



Souffrance sociale des usagers et malaise des intervenants ; ou malaise social des usagers et souffrance des intervenants ? Colloque proposé le 27 mai 2014 par la coordination Santé Mentale et Précarités de la Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale. Avec un premier élément de réponse : « s'inscrire dans le collectif ! »

<http://souffrance-travailsocial.be/>

« A l'impossible nul n'est tenu. Sauf les travailleurs sociaux ^[1] Tout au long de cet article, le terme « travailleur social » désigne plus largement le « travailleur psycho-médico-social » et renvoie aux différents métiers de l'aide et du soin : infirmier, éducateur, psychologue, secrétaire-accueillant, éducateur, médecin, etc. ». Devise clin d'œil amenée par une participante, mais qui, au fond, résume bien les motivations d'une telle journée de réflexion. Intitulé « Souffrance@travailsocial.be : les travailleurs psycho-médico-sociaux reprennent la parole », le colloque était avant tout un lieu d'échanges. A quoi renonce-t-on pour tenir ? », « combien de temps allons-nous encore tenir ? », interrogent les participants à la journée. Le constat est sans appel : les souffrances générées par les impasses du social sont devenues suffocantes, omniprésentes, insupportables. Que faire ?... Témoigner, réagir ensemble ! Cet article n'est rien d'autre qu'un petit pas de plus dans cette direction.

Bribes d'ateliers, tristes constats ...

La souffrance au travail est loin d'être neuve, comme le rappelle, à l'entame du colloque, Hélène Coppens, l'une des organisatrices de la journée. Cette souffrance a pourtant ceci de spécifique qu'elle produit des effets sur les bénéficiaires de l'aide sociale eux-mêmes. Ou, pour reprendre les mots de Christophe Dejourns, psychiatre et psychanalyste français, « ne pas tenir compte de l'effet de la vérité socio-économique sur les souffrances psychiques renverrait les individus à leur unique responsabilité et les professionnels à un rôle de régulateur social » ^[2] Christophe Dejourns, lors de sa participation aux conférences « Passage » de la LBFMS, le 5 décembre 2012, en Belgique, disait encore : « aujourd'hui, nous sommes tous amenés à apporter notre concours à des pratiques que moralement nous pensons indéfendables. C'est une souffrance éthique. Ce qui nous fait souffrir ce n'est pas seulement que nous trahissons les autres, c'est aussi que nous nous trahissons nous-mêmes » .

Il a notamment écrit : « Souffrance en France - La banalisation de l'injustice sociale » (Seuil, 1998), « L'évaluation du travail à l'épreuve du réel » (INRA 2003), « Psychopathologie du travail » (Masson 2012).. C'est une réalité qui semble en effet se faire de plus en plus aigüe. C'est à partir de ce malaise que, quelques années plus tôt, un groupe de travail de 5 personnes, puis d'une vingtaine, se met peu à peu en place. De professions et de secteurs



divers, ces travailleurs du social au sens large se réunissent à la [LBFSM](#) pour décortiquer, réfléchir, partager autour de la problématique de la souffrance – ou plutôt des souffrances – au travail. Les réflexions s’approfondissent autour de 4 axes: image de soi des travailleurs, précarité des conditions de travail, relation d’aide à l’épreuve de la suspicion et « quand l’institution et les travailleurs ne parlent plus la même langue ». Ce sont les 4 thèmes qui structureront un projet de forum en ligne: <http://souffrance-travailsocial.be/> ; ce sont aussi les 4 intitulés des ateliers proposés en matinée du colloque.

Il est 10h. Concentration, discussions, débats, accords et désaccords. Les différents espaces prennent des airs de ruche bourdonnante d’abeilles au travail... L’enjeu de l’exercice n’est pas anodin puisqu’il s’agit, après avoir fait le tour des constats, de répondre à cette question : « sur quoi s’appuyer pour redéfinir nos métiers ? »... Pour ensuite, porter le message aux oreilles des collègues et des politiques.

Mais tout d’abord, retour sur les constats. Quel que soit l’atelier, les parallèles sont nombreux. Un premier élément : le manque de reconnaissance des métiers du social, difficilement quantifiable et qui ne rapporte « rien », pour le moins, dans un premier temps. On parle aussi de « *reconnaissance dévalorisante* » : « *ce que tu fais est une vocation, un don de soi, pas un véritable métier !* ». Une vocation qui est pourtant en pleine perte de sens, au regard notamment de la place qu’occupent le contrôle et la charge administrative qui y est associée.

A cela s’ajoute une complexification des demandes sociales et des réponses institutionnelles à apporter. « *L’assistant social fait-il encore un métier de conviction ou bien plutôt un travail de fonctionnaire, exécutant de normes ?* », s’interrogent les participants. Le travailleur social serait tout à la fois traducteur, facilitateur et démineur, inscrit dans l’urgence, dans une forme de « *social humanitaire* » de plus en plus spécialisé et déconnecté des politiques. Dans ce paysage particulier, l’usager se voit morcelé en objectifs, compartimenté dans diverses cases, au regard des différents décrets qui régissent le social-santé, en fonction des territoires qu’il fréquente. « *Faudrait-il un visa pour aller d’une institution à l’autre ?* », se demande-t-on.

On le voit, le travail de relation dans lequel prend racine le social, est malmené. Les usagers deviennent des clients, liés au travailleur social par un contrat. Sous couvert d’un discours d’autonomie de la personne, on induit une relation de dépendance. L’usager n’aurait tout simplement plus d’autre choix que de dérouler l’histoire de toute sa vie. Que lui reste-t-il alors comme marges de liberté ? Les stratégies de débrouille ? De simulation de problèmes de santé pour avoir accès à ses droits fondamentaux ?... Au risque d’introduire méfiance et



suspicion entre le professionnel et l'utilisateur. Mais les tensions ne s'arrêtent pas là : en raison de situations de travail précaire et souvent mal rémunéré, la ligne devient de plus en plus mince entre la précarité du professionnel du social et celle de l'utilisateur.

Ce dernier constat, mis en avant par les participants aux ateliers, rejoint celui de l'anthropologue, Emmanuel Nicolas ^[3]Emmanuel Nicolas est assistant social, thérapeute familial et anthropologue (UCL, LAAP, laboratoire d'anthropologie prospective, UMon) intervenant social à la MASS Diapason. Son terrain d'analyse est le travail social de proximité avec les sans-abri. Il est également enseignant et responsable adjoint à la formation en santé mentale en contexte social (UCL, SSM Le Méridien). Dans son intervention lors de cette même journée, ce dernier, lui-même assistant social et chercheur, observe cette « *porosité entre l'intervenant social et la grande précarité* ». Travailleurs sociaux et usagers vivraient « *une souffrance en miroir* ». Le corps devient le réceptacle des souffrances avec, pour conséquence, une difficulté de communiquer entre les intervenants et des situations de violence.

Une errance conjointe

Toujours selon Emmanuel Nicolas, les 3 acteurs en interaction - à savoir, le travailleur social, l'utilisateur et l'institution - seraient de plus en plus éloignés les uns des autres. L'utilisateur vit une situation de plus en plus complexe qui se déplace vers la santé mentale ; l'institution s'inscrit toujours davantage dans des logiques managériales et de catégorisation des usagers, ce qui a pour effet de déplacer son objet social. « *On cadenasse de plus en plus les personnes dans leur situation sociale* ». Et le métier de travailleur social glisse vers les résultats. Ou vers un « *gouvernement par l'objectif* », pour reprendre les mots de Thomas Périlleux, autre intervenant de la journée ^[4]Thomas Périlleux est professeur de sociologie à l'Université Catholique de Louvain et chercheur au CriDIS, le Centre de Recherches interdisciplinaires Démocratie, Institutions, Subjectivité. Il est également clinicien au sein du CITES, centre d'informations, de thérapies et d'études du stress à Liège.. Ce dernier pointe le risque de détricoter la culture de l'intervention sociale et d'être dans une culture de l'agir plutôt que du langage. A titre d'exemple, il souligne combien « *10 minutes tendent à suffire aujourd'hui pour faire une anamnèse* »...

Face à ces grands écarts, les 3 acteurs (travailleurs, usager et institution), mis en résonance, produisent de la violence, poursuit à son tour Emmanuel Nicolas : « *violence qui traduit, témoigne de l'exclusion* » ! Travailleur social, usager et institution s'inscrivent dans une « *errance conjointe* ». D'où, les questions qui surgissent dans les divers ateliers : « *où sont les lieux où nous pouvons encore nous raconter en tant qu'intervenant ? Qu'est devenu le*



réseau ? Peut-on encore s'appuyer les uns sur les autres ? »... Un phénomène de concurrence apparaît ; des préjugés entre territoires et institutions érigent petit à petit des murs entre les différentes institutions.

Quand la solidarité se délite à l'intérieur de l'institution également, l'unique ressort est de la réinvestir ailleurs, pointe Thomas Périlleux. C'est une question de survie psychique ! Le professeur résume : « *le social, un foutu métier, mais pas forcément un métier foutu* ». Une certitude cependant : en prise avec cette complexité croissante des problématiques psychiques intriquées à des situations socioéconomiques difficiles, de manière incessante, parfois usante, il y a un sentiment d'impuissance qui naît. Avec cette question à la clé: « *est-il encore possible d'accueillir une demande de travail non quantifiable ou une non demande ?...* »

Il existe aussi, selon Thomas Périlleux, une réelle précarité des métiers, et ce pour des raisons intrinsèques à la pratique (relation toujours neuve, travail sans cesse à recommencer, à réajuster); mais aussi pour des raisons institutionnelles. Constat intéressant : quand le corps se révolte et parle (burn-out, chute de tension, mal de dos, nervosité,...), l'enseignant-chercheur insiste sur le fait que le premier élément déclencheur est l'injustice dans l'équipe de travail. En d'autres mots, le premier conflit se situe du côté de l'institution et de son inconsistance (défaillance dans les bases institutionnelles), et non du côté du travail avec les bénéficiaires. Preuve à l'appui, ce témoignage sur le blog lié à cette journée : « *Je voudrais être fatigué par le boulot plutôt que par la fatigue institutionnelle* »... C'est à la fois « *un défaut de présence, une présence sans arbitrage, une difficulté d'articulation entre les différents métiers de l'équipe ou encore les valeurs profondes non respectées qui génèrent les premières tensions* ». Apparaissent des non-dits au sein des équipes, des conflits larvés devant lesquels l'institution s'efface... Or « *aucun métier ne tient sans une inscription collective* », rappelle le chercheur.

Nouer le commun

Face à cette série de constats alarmants, existe-t-il des pistes de solutions ? Pour Thomas Périlleux, l'essentiel est de se rassembler autour d'un socle commun ou plutôt de questions communes, au nom du « *travail avec et pour l'humain* ». Autrement dit, nous aurions intérêt à tisser d'abord des communautés de pratiques avec des règles communes. A partir de là, développer le style de chacun, façonner nos manières de faire : « *nouer ce qu'il y a de commun avec le singulier de chaque pratique* ».

Du côté des participants à la journée, le message est le même : « *s'inscrire dans le collectif* » est bel et bien le mot d'ordre de la journée. Plutôt que de poursuivre sa route dans les sillons



creusés par l'institutionnel et la société marchande – linéaires et individuels – il s'agit d'aller à contre-courant et de « *réhumaniser le travail social par du 'faire ensemble'* » ! En d'autres mots, sortir de la plainte et se réapproprier le rôle d'acteur social, de changement, de désobéissance civique. Bref. Se mettre en lien et en réseau pour un autre modèle sociétal. Et pour ce faire, retrouver un rapport de force, une capacité de mouvement et de parole vers le politique.

Réinventer le cadre, déformer les cases...

Oui, mais où ? Comment ? ... « *Est-ce que je peux être un porte-parole suffisant ?* », interroge Thomas Périlleux. Comment réaffirmer une responsabilité à la fois individuelle et collective ? ; Comment défendre la profession dans des arènes politiques ?

Selon lui, le travail débute au sein même de chaque institution. Traiter réellement les désaccords au sein des équipes, régler les conflits, partager les règles (être d'accord sur ce que veut dire par exemple 'l'acte de soins'), permettre la transmission entre les générations,... « *Les règles n'ont-elles pas toujours quelque chose d'inhumain?* », s'interroge le professeur. Selon la clinique du travail, l'application des règles strictes est tout simplement impossible. Elles doivent être réinterprétées, aménagées. Sinon, les marges de travail n'existent plus et la respiration, indispensable au métier, est impossible. En d'autres termes, il y aurait « *une nécessité impérieuse de travailler sur la place professionnelle : sentir qu'on a sa place dans l'équipe, sans peur de la disqualification* ». Or comme nous aurions tous des résistances à faire équipe, ce travail exigerait une coordination très fine, au quotidien^[5]Thomas périlleux suggère l'évaluation comme support à l'exercice de la responsabilité; comme espace de dialogue sur le travail réalisé. Mais avec cette nécessité de trouver d'autres formes d'évaluation que celles qui s'inscrivent dans la droite ligne de la course à la performance. .

Emmanuel Nicolas, dans la même idée, souligne le rôle que doit jouer l'institution : elle doit amener des logiques intégratives et penser l'objet social en termes de « *réhumanisation* ». Pour lui aussi, tout serait également une question de « *reconnaissance* » : amener du tiers (supervision, intervision,...), avoir le soutien de l'institution, « *prendre soin de ceux qui prennent soin* » (habiter plutôt qu'errer), créer des espaces narratifs pour produire du savoir. Et dans les interstices de l'interaction, créer une manière neuve de travailler. Comment ? Travailler hors case ou les élargir, les déformer, les transformer; travailler autour de, entre, les arrondir... Bref, inventer de nouvelles formes, de nouveaux espaces.

Une autre manière d'insister sur la nécessité de « *travailler les marges* » et de tendre vers une pratique désinstitutionnalisée : accueillir, travailler avec la « non demande », s'éloigner



quand l'autre se rapproche et inversement, travailler sur les interstices,... Les témoignages des participants aux ateliers ne disent rien d'autre : « *créer des espaces de réflexion à l'extérieur de sa propre institution* », « *des chaînons manquants* », « *des plateformes ou porte-voix vers l'extérieur* ». « *Décloisonner* », « *élargir le cadre* », « *plutôt toucher aux marges que de sortir du cadre* », etc.

« *L'indignation et la rage des travailleurs sociaux face aux situations de précarité rencontrées est toujours là* », constate Thomas Périlleux, mais « *elles peinent à trouver les mots pour être dites sur la scène publique* ». La formulation de critiques générales de notre modèle de société est compliquée puisqu'elles s'observent à partir d'un travail basé sur des ressources cliniques et singulières. La transposition nécessiterait aussi de reconstruire un vocabulaire approprié : il serait par exemple plus correct aujourd'hui de parler de « *lutte des places* » plutôt que de « *lutte des classes* », selon la proposition de Manuel Gonçalves, coordinateur précarité à la LBFSM.

« *Nous participons, à notre corps défendant, à une société de la normalité* », conclut Thomas Périlleux, « *or nos métiers sont des métiers poétiques contre l'Etat de normalité* ». Ce sont des « *métiers calmeurs de tensions, mais aussi clameurs d'indignation !* », rappelle-t-il, en fin de journée.

De quoi redonner le goût de la révolte et... de la marge.

Stéphanie Devlésaver, CBCS asbl, le 28/08/2014

