

D'un côté, il s'agit d'intéresser l'assistant social, de l'émouvoir aussi, de le toucher afin qu'il accepte d'apporter son aide. Mais, dans le même temps, il convient de ne pas en faire trop, pour ne pas provoquer le dégoût, ne pas paraître trop « déstructuré », trop « irrécupérable » et ôter à l'assistant social toute envie de s'occuper de vous.

Quelques usagers estiment que l'authenticité est l'attitude la plus adéquate à adopter.

« Je suis resté tel que je suis. Si les gens estiment qu'ils doivent se donner un air malheureux pour mieux passer... Si je peux leur faire passer

un message, c'est que cela ne sert à rien. Vous restez tel quel, vous expliquez votre situation. Pas besoin de pleurer ou de faire son Caliméro. [...] Moi je rentre dans les conditions [de l'aide] alors, pourquoi j'aurais menti? [...]» (R., usager, 40 ans, 31/03/2014).

D'autres expliquent combien l'équilibre à trouver dans la « mise en scène » du rôle de demandeur reste subtil. La présentation de soi constitue un enjeu réel.

Même si l'on doit continuer à le déplorer, la pauvreté reste une condition perçue socialement comme peu respectable. Faire état de son (ses) problème(s), exprimer son (ses) besoin(s), se positionner en demandeur d'une aide sociale expose l'usager à un déficit de respectabilité. Or, ce qu'il attend de l'assistant social, c'est d'être respecté dans ce qu'il est, en tant que personne, quels que soient ses manques. La quadrature du cercle consiste alors à se présenter comme « normal » (respectable) tout en faisant comprendre que sa situation est suffisamment anormale pour justifier une demande d'aide.

«[R]: Il ne faut pas se cacher la réalité: on est en demande. C'est soit ça, soit je crève de froid! Pour dire la vérité, là j'ai un chapeau sur la tête. C'est gratuit? Non, tu fais semblant! Mettre un chapeau, c'est faire comme si tu étais normal, parmi les normes. Pour voiler la réalité... [...] Parce que je dois être présentable devant l'AS. Si tu n'es pas propre physiquement, tu n'es pas propre dans ton esprit. Quand tu te sens plus présentable, au moins, là, tu fais semblant que tout va bien.

[Q]: Et pourtant, l'AS, elle est là pour vous aider, non? Elle sait que tout ne va pas spécialement bien pour vous?

[R]: Oui, elle le sait. Mais je fais un effort. [...] Le lundi, on peut aller chercher des vêtements [ndlr: au vestiaire] pour paraître au moins humain. Même si tu n'as pas à manger, si t'es propre, c'est quand même une satisfaction... spirituelle, psychologique» (B., usager, 34 ans, 21/10/2013).

Chacun se fait une idée de « la bonne façon de se comporter » face à l'assistant social.

«Oui, Oui! Beaucoup le savent! Moi je sais. Il y a une façon de

se comporter. Si tu te comportes comme je pense être la meilleure des façons, tu n'auras jamais de problème avec lui [l'assistant social] (A., usager, 34 ans, 13/12/2013).

Il convient de respecter certaines règles, certains engagements, de faire preuve de bonne volonté ; de bon sens, d'intelligence aussi.

« Je connais un AS d'un CPAS, par exemple, s'il voit que vous ne parlez pas correctement, alors là, il va vous prendre pour un idiot et vous envoyer à un endroit qui n'est pas juste. [...] C'est comme un travailleur qui doit avoir du matériel: marteau, burin, disqueuse, scie sauteuse... Si la personne en face d'une assistante sociale n'a pas le matériel, c'est-à-dire le cerveau adéquat pour essayer de comprendre les choses, ça ne marchera pas. S'il comprend un petit peu et de mieux en mieux, l'AS va se dire: "OK, il fait un effort, on va l'aider correctement" » (R., usager, 46 ans, 13/06/2013).

Par la force de l'expérience, bon nombre d'usagers acquièrent une

telle connaissance du travail social, qu'on pourrait les qualifier de « proto-professionnels », pour reprendre la notion proposée par De Swaan⁸. La « proto-professionalisation » définit la diffusion de la connaissance d'un métier spécialisé du cercle strict des professionnels vers le cercle élargi de leur public (clients, patients, bénéficiaires, usagers). Sans pour autant devenir eux-mêmes des professionnels, mais au contact répété de ces derniers, les utilisateurs se forment progressivement au métier. Ils en acquièrent le vocabulaire, se familiarisent avec les méthodes, les techniques, etc.

Dans le domaine médical, on pourrait dire que, sans être eux-mêmes des médecins consultants, certains patients deviennent des spécialistes de la consultation, sont à même de formuler leur anamnèse, sont à même de décrire précisément leurs symptômes, proposent parfois des hypothèses de diagnostic, etc.

Dans le domaine des métiers de l'assistance, De Swaan écrit : « Les

8 De Swaan A., 1995, *Sous l'aide protectrice de l'état*, Paris, PUF, pp.327-328.

profanes bien informés présenteront leurs ennuis comme des problèmes destinés à un traitement spécifique et auront recours à l'aide professionnelle correspondant au mal ainsi défini. Les spécialistes de l'assistance, à leur tour, seront plus enclins à accepter le client qui fait sciemment appel à eux dans des situations où ils se sentent compétents»⁹.

« Si nous on est AS depuis un an, deux ans, certains usagers sont usagers depuis 20, 30 ans. Ils sont rôlés. [...] Ils connaissent les services sociaux et les ont expérimentés »

(Professionnel, groupe de travail,
18/03/2015)

Que l'on ne s'y trompe pas, tous les usagers ne sont pas des proto-professionnels rompus au métier de l'aide sociale, loin de là. Une proportion significative d'entre eux est dans un tel désarroi, parfois dans une telle souffrance

psychique, ils sont parfois tellement déstructurés, qu'ils se situent à mille lieues de cette rationalité « proto-professionnelle », présentent des difficultés à exposer leur trajectoire de vie de façon cohérente, font parfois état de demandes sans objet, farfelues ou impossibles à satisfaire. Dans ce cas, plutôt que de venir en appui aux travailleurs sociaux en formalisant des demandes qui les placent en position de compétence, ils peuvent générer un malaise profond chez les professionnels en les plaçant dans une situation où ils ont le sentiment de n'avoir rien d'autre à offrir qu'une écoute bienveillante et soutenante, pour maintenir le lien et éviter que les personnes ne sombrent davantage ou ne décompensent. Ce type de situation vient en quelque sorte « brouiller les rôles », tant ceux qui sont tenus par les usagers que ceux classiquement enseignés aux travailleurs sociaux. On sort du cadre classique, d'une sorte de routine. L'inattendu frappe à la porte et la relation se doit d'être continuellement réinventée. ▶

⁹ Ibidem. Voir aussi Trépos J.-Y., 1992, *Sociologie de la compétence professionnelle*, Nancy, PUN.

2. SI LES CATÉGORIES SIMPLIFIENT, LE RÉEL N'EN RESTE PAS MOINS COMPLEXE

Outre sa propension à effacer les particularités de chaque parcours personnel en généralisant des traits caractéristiques et globaux d'une catégorie sociale à l'ensemble des individus qui la composent, l'inconvénient majeur du processus de catégorisation est sa tendance à réifier les catégories sociales et à ignorer les conditions de leur production. Dès lors qu'elles existent, elles semblent exister en soi, par nature. Le processus de production s'invisibilise... Restent les catégories qui paraissent exister « en substance ».

La question qui se pose ici est celle de la production de la catégorie « usagers ». Pour y répondre, il nous faut explorer les différents facteurs qui conduisent des personnes à recourir à l'aide sociale et à rentrer peu ou prou dans cette catégorie des « usagers ».

Six grands ensembles de causes de la pauvreté peuvent être mobilisés, en fonction du niveau auquel on se réfère (*micro*, *méso* ou *macro-social*) et de l'imputation de ces causes (internes ou externes).

2.1. Interprétations microsociales des causes de la pauvreté

Le regard que la société pose sur les personnes qui recourent à l'aide sociale peut s'avérer particulièrement douloureux lorsqu'évoquant les causes de la pauvreté, l'attention se porte surtout sur la dimension micro, celle des trajectoires personnelles. Dans cet ensemble d'explications, la pauvreté est présentée comme un état individuel et, dans une histoire de vie particulière, comme la conséquence :

- soit (1) de la responsabilité de l'individu lui-même (imputation interne), à cause de ses mauvais choix, de manquements personnels, d'une vie dissolue, de son imprévoyance, de son oisiveté, de conduites à risque, etc.
- soit (2) de la fatalité, du mauvais coup du sort, de l'accident (imputation externe) qui frappe le cours de son histoire et le fait basculer.

Parmi les usagers, certains évoquent effectivement de mauvais choix antérieurs: «*Ce n'est pas une fierté d'être comme je suis. Il faut pas croire... J'ai pris un mauvais chemin quand j'étais jeune. J'en paye les pots cassés, et c'est de ma faute. La seule personne que je dois blâmer, c'est moi-même*» (R., usager, 40 ans, 21/03/2014). Parfois les travailleurs sociaux eux-mêmes soulignent les responsabilités individuelles: «*Ces personnes ont choisi aussi... de se marier, de faire ci, de faire ça. Il y a donc aussi une certaine inconsistance de leur part*» (Professionnel, groupe de travail, 25/03/2015).

Mais il est frappant de constater que la très grande majorité des usagers que nous avons rencontrés présente une histoire de vie marquée par un (ou des) coup(s) du sort: la survenance d'une maladie physique ou psychique pour soi ou pour un proche, une incapacité suite à un accident du travail ou un accident de la route, la perte d'un emploi, une faillite, une rupture, un veuvage, un incendie, une agression, etc.

« La roue tourne. Maintenant, je me suis retrouvé au chômage. Je recevais 1.400 € et mon appart' était à 600 € hors charge. Ça va encore. J'avais le moyen de payer mon appart'. Puis badaboum, chômage. Après un an, le chômage diminue, 100, 200 €. Automatiquement... Avant, j'allais au cinéma, je draguais une fille, j'allais boire un verre. Maintenant je ne sais plus le faire... Puis le CPAS... qui diminue, le loyer qui augmente... On ne suit plus ! Des fois, t'es là, certains deviennent fous ! »

(B., usager, 34 ans, 21/10/2013)

2.2. Interprétations mésosociales des causes de la pauvreté

Un second ensemble de causes évoquées se situe au niveau méso et interrogent la dimension collective. Dans cet ensemble d'explications, la pauvreté prend une dimension collective et concerne des groupes ou des communautés. Ici aussi :

- soit (3) on fera porter au groupe lui-même (imputation interne) la responsabilité de son exclusion ou de sa marginalisation (repli communautaire, ghettoïsation, socialisation divergente, sous-culture marginale ou déviante, culture ethnique ou culture de la pauvreté, etc.),
- soit (4) on pointera des phénomènes de discrimination (imputation externe) tels que stéréotypes, stigmatisations, ostracismes dont sont victimes certains groupes ou encore on évoquera l'érosion des liens familiaux, de socialité et de solidarité.

Parmi les personnes rencontrées, quelques-uns s'inscrivent dans une culture familiale marquée par une pauvreté qui se transmet de génération en génération.

Beaucoup présentent une trajectoire migratoire semée d'embûches et de discriminations diverses. Contre toute attente, l'un ou l'autre témoigne même avoir rencontré quelques travailleurs sociaux eux-mêmes porteurs de préjugés raciaux, ethniques ou culturels. *« Parfois, tu tombes sur certains assistants sociaux qui ont des préjugés, hein... Elles ne sont pas nombreuses ce genre de personnes. Mais parfois il y en a qui viennent stigmatiser l'homme de couleur. Tu vois ? »* (A., usager, 34 ans, 13/12/2013)

Si certains usagers peuvent compter sur le soutien de leur famille, de réseaux de proches ou encore sur une solidarité communautaire, beaucoup aussi paraissent relativement isolés. On compte notamment un nombre significatif de femmes seules qui doivent s'occuper de leurs enfants.

« C'est vrai que je n'ai pas d'entourage aussi... Allez, j'ai mes sœurs qui sont loin de moi, ma mère qui est loin de moi. Je n'ai pas ni mes sœurs, ni ma mère qui m'aident. Je n'ai personne. Donc, je suis toute seule. [...] Mes sœurs sont un peu "sansfoutistes"; ça veut dire que c'est "chacun pour soi" »
(M., usagère, 32 ans, 29/07/2013).

A ce stade, il est important de préciser que les usagers évoquent généralement une multiplicité de causes et révèlent ainsi la complexité des situations. Bien malin celui qui se prétendrait capable de dénouer l'écheveau des causes et des conséquences pour remonter à une seule, unique et ultime cause.

2.3. De l'enchevêtrement des causes...

Il n'est pas simple de déterminer si ce sont de mauvais choix de vie qui débouchent sur l'accident (conduite à risque qui produit la maladie, par exemple) ou, à l'inverse, si un accident de parcours débouche sur de mauvais choix (passivité ou conduite à risque suite à une rupture, un veuvage, une perte d'emploi). Il n'est pas simple de déterminer si c'est le repli sur des groupes marginaux au communautaires qui produit l'ostracisme ou au contraire, si ce sont les discriminations qui induisent ce type de repli. Il n'est pas simple non plus de savoir si ce sont de mauvais choix de vie ou des accidents de parcours qui déstructurent les réseaux sociaux, font éclater la famille et les liens de proximité ou si

l'isolement est préalable à la déstructuration de la personne (mauvais choix) ou encore s'il constitue une circonstance qui aggrave les conséquences d'un accident de parcours, laissant la personne seule sans ressources pour y faire face...

La complexité des réalités contredit à chaque fois les lectures simplistes. Les causes se chevauchent. Elles génèrent des conséquences qui deviennent à leur tour de nouvelles causes. Les réalités des usagers révèlent quasi systématiquement un entrelacs alambiqué de problèmes qui se superposent dans de multiples domaines de l'existence. De sorte que les possibilités d'émancipation à travers l'effort personnel restent réduites, puisque toute réussite partielle dans un domaine risque d'être invalidée par la permanence de difficultés et de ruptures dans d'autres domaines.

C'est ce qui rend nécessaire l'approche globale et généraliste promue par les Centres de service social qui ont collaboré à cette recherche. Mais c'est aussi ce qui fait toute la difficulté du travail des assistants sociaux dans ce cadre.

« En médiation, on sait difficilement isoler le contexte de médiation d'un contexte global.

On doit recevoir la personne dans sa globalité »

(Professionnel, groupe de travail, 25/03/2015)

Bon nombre d'usagers expriment leur empathie à l'égard des assistants sociaux et estiment que le travail de ces derniers devient de plus en plus compliqué: « D'après mon expérience, aujourd'hui le domaine social n'est plus comme il y a quelques années. [...] Tout a changé. C'est plus comme avant. On veut bien vous aider, mais... » (B., usager, 34 ans, 21/10/2013).

Parmi les difficultés auxquelles les assistants sociaux sont confrontés aujourd'hui (plus qu'hier), les usagers pointent notamment:

- l'inflation du nombre de demandeurs,

« Il y a eu plus de demandeurs... La conséquence, c'est que les assistantes sociales sont totalement débordées. Elles n'arrivent plus à aider les personnes comme il

faut. [...] Ils ont tellement de problèmes à résoudre qu'à la fin, ils n'en viennent jamais à bout » (R., usager, 40 ans, 21/03/2014).

- l'augmentation du nombre de personnes difficilement gérables du fait d'une fragilité psychologique générée par la violence des réalités et l'absence de perspectives,

« Ben oui, c'est jouer avec les nerfs des gens. C'est mettre les gens à bout. Je connais des gens qui sont dedans, qui sont dépressifs, qui ne sont plus bien dans la tête. Ils deviennent insupportables, même avec moi, c'est bien simple » (R., usager, 46 ans, 13/06/2013).

- la faiblesse des moyens dévolus à l'aide sociale,

« Je ne pense pas qu'elles ont beaucoup de moyens. Parce que des fois, tu vois, il y a des assistants sociaux [...] qui veulent faire beaucoup de choses pour pouvoir t'aider. Mais il y a des moyens beaucoup trop limités. [...] Ils sont aussi vraiment limités par certaines règles et lois » (A., usager, 34 ans, 13/12/2013).

- les limites du travail social dès qu'il s'agit de trouver des solutions qui sortent de son champ de maîtrise et mettent en jeu des logiques de marché (marché de l'emploi, du logement, etc.), la faiblesse des revenus et les inégalités sociales.

« Comme j'ai dit au début, les centres règlent les problèmes avec une tasse de café et des sorties... Il existe depuis combien de temps ce centre ? Disons 20 ans. En 20 ans, les assistantes sociales ici, elles ont dû aider plein de personnes. Mais est-ce qu'elles ont réussi vraiment à aider des gens ? Elles ont trouvé du logement pour combien ? » (E., usager, 31 ans, 12/11/2013).

« Je paye 600 € de loyer sur 817 €. Je paye 120 de pension alimentaire. Quand j'ai payé, je rembourse le crédit du CPAS. Je suis à 813 €. Il me reste quoi ? J'ai 4 € par mois. Imaginez-vous, j'ai 4 € ! [...] Je mange pas ! »

(A., usager, 34 ans, 13/12/2013).

2.4. ... aux interprétations macrosociales de la pauvreté

Les propos des usagers se positionnent ici sur un plan plus macro-social et interrogent ce niveau « surplombant » des structures et de l'ordre social qui recouvre des marchés économiques (emploi, logement, etc.), un ordre normatif, la culture (idéologies, valeurs, etc.) ainsi que les organisations et programmations politiques.

Sur ce plan, la pauvreté puise ses causes dans une dimension plus sociétale, économique et politique. Ici aussi – comme c'était le cas pour les niveaux *micro* et *méso*-sociaux – les causes se répartissent en deux ensembles en fonction de leur imputation externe ou interne.

Dans un premier ensemble, on considérera que les causes se situent dans une crise conjoncturelle temporelle (5) (imputation externe), une sorte d'« accident », d'aléa historique. Elle peut être mise sur le compte de l'éclatement de bulles spéculatives dans le domaine financier ou encore sur celui de changements démographiques comme l'arrivée de

nouvelles vagues de migrants. Dans cette logique, on considère que la crise vient temporairement rompre les équilibres sociétaux, perturber le fonctionnement normal de la société et l'on pense que les processus de paupérisation et d'exclusion qu'elle génère se résorberont une fois la crise passée : « tout rentra bientôt dans l'ordre », sans pour autant que cet ordre soit fondamentalement problématisé et remis en question.

Les modèles explicatifs aux niveaux micro, méso et macro-conjoncturels peuvent expliquer certaines trajectoires individuelles et collectives, éventuellement des changements dans la composition des populations pauvres. Mais elles échouent à expliquer pourquoi la pauvreté persiste, malgré la prospérité de nos sociétés modernes et y compris dans les conjonctures les plus favorables. Un deuxième ensemble de causes macro mérite donc d'être mobilisé. Ce dernier impute davantage les causes des mécanismes d'exclusion et de paupérisation à l'organisation et au fonctionnement même de l'ordre social (6) (plus que dans une rupture temporaire de

son fonctionnement « normal »). Les causes qui apparaissent ici sont structurelles puisque c'est l'ossature même de la société qui institue les inégalités. C'est la responsabilité sociétale qui est donc questionnée.

N'est-ce pas finalement un choix politique que d'entretenir la pauvreté ?, se demande un usager.

« La Belgique aime garder l'image de la pauvreté. [...] Elle aide, mais elle fait le minimum. Elle ne veut pas éliminer la pauvreté parce que ça ne se fait pas politiquement. Dans n'importe qu'elle société, on doit avoir des riches et des pauvres. [...]

Ça se joue politiquement, économiquement. Je ne sais pas... Mais ça se fait partout, même dans les pays les plus riches, même en Amérique, il y a des pauvres. C'est le gouvernement qui garde cette image. Dans chaque société il doit y avoir des riches et des pauvres. On ne peut pas avoir tout le monde dans la bonne classe »

(E., usager, 31 ans, 12/11/2013)

Ce questionnement des usagers, nous le faisons nôtre, tant il nous paraît impossible de parler de la réalité des usagers – et de celle du travail social – comme d'une réalité « en soi » (une catégorie substantielle) qui existerait indépendamment de la réalité sociale qui la produit.

Chaque année, une enquête (intitulée EU-SILC) est menée à propos des revenus et des conditions de vie des citoyens de chaque pays d'Europe. Cette étude offre une série d'indicateurs qui rendent compte de la pauvreté et de l'exclusion. En 2014, on y apprend qu'en Belgique :

- 5,9 % de la population (soit 650.000 personnes) vivait dans un *état de privation matérielle grave* (impossibilité de satisfaire à 4 au moins d'une liste de 9 critères tels que la possibilité de régler le loyer ou les factures pour les services d'utilité publique, de chauffer convenablement le domicile, de consommer de la viande, poisson ou équivalent protéiné tous les deux jours au moins, etc).
- 14,6 % (1.240.000) vivait dans un ménage où les adultes ont travaillé moins de 20 % de leur potentiel de travail total au cours de l'année.
- 15,5 % de la population vivait sous *le seuil de pauvreté monétaire*¹⁰. Ce qui signifie que 1.704.000 personnes vivaient avec moins de 1.085 €/mois pour un isolé, ou moins de 2.279 €/mois pour un ménage constitué de 2 adultes et 2 enfants de moins de 14 ans. Qui plus est, la moitié d'entre elles vivait avec moins de 881 €/mois¹¹ pour un isolé, et moins de 1.850 €/mois pour un ménage. La pauvreté monétaire touchait 4,8 % des travailleurs (6,2 % des temps partiels et, malgré tout, 3,9 % des temps pleins).
- 21,2 % (1/5^{ème}) de la population, soit 2.339.000 personnes sont réputées à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale, c'est-à-dire qu'elles sont concernées par au moins un

10 Le seuil de pauvreté monétaire est, par convention, fixé à 60 % du revenu médian de la population.

11 Ecart médian relatif de 18,8 %.

des trois facteurs de pauvreté cités précédemment. Des disparités importantes existent entre les Régions. La situation à Bruxelles est extrêmement préoccupante puisque le taux de risque de pauvreté et d'exclusion sociale s'y élève à 38,4 % de la population¹²!

Il serait faux de prétendre que L'Etat s'est totalement désinvesti de la question. Les transferts sociaux (allocations sociales) restent d'une importance capitale en Belgique. Les données de l'EU-SILC 2014 révèlent qu'en leur absence le taux de pauvreté s'élèverait à 43,1 % de la population !

Toutefois, en 2000, lors du lancement de la *Stratégie de Lisbonne*, les Etats européens s'étaient engagés à « réduire de façon décisive et mesurable la pauvreté et l'exclusion sociale » à l'échéance de 2010. En 2010, « année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale », il n'y a pas lieu de se réjouir : aucun progrès n'a été accompli en ce sens :

un rapport du PAN-Inclusion de juin 2005 faisait état d'un taux de pauvreté monétaire de 13 % pour la Belgique en 2001, pour un taux de 14,6 % en 2010 (EU-SILC). On est aujourd'hui à 15,5 %.

En 2010, l'Europe remet le couvert et s'engage à nouveau à réduire drastiquement la pauvreté et l'exclusion sociale à l'horizon de 2020. La Belgique n'est pas en reste puisqu'elle se fixe comme objectif de ne plus compter que 1.814.000 de personnes à risque de pauvreté et d'exclusion en 2018 (résultats statistiques pour 2020). Malheureusement, rien n'indique que cet objectif puisse être atteint dans les délais : en 2010, le nombre de personnes concernées était de 2.235.000 ; aujourd'hui on en compte 2.339.000.

On ne peut comprendre les réalités multiples des usagers si l'on ne tient pas compte de cette incapacité structurelle – et non pas conjoncturelle – des pouvoirs publics à juguler la pauvreté. Il est illusoire de prétendre mener une

12 Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, *Baromètre social 2015*, Bruxelles, Commission communautaire commune.

lutte efficace contre la pauvreté sans se soucier de la distribution des richesses. Or, l'ensemble des indicateurs montre que les inégalités ne font que s'accroître. En Belgique, en 2012, l'indice de Gini¹³ était de 0,430 avant impôt et de 0,370 après impôt, alors qu'en 2000, il s'élevait respectivement à 0,346 et 0,265. Ce qui démontre aussi que la fiscalité perd progressivement sa capacité à réduire les inégalités puisqu'en 2000, l'impôt faisait reculer ces dernières de 0,081 points tandis qu'en 2012, il n'en absorbe plus que 0,060 points. Les statistiques fiscales des revenus déclarés montrent que les 10 % les plus riches de la population concentrent 31,55 % du revenu total net imposable, alors que de l'autre côté, les 30 % les moins fortunés de la population ne comptabilisent que 8,5 % de ce revenu total. En matière de patrimoine, les inégalités sont encore plus criantes. En 2013, un rapport de la Banque

Nationale de Belgique¹⁴ indiquait que les 20 % les plus riches possèdent 61,2 % du patrimoine total, quand les 20 % les moins fortunés n'en possèdent que 0,2 % !

C'est dans ce contexte que l'on continue à octroyer aux allocataires sociaux un revenu de remplacement inférieur au seuil officiel de pauvreté. Pour ne citer qu'un exemple, le Revenu d'Intégration Sociale au taux isolé s'élève à 833,7 € au 01/09/2015, alors que le seuil de pauvreté monétaire pour une personne seule est de 1.085 € par mois. ▶

13 L'indice de Gini est une valeur synthétique qui rend compte des inégalités dans la distribution croissante des revenus. La valeur 0 correspond à l'abstraction d'une égalité totale, tandis que celle de 1 représente au contraire l'inégalité totale.

14 Du Caju Ph., 2013, *Structure et répartition du patrimoine des ménages : une analyse menée sur la base de la HFCS*, Banque Nationale de Belgique, septembre, pp.43-66.

3. DE L'ÉNIGME DE L'USAGER AUX DÉFIS DU SOCIAL

« Continuez à fantasmer les usagers », affirmait le Dr Gérald Deschietere¹⁵, lors d'un séminaire que nous avons organisé suite à une intervision menée sur le thème « travail social et santé mentale »¹⁶. Par cette petite formule provocante, il invitait les travailleurs sociaux à garder leur capacité à « mentaliser », c'est-à-dire à maintenir vivace leur imaginaire, leur interrogation et leur désir de comprendre toujours davantage les personnes qui sollicitent leur aide ; et ceci au-delà des diagnostics ou des catégorisations qui tendent à clôturer la connaissance de l'autre en lui assignant une étiquette.

« Je pense qu'on peut avoir une grande empathie rien qu'en imaginant ce que l'autre vit : je n'ai pas vécu la peur, mais j'imagine bien les gens qui viennent, ce qu'ils ont traversé, ce qu'ils vivent en arrivant ici. [...] On peut être en empathie aussi parce qu'on touche à des questions universelles, même si on ne l'a pas personnellement vécu » (Professionnel, groupe de travail, 18/03/2015).

« Prendre le temps d'écouter les gens, les prendre tels qu'ils sont, ça nous en apprend sur eux. Ça les aide et ça nous aide »

(Professionnel, groupe de travail, 18/03/2015).

« Nous aussi, on est des êtres humains. On dépose un regard particulier sur une situation. On bute sur quelque chose. On va rebuter plus loin, si on ne s'arrête pas pour penser, on n'avance pas » (Professionnel, groupe de travail, 08/10/2014).

¹⁵ Psychiatre à l'Unité de crise et d'urgences de l'hôpital universitaire St-Luc de Bruxelles.

¹⁶ HUBERT H.-O., Santé mentale et travail social : questions "hors sujet" ? Une réflexion menée en intervision sur le thème santé mentale et travail social, contribution à l'E-colloque « Les travailleurs sociaux face à la dérive », Alter, novembre 2010, 8 p.

Ce questionnement est essentiel aussi pour éviter de projeter sa propre lecture des réalités sur celles vécues par les usagers: *« Elle met sa fille dans la petite chambre, mais elle se plaint de ne pas avoir assez de place pour sa fille. Je lui proposerais bien d'intervenir les chambres. Mais c'est MA réalité... C'est quoi la réalité ? C'est quoi SA réalité ?... »* (Professionnel, groupe de travail, 08/10/2014).

Mais ce souci de compréhension de chacun peut se heurter à différents freins.

Un des freins se situe du côté de certains usagers qui peuvent éprouver des difficultés à se dévoiler, qui pour protéger leur respectabilité et leur fierté *« ne livrent pas tout d'emblée et déposent au fur et à mesure »* (Professionnel, groupe de travail, 18/03/2015) ou encore fragmentent leurs demandes en plusieurs lieux: *« Une dame que j'ai vue deux fois... Et c'est à la troisième rencontre qu'elle fond en larmes et m'explique qu'elle a faim. [...] Il y a aussi des gens qui fragmentent leurs demandes pour rester crédibles ou ne pas se discréditer et qui vont aller voir*

différents services avec des bouts de problèmes différents. Mais ce n'est pas évident. Ça fait double emploi. Ce n'est pas clair. On perd beaucoup de temps et quand on découvre les autres démarches engagées ou les autres problèmes, on se dit qu'on aurait pu gagner beaucoup de temps si on avait su » (Professionnel, groupe de travail, 18/03/2015).

La langue peut constituer un autre obstacle: *« Les problèmes de compréhension dus à la langue peuvent aussi générer des malentendus. Un usager me parlait, mais je ne comprenais rien. Je lui disais: "ce que vous me dites n'est pas possible". Mais en fait, il avait raison. Il a donné les papiers. Et effectivement, il avait bien compris »* (Professionnel, groupe de travail, 18/03/2015).

Un autre frein concerne les limites personnelles de chaque assistant social qui, en tant qu'être humain, peut se sentir plus ou moins touché (positivement ou négativement) par telle ou telle problématique, par telle ou telle personne: *« Moi, ma maman a eu des problèmes d'alcool et du coup, c'est quelque*

chose que j'ai beaucoup de mal à gérer. C'est un blocage. Je le vois et je dois rationaliser ça dans ma tête...» (Professionnel, groupe de travail, 18/03/2015).

Le cadre organisationnel ou institutionnel peut peser aussi sur le temps que le travailleur social pourra consacrer à chacune des personnes qu'il rencontre; non seulement le temps de la rencontre lui-même, mais aussi une fois la personne partie, le temps pour faire le point, prendre du recul, pousser plus loin sa compréhension.

« Quelle place pour l'écoute quand on doit faire du chiffre? »

(Professionnel, groupe de travail, 08/10/2014)

Les professionnels témoignent de l'importance de pouvoir compter sur le collectif pour être soutenus dans leur effort de compréhension des réalités des usagers. Les réunions d'équipe ou encore les moments d'intervision ou de supervision sont extrêmement précieux pour valider ou non leurs hypothèses, pour prendre du recul et pour recréer collectivement du sens: « *Seul avec la parole de l'usager, on s'égaré [...]. Notre supervision nous aide*

à nous poser des questions pour ne pas "étrangler" la personne» (Professionnel, groupe de travail, 08/10/2014).

Enfin, la compréhension elle-même peut constituer l'ultime limite lorsqu'elle constitue la seule réponse possible à offrir. Or, les réalités de certains usagers sont parfois tellement contraignantes qu'elles offrent peu de marges aux professionnels pour proposer des solutions satisfaisantes et durables. C'est le cas notamment en ce qui concerne la recherche de logement, d'emploi ou encore pour les personnes sans-papiers: « *On veut déculpabiliser l'usager face à sa situation. Mais en même temps, qu'est-ce qu'on propose si c'est juste le système qui est merdique? Déculpabiliser OK, mais après, on fait quoi? »* (Professionnel, groupe de travail, 25/03/2015). ▶

« On peut se prendre des grosses claques de réalité dans la figure: on est confronté au fait d'être impuissant. [...] Je ne veux pas juste servir de déversoir »

(Professionnel, groupe de travail, 18/03/2015)

CONCLUSION

Il faut le rappeler constamment, mais les solutions ne sont pas à trouver uniquement dans le champ du travail social. Ou, pour l'exprimer différemment, le travail social ne se limite pas – ou ne devrait pas se limiter – à la permanence sociale, à la sphère de l'entretien individuel et à la relation d'aide. Ce qui s'y exprime ne peut s'y cantonner !

Que les assistants sociaux se soutiennent mutuellement et améliorent leur propre compréhension des réalités des usagers en en débattant entre eux est essentiel. Mais il serait regrettable que cette compréhension reste confinée au cercle des professionnels du travail social si, dans le même temps, elle reste inchangée et tronquée dans le chef de l'opinion publique et des pouvoirs publics.

En sortant du jeu des interdépendances, les « désaffiliés » sont perçus comme des « inutiles au monde » et cette inutilité « les déqualifie aussi sur le plan civique et politique », écrit Robert Castel¹⁷. Dans ce contexte, le champ du travail social constitue une caisse de résonance pour les sans voix.

Le travail social revêt alors une dimension plus pédagogique et plus politique : pédagogique en explicitant les réalités vécues par les usagers dans toutes leurs complexités (en rappelant que leur vie n'est ni une sinécure, ni un long fleuve tranquille) et politique en revendiquant des réformes structurelles capables de lutter efficacement et durablement contre la pauvreté.

L'action communautaire offre un contrepoint utile à l'aide individuelle pour soutenir ce travail de sensibilisation et d'interpellation, en transformant les problèmes vécus personnellement par chaque usager en problématique collective et sociétale. Ce type d'action mériterait d'être davantage développé qu'il ne l'est aujourd'hui.

¹⁷ Castel R., 1995, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, p. 142.

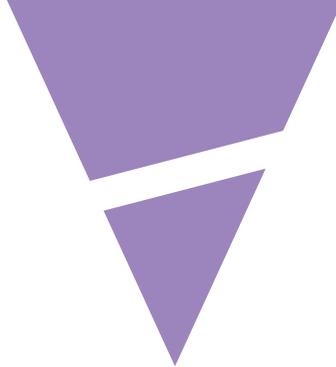
« Avec l'idée de reliance, il y a aussi l'idée d'un rôle presque politique, au sens large, que remplit le centre social ou l'AS, puisqu'il permet à l'usager de rester en lien avec la vie collective de la société » (Professionnel, groupe de travail, 18/03/2015).

« Déplacer sa demande d'un combat individuel vers un combat collectif et social : "D'autres gens partagent votre combat. Luttons pour que vous puissiez choisir votre logement"... » (Professionnel, groupe de travail, 08/10/2014).

A défaut de réformes offensives, d'une politique de la pauvreté associée à une politique de la richesse, rien ne changera et le risque de pauvreté et d'exclusion se maintiendra au mieux aux alentours des 20 %. Dans ce contexte, il est illusoire de croire que les travailleurs sociaux – aussi efficaces soient-ils – puissent à eux seuls réduire le nombre de personnes nécessitant une aide et par conséquent le nombre de personnes qui gonflent le contingent de la catégorie des « usagers ».

Mais, c'est précisément pour cette même raison – parce qu'ils ne peuvent tout solutionner seuls – que les travailleurs sociaux doivent continuer avec entêtement à jouer les empêcheurs de penser en rond, à porter une critique sociale qui refuse le statu quo... C'est la seule perspective qui tienne pour ne pas se voir réduit à réguler vaille que vaille au niveau relationnel (micro) les conséquences des dérégulations structurelles (macro). ▶

LES RÉALITÉS DE L'USAGER



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

Editrice responsable : Céline Nieuwenhuys • Auteurs : Hugues-Olivier Hubert, Alexia Serré,
et Justine Vleminckx • Direction scientifique : Hugues-Olivier Hubert •
Relectures : Marie Hanse, Paul Hermant, Hugues-Olivier Hubert,
Betty Nicaise et Céline Nieuwenhuys • 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.

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

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



Wallonie

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