

INTERVISION :

Les limites du travail social individuel

Animée par :

Hugues-Olivier Hubert et Céline Nieuwenhuys

Participants :

Ghislaine Antheunissens (CASG Entr'aide des Marolles), Jessica Defauwes (Téléservice Verviers), Jeanette Dewaele (CASG Ligue des Familles), Mustapha Gezim (CASG Entr'aide des Marolles), Daisy Hody (Téléservice Verviers), Amélie Hosdey-Radoux (CASG Wolu-Services), Josiane Ketin (CASG CSàD), Audrey Mahieu (CASG CSSBSE), Marina Ruiz (Aide aux Personnes Déplacées), Sarah Scolas (Promotion Famille Charleroi), Delphine Toubeau (Centre de Service Social de Namur), Renée Vanliefeland (CASG Entr'aide des Marolles)

RAPPORT

Juin 2010



TABLE DES MATIERES

1. Les objectifs
2. Le contexte et le choix de la thématique
3. Méthodologie
4. Les récits en bref
 - 4.1. 10 ans de suivi
 - 4.2. Relation parents - adultes
 - 4.3. Dépendance aux services
 - 4.4. AS ou copine ?
 - 4.5. AS ou aide familiale
 - 4.6. Urgence
 - 4.7. Jusqu'où aller ?
 - 4.8. Embarquement immédiat.
 - 4.9. AS ou coursier
 - 4.10. Accueil et questionnaire
5. « Refus de solution et respect du choix »
 - 5.1. Son passé
 - 5.2. Situation actuelle
 - 5.3. Les demandes explicites
 - 5.4. La réponse tant attendue
 - 5.5. Contradiction
 - 5.6. Enjeu autour du lien
 - 5.7. AS et écoute
6. L'espace des points de vue
 - 6.1. Pourquoi
 - 6.1.1. Est-ce si évident que l'AS a pour mission de devoir trouver des solutions ?
 - 6.1.2. Attentes personnelles
 - 6.2. Quoi ?
 - 6.3. Comment ?
 - 6.3.1. De la problématique vers le diagnostic
 - 6.3.2. De la solution à la situation « idéale »
 - 6.4. Le changement : c'est quoi ?
 - 6.4.1. Les valeurs
 - 6.4.2. La normalité
 - 6.4.3. Le changement, à quel prix ?
 - 6.5. L'immobilisme et ses limites OU les freins au changement
 - 6.5.1. Le profitariat : qu'est-ce ?
 - 6.5.2. Le responsable : l'utilisateur ou l'Etat ?
 - 6.5.3. L'Etat social actif versus le droit à l'assistanat
 - 6.5.4. Et la militance dans tout ça ?
 - 6.5.5. Tirons profit du profit !
 - 6.6. Entre immobilisme et révolution

- 6.7. Intermède théorique : la coopération conflictuelle
 - 6.7.1. Axe de la coopération
 - 6.7.2. Axe du conflit
 - 6.7.3. Quatre types de relations sociales
 - 6.7.4. Autres questions suscitées par le récit

7. « AS ou copine ? »

8. L'espace des points de vue

- 8.1. Du « tu t'au vous »
- 8.2. Intermède théorique
- 8.3. La perception
- 8.4. L'interprétation
- 8.5. Comment on se situe ?
- 8.6. Les outils
- 8.7. Question de style
 - 8.7.1. Du côté de l'AS
 - 8.7.2. Du côté de l'utilisateur
 - 8.7.3. De la fonction à la relation...jusqu'où aller ?

9. Les perspectives pratiques

- 9.1. La recherche de solutions
- 9.2. Les limites
 - 9.2.1. Celles des AS
 - 9.2.2. Celles du cadre
- 9.3. Ne pas s'isoler, maintenir le lien
- 9.4. Le contexte
- 9.5. Les valeurs
- 9.6. Les compétences des usagers
- 9.7. Communication
- 9.8. Accueil : l'écoute et le regard
- 9.9. L'humour
- 9.10. Divers

10. Evaluation

1. Les objectifs

Les 15, 22 et 29 mars, les travailleurs des Centres de Service Social membres de la FCSS ont été invités à participer à une intervention sur la thématique « les limites du travail social » selon la méthode d'analyse en groupe¹.

L'intervention, dans ce cadre-ci et selon cette méthode, se distingue de la supervision. Tout d'abord parce que les discussions et échanges concernent une thématique précise. L'objectif premier n'est pas de laisser les travailleurs s'exprimer librement sur le contexte général et/ou particulier de leur cadre professionnel mais de centrer leurs interventions sur une thématique choisie. On est moins dans une approche de type « apaisement psychologique » que « construction sociologique ». En effet, l'objectif premier est de construire une connaissance théorique et pratique sur une thématique particulière. Cependant, dans les faits, on observe souvent l'apaisement des travailleurs comme bénéfice secondaire, et non moins important, de ce type d'intervention. Aussi, la rigueur de la méthode (cf. infra) nous écarte d'emblée des logiques d'échanges plus spontanés. D'ailleurs, la capitalisation des informations échangées au cours de l'intervention est assurée par l'enregistrement intégral permettant la rédaction du rapport de l'intervention.

L'intervention n'est pas à confondre avec une formation. En effet, si la thématique est annoncée dès le départ, les animateurs apportent peu de théorie. Comme vous le lirez ci-dessous, la particularité de cette méthode réside dans le fait que la connaissance n'est pas déduite de l'extérieur mais est induite de l'expérience des acteurs. Comme postulat de départ de la méthode, le fait que les acteurs de terrain possèdent une partie importante de la connaissance du champ dans lequel ils sont investis. Le rôle des animateurs se limite donc à organiser cette connaissance pour la rendre la plus intelligible et transmissible possible.

Vous l'aurez compris, la mise en place d'interventions pour les travailleurs des Centres de Service Social de la FCSS tente de répondre à des objectifs multiples. Principalement, son originalité réside dans cette double reconnaissance des compétences pratiques des travailleurs sociaux mais également de leur capacité d'analyse de leurs pratiques. Par les échanges entre pairs, les acteurs acquièrent une compréhension élargie et intersubjective d'une situation et donc une vision élargie des enjeux. Selon les initiateurs de la méthode, plus la compréhension de la situation est rigoureuse, mieux les participants pourront élaborer leurs choix pratiques et politiques.

¹ Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M., Franssen A., *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod, 2005.

2. Le contexte et le choix de la thématique

A l'origine, le projet d'intervision s'adressait uniquement aux CASG. Depuis quelques mois, une réflexion avait été entamée en Inter-Centres suite à l'essoufflement des groupes de travail thématiques. Ces groupes, par la réflexion qui y était menée, avaient pour ambition d'accroître la connaissance sur des problématiques sociales afin de renforcer la capacité d'interpellation politique. Les participants se sont petit à petit essoufflés. En effet, l'équilibre entre investissement, en temps et en énergie, et gain ne semblait pas atteint. En forçant le trait, on peut résumer la situation de cette manière : de nombreuses réunions, beaucoup d'informations, peu de 'publicité' des réflexions vers l'extérieur, beaucoup d'énergie investie et peu de bénéfices directs pour les travailleurs.

A la suite de cette expérience, l'idée d'organiser des interventions à partir de situations concrètes vécues par les participants a émergé. La préoccupation était de s'organiser selon des objectifs clairs, un nombre de rencontres définies à l'avance et la production de synthèses thématiques.

La méthode d'analyse en groupe nous est apparue tout à fait adaptée pour répondre à ces objectifs tout en évitant les difficultés précédemment rencontrées. Les Centres bicommunautaires et wallons se sont montrés intéressés par la proposition. L'intervision a donc été ouverte à l'ensemble des membres de la FCSS.

Pour le choix de la thématique, chaque Centre a procédé à une sélection de thèmes. Une première intervention a eu lieu en novembre 2009 sur la thématique « travail social et santé mentale ». Un deuxième thème avait été évoqué par les Centres. Son importance a été confirmée lors de la 1^{ère} intervention. C'est lui que nous avons abordé lors de cette seconde intervention. Il s'agit des limites du travail social individuel.

Plus précisément, la thématique cherche à aborder les questions suivantes : Jusqu'où je m'investis avec le bénéficiaire ? Où est-ce que je m'arrête ? Faire « à la place de » ou « faire avec » ? Accompagnement versus autonomie ? Quelles sont mes limites ? Quelles sont ses limites ?

3. Méthodologie

Méthode d'analyse en groupe

Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M., Franssen A., *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod, 2005.

Il s'agit d'une méthode rigoureuse et originale qui table sur la participation effective d'une quinzaine d'acteurs de terrain concernés par une problématique dans l'analyse de cette dernière. Le matériau d'analyse est apporté par les participants eux-mêmes qui proposent le récit d'une expérience significative et concrète à l'analyse collective. Il est important de souligner aussi le caractère formateur de la méthode proposée, par la participation à cette analyse collective de situations et par les échanges qu'elle implique.

Il est demandé aux participants d'apporter un cas concret qui, selon eux :

- a trait à la question posée,
- est représentatif d'enjeux relatifs à cette question,
- est révélateur d'impasses, de difficultés, d'interrogations professionnelles ou, à l'inverse, de satisfactions et réussites exemplaires,
- et qu'il leur semble opportun de proposer à l'analyse collective.

L'analyse collective s'organise de la façon suivante :

1^{ère} étape : Le choix d'un récit significatif

1. Les propositions de récits significatifs

Chacun des participants présente brièvement le récit concret d'une situation dans laquelle il a été directement impliqué comme acteur et qui lui pose question. Le récit doit être le plus factuel possible (présentation des faits et des questions posées) et être échelonné dans le temps (afin d'avoir une vision précise de son déroulement). Autrement dit, il s'agit de raconter de la manière la plus « plate » et neutre possible l'histoire d'un cas.

2. Le choix argumenté de deux récits retenus par les participants

Parmi l'ensemble de récits présentés, les participants en choisissent collectivement deux qui leur paraissent significatifs au regard de la problématique analysée. Ce choix s'opère collectivement, sur base des argumentations de chacun (y compris le chercheur).

2^{de} étape : Le récit

1. Présentation du récit

Le narrateur effectue une présentation factuelle la plus complète possible du récit dans lequel il a été impliqué.

2. Les enjeux vus par le narrateur

Le narrateur souligne de son point de vue les enjeux que soulève la situation qu'il a présentée.

3. Questions d'informations

Les participants peuvent compléter leur information par des questions d'éclaircissement relatives au récit présenté. Il s'agit de questions strictement informatives. Il convient d'éviter les premières interprétations qui feront l'objet de la phase suivante.

3^{ème} étape : Les interprétations

1. Les interprétations de chacun (strictement au regard du récit présenté) : 1^{er} tour de table

Un premier tour de table permet à chacun des participants (y compris le chercheur) d'exprimer les enjeux qu'il perçoit dans la situation présentée, la façon dont il comprend et explique la situation telle qu'elle a été présentée.

A cette étape, il est important d'éviter les jugements normatifs, ainsi que les interprétations et positionnements au regard des autres interprétations proposées par les participants. Il s'agit strictement d'émettre des interprétations au regard de la situation décrite à travers le récit.

2. Les réactions du narrateur

Au terme de ce premier tour de table, le narrateur a l'opportunité de compléter et d'enrichir sa propre perception des enjeux soulevés par son récit.

3. Les interprétations de chacun (élargies) : 2^d tour de table

Un second tour de table permet à chacun des participants (y compris le chercheur) de compléter ses interprétations du récit présenté, tout en ayant cette fois la possibilité de réagir aussi aux différentes interprétations émises par les autres participants.

4. Les réactions du narrateur

Au terme de ce second tour de table, le narrateur a l'opportunité de réagir, compléter et enrichir les interprétations émises.

4^{ème} étape : L'analyse

1. Convergences et divergences interprétatives

Au terme de la 3^{ème} étape, le chercheur retranscrit la substance des débats qui auront été enregistrés. Sur ce matériel, il effectue un travail d'analyse et organise les différentes interprétations avancées par les participants en pointant les convergences et les divergences.

Le chercheur présente ce travail aux participants auxquels il est demandé :

- de voir s'ils reconnaissent l'essentiel de ce qu'ils ont dit au cours des étapes préalables et si l'on n'a pas dénaturé leurs propos ;
- de se mettre d'accord sur une formulation conjointe des convergences et divergences interprétatives. Il ne s'agit donc pas de déterminer « la bonne interprétation », mais de se mettre d'accord y compris sur l'existence de désaccords.

2. Problématiques discutées

Sur base de la présentation des convergences et divergences, les participants (y compris le chercheur) sont invités à déterminer les questions-clefs qui émergent et à formuler de façon plus élaborée des thématiques à prendre en considération.

Les étapes 3 et 4 permettent, tout en s'accrochant à la situation analysée, d'ouvrir la réflexion à d'autres expériences et d'autres situations semblables ou différentes vécues par les uns et les autres. De cette façon, le champ des questions s'élargit progressivement.

Puis on réplique la même démarche (étapes 2, 3 et 4) pour l'analyse du second récit.

5^{ième} étape : Perspectives pratiques et évaluation

1. Perspectives pratiques

Les participants prennent un temps de réflexion et s'interrogent sur les perspectives pratiques qui se dégagent à la suite des échanges. Ensuite, le groupe prend un temps d'échange sur les propositions de chacun.

Les chercheurs/animateurs ont pour objectif de renvoyer aux participants un reflet structuré et lisible de leurs propositions.

2. Evaluation

Pour clôturer l'intervision, les chercheurs proposent au groupe un temps d'évaluation : sur la méthode, sur les chercheurs/animateurs et les interactions animateurs et participants.

4. Les récits en bref

Les récits proposés par les participants constituent le matériau de base de la méthode d'analyse en groupe. Chaque participant, après un temps de réflexion, est amené à exposer le récit d'une situation dans laquelle il a été impliqué ou dont il a été le témoin direct. Après l'avoir exposé, le participant explique au groupe en quoi son récit lui semble pertinent au regard de la thématique abordée. Au terme de chaque proposition de récit, le groupe convient d'un titre pour le récit².

4.1. 10 ans de suivi

Dame âgée, pensionnée, suivie dans le cadre d'une guidance budgétaire, très seule, entourée d'un réseau de professionnels. Les assistants sociaux vont toujours la voir à domicile, elle ne s'est jamais rendue au Centre. Une fois par mois, je reprends son budget et je fais le topo de tout ce qu'elle doit payer. Je la suis depuis 10 ans. On est dans une relation professionnelle mais au fil du temps, la relation s'est modifiée, un lien s'est créé et ce n'est pas évident de mettre une certaine distance. Dès que quelque chose ne va pas elle téléphone au Centre pour être rassurée.

Enjeu : Dans l'accompagnement, où mettre la limite et comment garder une distance quand on connaît la personne depuis longtemps ?

4.2. Relation parents - adultes

Dame dont je m'occupe depuis 5 ans qui souffre d'une maladie nerveuse dégénérative, elle est paralysée et n'a plus qu'une main valide. Elle a un fils qui ne s'occupe pas du tout d'elle mais habite dans le même logement social. Il y a des violences physiques de ce fils envers sa mère. On a mis en place un tas de mesures pour la protéger. Elle a un revenu mais son fils lui prend sa carte et en use pour lui-même. Elle n'a donc pas ce dont elle a besoin en termes de médicaments... La maman a un administrateur provisoire, on avait mis des aides familiales en place, le système Collishop et tout a échoué d'une manière ou d'une autre. Le fils a agressé la personne qui venait livrer les courses, a insulté l'aide familiale... La dame me demande sans cesse ce qu'on va faire. D'une part elle me dit que c'est son fils et qu'elle veut maintenir un bon lien, d'autre part que faire étant donné qu'il refuse de l'aider...

Enjeu : Je me sens utilisée par cette dame et je ne vois pas ce que je peux faire encore pour elle.

² Une participante ne proposera pas de récit étant donné qu'elle ne pourra pas participer aux trois journées.

4.3. Dépendance aux services

Une situation que je suis depuis 2003. C'est une demande de médiation de dettes qui à l'origine s'est faite en couple. La dame s'est ensuite séparée, elle a trois enfants et est fort isolée. Elle nous a demandé par la suite une gestion budgétaire. Le revenu arrive directement au service et on gère en collaboration avec elle. Très rapidement, on touche à l'intimité de la famille et là, on a réalisé qu'elle a un problème d'alcoolisme. Elle est venue aussi avec une demande de soutien pour l'éducation des enfants et parallèlement, elle a mis en place un suivi psy. Il y a actuellement au moins 4 services qui tournent autour de cette personne. Depuis 2 ans, on organise une table ronde annuelle avec les autres services, en sa présence. Elle exprime qu'elle a peur que les services la lâchent.

Enjeu : N'est-ce pas une béquille trop importante ? En même temps, quand doit-on retirer un service ou l'autre ? Comment faire pour qu'elle prenne plus de place ? Est-ce que la situation va encore évoluer ? Comment et dans quelle mesure utilise-t-elle les services ?

4.4. AS ou copine ?

Récit en p. 28.

4.5. AS ou aide familiale

Ce monsieur a 77 ans, il est suivi en guidance budgétaire. Je le suis depuis 2 ans. A la maison de repos où il était auparavant, son argent était géré par la maison de repos. La condition pour pouvoir sortir de la maison de repos était d'avoir des infirmières à domicile. Sa plus grande peur est de retourner en maison de repos. Donc j'ai mis en place des aides familiales pour le ménage, les courses...

Un jour, exceptionnellement, il n'a pas pu avoir d'aide familiale. Il m'a demandé d'aller lui acheter du pain parce qu'il a du mal à se déplacer. Exceptionnellement je l'ai fait parce qu'il n'a réellement personne pour l'aider. Quelque temps plus tard, il me téléphone pour que j'aille lui chercher ses médicaments. Au fur et à mesure, je réalise qu'il y a quand même des personnes qui l'entourent. J'essaye de lui dire de s'organiser avec ses amis. Je pense qu'il est un peu manipulateur. Plusieurs fois, les infirmières me rapportent qu'il ne leur ouvre pas la porte et lui me dit qu'elles ne sont pas venues. Aussi, il va signer des abonnements GSM chez M puis va chercher un numéro chez P.

Enjeu : J'essaye de rattraper les bêtises qu'il fait mais dans quelle mesure n'a-t-il pas plutôt besoin d'être suivi sous administration de biens ?

4.6. Urgence

Personne de 37-38 ans qui se présente il y a un an, au départ pour un problème d'allocations familiales. Il s'avère qu'elle cumule un peu tous les problèmes en matière de logement, d'argent, de milieu d'accueil... Elle a deux enfants. Elle avait une vie où ça allait relativement bien puis s'est mise en ménage avec une personne avec qui elle a eu un 3^{ème} enfant. Tous les problèmes qu'elle a sont apparus à la naissance de cet enfant. Elle me

contacte tout le temps dans les situations qu'elle estime urgentes pour elle et toujours pour arranger les choses : vis-à-vis de son travail, de son ex-mari, de son nouveau compagnon...

Enjeu : Comment réagir par rapport à ces urgences ?

4.7. Jusqu'où aller ?

Un monsieur d'une quarantaine d'années qui a quatre enfants. Il est venu pour la première fois il y a deux ans, il était en instance de divorce. Il venait pour être soutenu émotionnellement et pour des aspects plus pratiques. Depuis 3 mois, j'ai repris son dossier. Il vient pratiquement tous les jours ou alors téléphone. Maintenant, le divorce est réglé mais il a toujours des demandes financières : gestion d'argent, factures... Tous les jours, il a besoin d'avis. J'ai l'impression qu'en fait rien ne bouge, rien n'évolue dans la situation.

Enjeu : Quelles sont les limites dans notre travail aussi par rapport à nos idéaux ? Dans quelle mesure la personne doit correspondre à nos attentes ? Comment faire le deuil de ce que la personne choisit de faire ? Comment accompagner vers la fin d'une collaboration ? Est-ce qu'il est indispensable de mettre un terme à la relation ou est-ce qu'on peut prolonger de 10 ans ? Comment on se questionne par rapport à ça ?

4.8. Embarquement immédiat.

Une dame qui a la maladie de Parkinson, chez qui je vais une à deux fois par semaine. Elle a beaucoup de mal à parler. Depuis quelques années, elle a construit un réseau de médecins, de kinés, d'aides ménagères... autour d'elle. Dès qu'elle a un souci, elle demande à tout le monde d'intervenir. J'ai un jour téléphoné à son avocate pour un problème, j'étais la 5^{ème} à appeler !

Enjeu : Quand elle m'exprime une demande, c'est du « maintenant, tout de suite ». Comment mettre des limites face à une personne ni cadrée, ni cadrante ?

4.9. AS ou coursier

Ce monsieur a près de 80 ans. Je me rends à son domicile presque chaque semaine. Au départ, il venait pour une aide administrative, vérifier que les paiements soient effectués... Petit à petit, il a eu des demandes plus particulières. La dernière fois, il voulait que j'aille lui acheter une carte P parce qu'il avait eu un problème avec son gsm. Il faut savoir qu'il a des aides à domicile et une aide familiale qui fait ses courses. Il m'a aussi demandé d'aller acheter ses médicaments, de déposer ses virements à la banque... Pendant les fêtes, l'association qui lui livre ses colis alimentaires ne livrait pas. Du coup j'ai été moi-même lui chercher un colis à l'Armée du salut et je le lui ai apporté.

Enjeu : J'avais le sentiment du devoir accompli mais est-ce que c'est ça que je devais faire ? N'ai-je pas outrepassé ma fonction ?

4.10. Accueil et questionnement

Demain, ça fera 15 jours qu'on a accueilli une dame d'origine tchadienne, arrivée mi-janvier. Elle s'est retrouvée dans un centre de dispatching à Bruxelles puis envoyée à Kepellen. Ma collègue, tutrice pour mineurs étrangers non accompagnés, a été désignée pour sa fille arrivée il y a 6 mois. Quand la maman est arrivée, le dossier de l'enfant a été joint à celui de la mère. Ma collègue a été les voir à Bruxelles, personne n'avait expliqué à cette dame comment on vivait ici, elle était arrivée avec des vêtements d'été, il neigeait... Elle donnait l'impression d'être tombée du ciel. A Kepellen, on a négocié pour qu'elle puisse venir dans un de nos appartements étant donné que l'enfant avait déjà été à l'école en français et se retrouvait en néerlandais. Je m'attendais à quelqu'un d'un peu perdu. J'avais auparavant contacté un ami de longue date, tchadien, qui travaille dans une maison de jeunes pas loin de chez nous. Je lui ai proposé de la rencontrer ce qu'il a accepté. Ils ont discuté et j'ai senti qu'il la testait un peu. J'ai proposé à la stagiaire de l'aider dans les démarches pour l'inscription à la commune, l'école... Elle a commencé à demander des choses pour son appartement (on installe bien les gens pourtant) : un plus grand couteau, un four à micro-ondes... Il est vrai que quand quelqu'un débarque et que tout lui est offert, il n'est pas évident de comprendre les limites. J'ai demandé à mon ami tchadien, à l'occasion, de lui expliquer où elle était tombée, comment ça se passe chez nous... Il m'a alors expliqué que vraisemblablement elle n'était pas arrivée récemment. Elle serait arrivée depuis deux ans et que son histoire n'était peut-être pas celle que l'on croyait, il doutait de son origine... Finalement, j'ai recadré avec la stagiaire : nous ne sommes chargés que de l'accueil, nous n'avons pas à intervenir dans la demande d'asile... Ça m'a permis de recadrer notre mission. Mais ça a éveillé des questions.

Enjeu : Qu'est-ce qu'on entend de l'histoire des personnes ? Le mot limites m'interpelle parce qu'elles sont utiles pour recadrer les gens mais j'ai souvent envie de les repousser. Quand j'en ai reparlé avec ma collègue, elle m'a dit : « je me suis fait avoir alors ? ».

5. « Refus de solution et respect du choix »

Voici le premier récit qui a été sélectionné.

C'est une dame belge, veuve depuis 10 ans. Elle avait 53 ans quand je l'ai connue. Je la connais depuis 3 ans et demi, 4 ans. Je l'ai vue pour la première fois à une permanence, puis je ne l'ai plus revue. Quelques mois après, quelqu'un m'a appelé d'un bistrot pour prendre rendez-vous pour elle parce qu'elle avait des problèmes de logement. Je l'ai reçue sur rendez-vous.

Son problème de logement : elle vivait chez son compagnon ou ami (pas très clair) dans un logement de transit. Il a ensuite reçu un logement de l'AIS³ et elle l'y a accompagné. Elle logeait là, a priori de manière transitoire. Cela fait maintenant 4 ans qu'elle y est.

³ Agence Immobilière Sociale

5.1. Son passé

Elle a été mariée à un homme alcoolique. Elle a deux enfants – un fils et une fille qu'elle ne voit plus. Elle voyait ses petits-enfants, les enfants de sa fille qui venaient une fois par semaine. Depuis qu'elle vit chez son compagnon, alcoolique également, elle ne les voit plus non plus. Je pense que ses enfants ont été placés. Je pense qu'elle-même a dû connaître les maisons d'accueil plus jeune. Elle a perdu son logement social il y a 5 ans, suite à de nombreux arriérés de loyer et suite aussi au mauvais entretien de son logement. J'ai su par après qu'elle avait laissé l'appartement dans un état pitoyable. C'est après qu'elle s'est retrouvée à la rue et qu'elle a rencontré son compagnon à la maison d'accueil S. J'ai été une fois dans son logement actuel, c'était propre mais elle m'a dit qu'elle l'avait nettoyé parce que je venais.

5.2. Situation actuelle

Son compagnon a une pension de retraite et la GRAPA, elle a une pension de survie. Elle voulait une adresse au CPAS pour qu'il ne perde pas sa pension. J'étais en contact avec quelqu'un du service logement du CPAS mais ça n'a pas marché. Du coup elle s'est domiciliée chez lui. Là, les problèmes financiers ont commencé. Il a, entre autres, perdu ses revenus de la GRAPA. Elle lui demande de payer le loyer et l'électricité et elle paye le reste. Elle est très autoritaire avec lui.

5.3. Les demandes explicites

Elle est venue chez moi pour que je l'aide à chercher un logement social ou une AIS. Elle demandait que je la suive à long terme parce qu'elle avait des problèmes psychologiques, elle souffrait de dépression. J'ai répondu à sa demande première en l'inscrivant sur des listes pour obtenir un logement social. Je lui ai expliqué qu'il fallait attendre des années parce qu'il n'est pas évident d'obtenir un logement social. Elle a fait plusieurs démarches de son côté, elle a contacté le Bourgmestre, la Reine... J'ai donc réellement cru que c'était sa demande.

Se pose déjà la question des démarches inutiles. Même si on écrit aux Foyers Bruxellois, au Bourgmestre... on sait que ça ne fait pas avancer les choses. On nous demande de faire des choses et on sait très bien que ça ne sert à rien. On les fait pour apaiser la personne, pour agir, pour répondre à sa demande.

Elle vient se plaindre deux fois par semaine si pas plus chez moi, par rapport à son compagnon qui est violent, alcoolique, qui lui mène la vie dure, elle ne sait pas dormir... J'ai alors fait des entretiens avec elle et son compagnon. Il a des problèmes de dettes, de factures non payées... Il ne paye pas ses loyers parce qu'il n'a pas assez d'argent. En effet, il n'a que 400 euros de pension (depuis qu'il a perdu la GRAPA). Elle le maintient dans une situation financière de dépendance. Il doit quémander pour ses cigarettes, son alcool... A un moment donné, il y a eu une procédure d'expulsion étant donné les nombreux loyers impayés. J'ai donc dû travailler dans l'urgence pour faire en sorte qu'ils ne soient pas expulsés. Finalement, le CPAS a pris en charge les arriérés de loyers.

Lorsqu'elle vient me voir, elle me parle de sa dépression, elle pleure beaucoup, elle fait du chantage au suicide, elle prend des médicaments... Elle se plaint très souvent de problèmes physiques mais dit qu'elle ne veut rien faire parce qu'elle préfère mourir.

J'ai beaucoup travaillé avec elle sur les raisons qui font qu'elle reste avec cet homme qui la maltraite. Elle a porté plainte mais ne l'a jamais quitté. Elle a probablement très peur d'être seule et donc ne parvient pas à le quitter. Je n'avais pas beaucoup de solutions à lui offrir si ce n'est une maison d'accueil mais elle refusait. Elle est suivie par un psychiatre.

5.4. La réponse tant attendue

En septembre, arrive cette offre de logement social. J'étais en vacances à ce moment-là. A mon retour, mon collègue me l'annonce, je suis toute contente. Ce même jour, en revenant d'une petite course sur le temps de midi, je la croise dans la rue. Je lui dis : « Ah j'ai appris la bonne nouvelle ! ». Je vois sa tête... « Vous savez, j'ai trop de problèmes, je ne suis pas bien... », me dit-elle. Je lui dis : « Vous n'allez pas refuser, ce n'est pas possible. ». Je me suis « mise en rote ». Pour moi, c'était inconcevable qu'elle refuse ça. Je lui ai dit : « Si vous refusez ça, je ne vous aide plus ». Je suis repartie.

5.5. Contradiction

Elle est revenue à l'accueil quelques temps après, elle était fâchée sur moi. Elle me dit agressivement : « Vous voyez, j'ai pris rendez-vous (avec le logement social), comme ça vous pouvez arrêter de me faire la tête ». Elle est revenue chez moi, on en a reparlé. Elle a visité l'appart, elle l'a visité seule, elle a signé les papiers... Donc elle l'a pris mais un peu contrainte et forcée. J'en ai parlé à mon collègue psy qui la connaît. Pour le logement, il aurait été dans le même sens que moi. Il m'a dit qu'avec des gens comme ça, il fallait parfois prendre des décisions à leur place. Ca me rassurait un peu. Elle a signé le bail en octobre. Elle s'est débrouillée pour trouver des meubles. Puis je ne l'ai plus beaucoup vue. Quand je la croisais (elle habite tout près de l'institution), je réalisais que ça trainait. Elle me disait toujours qu'elle prenait le temps, qu'elle n'était pas encore prête... En même temps, elle se plaint d'être maltraitée par son compagnon. Chaque fois, je la mets devant cette contradiction mais ça ne marche pas.

Pour finir je ne l'ai plus vue depuis le mois de novembre. Déjà en octobre je ne la voyais plus beaucoup. Quand je l'ai revue, je lui ai demandé si elle était fâchée, elle m'a dit que non. Elle vient chez mes collègues mais beaucoup moins qu'avant. Quelque-chose a été cassé.

Par exemple pour son gaz-électricité, en octobre ce n'était toujours pas fait. Je lui ai proposé de l'aider. Elle m'a dit : « Non, je vais me débrouiller, comme ça vous serez contente ». En fait, elle n'a pas envie de ce logement. Elle n'a pas ouvert le compteur gaz-élec, elle n'est toujours pas dedans. Je le sais parce que si moi je n'ai plus de nouvelles, elle vient chez mes collègues à la permanence. Elle m'a laissé un message pour que je la rappelle. Je l'ai rappelée. Je suis gentille, je ne la brusque pas – parce que je me suis quand même posé des questions.

Je pense qu'il y a un problème par rapport à moi et c'est peut-être trop d'aller vivre toute seule. Elle a signé, elle paye le loyer mais chaque fois que je la vois, elle dit qu'elle n'aime pas cet appartement. Elle me dit : « Je ne vais pas le prendre parce que je ne suis pas bien ». Mes cheveux se dressent sur ma tête. Ce n'est pas évident d'obtenir un logement social et elle refuse alors que c'est ça qu'elle demandait. Sa contradiction est difficile à gérer. Elle ne m'a pas dit : « Je ne suis pas prête », elle m'a dit : « Je voudrais attendre encore un an ».

Peut-être a-t-elle eu peur de moi et s'est-elle sentie obligée de l'accepter ? En plus, je ne suis pas la seule à lui avoir dit, mes collègues aussi lui ont dit.

Elle s'y est quand même domiciliée, donc son compagnon a récupéré ses avantages. En fait, mon intervention n'a servi à rien. Je me demande même si je ne lui demanderais pas de quitter ce logement pour le laisser à une personne qui en a besoin.

5.6. Enjeu autour du lien

Avais-je le droit de jouer le chantage : « Si vous ne le prenez pas, je ne vous suis pas ? ». Mais il faut voir le contexte : cela fait quatre ans que je la connais, elle est hyper-pompante et je fais beaucoup pour elle. J'en avais aussi ras-le-bol de donner autant. C'est aussi un manque de respect par rapport à mon travail. D'un autre côté, elle ne vient plus chez moi donc le lien est cassé. Elle a perdu le lien et moi aussi. Elle est peut-être en grande souffrance et elle n'a peut-être personne à qui parler. C'est là que j'ai peut-être dérapé.

Je trouve ça aussi dommage que la relation soit coupée. J'avais une bonne écoute, je prenais du temps avec elle, je la comprenais et voilà. Je trouve que c'est dommage de s'arrêter là sans s'expliquer. Je me demande quel est son état de souffrance pour le moment. Si elle peut trouver quelqu'un ailleurs, je n'ai pas de souci mais je ne suis pas certaine qu'elle soit vraiment bien pour le moment. Est-ce que ce lien est cassé à cause de mon intervention trop directe ? Peut-être que sa demande était juste du côté de l'écoute, avoir quelqu'un à qui parler. Elle ne va plus chez le médecin non plus.

Je l'ai un peu forcée à prendre ce logement social mais ça l'a fait paniquer de se retrouver toute seule je pense. Est-ce que j'ai bien fait ? Cela fait 6 mois qu'elle a rempli tous les papiers, elle paye son loyer mais elle vit toujours chez son compagnon qui la bat. Ça fait maintenant 3 mois que je ne la vois plus. Elle dit qu'elle n'est pas pressée d'aller dans son logement mais je pense qu'elle n'ira jamais. N'aurais-je pas dû respecter son choix ? J'ai perdu quelque chose en la forçant à prendre ce logement. J'ai perdu dans la relation. Elle l'a pris pour me faire plaisir mais elle ne vient plus chez moi. Est-ce qu'on n'influence pas trop les gens ? Même si ce n'est pas ma vision, est-ce que je n'aurais pas dû la laisser dans son désir de rester chez son compagnon. Moi ça partait d'un bon sentiment : je connais la problématique du logement à Bruxelles, je ne pouvais pas rater cette occasion-là et pour finir voilà.

5.7. AS et écoute

Aurais-tu été prête à ne lui accorder que de l'écoute ? J'ai une grande capacité d'écoute mais je suis pratique. Avec elle, je fais beaucoup d'écoute mais ça me soulage aussi de faire des choses pratiques, ça me donne l'impression qu'on avance. L'écoute c'est bien mais il faut se rendre compte qu'elle raconte tout le temps la même chose. Je suis assistante sociale et pas psychiatre.

6. L'espace des points de vue

L'animateur et le rapporteur présentent un travail de synthèse des différents points de vue exprimés lors des échanges. Lors de la présentation de cette synthèse, les participants sont invités à réagir et le travail est soumis à leur critique. Les remarques, demandes de modifications et enrichissements des participants ont été intégrés dans ce chapitre. Lorsqu'ils n'ont pas été intégrés, ce choix est argumenté dans le texte.⁴

Autour du récit « Refus de solution et respect du choix », les analyses des participants convergeaient fortement. Nous avons donc décidé, dans la présentation de la synthèse de leurs analyses, d'introduire quelques divergences en mettant les convergences en question. L'objectif est de pouvoir questionner les évidences afin d'approfondir l'analyse.

D'après les interprétations et analyses des participants, il nous a semblé pertinent de structurer l'analyse autour de la thématique de la solution. Plus précisément, une série de questions se déploie autour de la recherche de solutions :

- Pourquoi la recherche de solutions ?
- Quoi ? Que met-on derrière le terme « solution » ?
- Comment ? Quelle méthode, de quelle manière recherche-t-on la solution ?

La dernière question a la particularité d'être transversale :

- Qui recherche la solution ? L'AS ou l'utilisateur ? Les deux ? Quel rôle pour chacun ?

Autour de chacune de ces questions, une série de sous-questions se déploie. A leur lumière, le récit et son analyse sont réinterprétés par les participants et la narratrice.

6.1. Pourquoi

6.1.1. Est-ce si évident que l'AS a pour mission de devoir trouver des solutions ?

Cette question renvoie évidemment à la responsabilité de l'AS envers l'utilisateur.

Si c'est une mission de l'AS, d'où provient-elle ?

- Des obligations légales ? Un décret, le code de déontologie... Un des participants souligne que dans le décret de la COCOF, la mission de l'AS est d'« accompagner vers une solution personnelle », à aucun moment l'AS n'est engagé à trouver une solution.
- La formation professionnelle ? Les participants questionnent ici le discours des écoles sociales. Pour les plus récemment diplômés, il semble que la formation aille également plus dans le sens de l'accompagnement vers la solution et non du « donneur » de solutions.

⁴ Nous procédons de la même manière lorsque le rapport est rédigé. Les participants en font une relecture et peuvent commenter le rapport, demander des modifications...

- Induite par les attentes des usagers ? Les participants soulignent que les usagers viennent souvent en disant : « Qu'est-ce que vous pouvez faire pour moi ? ». De cette manière, ils renvoient à l'AS une image qui l'inciterait à chercher des solutions « à la place » de l'utilisateur.
- Les attentes institutionnelles ? Dans certaines institutions, la direction pourrait tenir un discours qui induirait ce type de pratique. Tout comme l'accent peut être mis par la hiérarchie sur l'importance de l'écoute dans la relation d'aide, certaines institutions sont centrées sur l'efficacité pratique de l'AS. Le contexte professionnel peut inciter à aller dans ce sens (ex. : le contexte de l'aide sociale ou de la réinsertion socioprofessionnelle).
- Les attentes sociétales ? Les participants soulignent que le parcours historique du travail social - caritatif et assistanat - continue de marquer les esprits. Il arrive régulièrement qu'on attende des AS une charité sans limite. Lorsque l'AS ne trouve pas de solution, le discours penche souvent du côté de « l'AS n'a rien fait ».
- Soupape de pacification ? Donner une solution à l'utilisateur permettrait d'apaiser la colère et/ou la révolte qui parfois l'habite. C'est une manière de se protéger de l'agressivité latente qui risquerait de nous être adressée en cas de frustration.

Y'aurait-il un malentendu entre d'un côté les attentes légales et la formation professionnelle et de l'autre, les attentes de l'utilisateur et sociétales ?

6.1.2. Attentes personnelles

Les participants soulignent également que pour soi-même, en tant que professionnel, le fait de se sentir efficace et performant « fait du bien ». Ce n'est pas pour rien qu'on fait ces études, soulignent-ils. Etre renvoyé à son impuissance n'est pas évident à gérer. Dès lors, si la recherche de solutions concerne avant tout l'utilisateur, le sentiment d'utilité permet aussi à l'AS de mieux vivre son activité professionnelle.

Nous reviendrons sur cet aspect de la question ultérieurement.

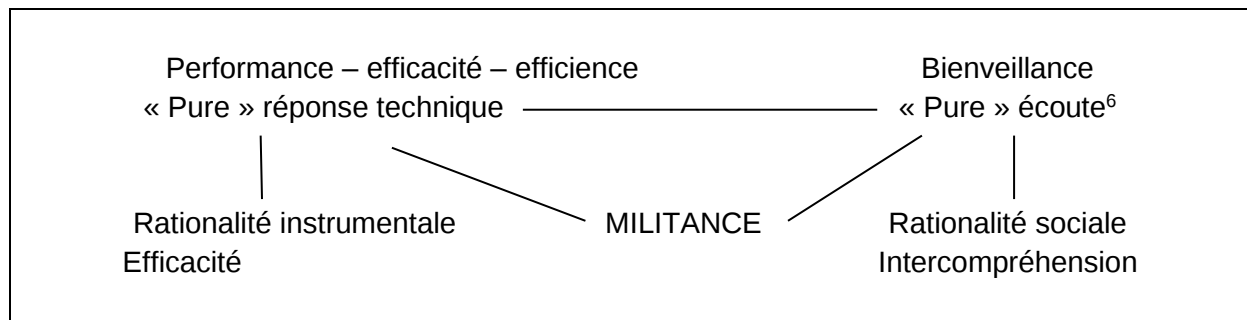
6.2. Quoi ?

Que met-on derrière le terme « solution » ? Si a priori, les participants semblent s'entendre sur ce terme, en creusant la question, ils réalisent qu'il revêt des sens très différents :

Obligation de résultats	OU	Obligation de moyens
{ Evaluation en termes de moyens	OU	Evaluation en termes de processus
{ Importance de la finalité		
Prescription	OU	Accompagnement d'un cheminement

➔ On observe une tension permanente entre la question de la performance et celle de la bienveillance.

Sous la forme d'idéaux-types⁵, cette tension peut s'illustrer de la manière suivante :



Intermède théorique :

Ce schéma n'est pas détaché de la manière dont fonctionne notre société. Un auteur comme Alain Ehrenberg parle du « culte de la performance » pour nommer la pression sociétale autour de la question de la performance et de la rationalité.

Le monde moderne se fonde principalement autour de la notion de rationalité et s'oppose à l'ancien régime qui mettait le divin au centre des schémas explicatifs du monde. Les raisonnements qui permettent de comprendre le monde qui nous entoure vont alors se baser principalement sur les sciences et les techniques. En ramenant la raison au centre, les philosophes des lumières entrevoyaient quatre promesses : liberté, intégration sociale, démocratie politique et meilleure maîtrise du monde (plus de sécurité et de progrès).

Au départ, l'ambition des philosophes des lumières était : être doué de rationalité pour se comprendre et se mettre d'accord sur l'organisation de la société. Mais selon certains philosophes, la raison s'est pervertie pour ne devenir qu'une rationalité purement instrumentale.

⁵ Max Weber propose l'idéal-type comme une méthode sociologique permettant de rendre intelligible les phénomènes sociaux. Il s'agit de se saisir des différentes dimensions d'une réalité, de les accentuer (quitte à les caricaturer) et de les articuler dans un tableau d'ensemble tellement cohérent qu'il en devient idéal (une construction d'idée) et s'éloigne en partie de la réalité. Mais c'est précisément en confrontant la complexité du réel à son modèle idéal simplifié (en quoi la réalité s'en rapproche et s'en éloigne) qui la rend intelligible dans toutes ses nuances. On obtient un idéaltype en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes isolés, diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand nombre, tantôt en petit nombre, par endroits pas du tout, qu'on ordonne selon les précédents points de vue choisis unilatéralement pour former un tableau de pensée homogène" (Weber M., *Essai sur la théorie de la science*, Paris, Plon, 1965 (1904-1917), p. 141).

⁶ L'écoute n'est plus seulement un moyen mais peut-être, dans la situation qui nous occupe, une solution en soi.

Avec la société marchande et le capitalisme, la rationalité s'est réduite à :

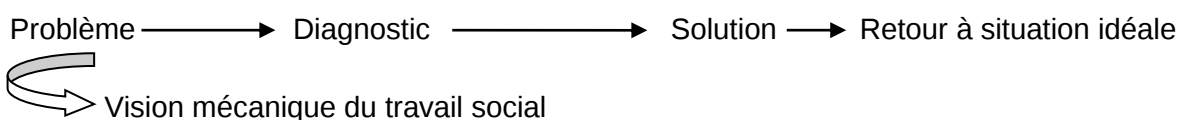
- Fixer des objectifs
- Développer des stratégies
- Mettre tout en œuvre pour atteindre les objectifs

La compréhension mutuelle s'est pervertie pour ne devenir qu'efficacité et performance. On en vient à passer à côté de la compréhension et à utiliser les individus comme un moyen parmi d'autres pour parvenir à ses fins et atteindre ses objectifs. Dans la logique d'efficacité et de performance, les questions déontologiques, éthiques, morales, humaines sont perçues comme une perte de temps. De même, les affres de la communication réelle, du débat et les risques de dissension qu'ils recèlent sont écartés.

6.3. Comment ?

Quels sont les moyens mis en place dans la recherche de solutions ? Si on tente de faire le lien avec ce qui nous occupe, c'est-à-dire la tension entre performance et bienveillance ou entre rationalité purement instrumentale et rationalité sociale, on est peut-être dans un rapport similaire : la recherche de solutions est une perpétuelle danse entre compréhension mutuelle et recherche « d'efficacité – de performance ».

Pour illustrer ce propos, prenons le cas des travailleurs sociaux en CPAS. La nature même du travail social dans ce cadre professionnel les incite à être avant tout centrés sur l'outil technique (par exemple le contrat). Ils prennent dès lors rarement le temps de l'intercompréhension. Dans cette vision un peu caricaturale de la rationalité technique, on est dans l'idée qu'on fait du travail social comme on construit des objets. Face à un problème, on établit un diagnostic et on recherche la solution qui va permettre de revenir à la situation initiale ou idéale, celle dans laquelle le problème n'existait pas :



Cette vision mécanique du travail social est encore présente dans l'imaginaire social et bien souvent, les usagers n'échappent pas – ou encore moins – à cette vision des choses.

A deux moments du récit, on réalise à quel point cette linéarité est un fantasme, un mythe : au moment du passage de la problématique à un diagnostic et du passage de la solution à une situation idéale.

6.3.1. De la problématique vers le diagnostic

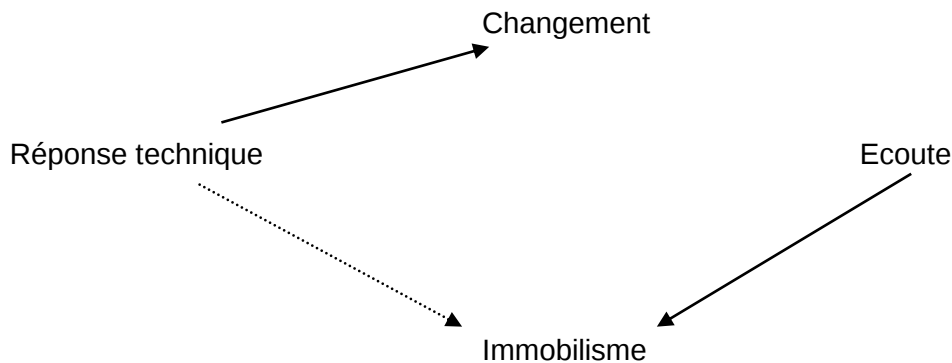
Les participants notent que les usagers s'adressent rarement à un AS en ne faisant référence qu'à une seule problématique. Ils sont souvent aux prises avec une multiplicité de difficultés. De plus, les problématiques auxquelles ils doivent faire face sont changeantes et évolutives. Dès lors, le diagnostic est rarement univoque et figé. Loin d'une rationalité technique, on est plus dans un tâtonnement, une recherche mouvante dont l'issue n'est que rarement clairement atteinte.

6.3.2. De la solution à la situation « idéale »

La question de la solution est liée à la thématique du changement. En effet, après avoir cerné la problématique et établi le diagnostic, la solution mise en place devrait permettre d'améliorer la situation et même de s'approcher de la situation idéale. Cela implique donc une transformation, un changement.

Mais que sous-tend cette notion de changement ? Ce qui vient s'opposer au changement c'est l'immobilisme. L'immobilisme irrite les travailleurs sociaux parce qu'il remet en question le sens même de leur travail, leur utilité... Lors des analyses, nous observons que les participants associent souvent l'écoute à l'immobilisme et la réponse technique au changement. Cependant, cette vision des choses est remise en question par le récit lui-même. En effet, l'agacement de l'AS est entre autres lié au fait que l'apport d'une réponse technique – un logement – ne semble pas conduire au changement, du moins tel qu'on l'avait imaginé.

Tentons de schématiser le propos :



Mais si la « réponse » technique n'est pas toujours reçue avec l'enthousiasme attendu, c'est également parce qu'elle met parfois énormément de temps à arriver – cf. logement social. Cela signifie que non seulement la problématique est mouvante mais la réponse sociale prend parfois tellement de temps qu'au moment où elle arrive, elle est inadaptée à la situation telle qu'elle a évolué entre-temps.

6.4. Le changement : c'est quoi ?

Le concept de changement contient l'idée qu'on va d'un moins bien à un mieux. Dans notre perspective d'analyse « kaléidoscopique », explorons ce que sous-tend le terme « mieux ».

6.4.1. Les valeurs

La question du mieux est évidemment subjective, entre autres parce qu'elle renvoie avant tout à la question des valeurs. Associer le concept de changement à celui du mieux constitue déjà un parti pris, celui d'affirmer que le changement est mieux que le non changement. Aujourd'hui, le changement est particulièrement valorisé. D'ailleurs, dans certains secteurs du social, on ne parle plus d'assistant social – terme qui renvoie à l'assistanat et donc à

l'immobilisme – mais d'agent de changement. L'idée selon laquelle il faut être actif (au risque dans certains cas d'être sanctionné) est de plus en plus forte et marque la frontière entre «bons» et «mauvais» pauvres.

6.4.2. La normalité

La question du mieux questionne la normalité telle que définie par la société et ce, à de multiples niveaux : logement, couple, éducation, santé, hygiène, culture, intégrité, autonomie, croyances... Dans le cas du récit, il semble évident « pour tous » qu'elle serait mieux si elle quittait cet homme, si elle prenait ce logement, si elle était plus autonome financièrement... Cependant, si elle décide de faire les choses autrement que nous l'avions prévu pour elle, il est probable qu'elle y trouve son compte. Cependant, l'usager étant également en prise avec cette normalité, quelle place lui laisse-t-on pour exprimer qu'il n'en veut pas, que ce n'est pas sa normalité à lui ou du moins pour le moment?

Ce sont les valeurs de l'AS et sa conception de la normalité qui sont ici bousculées.

6.4.3. Le changement, à quel prix ?

Finalement, les participants repèrent qu'à l'horizon du « mieux », c'est du bonheur qu'il s'agit. Et là, ils pointent en chœur la difficulté de faire le bonheur des autres sans leur consentement.

Face à ce constat, nous avons eu envie de poser la question autrement : qu'en est-il de faire le bonheur des autres avec leur consentement ? Le bonheur est-il un projet réaliste ?

En effet, on sait que le changement entraîne une série de conséquences indirectes. Il peut s'agir de renoncements, de bénéfices secondaires mais aussi de nouveaux problèmes. Plus concrètement, trouver un emploi peut permettre d'accéder à un nouveau réseau social mais peut aussi générer des problèmes de garde d'enfants.

Les AS travaillent-ils cet aspect du changement avec l'usager ? Quand une solution se pointe à l'horizon, s'assurent-ils qu'elle convient à la personne ? Echantent-ils sur les nouveaux problèmes que la solution risque de générer ?

Face à nos questions, les participants nous révèlent que la difficulté est double. Evoquer les conséquences de la mise en place d'une solution potentielle avec l'usager risque d'insécuriser tant l'assistant social que l'usager lui-même. Comme nous l'avons évoqué plus haut, alors que nous sommes en terrain mouvant, où cela mènerait-il de questionner la solution avant même toute tentative de mise en place ? Selon les participants, avec certains usagers, ce travail est possible mais pas avec tous.

Aussi, ils nous rappellent à juste titre qu'ils n'ont pas « tout pouvoir » avec les usagers. Si une solution ne lui convient pas parce qu'elle risque d'engendrer des conséquences peu appréciables, l'usager ne la prendra pas.

Enfin, certains signalent que la question du changement et du bonheur n'est pas à propos partout. En effet, lorsque l'activité majeure de l'institution est la distribution de colis par exemple, on peut se demander si ces questionnements sont vraiment pertinents.

6.5. L'immobilisme et ses limites OU les freins au changement

6.5.1. Le profitariat : qu'est-ce ?

Comme nous venons de le souligner, face à certaines pratiques sociales, ce ne sont pas les implications du changement qui posent questions. Mais d'autres questions se posent et c'est ce que les participants nomment le « profitariat » qui vient semer le trouble. C'est plus particulièrement autour de la question des colis alimentaires (et autres services gratuits accessibles aux personnes précarisées) que les échanges s'animent.

Les questions posées par les participants sont les suivantes : Faut-il laisser les usagers profiter du système à tous les niveaux ? En fonctionnant d'une telle manière, les services sociaux n'encouragent-ils pas l'immobilisme voire ne l'entretiennent-ils pas ?

Lorsque les AS effectuent ce type de travail (distribution de colis ou autre), ils sortent de leur rôle initial, celui de l'accompagnement, et deviennent des « vaches à traire » pour reprendre l'expression d'un participant.

Mais cette question du « profitariat » touche d'autant plus que certains participants se demandent si les usagers qui les consultent ne sont finalement pas mieux lotis qu'eux. En effet, le fait d'avoir un emploi empêche l'accès à une série d'avantages. Au bout du compte, n'est-ce pas plus avantageux de ne pas travailler ?

6.5.2. Le responsable : l'utilisateur ou l'Etat ?

Au fur et à mesure des échanges, la convergence apparente laisse transparaître des divergences entre les participants.

Pour ce qui est des services gratuits, certains affirment que rien ne devrait être donné gratuitement. Meubles et vêtements de seconde main, colis alimentaires... la gratuité pervertit la relation et les usagers entrent dans une relation de « profitariat ». Pour d'autres, ces services gratuits auxquels les usagers ont accès sont des droits inaliénables, il n'est donc pas opportun de les remettre en question.

Pour combattre le « profitariat », certains ont déjà mis en place une série de stratégies :

- Pour les colis, se concerter avec les autres associations pour éviter que les usagers aillent « manger à tout les râteliers ».
- Rappeler aux usagers d'où on vient, comment est née la sécurité sociale, quelle est l'histoire des avantages sociaux pour les sensibiliser sur le fait que ce n'est pas un dû.

D'autres pointent plutôt le système. Pour ceux-là, il est peu pertinent de travailler la question du « profitariat » avec les usagers, étant donné que c'est le système qui est responsable. Face à ce même constat, les attitudes divergent.

6.5.3. L'Etat social actif versus le droit à l'assistanat

Quelques participants arguent qu'il faut impérativement réagir – surtout à un niveau politique – pour faire évoluer la situation. Trop d'utilisateurs perçoivent l'Etat comme un organisme qui doit tout prendre en charge : il est temps d'en finir avec l'assistanat.

L'animateur intervient et s'étonne du propos. En effet, les participants évoquent un Etat laxiste et très permissif d'un point de vue social. Pourtant, l'Etat social actif est précisément le reflet de ce combat dans lequel l'Etat s'est engagé. La chasse aux chômeurs n'en est qu'un exemple. Les participants réagissent : à leurs yeux, la chasse aux chômeurs n'est qu'un déplacement de statistiques. Elle n'a pas eu pour effet de rendre les gens moins assistés étant donné qu'ils passent du chômage au CPAS.

L'animateur questionne à nouveau les participants : les travailleurs sociaux ne reproduisent-ils pas ce même déplacement en exigeant des usagers qu'ils se bougent ? Que restera-t-il pour ceux qui ne sont pas en capacité de se bouger ? Finalement, n'aurait-on pas droit à l'assistanat ?

La question n'est pas là, insinuent certains. L'assistanat n'est de toute façon pas positif pour les usagers eux-mêmes, la passivité endort leurs ressources. Selon eux, on ne devrait d'ailleurs pas octroyer le RIS à vie, il faudrait que l'aide sociale soit limitée dans le temps. Cela permettrait, si on constate que les gens ne se bougent pas, d'y mettre un terme. Pour eux, si l'idée du RIS était bonne au départ, il y a vraiment de l'abus.

D'autres participants ne sont pas tout à fait d'accord avec cette vision des choses. Le RIS est pour eux un droit inaliénable et il permet aux personnes de vivre dans la dignité humaine.

D'autres sont plus nuancés. Ils concèdent qu'une série de personnes sont dans l'abus et que notre système entraîne de réels effets pervers. Cependant, ce n'est pas aux usagers qu'il faut s'en prendre mais au système. Ce point de vue est renforcé par l'idée que le « profitariat » est inhérent à la nature humaine. D'ailleurs, un participant tente de se mettre à la place des personnes étrangères qui, d'après certains, viendraient scandaleusement profiter de nos avantages sociaux. Conclusion : « Si j'étais né du mauvais côté de la planète, je ferais la même chose ». Aussi, le RIS ne permet pas toujours de vivre dignement. D'autre part, la dignité humaine ne serait-elle pas avant tout d'avoir accès au monde du travail ?

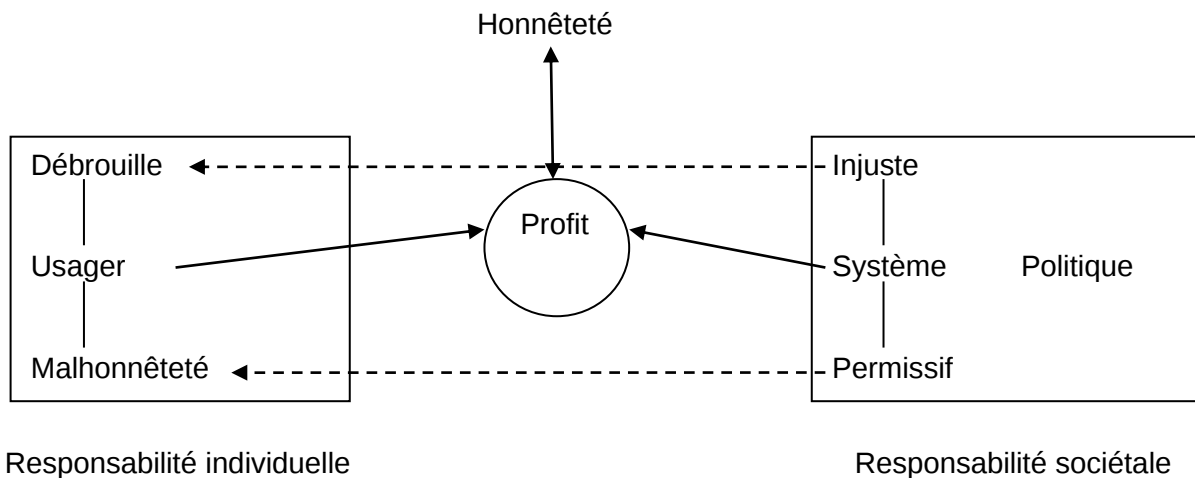
6.5.4. Et la militance dans tout ça ?

Pour résumer, une des limites principales du travail social est donc le profit. Du côté de l'utilisateur, c'est l'honnêteté qui est questionnée. Mais ce n'est pas seulement du côté de l'utilisateur que cela se joue mais aussi du côté du système, du politique. Soit on estime qu'il est trop permissif, ce qui encourage le profit. Soit il est injuste, ce qui légitime le profit. Et donc on touche à une autre limite du travail social : le pôle de la militance. Est-ce que le politique est l'espace qui échappe aux travailleurs sociaux ou ont-ils un rôle à y jouer ?

Pour certains, l'engagement est limité par le fait que les instances politiques financent souvent les associations. Cela ne permet donc pas de dire réellement le fond de sa pensée au risque de perdre des financements.

D'autres avancent qu'il est peu pertinent de tenter le dialogue avec les politiques étant donné qu'ils n'ont aucune idée de ce qui se passe sur le terrain. Ce propos fait bondir certains participants pour lesquels ce constat est pertinemment ce qui devrait encourager les travailleurs sociaux à militer plus. En effet, leur rôle est de se faire l'écho du terrain auprès des organes politiques.

Nous avons tenté de schématiser l'ensemble de ces propos :



6.5.5. Tirons profit du profit !

Les injustices sociales permettraient donc de légitimer ce que certains nomment les abus du système. En effet, rappelle l'animateur, il y a les petits et les grands profits. Il faut reconnaître qu'on s'attaque plus souvent aux petits profits et moins aux grands profits. Or, on pourrait réellement s'indigner qu'en Belgique, les 10% les plus riches concentrent à eux seuls 30 % de la richesse produite.

Sur la méritocratie – il faut se bouger pour avoir droit aux avantages sociaux – certains participants laissent entendre que le profit doit aller à celui qui mérite. Comment alors justifier que 10 % de la population empoche 30 % de la richesse ?

Et si nous tirions profit des tactiques de profit des usagers ? En effet, si les usagers mettent en place des stratégies pour « profiter » du système, c'est qu'ils sont réflexifs. S'ils sont capables de manipulation, c'est qu'ils ont une série de ressources pour que cette manipulation puisse s'opérer ? Cela implique de prendre en compte ces ressources et de les mettre à profit dans la recherche de solutions. En d'autres termes, travailler avec les capacités intellectuelles de l'utilisateur : « Je vois que tu me mènes en bateau, cela signifie que tu es quelqu'un d'intelligent. Comment mobiliser tes compétences pour trouver ensemble des solutions plus honnêtes et adaptées ? ». Cette nouvelle posture proposée par l'animateur pose la question de la place de l'utilisateur dans l'échange.

6.6. Entre immobilisme et révolution

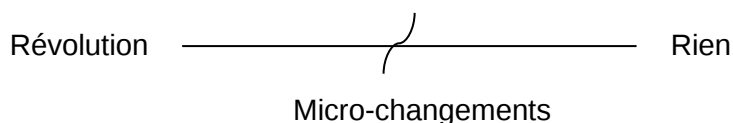
Finalement après avoir exploré d'une part le changement et de l'autre l'immobilisme, les participants en viennent à questionner ce qui se situe entre ces deux pôles. Pour ce faire, nous prenons le parti de radicaliser les extrémités pour mieux explorer les intermédiaires.

D'un côté nous mettons la révolution qui fait référence au changement radical, qualitatif et quantitatif, presque instantané. De l'autre, nous mettons l'immobilisme. Entre ces deux extrêmes, une série de positions intermédiaires, de petits changements à interroger.

Dans le cas qui nous occupe, l'octroi du logement social ne mène pas aux changements radicaux attendus : recevoir la nouvelle avec enthousiasme, s'y installer et quitter son compagnon violent. Pour autant, en l'absence de révolution, doit-on nécessairement conclure à l'immobilisme ? On pourrait se demander si finalement, le fait de savoir qu'elle a un logement à disposition ne provoque pas chez elle une série de petits changements ? Peut-être elle utilise-t-elle cette échappatoire quand elle est en conflit conjugal ? Et si elle n'en fait pas usage, est-ce que le fait d'avoir cet espace qui lui appartient ne provoque pas certains changements dans son rapport à son compagnon ?

A quelque niveau que ce soit, des changements peuvent parfois s'opérer là où on ne les attendait pas, sans que le travailleur social en soit nécessairement ou pleinement conscient. En effet, même si les usagers ont conscience de certains changements dans leur existence suite à l'accompagnement de leur assistant social, ils ne sont pas obligés de mettre des mots dessus. Eux aussi ont droit au secret, notent certains.

La principale difficulté est de percevoir ces « micro-changements », moins visibles, moins flagrants, qui font peu de bruit en somme. L'autre est de trouver les moyens d'en rendre compte. Comment valoriser ces micro-changements aux yeux de l'employeur, de la société et surtout vis-à-vis de soi-même lorsque la résonance est avant tout qualitative ? Pourtant, affirment les participants, « ça ferait du bien » de pouvoir exprimer et mettre en avant ces évolutions même minimales.



6.7. Intermède théorique : la coopération conflictuelle

Selon le sociologue Luc Van Campenhout⁷, entre la réponse technique et la pure écoute, la relation d'aide serait plutôt une relation de coopération conflictuelle. Et c'est peut-être ce qui ferait la spécificité de l'écoute en travail social par rapport à l'écoute du psychologue : cette capacité d'être à la fois dans une coopération et en même temps de pouvoir marquer une certaine distance, de générer voir même d'assumer le conflit.

Pour Luc Van Campenhout, l'insertion sociale n'est pas possible dans une relation de soumission, il y a toujours de la résistance.

Pour expliquer son propos, le chercheur va croiser deux dimensions : celle de la coopération et celle du conflit.

⁷ Van Campenhout L., « La notion de 'coopération conflictuelle' », in *Quelle cohésion sociale à Bruxelles ? Un décret, des pratiques*, Actes du colloque organisé le 27 novembre 2007 par le CBAI/CRAcs, octobre 2008, pp. 29-41.

6.7.1. Axe de la coopération

Pour lui, l'acteur social doit avoir sa place dans la coopération (= travailler avec d'autres à la production de valeurs reconnues par la société). Ces valeurs ce ne sont pas seulement des richesses, des biens et services, ce sont des normes, des valeurs, la production culturelle, les connaissances... Les conditions de la coopération sont les suivantes :

- Disposer des capacités pour participer à la production, compétences, capitaux économiques, sociaux, culturels, certaines conditions de vie, de sécurité...
- Disposer des capacités d'intégrer des valeurs et normes sociales.
- Ces normes et valeurs ne doivent pas s'imposer à lui a priori, il y a un enjeu de conflit autour de cette coopération.
- Enjeu de reconnaissance : reconnaissance des qualités et compétences de chacun. Il faut pouvoir être nécessaire, utile aux autres.

A l'opposé de la coopération, la non coopération. Cette posture a pour conséquence une série d'exclusions sociales, par exemple pour les personnes qui n'ont pas d'emploi et donc ne coopèrent pas au système de production des biens et richesses. Elle peut dans certains cas être l'objet d'un choix : refus de s'intégrer ou de participer à des productions sociales et collectives.

6.7.2. Axe du conflit

La coopération génère toujours du conflit. Il définit le conflit de la manière suivante : jeu d'emprise et de contre emprise sur les enjeux de la coopération entre des acteurs qui n'ont pas les mêmes intérêts, pas la même vision des choses, ni les mêmes ressources.

La coopération génère des conflits sur les finalités, les orientations de la coopération, les enjeux et la rétribution des participants, la reconnaissance, la définition des normes et des valeurs.

Pour Luc Van Campenhout, le contraire du conflit n'est pas la paix mais la soumission.

L'autonomie c'est être acteur dans la création de sens mais c'est aussi pouvoir participer au conflit et ne pas prendre les choses de façon passive.

6.7.3. Quatre types de relations sociales

Entre ces 4 pôles, 4 types de relations sociales et d'acteurs.

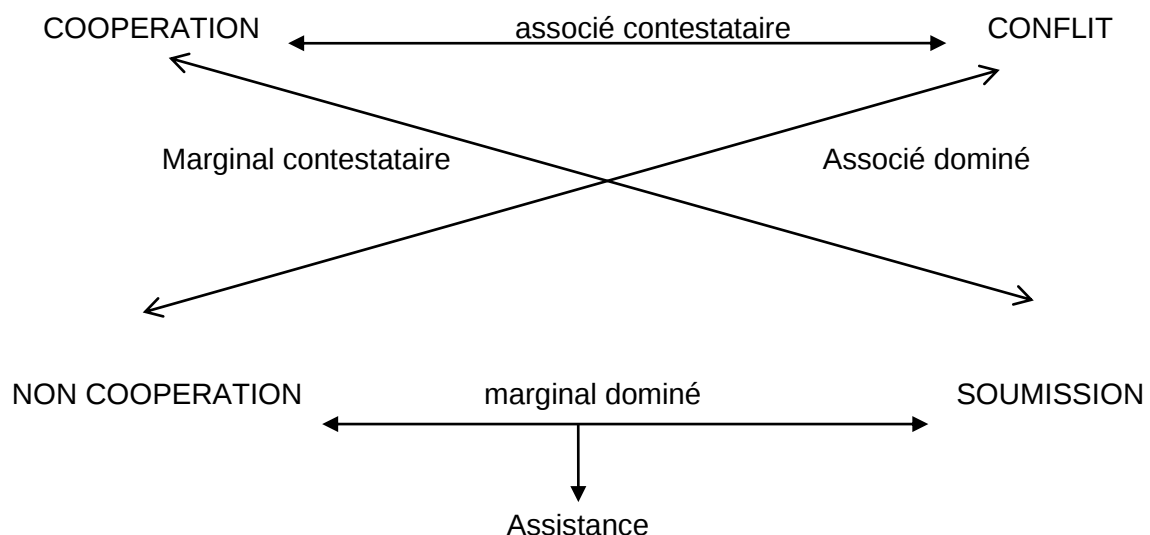
Celui qui associe coopération et soumission, c'est l'associé *dominé*. Exemple : Le bon travailleur qui ne s'investit pas dans les enjeux de l'entreprise. Il considère les normes telles qu'elles sont et ne les remet pas en question.

Celui qui lie coopération et conflit, c'est le *marginal contestataire*. Il est dans la violence plutôt que dans le conflit, il va être dans une critique constante de la coopération mais ne propose jamais d'alternatives et ne s'investit pas dans la production de nouvelles valeurs et normes. Exemple : Les jeunes qui s'expriment dans l'émeute ou la violence.

Celui qui lie non coopération et soumission, c'est le *marginal dominé*. Il est en dehors des cadres de production collective mais n'est pas dans une position de revendicateur. Il est dans la stratégie individuelle et se débrouille. C'est dans ce cadre qu'on assiste à des situations d'assistance.

D'après Luc Van Campenhout, la relation à promouvoir est celle de l'*associé contestataire*. Il est à la fois dans le cadre mais est capable de critiquer ce cadre et de s'investir en tant qu'acteur dans un conflit. Ce type de relation n'est pas la tolérance passive, ni le respect abstrait, ni la peur, ni la méfiance et pas non plus l'étrangeté mutuelle. C'est ici que s'opère la coopération conflictuelle.

Ce dernier cas de figure est celui de l'implication réciproque, la réalisation de soi dans l'expérience en grande partie indéterminée avec l'autre. Etre un acteur social structuré permet à l'autre de se structurer à son tour. Un usager ne peut pas se structurer s'il n'a pas à faire avec des travailleurs sociaux structurés, capables à la fois d'être dans la coopération mais aussi d'exprimer une désapprobation ou un conflit à l'égard de l'usager. C'est dans cette tension que l'accompagnement peut être intéressant. A l'inverse, on pourrait dire qu'il n'y a pas de travailleur social structuré s'il n'y a pas d'allocataires sociaux structurés. Pour pouvoir vous structurer, il y a peut-être tout un travail à faire pour structurer la demande de l'usager, structurer sa prise de parole, sa place dans la relation (de coopération mais aussi de conflit à l'égard de ce que dit l'assistant social...). Dans ce qui a été dit, ni l'usager ni l'AS n'est dans la soumission. Il y a une part de pouvoir chez chacun.



6.7.4. Autres questions suscitées par le récit

- Le cadre professionnel versus l'absence de cadre – intervention dans la rue...
- L'ambivalence entre l'investissement professionnel et l'investissement affectif ou personnel : rester neutre ou exprimer ses émotions dans la relation d'aide.

7. « AS ou copine ? »

Voici le deuxième récit sur lequel nous avons travaillé.

Je travaille depuis 3 mois dans ce service et j'ai un contrat de remplacement. Je reprends le dossier d'une dame qui est en guidance budgétaire depuis plusieurs années. Elle a une cinquantaine d'années, elle est divorcée et a cinq enfants. Elle a deux enfants à charge et trois enfants adultes qui viennent encore souvent chez elle. Elle vit du chômage et a une pension alimentaire. A l'heure où je reprends la guidance, il est convenu qu'elle gère son budget de manière autonome. Je me rends une fois par mois chez elle pour réviser ensemble son budget.

Avant de la rencontrer pour la première fois, j'ai un premier contact téléphonique avec elle. Elle est déjà très familière. Lors de ma première visite à domicile, elle m'appelle par mon prénom. Elle veut me faire la bise mais je lui tends la main. Elle est très naturelle, très « cool », il semble que ce soit son tempérament. Elle a un langage très familier et parfois déplacé. Lors de ma deuxième visite chez elle, ses enfants sont présents. Quelques jours après, elle me contacte au service pour avoir mon numéro de téléphone privé. Son fils, que j'ai croisé lors de ma dernière visite à domicile, a plus ou moins le même âge que moi et il est « intéressé », me dit-elle. Là, j'ai probablement mal réagit. Je lui ai dit que j'étais en ménage, je n'aurais pas dû me justifier de la sorte, c'est ma vie privée. J'aurais dû mettre mes limites.

Un autre exemple : elle m'a expliqué que la fille de sa voisine était venue s'installer chez elle provisoirement. Cependant, elle ne percevait pas les allocations familiales pour cet enfant de la part de sa voisine. Elle est venue me voir un jour à la permanence pour que je téléphone à la voisine pour récupérer les allocations familiales ! Je lui ai alors rappelé que ce n'était pas mon rôle de m'investir dans ce type de problème. Pour elle, c'était lié à la guidance budgétaire étant donné que c'était au final un problème financier.

Une autre fois, elle avait vu sur un site une offre pour des billets d'avion à bas prix. Pour les acheter en ligne, il fallait être muni d'une carte de crédit. Elle m'a demandé ma carte de crédit - ou celle de mon directeur, m'a-t-elle précisé – à prêter. Réaction : je n'ai même pas relevé.

Elle se compare aussi souvent à moi. Elle me demande par exemple combien je dépense par mois en budget alimentation, combien de temps je mets pour préparer un repas... Aussi, elle me téléphone pour demander les horaires du parc à conteneurs, des choses qu'elle pourrait faire elle-même. Elle me raconte aussi des choses très privées du genre que chez eux ils se baladent nus...

Cette situation me pose question même si ça ne fait que trois mois que je la connais. A un moment donné, je vais devoir mettre mes limites. Si je la connaissais depuis dix ans, son attitude serait plus compréhensible. Ça commence réellement à me mettre mal à l'aise.

Enjeu : Jusqu'où ça va aller si je ne mets pas mes limites maintenant ? Comment mettre des limites sans la vexer étant donné que je pense que ça fait partie de sa nature.

Lorsque j'ai échangé avec l'AS que je remplace, elle m'a dit avoir rencontré les mêmes problèmes. Elle a mis ses limites et s'est finalement fait vouvoyer. Moi je la vouvoie mais elle me tutoie.

En fait, ce n'est pas réellement nécessaire que j'aille chez elle mais c'est comme ça que ça a été instauré. J'ai repris les habitudes de l'ancienne AS. Même si quand je réfléchis, cette personne sait se déplacer, elle a une voiture, n'habite pas loin... En plus, chaque fois que je me rends chez elle, cela me prend énormément de temps, une après-midi entière, parce qu'elle n'arrête pas de parler.

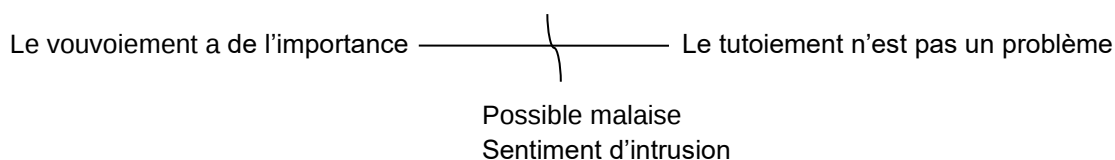
D'autre part, même si elle gère son budget, elle ne sait pas dire non, donc je pense que si on arrête la guidance, ça n'ira pas.

8. L'espace des points de vue

8.1. Du « tu au vous »

La question principale dans ce récit est celle de la familiarité. Elle s'exprime entre autres autour de la question du tutoiement. Certains pensent que le vouvoiement a de l'importance dans la mise à distance, d'autres pensent que ce n'est pas réellement un problème. Entre ces deux extrêmes, la question du malaise. La familiarité – au-delà du tutoiement – peut provoquer un malaise, un sentiment d'intrusion, surtout quand la personne vient poser des questions sur la vie privée de l'AS. Le fait de se sentir envahi dans sa sphère privée, ce territoire du moi, provoque du mal-être. L'analyse et les débats sont principalement centrés autour de la question de la familiarité de l'utilisateur envers l'AS.

FAMILIARITE



Cette ligne entre le vouvoiement et le tutoiement n'est pas nette, elle présente certains flous.

8.2. Intermède théorique

La lecture d'auteurs comme Goffman (*La mise en scène de la vie quotidienne*), Elias (*La civilisation des mœurs*) ou Joseph (*Le passant considérable : essai sur la dispersion de l'espace public*) montre combien les rituels de civilité (respect des règles de politesse, de bienséance, etc.) assurent une fonction d'apaisement dans les interactions entre acteurs sociaux. En effet, le respect de ces rituels permet d'anticiper les rencontres et de les rendre prévisibles. Il permet aussi la rencontre tout en codifiant la distance entre les individus, protégeant ainsi leur « territoire du moi » - cette bulle privative autour de chacun – contre le risque de l'intrusion.

Quand on parle d'incivilité aujourd'hui, on fait référence au non respect de ces règles de politesse et de courtoisie qui induit de l'insécurité. Les thèmes de l'incivilité et de l'insécurité sont d'ailleurs souvent associés.

Les travailleurs sociaux peuvent ainsi être déstabilisés par l'irrespect des codes d'interaction et plus précisément des codes d'interaction propres à la relation professionnelle d'aide.

8.3. La perception

Comme nous l'avons souligné dans l'introduction, le rôle du vouvoiement et du tutoiement dans la mise à distance ou la familiarité n'est pas nette. Le premier flou concerne la perception ou plus précisément l'interprétation de la familiarité de l'usager dans le récit qui nous occupe.

La perception de cette familiarité est cependant très subjective et relative. Les participants en ont souligné les raisons suivantes :

- Liée à la sensibilité de chacun ;
- Les travailleurs sociaux fonctionnent au cas par cas, ils vont sentir les choses différemment d'une personne à l'autre ;
- Liée au contexte : on ne fonctionnera pas de la même manière dans et hors de l'institution, en individuel ou en collectif...
 - Erving Goffmann tient le même propos lorsqu'il dit que les règles de politesse et de civilité ne sont ni monolithiques ni figées. Selon lui, elles dépendent des contextes dans lesquels se passent les interactions. On vit en société comme des acteurs dans une pièce de théâtre : on ne vit pas les choses de la même manière sur la scène et en coulisses. Certaines manières de faire ou de vivre en coulisses paraîtront incongrues sur scène et vice-versa. C'est la différence entre la sphère privée et la sphère publique. Sur scène, on est amené à jouer des rôles très définis, précis, rigoureux ; il y est difficile de prendre de la distance par rapport aux règles de civilité. En coulisses, on peut d'avantage jouer avec ces règles. C'est d'ailleurs parce qu'il existe cette souplesse et cet espace de liberté en coulisses que la rigidité des règles établies dans l'espace public est supportable.

Sylvain Rossignol, écrivain et militant français, a écrit un ouvrage sur l'histoire d'une usine en France⁸. Il y raconte, entre autres, l'américanisation de l'usine. Du jour au lendemain, les ouvriers sont invités à tutoyer leurs patrons. Il fait ce constat : « Ce n'est pas parce qu'on tutoie les vous que pour autant les vous en viennent à vouvoyer les tu ». Autrement dit : ce n'est pas parce qu'on tutoie et vouvoie que dans les faits, le lien sera différent et qu'il y aura plus ou moins de respect entre les catégories de personnes.

⁸ Sylvain Rossignol , *Notre usine est un roman*, Ed. La Découverte, Paris, 2008, 415 p.

8.4. L'interprétation

Mais le flou est aussi lié à l'interprétation c'est-à-dire à la manière dont la familiarité de l'utilisateur envers l'AS va être interprétée.

Nous vous présentons ci-dessous les différentes interprétations recensées auprès des participants. Elles ne sont pas exclusives les unes des autres, certaines se complètent.

La familiarité serait :

- Liée à la personnalité de la personne : l'utilisateur se comporte de cette manière avec tout le monde, c'est son caractère. → Aspects plutôt psychologiques
- Un moyen de tester la nouvelle AS. Autrement dit, avec une autre AS, l'utilisateur ne se serait pas comporté de cette manière.
- Un moyen de marquer son emprise sur l'AS : c'est la question du pouvoir qui est ici en jeu. On peut l'entendre de deux manières :
 - Avoir du pouvoir sur l'AS : instrumentalisation de l'AS en la mettant mal à l'aise et donc en la déstabilisant.
 - Echapper au pouvoir de l'AS : retournement du rapport hiérarchique – égalisation du lien. Par exemple, par rapport au sentiment d'intrusion : elle se sent envahie dans son espace privé (au propre comme au figuré). Pouvoir poser des questions sur la vie privée de l'AS est une manière d'être intrusive à son tour. Aller à domicile est à la limite de l'intrusif et pourrait engendrer une réaction du type : « Tu viens chez moi, j'ai aussi envie de voir ce qui se passe chez toi – dans ta sphère privée ».
- Liée à la logique du don /contre-don : Donner de l'attention à l'AS serait une manière de donner, en retour du service que lui offre l'AS. (cf. rite du potlatch de Marcel Mauss⁹).
- Un moyen de dépasser la distance établie par le cadre professionnel : On peut imaginer que la personne ait envie d'enrichir la relation ou même le registre identitaire. Elle tente par la familiarité de dépasser le cadre de la stricte demande ou de la plainte en amenant d'autres dimensions dans la relation. Elle ne veut pas enfermer les identités de chacune : tu es l'AS et moi l'utilisateur. En d'autres termes, c'est un peu une manière de dire : « Au-delà d'avoir besoin de toi, voici ce qui je suis ». A l'inverse, c'est une manière de dire : « Je vois que tu es AS mais en dehors de ce cadre, je vais explorer qui tu es. Je t'offre mon écoute comme tu m'offres la tienne. »

⁹ Le **potlatch** est un rituel tribal qui consiste à marquer des rapports de pouvoir à travers des échanges non-marchands. Les chefs s'affrontent et le gagnant est celui qui aura le plus offert. Marcel Mauss parle même de « destruction purement somptuaire des richesses accumulées –tuer la richesse – pour éclipser le chef rival. [...] On assiste avant tout à une lutte des nobles pour assurer entre eux une hiérarchie dont ultérieurement profite leur clan » (p. 73). A l'obligation de donner répond l'obligation de recevoir et de rendre (ne fût-ce que par son allégeance au donateur) (Mauss M., *Essai sur le don*, Paris, PUF, 2007).

- Liée à la culture ou à la classe sociale : Dans certaines cultures ou certaines classes sociales, le territoire du moi serait plus restreint que dans d'autres. La familiarité n'a donc pas la même connotation que chez nous, elle est la norme plutôt que l'exception.
- Générationnelle : c'est le fait du jeune âge de l'AS qui a induit, chez l'usagère, ce comportement de familiarité.
- Due à l'évolution de la relation entre l'AS et l'usagère. La longueur du suivi est souvent proportionnelle au degré d'affection. Si ce n'est pas le cas dans le récit qui nous occupe, cette interprétation semble se vérifier dans d'autres cas.
- Liée au fait que l'AS fasse l'effort d'aller sur leur terrain. En effet, cela implique de faire des efforts supplémentaires pour accueillir l'AS. L'usager met donc des stratégies en place, même de manière très maladroite, pour être le plus accueillant possible – on tombe alors vite dans des débordements affectifs.

8.5. Comment on se situe ?

Le flou est aussi lié à la manière dont l'AS va gérer la relation. La manière dont chacun va gérer l'agacement ou le malaise aura un impact sur la qualité de la relation. Face à un malaise, comment se situer ?

Du côté des aspects positifs, exprimer le malaise permettrait :

- de clarifier/d'établir la limite ;
- de mettre fin à la relation lorsque celle-ci est devenue difficilement supportable ;
- de faire évoluer la relation.

Du côté des aspects plus négatifs, exprimer le malaise engendrerait :

- l'accroissement de la jouissance perverse : l'usager, en se comportant de cette façon, cherche à mettre l'AS mal à l'aise. Lui montrer qu'il a atteint son but ne ferait que l'encourager à poursuivre cette « provocation ».
- un malaise chez l'usager.

Exprimer le malaise	Taire le malaise
permet de :	de crainte de :
clarifier la limite	entretenir une jouissance
mettre fin à la relation	perverse
faire évoluer la relation	générer malaise usager

L'animateur s'étonne de la crainte exprimée par les participants de générer le malaise chez l'usager en lui exprimant le malaise dû à la familiarité. En effet, le malaise semble de toute façon déjà là. La situation telle qu'elle se présente semble peu supportable, dès lors quel est le risque ? Aussi, dans la situation qui nous occupe, l'usagère ne se gêne pas pour gêner l'AS, note un participant. Pourquoi l'AS se priverait-il de gêner l'usagère ? Aussi, l'agacement ou le malaise non exprimé interfère dans la relation. La qualité du travail social s'en trouve très probablement altérée.

La familiarité dont il est ici question fait d'une part référence au fait que l'usagère dévoile sans aucune gêne des aspects de sa vie privée et d'autre part, le fait qu'elle pose des questions à l'AS sur sa vie privée.

Les participants se sont donc questionnés sur le fait de parler de soi aux usagers. Si la majorité qualifie cette situation de gênante, certains font parfois usage de cette stratégie. Un participant raconte qu'il lui est arrivé de parler de l'éducation de ses enfants face à des usagers exprimant des difficultés avec les leurs.

L'animateur questionne le groupe sur leur malaise quant au fait de parler d'eux. La principale réticence proviendrait du fait que l'usager ne se contente pas de poser des questions sur la vie privée de l'AS. Il va utiliser ces informations dans son contact avec l'AS entre autres pour comparer leurs vies respectives.

8.6. Les outils

Nous avons listé les nombreux conseils, trucs et astuces proposés par les participants pour éviter ou gérer au mieux le malaise lié à la familiarité :

- Gérer l'espace : recevoir dans un bureau plutôt que se rendre à domicile permet de maintenir une certaine distance. Lorsque l'usager n'a pas de difficultés à se déplacer et que la tâche de l'exige pas, il est préférable de se rencontrer dans le bureau.
- Si la visite à domicile est nécessaire et qu'on sait d'avance que l'usager a particulièrement du mal à garder la distance – où qu'on a du mal à mettre ses limites, il est préférable de s'y rendre à deux.
- Passer le relais à un collègue lorsque la relation avec l'usager nous agace et/ou nous met trop mal à l'aise.
- Gérer le temps
 - o Si on sait qu'un usager va mobiliser beaucoup d'énergie et de temps, il peut être opportun de fixer un rendez-vous avec une autre personne juste après le rendez-vous fixé avec cet usager. Cela permettra à l'AS d'avoir une bonne raison de mettre fin à l'entretien.
 - o Dans le même genre, on peut demander à un collègue de venir interrompre le rendez-vous à une heure précise.
- Préciser les fonctions et les rôles de chacun c'est-à-dire formuler clairement à la personne ce qu'elle peut et ne peut pas attendre de l'AS.
Dans le cadre du récit, certains pensent que l'usagère a entendu les limites – parce qu'elle n'insiste pas suite aux refus de l'AS – d'autres pensent qu'elle n'a pas entendu les limites.
- L'humour permet également de prendre distance ou d'exprimer à l'usager que sa familiarité est gênante ou inappropriée.
- Le travail en collectif est également un soutien :
 - o Equipe
 - o Supervision
 - o Intersession

8.7. Question de style

Comment promouvoir la continuité avec l'AS tout en marquant son propre style ? Dans le récit qui nous occupe, la narratrice effectue un remplacement. Elle prend le parti de ne pas changer les habitudes de l'AS remplacée.

Ce positionnement est questionné par les participants du côté de l'AS comme de l'usagère. En effet, elle dit ne pas être à l'aise avec les habitudes de l'AS qu'elle remplace. Pour les participants, s'il est important d'être dans la continuité, il est primordial que l'AS se sente bien dans sa pratique.

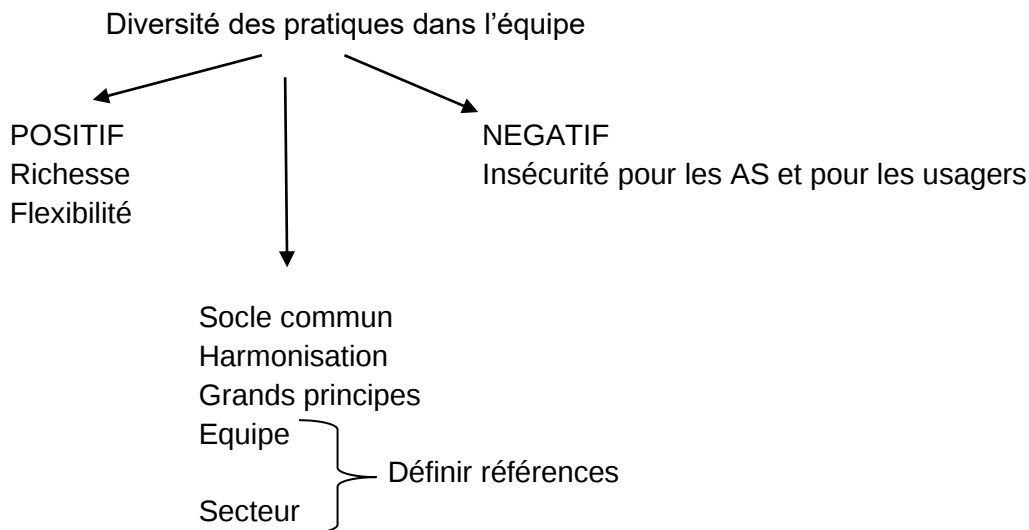
8.7.1. Du côté de l'AS

Comment promouvoir la continuité avec l'AS que l'on remplace tout en marquant son propre style ? Comment marquer son style sans disqualifier la personne remplacée ? Le fait de ne pas placer les limites est-il finalement vraiment aidant ?

Continuité ————— Marquer son style

- Sans disqualifier l'AS remplacée

Les échanges amènent les participants à se questionner sur la diversité des pratiques. Ils font le constat qu'il y a peut-être autant de cadres et de limites que d'AS. Cette diversité est une richesse parce qu'elle permet la flexibilité. Néanmoins, elle induit une certaine insécurité, autant dans le chef de l'AS que dans celui des usagers. Il y a une tension entre le respect de la singularité et la nécessité d'établir un socle commun, une certaine harmonisation des grands principes. Le travail en équipe ou même en secteur permet de tendre vers la construction de ce socle commun.

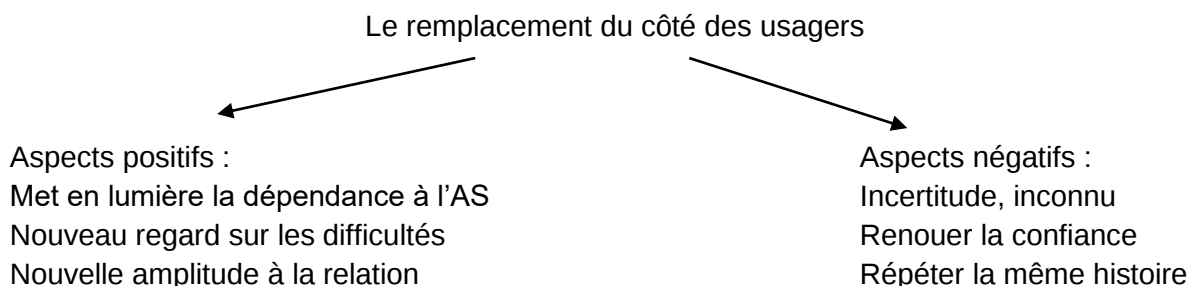


8.7.2. Du côté de l'usager

Le remplacement est également questionné du côté des usagers. Les participants avancent tant des conséquences positives que négatives. La difficulté de changer d'AS renvoie à une

dépendance gênante – voire envahissante – pour les professionnels. Le changement peut pourtant être positif pour l'usager. La rencontre avec un nouvel AS offre un autre regard sur les difficultés ainsi qu'une autre amplitude à la relation.

Cependant, notent les participants, il ne doit pas être évident de répéter son histoire à chaque fois. Plus difficile encore, renouer la confiance – surtout pour un temps déterminé comme dans le cas d'un remplacement – lorsqu'on était suivi depuis longtemps par le même AS. Ces propos illustrent que dans la relation entre un usager et l'AS, il n'y a pas que la fonction mais aussi la relation qui est en jeu. Cette caractéristique est inhérente aux métiers de l'aide rappellent les participants.



Dans certains Centres, chaque AS a ses propres dossiers et donc les personnes vont toujours chez le même AS. Dans d'autres Centres, cela se passe différemment.

8.7.3. De la fonction à la relation... jusqu'où aller ?

Comment faire lorsque les usagers viennent voir leur AS juste parce qu'ils tiennent à la relation mais sans faire appel à leur fonction c'est-à-dire sans demande. Des participants racontent que certaines personnes viennent les voir depuis des années, de manière très régulière, juste pour échanger et relater des anecdotes quotidiennes. Comment réagir ? Faut-il mettre fin à la relation si l'usager n'a pas de demande où est-ce aussi notre rôle d'être simplement disponible pour être à l'écoute ? Les permanences sociales ne sont pas un espace d'écoute inconditionnel, affirment les participants. Il y a d'autres lieux pour être écouté et raconter son quotidien. Peut-être le fait de diversifier les cadres – une salle d'attente accueillante, un accueil... – permet aux bénéficiaires de faire usage de ces lieux pour échanger, raconter, être écouté et pourquoi pas par d'autres personnes que l'AS.

9. Les perspectives pratiques : questionnements et outils

L'espace des points de vue a mis en évidence une série de questions que les travailleurs sociaux sont susceptibles de se poser à différents moments de la rencontre avec l'utilisateur en ce qui concerne l'expression des limites ou du cadre.

Pour la phase des perspectives pratiques, nous avons demandé aux participants de lister une série d'outils mobilisables par les travailleurs sociaux. Pour structurer cette réflexion, nous avons proposé d'imaginer que les participants devaient donner des conseils à des étudiants AS de 3^{ème} année. Chaque participant doit exprimer deux questions qui lui semblent importantes en termes de limites du travail social. Parmi l'ensemble des outils abordés, chaque participant doit en pointer deux qui lui semblent aidants pour cadrer et mettre des limites.

Au terme de l'exercice, nous avons réalisé que les outils et les questionnements s'entremêlaient. Nous avons fait le choix de les présenter conjointement.

9.1. La recherche de solutions

- On ne peut pas faire le bonheur des gens malgré eux.
- Faire et défaire, c'est toujours du travail social. Plus concrètement, quand on met des choses en place, qu'on offre des solutions – qu'on a parfois mis du temps à construire – et que la personne ne les prend pas, tout est à recommencer.
- Il faut garder à l'esprit que les usagers nous renvoient souvent l'image d'une personne toute-puissante qui va trouver la « bonne » solution. Il faut être prudent et prendre de la distance avec ce que l'utilisateur nous renvoie et éviter de courir vers la solution sans prendre le temps de décortiquer les choses.
- Dois-je nécessairement apporter des solutions ? Peut-être pas. Ne pas chercher à apporter des solutions à tout prix et tout de suite.
- Être attentif aux conséquences positives et négatives des solutions proposées sur la vie des usagers.
- Dans la mesure du possible, s'efforcer d'associer les usagers dans la (co-) construction de solutions qui soient adaptées à leur réalité et à leurs attentes.
- Utiliser son réseau dans la recherche de solutions.

9.2. Les limites

9.2.1. Celles des AS

- Reconnaître que les limites viennent aussi de nous et ne résident pas uniquement du côté des usagers.
- Etre attentif à soi, à ses limites personnelles et y travailler : si une problématique nous touche trop – en lien par exemple avec notre vécu – être capable de l'exprimer.
- Se construire une identité professionnelle pour mieux se connaître ainsi que ses limites personnelles
- Rappeler à l'utilisateur le cadre et le « contrat » implicite entre l'utilisateur et l'AS : ce pourquoi je suis là avec la personne, ce qu'on peut ou ne peut pas apporter.
- Travailler sur ses limites.
- Trouver un milieu professionnel en accord avec ses limites.

9.2.2. Celles du cadre

- Rappeler aux usagers que les décisions prises ne sont pas personnelles mais appartiennent à l'institution.
- Offrir un cadre rassurant pour l'utilisateur et pour l'AS : local adéquat, temps imparti pour l'entretien...
- Pour pouvoir bien placer son cadre il est important de bien connaître l'institution où l'on va travailler.
- Au-delà de l'institution, il est important de bien connaître le service dans lequel on va travailler et les attentes de ce service : limites, fonctions et missions. Cela aide l'AS à mettre ses propres limites.

9.3. Ne pas s'isoler, maintenir le lien

- Renvoyer ses doutes et questions à l'équipe parce que cela permet de prendre de la distance, surtout quand on est très impliqué dans une situation.
- Echanger avec les collègues sur nos différentes manières de faire.
- Quand on est jeune/nouveau dans une équipe, consulter les aînés.
- User de l'expérience et de la confrontation (intervision, supervision, formation...) pour construire son identité professionnelle.

- Prendre le temps de réfléchir et chercher des soutiens : intervision, supervision...
- S'ouvrir vers l'extérieur pour prendre de la distance vis-à-vis de son travail, des usagers mais aussi de son institution pour mieux mettre ses limites, entre autres vis-à-vis du politique.

9.4. Le contexte

- Etre attentif aux rôles du travailleur social et à sa responsabilité dans le contexte sociétal, institutionnel et vis-à-vis du bénéficiaire.
- Dans quoi joue-t-on finalement ? Quelles sont les marges de manœuvre/d'actions institutionnelles et personnelles par rapport aux cadres qui me sont proposés (sociétal, institutionnel et personnel) ?
- Ne pas se tromper de cible : renvoyer les frustrations vers le politique et non vers les usagers.

9.5. Les valeurs

- Suis-je apte/obligé d'aider celui qui s'écarte trop de mon système de valeurs/références ? Dans l'affirmative, comment agir face à un pédophile ou une personne raciste ?
- L'attitude et/ou la relation avec le bénéficiaire sont-ils en accord avec mes limites et mes valeurs ?
- Définir ses propres valeurs et ses limites, les exprimer si besoin pour avoir une relation d'aide saine.
- Ne pas transférer nos valeurs, nos attentes et nos idéaux sur le bénéficiaire.

9.6. Les compétences des usagers

- Eviter autant que possible de rendre le bénéficiaire dépendant de nous, le revaloriser dans ses compétences et favoriser le développement de son pouvoir d'agir.
- Respecter les choix de l'usager même s'ils nous étonnent ou ne nous conviennent pas.

9.7. Communication

- Parler franc avec la personne, sans détour.
- Durant l'entretien, il arrive que les personnes abordent plusieurs thèmes. Ne pas hésiter à recentrer la personne sur sa demande.

- Garder une certaine distance avec l'usager, utiliser le « vous » qui n'empêche pas l'empathie.
- Exprimer nos émotions (sentiment d'agacement par exemple) dans le respect de l'autre.
- S'endurcir sans se départir de tendresse. Autrement dit, ne pas tomber dans l'insensibilité.

9.8. Accueil : l'écoute et le regard

- Offrir un bon accueil aux usagers parce que cela peut déterminer la suite de l'entretien.
- Offrir une écoute non jugeante, laisser à la personne le temps de s'exprimer.
- Ecouter sans se laisser trop submerger par nos émotions et nos valeurs.
- Etre bienveillant, porter un regard positif sur l'autre.
- Regarder la personne selon des points de vue différents, avec d'autres perspectives, peut amener un autre éclairage.
- Se mettre à la place de l'autre, cette attitude permet de regarder les choses avec un regard nouveau.

9.9. L'humour

- Faire usage de l'humour avec les usagers pour faire passer des choses difficiles à faire passer autrement.
- Faire usage de l'humour avec l'équipe pour :
 - o passer au-dessus de certaines choses ;
 - o désamorcer certaines situations ;
 - o supporter le choc ;
 - o prendre de la distance ;
 - o confronter nos pratiques et nos certitudes.

9.10. Divers

- Changer d'emploi régulièrement ou, au sein de la même organisation, pouvoir s'investir sur des projets différents.
- Pouvoir laisser le boulot au bureau.
- Se rappeler que notre pratique est avant tout un travail, même si dans notre vie privée, notre entourage nous rappelle souvent que nous sommes assistant social. En d'autres termes, rester professionnel.
- Questionner régulièrement nos pratiques.

10. Evaluation

Enfin, pour clôturer la journée, nous faisons un tour de table d'évaluation tant de la méthode, de son déroulement, que des animateurs et du cadre.

Avant le tour de table, l'animateur explique que le rapport des deux journées sera envoyé à l'ensemble des participants. Ils pourront réagir et envoyer leurs remarques. Ils devront argumenter les raisons de leur(s) désaccord(s). Soit l'animateur et le rapporteur adhèrent auxdites remarques et le rapport est modifié. Soit ils n'apportent pas de modifications, auquel cas ils doivent justifier le maintien de leur position.

Le groupe s'est accordé sur :

- L'anonymat du rapport dans le contenu mais les noms et institutions apparaîtront sur la page de garde ;
- La diffusion large du rapport : dans un premier temps aux membres de la FCSS et si accord du groupe après lecture, plus largement.

Nous vous présentons ci-dessous l'évaluation des participants dans les grandes lignes :

- La parole

Les participants ont particulièrement apprécié le respect de la parole de chacun par les animateurs mais aussi par le groupe. De manière générale, le sentiment qui se dégage est d'avoir été face à une écoute non jugeante. Aussi, dans d'autres formations, interventions ou supervisions, il arrive régulièrement qu'un participant monopolise la parole. Dans ce contexte, la méthode ne permet pas réellement une telle dérive. A contrario, pour les personnes qui prennent difficilement la parole, la méthode leur offre le cadre et la possibilité pour s'exprimer.

- Postulats concrets

La méthode est également positive parce qu'elle amène à énoncer des postulats concrets et structurés. Avec les travailleurs sociaux, cela part souvent dans tous les sens, affirment les participants. Après cette intervention, on repart avec plein de conseils concrets.

- Rencontres - échanges

L'importance du groupe – entendu comme « bon » groupe – est soulignée par plusieurs participants comme un réel atout. Aussi, certains Centres membres de la FCSS ont pu l'occasion de rencontrer les travailleurs des autres Centres. Le fait de se retrouver entre AS de Centres généralistes permet d'échanger sur des problématiques communes. Enfin, il est réconfortant pour les participants de réaliser que les AS des différents Centres rencontrent les mêmes difficultés et se posent des questions similaires ; cela rompt une sorte de solitude. La confrontation des stratégies des uns et des autres engendre une mise en question enrichissante des pratiques.

- Valorisation du travail social

Le compte rendu structuré des analyses faites par l'animateur rend compte de la profondeur du travail au quotidien. Les questions que les travailleurs sociaux se posent et qui semblaient anodines prennent une autre ampleur. L'ensemble des constats, outils et questions retirés de ce qui semblait être une simple discussion est valorisant. Certains participants confient qu'en écoutant le compte rendu, ils ont ressenti une certaine fierté de faire du travail social. La société ne leur renvoie pas toujours une image aussi positive.

- Méthode

Sur la méthode elle-même, les participants pointent le fait qu'ils ont peu l'occasion d'avoir des éclairages sociologiques. Les apports théoriques ont été très éclairants.

Le fait de ne pas se voir imposer de l'extérieur ce qu'il faut et ne faut pas faire est pertinent et valorisant. Les participants ont réalisé qu'ils avaient tous quelque chose à apporter et à transmettre de leur pratique. La dynamique encourage à être dans une écoute active étant donné que c'est le groupe qui tente de construire le savoir et non un intervenant extérieur qui dit « comment il faut faire ».

Les trois journées semblent être un bon timing. Ceux qui ont participé à la première intervention, qui s'est déroulée en deux journées, ont préféré cette formule-ci, moins intensive.