

...bis

...bruxelles informations sociales

juin 2008
n°159



L'INDIVIDUALISATION des politiques sociales

INTRODUCTION

Tricoter les politiques avec les individus : le travail sur soi en question

/ NICOLAS MARQUIS

5

RENCONTRE IRISÉE

Autonomisation et responsabilisation des individus : qu'est ce qui ne va pas?

/ ABRAHAM FRANSSSEN, ANNE HERSCOVICI, JULIEN PIERET

17

ARTICLES

Vers une gestion biographique du social / DIDIER VRANCKEN ET RACHEL BRAHY

39

Les gardiens de la paix. Glissement de la fonction policière, activation du civisme et Etat social actif / SYBILLE SMEETS

45

Activation des demandeurs d'emploi et insertion socioprofessionnelle : un mariage contre nature? / TATIANA VIAL GRÖSSER

52

La responsabilisation du patient. Questions économiques et philosophiques

/ CHRISTIAN LÉONARD

55

Les oublié-e-s des politiques sociales bruxelloises / SANDRINE GROSJEAN

67

Contractualisation des rapports sociaux et subjectivité dans l'Etat social actif 'made in Belgium' / MICHAËL LEBRUN

72



Bis n° 159 - juin 2008

Bruxelles Informations Sociales est la revue périodique du Conseil bruxellois de coordination sociopolitique asbl.
Le bis est membre de l'association des Revues Scientifiques et Culturelles.

Editeur responsable

Michel Pettiaux
Avenue Voltaire 135 – 1030 Bruxelles
Tél. 02 511 89 59 – 02 644 04 81
Fax : 02 245 23 02
E-mail : info@cbcs.be
Site : www.cbcs.be

Conseil d'administration

Bernard Antoine, Christine Collard, Eric Colle, Martine Dedal, Milou Depré, Marc Dumont, Nicole Grimberghs, Jean-Charles Houzeau, Philippe Laurent, Charles Lejeune, Fouad Mabrouk, Michel Pettiaux, Solveig Pahud, Catherine Reynaerts, Jenny Rose, Gustave Stoop, Carine Vandroogenbroeck, Lydwine Verhaegen, Tatiana Vial Grösser.

Coordination du CBCS et de sa revue

Muriel Maldague
mmaldague@cbcs.be
Alain Willaert
awillaert@cbcs.be

Conception graphique, mise en page et production

www.witrouwen.be

Photos

Bruno D'Alimonte

Par respect de l'environnement, le...bis est imprimé sur du papier non blanchi au chlore.

Les articles signés n'engagent

que la responsabilité de leurs auteurs.

Les articles et extraits d'article ne peuvent être reproduits qu'avec l'accord de la rédaction.



C'est en 1999 qu'est apparu en Belgique le concept d'Etat social actif.

Et comme l'affirme Sybille Smeets dans son article : «Schématiquement, l'Etat social actif se présente comme une nouvelle conception des rapports entre individus, collectivités et Etat sur la base de la définition d'un nouveau contrat social.»

Dans la foulée, notre vocabulaire 's'enrichit' de nouveaux termes tels que responsabilisation, activation, autonomisation, travail sur Soi, entrepreneur de sa propre vie, guidance, coach, mobilisation, individualisation, ... avec en même temps un usage plus fréquent d'autres termes tels que dépendant, inadapté, mauvaise volonté, exclus, précarisé, déviant, ...

Car comme l'ajoute, Abraham Franssen : «... au travers de ces dispositifs et de ces dispositions d'activation et de responsabilisation, se déploie une nouvelle tutelle des individus, une nouvelle forme de rationalisation et de contrôle des individus.

Cette rationalisation qui porte sur les usagers porte aussi sur les travailleurs sociaux placés dans cette situation paradoxale dont il est parfois difficile de se départir car qui n'est pas aujourd'hui pour l'autonomie de l'individu ?»

Aujourd'hui, après presque 10 ans de mise en œuvre de l'Etat social actif, le dense et épais bis 159 se propose d'ouvrir les débats, d'essayer de comprendre ce tricotage des politiques, de se pencher sur ce qui ne va pas, ...

Comme le concluent Didier Vrancken et Rachel Brahy : «A terme, on assiste bel et bien à un vaste mouvement de recomposition des politiques sociales à partir d'une individualisation des modes de socialisation des risques sociaux. A savoir, un mouvement qui consiste notamment à faire passer des problèmes liés à des risques sociaux traditionnellement bien identifiés – par exemple : les problèmes d'accès à l'emploi – vers des problèmes davantage individualisés [...] Il faudrait s'interroger aux fins de savoir s'il n'y aurait pas là une tendance lourde à traiter des problèmes collectifs importants à partir de politiques individualisantes et davantage particularistes.

Nous questionnons ainsi cette tendance à faire glisser des pans entiers de nos politiques sociales protectionnelles vers des politiques de type assistantiel.

Rappelons au passage que la sphère assistantielle fut traditionnellement réservée à tous ces pauvres et, pour paraphraser Castel, à tous ces indigents «inutiles au monde» ! [...]»

Pour terminer, nous tenions à remercier vivement toutes les personnes qui ont collaboré à ce bis, nous vous souhaitons une bonne lecture!

Muriel Maldague - Coordinatrice CBCS

Introduction

“ Autonomisation
et responsabilisation
des individus:
qu'est-ce qui ne va pas? ”

TRICOTER LES POLITIQUES AVEC LES INDIVIDUS

*le travail sur soi en question*¹

Autonomisation, responsabilisation, performance, etc. sont des mots qui aujourd'hui, ne sont pas en odeur de sainteté. La question est bien posée et fait écho dans de nombreux endroits mais peut-être davantage encore dans le monde du travail social. **Il n'échappe pas à cet univers que l'on veuille de plus en plus tricoter des politiques avec les individus, offrir des dispositifs plus participatifs, plus engageants, où, comme l'on dit, on tente de mettre chacun aux commandes de son destin, de devenir l'acteur privilégié de son propre changement.** Des injonctions à la responsabilité et à l'autonomie semblent émaner de partout même si, paradoxalement, elles ne paraissent pas toujours apporter de solutions et s'accompagnent plutôt de fatigue ou d'évanescence du sens. Serions-nous entrés dans l'ère du travail sur soi ?

Si la problématique est sociologique (elle a déjà fait couler beaucoup d'encre dans cette discipline comme dans d'autres), elle possède une portée sociale: le travail sur soi fait parler, occasionne des débats, et tout le monde sait grosso modo de quoi il retourne. Lors de mes interviews de recherche, je demande à des personnes de tous horizons comment ils interprètent cette montée en puissance de la thématique de l'autonomie, de la responsabilité, etc. **Généralement, celles-ci incriminent une société hypermoderne, entièrement tournée vers les valeurs du capitalisme et ayant intériorisé le langage de l'entreprise, ou une perte des repères liée par exemple au recul de la religion et des idéologies, faisant qu'à l'heure actuelle, ce serait à chacun d'entre nous de se trouver ses buts, sa quête, etc.** Les interprétations ne manquent donc pas, et au-delà de leur diversité apparente, elles mettent au jour une certaine inquiétude diffuse. Comme le disait déjà en 1991 le sociologue français Alain Ehrenberg dans un livre au titre évocateur, Le

culte de la performance, si «on peut toujours s'incliner devant les valeurs de l'entreprise, saluer la montée de la responsabilité individuelle, la disparition du désir d'assistance, le développement croissant de fonctionnements souples en réseaux, l'aspiration à la communication, on ne convaincra personne du caractère euphorique de notre conjoncture historique»². Il semble bien qu'on en soit toujours là.

Le champ du social est, comme d'autres (monde du travail, de l'entreprise, par exemple), non seulement habité par les termes précités (autonomie, responsabilité, performance, etc.) mais il voit aussi se développer des pratiques concrètes ad hoc : activation des chômeurs, développement de revues et d'ouvrages de self-help, pratiques de coaching, mise à l'emploi des personnes âgées, néomanagement chez les cadres, groupes de travail sur la confiance en soi, l'assertivité, etc. Ces éléments confirmeraient le diagnostic d'une société du travail sur soi. **«Être soi: tel est sans doute, aujourd'hui, le mot d'ordre le plus consensuel du monde occidental»**³. Cet univers n'est pas lisse, et parler de «travail sur soi» est sans doute beaucoup trop généralisant, tant chaque dispositif possède ses spécificités. Ce que je qualifie ici de «travail sur soi» ou de «développement personnel», ce n'est pas tant des objets particuliers (tel stage ou tel livre) qu'une attitude générale que l'individu, intervenant comme bénéficiaire, peut adopter par rapport à lui-même et aux autres, où il considère que certains aspects sont «travaillables», et qu'il peut y faire quelque chose. Et cette idée là se retrouve dans de nombreux terrains particuliers.

suite page 6 

* Assistant en sociologie à l'UCL

Pour mieux comprendre le développement contemporain de ce qu'on l'on peut synthétiser comme le travail sur soi, je débiterai par un bref détour historique avant de présenter deux manières d'aborder et de comprendre le travail sur soi. Bien que la première posture, critique, ait été abondamment développée, je tenterai de l'approcher de deux manières à partir de mes travaux sur les ouvrages de développement personnel et leurs lecteurs. Ensuite, j'exposerai une seconde posture, peu éclairée jusqu'à présent, qui prend au sérieux les usages de ces ouvrages de développement personnel et le travail sur soi en général. Cette appréhension tente de comprendre comment cet univers de sens et les dispositifs qui l'accompagnent peuvent constituer autant de supports pour l'individu contemporain. Nous verrons en conclusion en quoi ces deux approches se complètent et en quoi la seconde engage le chercheur et l'intervenant dans une voie méthodologique et théorique originale.»



Bref retour en arrière

D'où vient cette injonction à l'autonomie et à la responsabilité ? Le but n'est pas de retracer ici le parcours de ces termes, de la vision du monde qu'ils impliquent et des pratiques qu'ils charrient, mais il est important de savoir qu'ils ont une histoire (brillamment esquissée par plusieurs auteurs). On fait généralement remonter aux Grecs la constitution progressive d'un «souci de soi» et d'une «grammaire de la responsabilité» qui font aujourd'hui partie de nos repères les plus basiques dans les rapports que nous entretenons au monde, dans ce que nous attendons de nous-mêmes et des autres. On apprend à s'occuper de soi d'une certaine manière, et à se considérer comme responsable de ses actes.

Autonomie et responsabilité ont évolué à travers les époques, et, plus proche de nous, ont notamment été promu par le courant romantique aux XVIII^e et XIX^e siècles. Il est difficile pour nous d'imaginer que des termes tels que «épanouissement personnel» et «réalisation de soi», lorsqu'ils sont apparus pour la première fois chez des philosophes tels que Herder, aient pu exister «candidement» sans toute la charge de méfiance qui les accompagne à l'heure actuelle. Ils portaient alors un espoir de liberté qui ne leur était pas contesté. D'ailleurs, plus tard, lors de l'apparition du premier capitalisme, ce sont bien de telles idées qui ont été le fer de lance de ce que l'on a appelé la «critique artiste», à côté de la «critique sociale»⁴. Alors que la seconde s'inquiétait des ravages sociaux causés par les nouveaux modes de production et d'organisation de la société, la première vilipendait le capitalisme pour le mode de travail taylorien qu'il imposait aux salariés, avec son caractère répétitif, déresponsabilisant, parcellisant, etc. C'est au nom de la réalisation de soi, du respect de l'implication de chacun dans son travail, notamment à travers l'octroi d'une certaine responsabilité dans le processus de production, que la critique fut menée.

Cette critique, radicale, aurait peut-être pu mettre à mal le système de production capitaliste, mais il n'en fut rien. Le sociologue américain Daniel Bell a analysé dans son ouvrage *Les contradictions culturelles du capitalisme*⁵ comment s'est réalisée l'extraordinaire conjonction entre les propositions de la critique artiste et le capitalisme lui-même, donnant naissance à

ce que Boltanski et Chiappello ont appelé le Nouvel esprit du Capitalisme. A travers un retournement de positions des élites du capitalisme par rapport à la critique artiste, celle-ci s'est vu adoptée par le système qu'elle combattait. Le mode de production et d'existence capitaliste trouva dans les idées d'autonomie et de responsabilité une nouvelle rhétorique et de nouvelles propositions de dispositifs où serait promu l'investissement des individus dans leurs tâches.

Rétrospectivement, je crois qu'on peut dire que cette réappropriation des termes fut un coup dur pour la sociologie autant que pour le monde du social. Sur des plans différents, tous deux oeuvraient à l'acquisition d'une plus grande liberté, d'une plus grande autonomie pour les individus. **Il est évidemment gênant de constater que les valeurs qui guidaient la recherche en sciences sociales et l'action sur le terrain (la libération de l'individu des déterminismes qui pèsent sur lui et dont peut-être il n'a même pas conscience, afin de le rendre autonome) peuvent elles-mêmes être sources d'assujettissement : l'assujettissement au travail sur soi, au « toujours plus, toujours mieux, toujours plus loin », à cette « ivresse du départ » comme la qualifie le sociologue américain Richard Sennett. La tâche critique de l'observateur s'en ressent également. Si l'autonomisation des individus possède un caractère assujettissant, au nom de quoi peut-il critiquer ce potentiel normatif? De l'autonomie elle-même? C'est ainsi que sont apparus de nombreux travaux sur les nouvelles formes de normativité, notamment celles qui se développaient à travers un discours de plus en plus psychologisant⁶.**

On cerne peut-être un peu mieux le malaise qui se crée lorsqu'on évoque la responsabilité et l'autonomie. **Ces termes sont probablement définitivement chargés et connotés négativement, mais on se rend bien compte qu'il est difficile de les rejeter totalement, tant le projet émancipateur d'où ils sont originellement issus, lui, reste d'actualité.** De là émane une ambivalence que l'on rencontre souvent par rapport à cet univers de sens. C'est sur le caractère raisonnable de cette ambivalence que je voudrais insister ici.

Pour l'instant, on peut déjà noter qu'à travers ce trop rapide parcours, on a vu que les idées d'autonomie et de responsabilité, de travail sur soi et, partant, de tricotage des politiques *avec* l'individu étaient socialement et historiquement situées. Ce message est d'importance, comme on le verra, pour s'inscrire en faux par rapport à des discours qui présentent cette manière de fonctionner comme quasiment naturelle, puisqu'elle est, selon ses tenants, tout simplement plus efficace (et donc plus proche du « vrai ») que les précédentes. Outre le fait que ce constat d'efficacité est loin d'être unanimement partagé, c'est oublier le caractère construit de la définition de l'efficacité, de l'autonomie et du travail sur soi.

Deux postures par rapport au travail sur soi

La difficulté de dégager une posture ferme par rapport aux discours du travail sur soi ne doit pas nous faire reculer tant la tâche est importante. En effet, en fonction de l'attitude que le chercheur ou l'intervenant adoptera vis-à-vis de ce discours, il acceptera d'y voir différents effets, différents usages. Une posture unilatéralement critique risquerait de passer à côté de certains usages positifs, concrets, bienfaisants de ce type de discours, que les individus peuvent constituer en supports de leur engagement dans un monde dont ils ne maîtrisent pas les clés. **Je pense qu'Abraham Franssen a profondément raison de faire se côtoyer une lecture critique et une lecture clinique, où l'on s'autorise à percevoir un idéal et des effets positifs à la dynamique de l'autonomie et de la responsabilité.** En même temps, il est clair qu'une lecture candide se fourvoierait totalement si elle cédait au discours du travail sur soi sans mettre celui-ci en question.

Je vais ici procéder en trois temps. D'abord, je tenterai d'étayer quelque peu les critiques que l'on peut faire à cet univers de sens et à ses dispositifs. Ensuite, je donnerai quelques éléments, notamment à partir de mon terrain de recherche sur les ouvrages de développement personnel, qui permettent de concevoir des usages positifs du travail sur soi. Enfin, j'essaierai de voir si ces deux lectures, critique et positive, sont contradictoires, parlent de choses différentes, ou au contraire sont les deux faces d'une même pièce.

suite page 3 

Une appréhension critique

Je ne reviendrai pas sur les nombreuses critiques adressées à l'univers de sens et aux dispositifs poussant à l'autonomie des individus. Les intervenants les ont par ailleurs rappelées. Cependant, je voudrais soulever non pas deux nouveaux dangers, mais peut-être deux angles d'attaque qui permettent de comprendre son potentiel normatif.

Description et mise en forme: le couple «problème-solution»

Dans les discours et les dispositifs d'autonomisation, il y a une partie visible, à savoir ce que les discours disent et les pratiques font, qui est aisément questionnable. Mais il y a aussi ce que cet univers de sens ne dit pas, et qui concerne globalement la place qu'il croit devoir et pouvoir occuper dans le monde. De manière caricaturale, comme s'il était tombé de nulle part, la seule filiation que se reconnaît le discours du travail sur soi est celle de l'inefficacité d'autres dispositifs qui l'ont précédé. Ce faisant, il refuse de se voir inscrit dans une normativité particulière, dans une vision du monde et des gens qui serait spécifique. Il prétend ne devoir son existence qu'à son efficacité, en d'autres mots, qu'à sa plus grande congruence avec la réalité. **Ce constat d'efficacité, bien qu'il ne soit pas partagé par tous, possède probablement des éléments de vérité :** on l'a vu plus haut, mode de production capitaliste et autonomisation des individus se sont trouvés être en affinité, faisant en sorte que chacun renforce l'autre en se modifiant peut-être quelque peu, mais globalement à moindre frais pour le nouvel esprit du capitalisme. **Le travail sur soi permet d'évoluer dans la société hypermoderne : pas faux, mais pas suffisant.**

Il y a, je pense, derrière cette justification en tant que meilleure appréhension de ce qui se passe dans la réalité, le fantasme de n'être lié à aucune philosophie, aucune anthropologie, aucune conception du monde et de l'homme particulière. De n'être qu'une science des moyens sans avoir à soulever la question du pourquoi, le choix de raisons étant dévolu dans cette conception à l'individu et à lui seul (voir par exemple le discours d'économistes libéraux tels que Gary Becker). Le discours du travail sur soi se réfléchit comme une série de

techniques qui permet de libérer un potentiel, de mieux s'adapter, etc., sans pour autant à avoir à traiter la question du pour quoi faire.

Selon moi, ce fantasme est un leurre. Un tel univers de sens ne peut pas exister et se répandre uniquement parce que les dispositifs qui l'accompagnent marchent, fonctionnent et sont efficaces. On est toujours efficace pour quelque chose. **Comme tout discours politique, et comme toute pratique thérapeutique, le discours du travail sur soi ne peut pas faire autrement que de s'accompagner d'une anthropologie et d'une vision de la société qui la sous-tend, la structure et la justifie.** Tout comme l'analyse systémique nous apprend que « nous ne pouvons pas ne pas communiquer », il n'y a pas de propositions de techniques de développement personnel, d'autonomisation et de responsabilité sans idée sous-jacente du « rôle » de ceux-ci.

On peut essayer de dégager les grandes lignes de cette anthropologie et de cette vision du monde qui ne s'expriment pas.

Une certaine idée de la personne se profile en effet : l'individu est conçu comme disposant d'un certain nombre de compétences dont il n'a pas conscience (voir par exemple les discours qui prétendent que nous n'utilisons qu'une infime partie de nos capacités cérébrales), ou du moins qu'il ne mobilise pas. Il revient au coach ou à l'accompagnateur de faire prendre conscience à l'individu de « tout ce qu'il possède en lui », qui pourrait lui permettre de développer autrement son potentiel. D'autres qualités bien connues sont affublées à l'individu, telles la capacité d'évoluer dans un monde en réseau, d'être mobile, etc.

Mais le plus intéressant se situe peut-être dans la manière d'agir face à des problèmes que propose cette anthropologie de sens commun. Elle y conjoint à la fois une définition des éprouvés négatifs que tout un chacun peut rencontrer, ainsi qu'une manière pertinente (parce que plus efficace) d'y répondre. Pour le dire d'une phrase, il y a, dans cet univers de sens et dans les dispositifs qui l'accompagnent, l'idée qu'il faut constituer les obstacles que nous rencontrons dans la vie quotidienne tout comme dans des situations plus exceptionnelles en *problèmes*, de manière à ce qu'on puisse leur appliquer une *solution*. C'est effectivement d'abord à un travail sur la problématisation que s'attelle ce genre de dispositifs : repérer

ce qui ne fonctionne pas, tenter d'identifier un comportement dysfonctionnel, percevoir une information ou une pensée erronée, etc. Cette sélection d'éléments pertinents dans ce qui ne va pas ne se fait pas n'importe comment. Elle est guidée par un principe pragmatique bien compréhensible : il convient de définir le problème de telle manière à ce qu'il soit résoluble par la personne qui le rencontre. Ce faisant, on comprend bien que l'appréhension du problème est déjà cadrée a priori. On ne peut pas faire intervenir n'importe quel type de causalité : quel serait l'intérêt d'une compréhension qui ferait intervenir des causes hors de portée de l'individu, amenant par là l'idée que celui-ci ne peut faire grand-chose pour améliorer la situation dans laquelle il se trouve ? Comme on le verra, plutôt que de mettre l'accent sur un contexte social difficile, ou des caractéristiques de l'individu qui sont hors de sa portée, le regard sera focalisé sur ce qui est perfectible dans son attitude, bref, ce sur quoi il a prise.

Un exemple éloquent nous est fourni par Thibault Moulaert, chercheur à l'UCL qui étudie les dispositifs d'activation des chômeurs âgés via l'outplacement (extrait d'un entretien entre une candidate à l'emploi et un consultant ci-dessous). Dans les formations données et les entretiens avec les bénéficiaires qu'il a observés, les consultants insistent fortement sur la nécessité de développer ses capacités de présentation de soi, sur les ressources que chacun peut trouver dans son réseau qu'il suffit d'activer. Mais pour expliquer la difficile remise à l'emploi, l'âge n'intervient que très peu dans les explications. Du point de vue d'une efficacité pragmatique, on peut comprendre que cet argument n'ait pas droit de cité : quel serait l'intérêt de lier un « problème » (la difficulté de trouver un emploi) à une cause sur laquelle l'individu n'aurait pas prise ? Ce serait fouler au pied la raison d'être du dispositif lui-même.

Premier point donc, définir un éprouvé négatif en tant que problème, auquel on peut appliquer une solution.

Candidate: *Comme avec l'âge, dès qu'on donne la date de naissance, c'est démotivant.*

Consultant: *Je sais et c'est pour ça que j'en parle. On est en croisade, en campagne pour ce boulot.*

Candidate: *Sans indiscretion, quel est votre âge? [Le ton monte légèrement.]*

Consultant: *28 ans. Mais dites-moi pourquoi?*

Candidate: *C'est votre optimisme de la jeunesse que j'admire. Je le demande juste votre âge.*

Consultant: *Je le sais bien. Je l'ai dit au début, vous avez plus de 45 ans. Je l'ai déjà dit au début. Je le sais car je suis aussi recruteur. Et puis nous à TRACE, on perdrait notre culotte si ça ne marchait pas [l'outplacement]. Le truc, peu importe l'âge, c'est de ne pas regarder les obstacles. Je sais que votre âge... Mais je vous demande de ne jamais généraliser. Vous dites que je suis optimiste. Non, je ne le suis même pas. C'est juste savoir qu'il existe malgré tout des possibilités pour moi.*

Candidate: *C'est juste pour dire qu'au début, vous n'aviez pas l'air de voir ça. Quand on le vit, c'est pas...*

Consultant: *Je reconnais tous les obstacles mais l'important c'est de voir sur le marché qu'il peut y avoir des places. Y'en a! Et attention, notre travail n'est pas de nous mettre à votre place. Notre rôle c'est de dire que y'a des difficultés mais que y'a moyen d'y arriver.*

suite page 10



Mais la mise en forme proposée par cet univers de sens ne s'arrête pas là. On s'en doute, la solution, elle non plus, n'échappe pas à un processus de formalisation. Le cas de certains ouvrages de développement personnel (qui ont par exemple pour titre «avoir confiance en soi», «développer son assertivité», «vous êtes doué et vous ne le savez pas»,etc.) que je connais un peu mieux est exemplaire à cet égard. La solution à apporter à *quelque problème que ce soit*, passe généralement par l'application d'un plan, d'une série de comportements ou de pensées qui prennent généralement la forme suivante :

- a) **identification du problème** et «découpage» de celui-ci en entités plus petites, mieux gérables ;
- b) **identification des points d'accroche** où l'on peut agir ;
- c) **identification des ressources à notre disposition**, dans notre intériorité (confiance en soi, capacité de se faire entendre, etc.) ou dans notre extériorité (réseau social, etc.) ;
- d) **confection et mise en pratique d'un plan** qui nous permette de tirer le meilleur de ces ressources pour faire face au problème (par exemple, si je veux apprendre à parler en public, développer une série de «trucs» qui me permettront d'être convaincant et d'améliorer ma confiance en moi) ;
- e) **évaluation de l'impact de la procédure adoptée sur le problème défini**, et le cas échéant, recherche de nouvelles solutions ou de nouvelles définitions de problème.

Le vocabulaire à consonance managériale que j'ai employé ici, bien qu'un peu caricatural, n'est pas anodin. On voit dans le discours du travail sur soi se développer l'idée que bien compris et bien appliqué, le plan qu'il propose peut sortir l'individu de situations difficiles dans tous les domaines de la vie. On trouve de nombreux exemples de cette croyance dans les ouvrages de développement personnel, notamment dans le très célèbre livre de David Servan-Schreiber, *Guérir le stress, l'anxiété et la dépression sans médicaments ni psychanalyse* (2003). L'auteur propose une série de méthodes pour mieux nous sortir de nos problèmes et développer notre potentiel. Le terme méthode est à comprendre au sens strict, c'est-à-dire comme application de principes, pas à pas, «un

algorithme, une sorte de recette par étapes». Dans le cas de la communication émotionnelle (une des sept méthodes) par exemple, Servan-Schreiber propose une carte en 6 points à suivre «que ce soit chez vous, au bureau, avec la police et même avec votre garagiste»⁷.

Or, il ne me paraît pas certain que l'entière-teté des éprouvés négatifs que nous pouvons connaître peuvent être compris et vécus via le couple «problème-solution», ni qu'on puisse appliquer la même démarche à une dépression, un cambriolage mal vécu, une mésentente dans le couple, un enfant qui fugue, une recherche d'emploi infructueuse ou face à un garagiste véreux. L'idée sous-jacente à ce genre de proposition est encore une fois celle de traiter tous nos soucis de manière fonctionnelle, de les définir de telle sorte qu'on puisse leur appliquer cette solution par étapes. Mais quel travail de redéfinition cela suppose-t-il ! Il y a une nécessité d'un cadrage tout à fait particulier, via notamment une sélection des faits pertinents, pour que l'on puisse appliquer une solution par étapes à un «problème» de perte d'emploi, un «problème» de situation financièrement précaire, un «problème» d'alcoolisme ou d'addiction quelconque, etc.

Qu'est-ce que développer de la «confiance en soi» si cette attitude par rapport à soi n'est pas soutenue par un environnement bienveillant, qui permet et autorise les réussites ?

Si elle est tout à fait justifiable dans l'absolu, cette manière de recadrer les éprouvés négatifs et autres soucis me semble devenir problématique à partir du moment où elle se nie comme telle en prétendant qu'elle vise « simplement/seulement » à « décrire » les problèmes pour avoir une prise sur eux⁸. Il ne s'agit nullement d'un travail de description de ce qui ne va pas, mais d'un travail particulier de mise en forme. A titre d'hypothèse, on peut supposer que la manière dont ces problèmes vont être définis va évidemment jouer sur la façon dont les individus seront amenés à les comprendre, et partant, à les vivre. Si cette hypothèse demanderait une recherche particulière pour être confirmée, reste néanmoins qu'elle invite à être attentif à un effet normatif potentiel du discours du travail sur soi.

Se centrer sur ce que l'on peut faire

D'autant que – et c'est le deuxième point que nous abordons – dans cette mise en forme des problèmes que connaissent les individus, si certains points sont accentués (ceux sur lesquels on peut agir), d'autres aspects ou causes du problème se trouvent amoindries. Comme je l'ai suggéré, ce sont généralement les aspects sur lesquels on a peu ou pas prise qui sont évacués. Il y a là un fantasme démocratique (« tout le monde peut le faire », « tout le monde a en lui-même les capacités de s'en sortir ») qui peut mettre mal à l'aise, tant il fait fi de conditions structurelles qui dépassent et pèsent sur les individus. Pour le dire autrement, cet idéal propose l'égalisation des espérances subjectives (« tout le monde peut y arriver »), en ne prenant pas garde aux possibilités objectives de chacun (« qu'ai-je à ma disposition pour ce faire ? »). C'est ce qu'ont vu à juste titre certains critiques de l'État social actif qui vilipendent le fait que c'est à ceux qui sont déjà généralement démunis en capital social, qu'on demande d'activer leur réseau, à ceux qui sont peu à l'aise dans une société dont ils ne maîtrisent pas les clés d'être mobiles, à ceux qui se soucient de la manière dont ils vont boucler leur fin de mois de développer un projet à long terme, etc.

Dire que tout ceci ne sont que des conditions de second plan comme on peut parfois le trouver dans un discours de travail sur soi éthéré, c'est s'inscrire en faux par rapport à la réalité vécue, et mettre mal à l'aise les protagonistes de la relation de « mise au travail sur soi » (coach, consultant, assistant social, etc. tout

comme leur bénéficiaire, client, usager, etc.), qui peuvent se sentir démunis face à ce hiatus entre espérances présentées comme accessibles et supports considérés comme acquis qui font pourtant défaut.

Reste alors à travailler sur ce que l'on considère comme étant à la portée de l'individu : la confiance en soi, l'assertivité, la capacité à rédiger un C.V. et à se présenter sous un beau jour, la capacité à découper ses problèmes et à les regarder de manière rationnelle, etc. Avec encore une fois l'idée sous-jacente que tout (ou du moins beaucoup plus que ce que l'on croit) se trouve au sein de l'individu, et qu'il suffit simplement de le faire sortir avec un peu de bonne volonté. Ces valeurs ou ces capacités sont investies d'un potentiel libérateur qui pourtant ne peut s'actualiser, on s'en rend compte, que si les conditions structurelles et objectives sont au rendez-vous. Qu'est-ce que développer de la « confiance en soi » si cette attitude par rapport à soi n'est pas soutenue par un environnement bienveillant, qui permet et autorise les réussites ? Qu'est-ce que « développer un projet » si la situation dans laquelle nous vivons ne permet pas de nous situer dans un terme plus long que celui du « vivre à la semaine », selon l'expression de Robert Castel ?

Le risque est alors, comme l'ont étudié des auteurs tels que Didier Fassin, Didier Vrancken et Claude Macquet ou, dans un autre registre Jean-Marc Weller, que l'individu développe une attitude relativement stratégique (d'ailleurs congruente avec la manière dont le discours du travail sur soi invite à traiter les « problèmes » avec des « solutions ») en adoptant facticement une présentation de soi en terme d'autonomie, de responsabilité, de projet à mettre en place, sans pour autant y adhérer ou sans que cela ne signifie quelque chose pour lui. Il sait simplement que ce genre d'attitude le gratifiera et permettra que l'on accède plus facilement à ses demandes.

Domageable ? Il me semble que vu d'où l'on vient, ce soit le cas. Le potentiel libérateur des notions d'autonomie et de responsabilité se voit ici être complètement dévoyé au profit d'une utilisation stratégique de ces notions, mais ô combien logique et justifiable au vu des récupérations dont elles ont fait l'objet.

suite page 12



Le travail sur soi comme support à l'engagement dans le monde

Est-ce à dire qu'il ne reste rien d'utile pour les individus dans ces notions et les dispositifs qui les accompagnent? Que la psychologisation qui les accompagne réduit à néant ce potentiel libérateur? Ce serait aller un peu vite en besogne, même si force est de reconnaître qu'elles ne recouvreront jamais leur virginité d'antan. **Le potentiel normatif de l'autonomisation et de la responsabilité me paraît difficilement négligeable parce que** 1) le discours du travail sur soi se présente comme un simple descripteur de ce qui marche (ce qu'il n'est pas du tout) et parce que 2) il pousse à considérer comme secondaire le gouffre qu'il peut créer entre espérances subjectives proposées et possibilités objectives à disposition de l'individu. Néanmoins, un discours unilatéralement critique passerait à côté d'une série de points importants qui concernent *la réception et l'usage concret des messages portés par le discours du travail sur soi*.

Dans mon travail de terrain qui porte sur les ouvrages de développement personnel et leur réception par leurs lecteurs, je suis frappé de noter à quel point ce qui marque les individus à la lecture de ces ouvrages n'est pas spécialement ce qui effrayait les quelques sociologues qui se sont intéressés au contenu de ces livres, généralement de manière critique pour en souligner le potentiel individualisant, normatif, voire dangereux. Les individus se défendent d'appliquer de manière «caricaturale» les messages issus des livres. Ils insistent plutôt d'une part sur le fait qu'ils picorent et prennent ce qui leur plaît, et d'autre part que si un plan de solution à un problème est proposé comme c'est souvent le cas, oui, ils tentent de l'appliquer et de le mettre en pratique mais sans pour autant le faire de manière mécanique. Sans que je leur aie demandé explicitement, ils tentent de réfuter une définition par trop négative des ouvrages de développement personnel qu'ils compulsent. **Deux choses sont à noter.**

D'abord, il faut évidemment être conscient qu'à la différence d'autres exemples que j'ai évoqué jusqu'ici, les lecteurs d'ouvrages de développement personnel pour la plupart ont entamé un travail sur soi au caractère choisi, tandis que dans le cadre des pratiques implémentées par l'Etat social actif, il s'agit bien plus



d'un travail sur soi, ou d'un processus d'autonomisation imposé, ce qui rend beaucoup plus probables les adaptations secondaires qui détournent le message en faisant semblant de se prêter au jeu de la responsabilité accrue, du projet à mettre en place, etc.

Mais, deuxième point, il reste que ce que les individus décrivent ici, c'est une perception du discours du travail sur soi en terme de support, d'aide à l'action, de carte d'orientation dans un monde qu'ils pensent maîtriser de moins en moins. Un exemple peut étayer ce point de vue. Il s'agit d'une personne que j'ai interviewée et qui travaille comme assistante sociale dans l'insertion socio-professionnelle ; elle enseigne à un public de femmes issues de l'immigration, peu scolarisées, et souhaitant rapidement entrer sur le marché de l'emploi. Le dispositif dans lequel se trouvent ces jeunes femmes est à la frontière entre le consenti (l'assistance au cours est libre) et l'imposé (puisque, comme le dit l'intervenante, «de plus en plus on constate que les personnes viennent parce qu'elles sont poussées par Actiris et donc on est confronté à d'autres situations : enseigner ou former des personnes qui sont peu motivées, c'est encore plus difficile»). Outre des matières substantielles (français, math, etc.), les bénéficiaires reçoivent des cours de rédaction de C.V., de préparation à l'entretien d'embauche, etc. Bien qu'elle ne les utilise pas pour elle-même, l'assistante sociale vante les mérites des ouvrages de développement personnel qui, une fois adaptés et «traduits» par elle-même pour ce public défavorisé, peuvent les amener à développer certaines compétences, un certain langage sur soi, une certaine manière de se présenter totalement indispensable à la vie en société occidentale, où savoir correctement se raconter est une condition sine qua non à une bonne intégration.

(...) cette introspection peut constituer un « choc culturel » pour de nombreuses personnes.



Le cas du C.V., par rapport auquel la capacité à le rédiger n'a rien d'inné en fournit un bon exemple. Rédiger son C.V. suppose en fait un certain type particulier d'introspection qui, pour autant que l'on n'ait pas été baigné dedans depuis sa plus tendre enfance, peut être soutenu par un processus de travail sur soi, ce qui est visiblement le cas de ces femmes issues de l'immigration.

« En fait, pourquoi je trouve que c'est important de rédiger un CV, pour se connaître un minimum. On a toute une vie pour se connaître parce qu'on est obligé de savoir quelles sont nos compétences, quels sont nos atouts, nos qualités. Et pour ces femmes qui sont souvent dans la négation du soi, on va premièrement essayer de leur faire dire certains points négatifs et puis surtout amener le positif. Donc, je me dis qu'il faut introduire un travail sur soi avant la rédaction d'un CV avec par exemple des enquêtes sur ce que j'aime faire, ce que je n'aime pas faire, je ne sais pas encore quelles sont mes compétences, je n'ai encore jamais travaillé comme secrétaire, etc. Pour ce genre de choses, je leur demande « Quels sont tes atouts ? », et j'ai souvent comme réponse « Mais j'en sais rien ». Alors on explore : « Mais chez toi, est-ce que tu es bonne gestionnaire, c'est toi qui tiens les cordons de la bourse ? » Donc développement personnel, retour en arrière, retour sur soi, « j'aime ou j'aime pas », ou bien « je rêverais de », les résultats en français, les résultats dans les autres cours, ce que disent les profs, ... Donc je leur demande ça, de me dire en groupe même si ce n'est pas de la thérapie de groupe, seulement amener les personnes à prendre conscience de leur potentiel. »

Comme le note très bien l'intervenante, et ainsi que nous l'avions observé, ce processus d'exploration de soi est situé temporellement et spatialement. Elle raconte alors comment cette introspection peut constituer un « choc culturel » pour de nombreuses personnes.

« Ça peut être aussi, si elles ne sont pas d'emblée preneuses [parce que le travail sur soi leur fait peur, qu'elles ne l'ont jamais rencontré], le fait de commencer à réfléchir, sans rentrer dans la psychologie, tu te remets chaque fois en question, quand tu commences à réfléchir sur ta propre existence, ça amène d'énormes questionnements personnels. Ce sont des personnes qui sont déjà fragiles au niveau dépression, elles peuvent décrocher, arrêter la formation, ou être absentes. Régulièrement, on se rencontre pour voir où elles en sont dans leur projet professionnel, et si elles sont trop absentes, bon, on ne fait pas le gendarme, mais si il y a des réajustements à faire. »

Encore une fois, en sus d'un accompagnement qu'elle considère comme indispensable, c'est dans le discours du travail sur soi, et particulièrement dans l'émanation de celui-ci que constituent les ouvrages de développement personnel qu'elle peut trouver certaines ressources.

On a ici, je pense, un exemple qui vient tempérer une vision par trop critique, qui probablement n'aurait pas été en mesure de percevoir les usages concrets en termes de support que peut offrir le discours du travail sur soi. Sans que cela n'enlève rien à son côté potentiellement normatif (il y a bien une mise en forme de la manière dont les personnes vont se raconter, et cette forme est corrélée à une culture et à une situation socio-économique particulière), cela nous invite à aller voir au plus près de l'application de ces dispositifs, à les étudier au cas par cas.

Ainsi que le montre la sociologue israélienne Eva Illouz, une critique unilatérale du modèle du travail sur soi, de l'autonomisation risque de passer à côté de nombreux éléments. A ses pairs, elle rappelle que «critiquer la façon dont la psychologie est utilisée dans et par les institutions ne doit pas nous faire oublier, à nous, sociologues, le rôle qu'elle joue dans l'économie des problèmes personnels». En clair, que si de nombreux usages blâmables ou à tout le moins questionnables ont cours dans la société, la dynamique du travail sur soi et sa dimension psychologisante constituent aussi un laissez-passer dans les sociétés hypermodernes.

C'est ainsi le cas de la problématique de la communication. De nombreux ouvrages, séminaires, dispositifs se donnent comme but d'«apprendre aux individus à communiquer». Est-ce une nouvelle normativité imposée de l'extérieur depuis quelques années? Pas seulement. Il y a aussi une demande de la part du public, une sensibilité à ce genre de discours qui semblent répondre (plus ou moins bien ou mal) à des problèmes réels de la vie quotidienne, au travail comme ailleurs. «La communication est ainsi devenue une technique permettant de naviguer dans un environnement truffé d'incertitudes et d'impératifs contradictoires et de travailler en collaboration avec d'autres grâce à des techniques visant à favoriser la coordination et la reconnaissance¹⁰.».

Bref, le discours du travail sur soi fournit un langage qui, pour être restrictif (point 1), n'offre pas moins aux individus des ressources et des points d'appui (point 2) pour appréhender leur parcours, leur histoire, pour être en mesure de mettre des mots sur des éléments ressentis et pas toujours compris, voire pour se remettre aux commandes de leur existence en percevant les éléments sur lesquels ils peuvent agir, en éloignant le spectre d'une détermination totale de leur parcours à laquelle ils ne pourraient rien changer. En bref, il s'agit d'un moyen pour augmenter le champ des possibles, ainsi que le domaine de la réalité où tout un chacun peut agir.

Conclusion: normativité et support à l'engagement: les deux faces d'une même pièce

Les deux points sont-ils opposés ? Fournissent-ils des interprétations contradictoires, l'une critique et l'autre optimiste d'un même phénomène, celui de la promotion de l'autonomie et de la responsabilité des individus ?

Je ne pense pas que ce soit le cas. Ce sont plutôt deux éclairages qui se focalisent sur les faces différentes d'une même pièce. La pression à l'autonomie et à l'hyperresponsabilisation existe, et il s'en trouvera peu pour contester ses potentiels effets destructeurs. Par un surinvestissement des capacités de la personne, elle crée un hiatus entre les espérances qu'elle invite à avoir, et les possibilités concrètes de les remplir. De ce fait, elle engendre beaucoup de situations de dissonance, où l'échec de l'individu à atteindre les buts qu'il se fixe ou qu'on lui fixe invite à reconsidérer la situation pour comprendre *ce qui n'a pas marché*. De ce point de vue, une perspective de travail sur soi ou, si on ose le mot sans lui associer de sens a priori négatif, une perspective de *psychologisation* offre un moyen aux

Essayer
de comprendre
avant de développer
une attitude critique
sur le tricotage
des politiques avec
les individus, c'est
ce à quoi s'attache
ce numéro de
la revue bis.

individus (moyen partiel et partial mais moyen tout de même) d'interpréter les manquements et leurs causes. Elle mettra l'accent sur les lieux où l'individu peut agir, et minimisera l'importance des déterminants qui pèsent sur lui. On retrouvera alors un vocabulaire particulier qui parlera de potentiel à développer, de blocages à surmonter, d'essai à concrétiser, de capacités présentes dont il faut se persuader, etc. Ainsi, l'univers symbolique du travail sur soi, avec ses explications particulières, fournit à l'individu de nouvelles clés d'action sur soi et sur le monde, aussi chimériques soient-elles.



C'est une idée que soutient brillamment Jean-Louis Genard, dans une excellente étude intitulée *La grammaire de la responsabilité*, qu'il conclut en s'attachant à la figure de l'échec que peuvent rencontrer les individus suite au hiatus évoqué plus haut. «L'échec se trouve alors inscrit au cœur de cette aporie entre un surinvestissement de soi et un environnement limitant les chances. Et cet échec, comme tous les échecs, qu'ils soient individuels, politiques... prédispose alors au transfert de posture [c'est-à-dire de manière d'attribuer les responsabilités de l'échec] et ouvre la voie aux éventualités objectivantes. La pression à l'autonomie et à l'authenticité pourrait donc avoir pour instance «régulatrice» *le développement de cette sensibilité thérapeutique qui en est à la fois le complément et l'envers*¹¹».

C'est en ce sens que l'on peut comprendre les discours dont on parle ici comme des supports à l'action pour les individus vivant dans une société où sont prônées des valeurs de performance, d'autonomie, etc. Ne pas reconnaître cela serait fouler au pied la compréhension des usages concrets, et parfois éloignés du message d'origine, que les individus font du discours du travail sur soi.

Je terminerai par une question qui peut tarauder chercheurs comme intervenants : «**Comment alors développer une attitude intelligemment critique face à ce discours, qui reconnaisse les usages pragmatiques que les individus en font, tout en ne restant pas aveugle à son potentiel normatif ?**»

Sans du tout prétendre donner le fin mot de l'histoire, il me semble que plusieurs préceptes peuvent être respectés.

1/ Adopter une position de «charité herméneutique» par rapport au discours du développement personnel. Son succès, particulièrement dans son versant choisi (ouvrages de développement personnel, pratiques thérapeutiques alternatives,...) signifie probablement qu'il répond à une sensibilité thérapeutique que postule Genard. En clair, ne pas se focaliser sur l'idée qu'il s'agit d'un discours et de dispositifs uniquement imposés, même si il est évident que ceux-ci peuvent dans une certaine mesure créer le besoin auxquels ils répondent.

2/ Faire droit à l'anthropologie sous-jacente qui a cours chez les promoteurs de ce mouvement : que conçoivent-ils comme individu? Comment comprennent-ils le bénéficiaire? De quelles qualités et de quels défauts celui-ci se voit-il affublé? Etc. S'attacher à décrire et à comprendre la vision de l'individu qui sous-tend le discours du travail sur soi permettra de mieux cerner les apories de celle-ci, et de lui opposer des faits objectifs qui expliquent le gouffre entre les espérances et les réalisations concrètes.

3/ Dans les dispositifs, contraints comme choisis, c'est au cas par cas que les études doivent se faire, empiriquement.

Il faudra s'intéresser non seulement au message du discours et à son émetteur, en pointant le potentiel normatif, mais ne pas oublier de laisser parler le récepteur du message. En allant voir au plus près de la réception, on découvrira peut-être, avec surprise, des usages non imaginés qui soutiennent leurs démarches dans un monde de plus en plus complexe et enchevêtré.

Essayer de comprendre avant de développer une attitude critique sur le tricotage des politiques avec les individus, c'est ce à quoi s'attache ce numéro de la revue bis. Une attitude indispensable pour une réflexion et une action dans le monde social consciente de ses possibilités et de ses limites.

-
- 1 Je remercie Thibault Moulaert pour sa relecture attentive.
 - 2 ERHENBERG, A., *Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy, 1991, p. 253.
 - 3 FLAHAULT, F., «Be Yourself» : Au-delà de la conception occidentale de l'individu, Paris, Mille et une nuits, 2006, p. 5.
 - 4 BOLTANSKI, L., CHIAPELLO, E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.
 - 5 BELL, D., *Les contradictions culturelles du capitalisme*, Paris, PUF, 1979
 - 6 FRIEDMANN, D., LAMBERT, E. (dir.), *Thérapies de l'âme. L'inflation du psychologisme*, Autrement, n°43, Octobre 1982. Voir aussi les travaux de Robert CASTEL.
 - 7 SERVAN-SCHREIBER, D., *Guérir le stress, l'anxiété et la dépression sans médicaments ni psychanalyse*, Paris, R. Laffont, 2003, p. 236.
 - 8 MARQUIS, N., «Houston, vous avez un problème», Dossier : Le travail sur soi (dir. De Backer, B., Moulaert, T., Marquis, N.), *La revue nouvelle*, 123/10, 2007, pp. 60-65.
 - 9 ILLOUZ, E., *Les sentiments du capitalisme*, Paris, Seuil, 2006, p. 132.
 - 10 Ibid., p. 49.
 - 11 GENARD, J.-L., *La grammaire de la responsabilité*, Paris, Cerf, 1998, p. 205-206. Je souligne.



Rencontre irisée



AUTONOMISATION ET RESPONSABILISATION DES INDIVIDUS :

qu'est-ce qui ne va pas ? (répercussions pour les usagers et travailleurs sociaux)

Le CBCS organisait en février une rencontre irisée, conférence-débat, sur le thème : Autonomisation et responsabilisation des individus : qu'est-ce qui ne va pas ? (répercussions pour les usagers et travailleurs sociaux) Les principaux acteurs lésés par le changement de paradigme de l'Etat belge sont les usagers et les travailleurs sociaux.

En effet, l'Etat social actif promulgué par l'accord du gouvernement fédéral le 14 juillet 1999, a pour mots d'ordre : la participation sociale, l'activation, la redistribution, la régulation, la prévention, ...

Les conséquences liées à ce nouveau modèle étatique sont multiples.

L'insertion des individus se caractérise désormais par un projet individualisé dont l'objectif premier est l'autonomisation et la responsabilisation des personnes ; pour les usagers, cela signifie d'être, entre autres, confrontés à des injonctions paradoxales, celles-ci peuvent mener à un sentiment d'impuissance, de vide, voire de dépression.

Pour les travailleurs sociaux, ces changements conduisent à des tensions ; l'impossible leur est souvent demandé.

Les orateurs étaient

- Anne Herscovici (Directrice du « Centre d'appui au secteur d'aide aux sans-abri »)
- Abraham Franssen (Sociologue aux FUSL)
- Julien Pieret (Président du Comité de vigilance en travail social)

L'animateur était Edgar Szoc de l'Agence Alter





Abraham Franssen

En tant qu'intervenants professionnels, vous connaissez bien les transformations de l'action publique pour répondre à la question sociale contemporaine. De ces transformations, vous en êtes à la fois les acteurs, les témoins privilégiés, et sans doute parfois aussi les victimes,

L'argument du passage de l'Etat providence à l'Etat social actif est connu : aux mécanismes assurantiels et assistantiels de l'Etat providence, dit passif, il s'agit désormais de substituer des mécanismes plus incitatifs qui inviteraient l'individu accompagné à se prendre en main, à définir son projet, à construire son autonomie.

Les termes de ce référentiel de l'Etat social qui s'explique à partir de la fin des années 90 sont également bien connus ; individualisation, contrat, projet, autonomie, réseau, partenariat, responsabilisation, activation, accompagnement.... Avec des acronymes comme PIIS (projet individualisé d'intégration sociale), CPP (contrat de projet professionnel), ces mots-clés constituent désormais la nouvelle grammaire et le nouveau vocabulaire de l'action sociale,

Cette transformation touche tout à la fois

- (1) les rôles et les fonctions des travailleurs sociaux (qu'on appelle d'ailleurs de plus en plus intervenants sociaux) ;
- (2) la place des usagers dans le travail social ;
- (3) et surtout la relation entre ces deux acteurs.

(1) Transformation du rôle de l'intervenant

Les assistants sociaux sont invités à passer d'une logique d'assistance à des bénéficiaires définis en fonction de leur appartenance à une catégorie d'ayant-droit à une logique d'*insertion*, où l'aide est davantage conditionnée à un *projet individuel*.

De la fonction de gardien et garant de la norme, celui qui assure à la victime des risques sociaux le bénéfice de ses droits et de la solidarité instituée, au rôle d'agent d'insertion, de coach, celui qui tente de mobiliser la personne dans une démarche et un projet de résolution de ses difficultés.

Invitant pour partie à échapper à un traitement strictement administratif des «dossiers» pour déployer un accompagnement personnalisé, tout en renouvelant les méthodologies du *case work* («bilan de compétence, coaching»), les dispositifs d'insertion ont permis la construction d'espaces d'affirmation professionnelle, se traduisant dans la définition de nouvelles identités professionnelles, voire de nouveaux métiers (ne dites plus «assistant social» ou «travailleur social», mais «job coacher», «conseiller d'insertion», «accompagnateur de projets», «facilitateur»...), d'autant plus valorisés que bénéficiant d'une forte légitimation politique et organisationnelle, par opposition aux «services sociaux classiques» désormais identifiés à la passivité de l'assistance (le «bancontact du pauvre»).

(2) Transformation de la place de l'utilisateur

Le «bon pauvre» n'est plus le pauvre humble, manifestant une déférence respectueuse à l'égard de l'institution.; au contraire, on lui demande à être autonome, actif, proactif.

Au public type du travail social issu des milieux populaires à faible niveau de qualification s'ajoute une pluralité de situations qui tiennent davantage à des trajectoires individuelles brisées qu'à une appartenance catégorielle. A la distance sociale à l'égard des assujettis, qui rassurait l'assistant social sur son statut, fait parfois place le trouble de percevoir l'autre comme un même.

Cette hétérogénéité des publics tient aussi à la diversité de leurs attentes sociales et culturelles. La reconnaissance soumise aux institutions, liée à la culpabilité d'être en dehors de la norme, fait place à un rapport plus instrumental, fondé sur le droit de mener sa vie. La docilité apparente à l'égard des travailleurs sociaux laisse la place à une attitude plus détachée et exigeante.

Comme le relevait un assistant social au cours de cette même recherche : «*Les pauvres sont moins dociles qu'avant.*».

(3) Transformation de l'intervenant, transformation de la place de l'utilisateur mais surtout transformation de ce qu'on appelait la relation d'aide

Dans les différents champs du travail social, éducatif et même au sein des dispositifs sécuritaires, on observe une même mutation des principes de légitimité : c'est désormais au nom de sa propre autonomie, à conquérir par l'individu considéré comme déficient, que la relation assistantielle est motivée. Celle-ci, d'ailleurs, réfute les qualifications d'«aide», «assistance», de «prise en charge», de «protection» pour s'énoncer comme *accompagnement, soutien, guidance dans le cheminement de l'individu vers la conquête de son autonomie, dans son développement vocationnel, personnel et professionnel.*

La finalité d'«autonomie» ne doit pas être comprise comme individualisme désocialisé, mais au contraire comme capacité de participation sociale – le premier critère opératoire étant la sortie du dispositif d'aide, le second, l'insertion sur le marché de l'emploi.

«Sois toi-même, sois autonome» est la nouvelle injonction relayée par les différentes institutions d'aide qui apparaissent non pas comme apportant directement la réponse au problème identifié (l'emploi, le revenu, le logement...), mais comme autant de ressources (d'accompagnement, d'écoute, de conseil, d'information, d'aide logistique, de formation...) à disposition, imposée, de l'individu pour trouver la réponse à «son problème.»

Pour susciter le débat, je voudrais vous proposer deux lectures de ces recompositions vers l'autonomisation et la responsabilisation.

1/ une lecture dénonciatrice qui va mettre en avant ce qu'on peut appeler les effets pervers, voire les buts cachés de cette logique d'autonomisation et de responsabilisation.

2/ une lecture que l'on pourrait qualifier de démocratique qui va mettre davantage en évidence le potentiel émancipateur de ces modalités d'action sociale.



1/ Une lecture dénonciatrice

La lecture critique s'appuie au moins sur quatre types de critiques formulées par différents acteurs politiques comme de terrains.

1/1 L'injonction à la responsabilité conduit à psychopathologiser l'individu.

C'est l'idée que l'invitation, surtout quand elle devient une injonction, à la responsabilité, conduit à psychopathologiser l'individu, à porter sur lui un diagnostic de type psychosocial qui part du postulat que cet individu est plein de déficits, de déficiences et d'incompétences mais qu'en même temps, il peut y répondre. Il y a un report de l'utilisateur de la responsabilité, certains diront de la culpabilité de sa situation.

Ces logiques conduisent à reporter sur les individus la charge de leur insertion, de leur production et de leur gestion de soi, et cela d'autant plus lourdement que l'on demande précisément le plus à ceux qui sont déjà les plus fragilisés et dépourvus de supports.

Lorsque j'interroge mes étudiants de 21 – 22 ans à propos de leurs projets ; ils sont tous étonnés. Ils n'ont jamais eu à se positionner en termes de projets. Ils ont été sur des rails et ils ont encore deux à trois ans d'études (peut-être prolongées par la suite) pour y penser. Tandis qu'ici, on va demander aux jeunes en décrochage ou à la personne désaffiliée : «*Mais quel est ton projet ?*»

Avec le risque que plus on individualise l'utilisateur, plus on court le risque de le stigmatiser et donc de le démobiliser. L'injonction à la responsabilité n'est-elle pas une charge trop lourde qui conduit l'individu à se fragiliser davantage, en tout cas pour une partie d'entre eux.

Certaines dénonciations critiques vont jusqu'à dire qu'il ne s'agit pas seulement d'effets pervers, mais des buts conscients. La responsabilisation, la contractualisation, le suivi individuel seraient autant de manières de tracer, voire de traquer les individus pour en fin de compte mieux les exclure tout en leur faisant porter la faute de leur non-insertion.

suite page 20 ➔



C'est notamment la critique portée par des collectifs comme «Stop à la chasse aux chômeurs» ou lorsque le plan d'accompagnement est dénoncé comme d'une machine à exclure.

1/2 Une deuxième critique plus idéologique porte sur le risque que l'accent mis sur la responsabilité individuelle conduise à évacuer les dimensions structurelles et collectives des problèmes sociaux.

En quelque sorte, individualisation et psychologisation contribuent à la désocialisation et à la dépolitisation.

Il n'y a pas si longtemps, lors de débats à propos de la suppression de l'obligation de pointage mensuel, un certain nombre d'acteurs s'était inquiété : «On va supprimer le dernier lieu où des chômeurs pouvaient encore se rencontrer.». C'est l'idée que l'on serait en train de transformer des problèmes structurels, sociaux, d'emplois, etc. en problèmes personnels, de dépression, de motivation, etc.

Comme le proclame la brochure de présentation d'un organisme d'accompagnement des chômeurs : «*Change-toi et le monde changera*», et d'indiquer, de manière plus prosaïque, que «*votre personnalité compte pour 86% dans la décision d'engagement d'un employeur. Or votre personnalité dépend de vos pensées*». Cohérent, l'organisme propose des stages visant à favoriser «*la connaissance de soi et la confiance en soi*» et «*l'assertivité*», à «*contrôler son stress et son poids*» et à «*gérer ses émotions*».

De fait, il est plus facile de répondre aux défis que pose le chômage en encadrant les chômeurs plutôt que les acteurs dominants du marché ; tout comme il est plus facile de répondre au sentiment d'insécurité en s'en prenant aux «jeunes allochtones», voire en construisant avec eux un projet participatif qu'en s'attaquant aux formes plus structurelles et institutionnelles de violence qui produisent une «insécurité d'existence». Ce faisant, cette focalisation des politiques d'insertion (et de sécurisation) sur l'individuel, le local et les «groupes à risques» n'est que l'expression d'un rapport de force qui vise à soustraire les rapports marchands et de compétition de la régulation politique et démocratique – alors qu'il s'agit bien de rapports sociaux au moins aussi déterminants pour la qualité du vivre ensemble que les relations de voisinage ou de quartier.

Bref, tout se passe comme si le marché était hors de la société. Il relève de la fatalité, de la main invisible, et possède sa propre Loi (la loi du marché). Encadrer et orienter au mieux les comportements et les mentalités des plus vulnérables et laisser le champ libre aux acteurs privés marchands les plus puissants apparaissent bien comme les deux versants du projet de société libéral et sécuritaire.

Le danger serait précisément de privilégier - dans la production politique comme le champ du travail social- les réponses immédiatement lisibles et visibles, centrées sur les effets, en faisant l'impasse sur ce qui se passe dans le tronc central : «dispositif d'accrochage scolaire» ou «écoles de devoirs» permettant de gérer le trop-plein et les manques du système scolaire qui peut ainsi se perpétuer dans ses hiérarchies et logiques de relégation, «activation et insertion des allocataires sociaux» plutôt que redéfinition de la place de l'emploi et du travail dans la structure sociale, mise en place d'une action communautaire au niveau du quartier plutôt qu'action sur les mécanismes de ségrégation urbaine. **On risque ainsi de bricoler de l'intégration sociale de réparation, de substitution et de compensation, déconnectée de la «société ordinaire».**



1/3 La troisième critique porte sur le diagnostic au fondement de l'autonomisation et de la responsabilisation.

C'est une critique de la pertinence de cette logique. Au nom de l'argument que ce n'est pas le fait d'aller à la cueillette aux champignons qui fait pousser les champignons, ce n'est pas parce qu'on recherche activement un emploi que cela crée de l'emploi. Je vous invite à aller regarder le petit clip produit par le Forem à propos de Lucky Bunny ([http:// www.attrapeluckybunny.be/](http://www.attrapeluckybunny.be/))

On voit plusieurs dizaines de jeunes qui errent dans les sous-bois. Zoom sur l'un d'entre eux caché derrière un tronc d'arbre qui guette l'arrivée de Lucky Bunny, une sorte de lapin Duracel survitaminé et dopé à l'EPO, lapin bleu à huit pattes, encore plus improbable qu'un canard à trois pattes, et qui symbolise l'emploi convoité. Evidemment, ce jeune est encore maladroit, donc il marche sur une brindille, ce qui alerte le lapin qui s'échappe. Sur l'image, on voit ce jeune qui s'étale tandis que Lucky Bunny s'échappe mais le tout se termine par une invitation : «si tu veux attraper Lucky Bunny, rejoins le Forem, Jobtonic t'y aidera, etc.»

Plus sérieusement, si je fais référence aux travaux de Jean-François Oriante à propos des conseillers d'accompagnement professionnel du Forem, **Jean-François Oriante montre bien comment ces accompagnateurs en viennent à considérer que ce qui importe, ce n'est pas de mettre l'utilisateur au travail, mais de le mettre au travail sur lui-même, au risque de favoriser des faux-semblants et des adaptations secondaires : à défaut d'emploi, on va faire «comme si» on recherchait de l'emploi ou en tant qu'accompagnateur, on va faire comme si on autonomisait la personne.**



1/4 La quatrième critique porte sur l'effectivité des mesures et des dispositifs d'activation.

Elle consiste à pointer les écarts entre les finalités proclamées et les conditions pratiques de leur mise en oeuvre: concrètement un entretien pour conclure un contrat de projet professionnel (CPP), cela représente 20 minutes de temps au bout de 6 mois et il n'est pas réaliste de penser que les intervenants et les usagers sont en condition de construire effectivement cette autonomisation. Elle consiste également à pointer les dérives gestionnaires

Bref, toutes ces lectures contribuent à mettre en exergue ce que Edgar Szoc disait en citant Foucault, à savoir qu'au travers de ces dispositifs et ces dispositions d'activation et de responsabilisation, se déploie une nouvelle tutelle des individus, une nouvelle forme de rationalisation et de contrôle des individus.

Cette rationalisation qui porte sur les usagers porte aussi sur les travailleurs sociaux placés dans cette situation paradoxale dont il est parfois difficile de se dépêtrer car «Qui n'est pas aujourd'hui pour l'autonomie de l'individu ?». Toujours sur ce mode un peu critique, voire ironique, je vous invite à lire le code de bonnes conduites rédigé par Guy Hardy à l'usage des travailleurs sociaux. Il a imaginé une charte rédigée par un usager :

Règle 0 : si vous êtes dépisté, signalé, repéré, catégorisé, stigmatisé, localisé, perçu comme devant vouloir de l'aide, n'opposer aucune résistance.

Règle 1 : toute décision administrative ou judiciaire qui mandate un intervenant psycho-médico social pour vous aider est ... pour votre bien. Ne manifestez jamais aucun doute par rapport à cela.

Bref, toutes ces lectures contribuent à mettre en exergue ce que Edgar Szoc disait en citant Foucault, à savoir qu'au travers de ces dispositifs et ces dispositions d'activation et de responsabilisation, se déploie une nouvelle tutelle des individus, une nouvelle forme de rationalisation et de contrôle des individus.

Règle 2 : pourtant, ne soyez pas dupe, même s'il cherche à vous amadouer en cherchant à vous le faire croire, le rôle de l'intervenant psycho-médico-social qui vous reçoit n'est que tout à fait subsidiairement de vous aider. Il est là essentiellement pour subtilement vous faire accepter que vous êtes éminemment responsable de la situation dans laquelle vous vous trouvez. Soyez responsable.

Il y a ainsi une quarantaine d'articles sur le même registre. Bref, je n'en rajoute pas, c'est parfois facile d'ironiser, de critiquer, etc. et il y a des fondements à cela.

suite page 22

2/ Une lecture démocratique

Mais je ne vais pas m'en tenir à cette lecture critique, parce qu'il me semble au moins, voire plus important, d'également prendre en compte une lecture que l'on peut qualifier de démocratique, une lecture en tout cas positive qui peut voir dans ces pratiques, dans ces invitations à l'autonomisation et à la responsabilisation un approfondissement et une mise en pratique de l'idéal démocratique qui est l'horizon historique du travail social.

Cela suppose de prendre en compte la reconfiguration de la question sociale et de s'interroger sur la manière dont on veut aujourd'hui concrètement réaliser les droits des individus et construire du lien social.

Toute la technologie et tous les dispositifs mis en place par l'Etat social dit «providence» ont évidemment leur raison d'être, leur pertinence, mais il me semble que l'on peut trouver quelques arguments dans le diagnostic et les critiques qui ont été adressés à ce mode de fonctionnement.

Une fois n'est pas coutume, je vais me référer à un texte gouvernemental, celui qui est au fondement de l'Etat social actif, lorsqu'il dit «*Dans le passé, la paupérisation et l'insécurité sociale étaient surtout combattues par des allocations de chômage et de CPAS. Cependant, garantir des revenus, surtout quand ceux-ci restent faibles, ne suffit pas à faire de personnes aidées des citoyens à part entière. L'approche actuelle offre trop peu de perspectives tant au niveau financier que social. Un Etat social actif doit faire en sorte que des personnes ne soient pas mises à l'écart et que chacun, tant les hommes que les femmes, tout en étant assuré d'un haut niveau de protection sociale, puisse contribuer de manière créative à la société et concilier cela avec une qualité de vie personnelle. L'Etat social actif investit dans les gens, la formation, l'emploi et pas seulement uniquement dans les allocations*».



On ne peut pas évacuer trop vite toutes les critiques qui ont été adressées au mode institué de solidarité de l'Etat providence. Surtout que ces critiques ont été en bonne partie portées par les travailleurs sociaux et les sociologues eux-mêmes. C'est le constat de «l'impuissance de l'Etat social traditionnel» à assurer aux allocataires sociaux une réelle protection. Les modes classiques d'intervention de l'Etat social, intervenant ex post et par une compensation financière, se révèlent insuffisants, voire sont producteurs d'effets pervers, pour faire face à «l'apparition structurelle de nouveaux facteurs de risques» que constitue notamment le faible niveau de qualification des personnes. Ici, - je cite à nouveau Frank Vandembroucke : «*le livre de recettes de l'Etat social traditionnel fait défaut. Ce ne sont pas la vieillesse, ni un accident, ni la maladie qui entraînent l'exclusion. La cause principale en est les «nouvelles exigences du travail qui transforment les personnes productives en handicapés*». L'Etat social traditionnel leur propose une allocation, mais pas d'issue. Il leur offre une consolation matérielle, mais pas de nouvelles chances».

Il me semble vraiment important de prendre au sérieux ce tournant individuel de la question sociale, c'est-à-dire que celle-ci ne peut pas simplement être abordée au niveau global et structurel : elle touche, des individus singuliers. L'expérience de l'exclusion et de la marginalité sociale ne relève pas tant d'une condition collective partagée que de trajectoires individuelles brisées. On a coutume de dire que personne n'est à l'abri du décrochage, de la maladie ou de l'accident (et la mythologie du «cadre devenu SDF» est bien là pour signifier que cela peut arriver à n'importe quel membre ordinaire de la société). De fait, les «parcours d'exclusion» concernent des personnes de milieux sociaux et de catégories professionnelles différents.

Pourtant, il n'y a guère de hasard. Les «coups du sort» frappent surtout ceux qui sont les plus vulnérables. Aux inégalités classiques liées à la position sociale de départ et dont les enjeux étaient surtout matériels, s'ajoutent de nouvelles formes d'inégalités, se jouant dans un registre plus intime : tensions relationnelles et familiales, endettement, dépression comme envers de l'exigence de performance individuelle attendue de chacun.

Les enjeux ne sont plus seulement matériels; ils sont identitaires. En fin de compte, l'inégalité se mesure aujourd'hui aux ressources et possibilités dont dispose chacun pour construire sa vie, pour affirmer son identité et être reconnu par les autres.

Quelles sont les cartes dont dispose chacun pour participer au jeu social, comment sont-elles distribuées, qui définit les atouts? Quelles sont les règles du jeu? Sont-elles respectées? L'issue de cette partie qui se joue au quotidien est connue : jeu gagnant pour les uns, jeu perdant pour les autres, jeu libre pour les uns, jeu empêché, voir hors-jeu pour d'autres.

Cette individualisation de la question sociale est une première dimension à prendre en compte. On peut déplorer que nous soyons entrés dans une société d'individus et que la question sociale se pose aujourd'hui en bonne partie au niveau individuel, mais il me semble que l'on ne peut se limiter à déplorer. Il faut en prendre acte et tenter d'y répondre positivement, réaliser concrètement l'insertion, l'intégration, c'est prendre en compte justement cette trajectoire individuelle et mobiliser les capacités des individus, en renforcer les compétences, «les capabilities», en s'intéressant à la manière dont ils sont supportés et équipés pour être autonomes.

Il y a une logique à intervenir par rapport à l'individu, à l'individu singulier. Il y a une logique, me semble-t-il, à passer de la file de chômeurs à l'entretien individualisé chez un job coacher, parce que les enjeux de la protection sociale aujourd'hui ne se résolvent pas simplement par des droits et de la redistribution. Ils se résolvent par la construction de lien, la mobilisation de ressources, le support à la reconnaissance et à l'estime de soi.

Deuxièmement, beaucoup constatent la montée en puissance de la demande et des enjeux de reconnaissance. Ce qui importe aujourd'hui à chacun, c'est d'être reconnu et reconnu dans sa singularité, de pouvoir se rapporter à soi-même comme étant digne de respect, d'estime, de reconnaissance sociale. Ce sont des attentes qui reviennent toujours dans ce que disent les personnes lorsqu'elles s'expriment à propos de leurs relations aux services sociaux. En cela, la volonté de contractualisation de l'action sociale, c'est-à-dire de négocier la norme en reconnaissant l'usager comme co-producteur de celle-ci, plutôt que de lui imposer une norme pré-définie, m'apparaît porteuse d'un plus grand respect des personnes.

Même s'il y a 36 milles dérives et dévoiements de ce principe d'égalité morale des partenaires que sous-tend le contrat, il y a un potentiel de démocratisation fort du travail social. Le travail social classique reposait sur une certaine mise à distance entre l'agent et le bénéficiaire. L'agent incarne la norme par rapport à laquelle le bénéficiaire est déficitaire, la relation est asymétrique.

Aujourd'hui, il y a, à la fois, une demande des usagers, pour avoir une action située, personnelle, personnalisée, de proximité, une action qui insiste sur le travail relationnel lui-même où on ne fait pas le bien de la personne sans lui demander son avis, mais où la personne est reconnue d'emblée comme coproductrice de savoirs et détentricice d'un pouvoir sur sa vie.

Cela suppose que l'horizon démocratique ne soit pas renvoyé à un lendemain lointain mais qu'il soit d'abord présent dans l'action sociale au quotidien et dans la construction même de la relation avec l'usager.

En ce sens, le travail relationnel lui-même, n'est pas seulement un instrument, il devient presque un enjeu fondamental de l'action. Comme le souligne Bertrand Ravon dans son travail sur le «souci du social»¹, dans bien des cas, il s'agit d'abord de restaurer la possibilité même d'une relation. La relation devient l'objet même de la pratique. C'est aussi toute la réflexion que l'on trouve à partir d'abord, de la critique et puis des actions inspirées du care, donc le soin aux personnes. Beaucoup de féministes ont insisté sur l'idée que le care n'est pas simplement un travail institutionnel mais un travail qui implique, qui engage les personnes dans une dynamique interpersonnelle.

Ce qui suppose de la part des protagonistes, intervenants comme usagers, qu'ils s'engagent, qu'il y ait un engagement fort qui n'est peut-être pas de la même nature que l'engagement militant mais qui est un engagement personnel, relationnel par rapport à autrui.

D'ailleurs, le fait que l'on parle de plus en plus d'intervenant indique bien cette insistance sur l'importance du moment de la relation. C'est là que cela se construit.



Cela se joue peut-être surtout davantage (mais Anne Herscovici pourra le comparer mieux que moi à travers ces anciennes et nouvelles fonctions) sur les populations particulièrement désaffiliées, avec toutes les stratégies d'accrochage relationnel, comme la maraude par rapport aux personnes sans abris, mais cela me semble aussi être un horizon positif pour le travail social ordinaire.

Je sais que les sociologues ont beaucoup critiqué la dérive vers la psychologisation, mais ne pas prendre en compte aujourd'hui cette dimension globale de l'individu me semble être une impasse qui est ressentie comme un déni de reconnaissance par les usagers eux-mêmes.

D'ailleurs, il me semble que, passé une phase de scepticisme et de critiques assez fortes de la mise en place de l'Etat social actif, un certain nombre de professionnels s'y retrouvent plutôt mieux. Quand on faisait des recherches dans les années 90 avec les travailleurs sociaux, le thème était celui du «malaise», de «On en a marre d'être les bancontacts du pauvre», «Notre boulot n'est qu'un travail administratif», etc. Aujourd'hui, je constate qu'un certain nombre de travailleurs sociaux trouvent dans cette implication relationnelle de quoi refonder leur intervention.

Si on se réfère à quelques travaux menés avec des usagers et en particulier des jeunes, lorsque ceux-ci critiquent le service social ou leur interlocuteur à l'ONEm, etc, ce n'est pas parce qu'il y aurait volonté d'autonomisation et de responsabilisation mais c'est au contraire parce que cette promesse est démentie, ils s'attendent à cet accompagnement individuel et ils se retrouvent parfois confrontés à une logique strictement bureaucratique ou gestionnaire.

Bref, l'«autonomisation et la responsabilisation» a sans aucun doute une face d'assujettissement. Il s'agit d'un dispositif de pouvoir, de mise en ordre des individus. Mais il y a aussi un potentiel très fort de *subjectivation*, c'est-à-dire de possibilités - si elles sont prises au sérieux dans un engagement éthique et démocratique - offertes aux individus de davantage se construire comme sujet de leur propre existence. Cette revendication majeure, il me semble que l'on ne peut pas l'évacuer, mais bien se demander comment mieux la rencontrer.

suite page 24

Débats avec la salle

Participant

Il y a des phases positives et négatives dans l'activation, l'autonomisation des individus.

Néanmoins, les dimensions que vous soulignez comme étant potentiellement positives se retrouvent au niveau du travail prescrit, de l'idéal, du fondement idéologique ou des motifs des diverses réglementations mises en œuvre.

Mais quand on regarde le côté pratique, on retombe sur toutes les faces négatives, les effets pervers, ... Il n'y a qu'à regarder les différents rapports de l'ONEm pour voir qu'effectivement, les personnes exclues du chômage par les nouveaux dispositifs d'activation sont souvent les plus jeunes peu qualifiées, les femmes.

Je considère que si le principe n'est pas à rejeter totalement, le problème est qu'il faut donner les moyens et non pas des entretiens, des suivis individualisés qui se limitent à 20 minutes, tous les six mois pour demander aux personnes de remplir certaines obligations puis les sanctionner.

Cette dimension de sanction au cas de non-respect des obligations a-t-elle du sens alors que ce sont déjà des personnes démunies qui ont plus de mal à les respecter ? On peut se demander si effectivement le but caché au final, n'est pas de donner un joli emballage à une machine à exclure.

C'est attesté par le fait qu'il y a un manque de moyens.

On évoque souvent le modèle de sécurité sociale danois qui s'est fortement appuyé sur cette dimension d'activation des individus mais on oublie de dire que tout ce qui est le secteur associatif d'accompagnement, de formation, de guidance des individus est beaucoup plus développé.

Tandis que si l'on prend l'exemple concret du contrat ONEm, celui-ci stipule que les personnes doivent absolument trouver une place de garderie pour leurs enfants à Bruxelles sous peine de sanctions alors que c'est déjà une mission impossible pour les classes moyennes.

C'est effectivement ce manque de moyens accordés à ces politiques qui dégonflent totalement les présupposés idéaux.

(...)les personnes exclues du chômage par les nouveaux dispositifs d'activation sont souvent les plus jeunes peu qualifiées, les femmes.



Myriam Gérard

Je m'étonne qu'aujourd'hui, les sociologues découvrent le fonctionnement du psychisme et renvoie aux démarches individuelles.

Deuxième constat, récemment, la Ligue bruxelloise de santé mentale a fait un colloque sur le thème 'Santé, clinique et politique'.

Le monde de la santé mentale renvoie des questions plus politiques.

Je veux bien vous suivre sur l'intérêt et la possibilité qu'il puisse y avoir de la subjectivation qui se fasse par le biais de ce processus mais cela pose une condition majeure et l'on peut faire le parallèle avec l'enseignement.

A la limite, c'est une transformation dans le mode de recrutement et de formation des assistants sociaux mais aussi des fonctionnaires. Je pense aux fonctionnaires d'Actiris pour les CPP : ce n'est pas la même chose de gérer un dossier administrativement que de pouvoir écouter une personne et d'être capable d'entendre quelqu'un avec une distance bienveillante ; cela demande quelque chose de particulier qui ne se décrète pas.

J'y vois un problème dans "Qui va pouvoir faire cela ?", "Existe-t-il des supervisions organisées pour les fonctionnaires, les assistants sociaux ?".



Bernard De Backer

Je ne suis pas certain que les sociologues découvrent le psychologique aujourd'hui.

J'ai plutôt l'impression que ce sont les psychologues qui découvrent le social ...

Il y a d'ailleurs beaucoup d'indices à ce niveau.

Vous vous souvenez sans doute que des gens dans la foulée de mai 68 manifestaient, on les appelait les autonomes.

Il faut situer le cadre explicatif de la montée en puissance du processus d'individualisation notamment dans le travail social mais bien au-delà, dans la société. Il y a quelque chose qui trouve son explication très largement au-delà d'un effet manipulateur du néo-libéralisme.

C'est un mouvement de fond, sur la longue durée, irrésistible et par rapport auquel, il y a effectivement toute une série de choses à penser dans le domaine du travail social.

Parce que comme la bien montré Danilo Martuccelli ou d'autres, être autonome dans une société où il faut savoir «se tenir de l'intérieur», cela suppose que l'on ait des supports et il est vrai que lorsque l'on a des situations d'exclusion sociales, de grandes désaffiliations, ces supports manquent.

Appliquer des schèmes d'autonomisation et de responsabilisation avec des personnes qui sont totalement démunies de ce type de support, est évidemment voué à l'échec.

Participant

Si j'ai bien compris vous définissez le professionnel auparavant, comme garant des normes et aujourd'hui, comme coach.

Quand j'entends le discours des coaches, les normes sont implicites et présentes.

Par rapport à votre conclusion, 'être le sujet de sa propre existence', si on n'a pas sa propre créativité et le champ ouvert, il y a des normes implicites qui rendent difficiles la créativité de sa propre existence. Et finalement, c'est un peu trompeur ...

Sophie Goldman professeur à l'EOS

J'observe le secteur de l'ISP depuis 1990 pour y avoir travaillé moi-même, il me semble qu'il y a au départ dans la volonté des travailleurs sociaux qui se sont inventés au fur et à mesure une méthodologie, une volonté de prise en compte de l'individu dans une affiliation proche de l'éducation permanente.

L'idée de reconstruire des liens, des possibles pour les personnes, c'était sans doute les objectifs que l'on tentait de s'assigner sans avoir vraiment de directives au départ.

A la fois, les méthodes et les moyens ont convaincu le politique et celui-ci a peut-être été plus loin ...

On a vu une systématisation des manières de faire qui dans le cadre d'un travail à la chaîne ont perdu quelque peu justement leurs raisons d'être.

Il y a déjà 15 ans, on parlait effectivement de l'importance de l'individu, de son histoire et c'est parce qu'à partir d'un moment, on a pris des mesures du type 'plan d'activation des chômeurs' et que l'on s'est retrouvé devant un travail à la chaîne que cette idée d'individualisation est devenue une idée de paravent.

J'insiste sur le fait qu'il me semble qu'il y a encore quelque part un glissement vers le gestionnaire, vers une vision entrepreneuriale du social où on est passé de l'accompagnement au coach, de rapports d'activités où on mettait l'accent sur ce qui était fait à des rapports d'activités où il faut mettre l'accent sur le nombre de «mises à l'emploi».

Edgar Szoc

Comment peut-on penser ce versant positif de ces politiques dans un cadre contraint, dans un cadre où il y a des sanctions à la clé et où l'obligation est imposée à l'usager ?

Au fondement même de cette relation, il y a un paradoxe qui empêche probablement le potentiel émancipateur de s'exprimer.

suite page 26 

Abraham Franssen

Je me retrouve moi-même en situation d'injonction presque paradoxale puisque c'est à la fois plus facile et tout à fait fondé d'être ou de s'en tenir au volet critique parce toutes les dérives, les més-usages voire les logiques perverses sont bien là. On est bien dans une situation ambivalente.

Comme cela a été dit, beaucoup des dispositifs et de manières de faire dont on parle maintenant ont été mis en place par les travailleurs sociaux eux-mêmes avec beaucoup d'invention, d'inventivité.

Toute la construction du secteur ISP en Belgique, cela n'a pas été décrété par un arrêté gouvernemental ; cela a été d'abord des initiatives militantes citoyennes de ceux qui estimaient que les modes de réponse institués en termes de droits et de revenus tout en étant indispensables, n'était pas suffisantes. Il y a là un point d'appui fort. Il ne faudrait pas oublier que la plupart des dispositifs d'insertion aujourd'hui systématiquement promus par les acteurs dirigeants correspondent à des innovations et projets-pilotes mis en œuvre à l'initiative des travailleurs sociaux eux-mêmes qui y ont trouvé un espace pour pallier les insuffisances du travail social «classique» et pour échapper au cadre routinier du modèle institutionnel qui les frustrait. Qu'il s'agisse de la logique du contrat, du principe de l'action en milieu ouvert, des pratiques de médiation, du travail d'accompagnement individualisé en vue de l'insertion, de l'insistance sur le travail en réseau, ces «nouveaux modes de traitement social» se sont construits dans la contestation et l'alternative au modèle classique avant d'être progressivement repris comme la nouvelle forme même du social-assistancial.

C'est vrai qu'une fois que l'alternative devient le discours même du pouvoir, on se sent pris en porte à faux et cela entraîne toute une série d'effets pervers.

Mais est-ce que du coup, il faut, dans la dialectique, dire 'Arrêtons cette logique !' ou bien faut-il prendre appui sur cette exigence d'engagement subjectif, de construction de l'autonomie pour reconstruire une critique et un engagement éthique dont font d'ailleurs preuve les travailleurs sociaux ?

Mais il me semble que la critique doit être dorénavant formulée au nom de l'autonomie elle-même et de l'idéal d'une relation démocratique. Effectivement, dans bien des cas, cette autonomisation n'est que le leurre d'un formatage.

La première condition pour être sujet c'est de pouvoir poser des choix, si on est dans un système où l'individu n'a pas le choix ou n'a que le choix de suivre l'injonction, c'est une négation de l'autonomie.

Tout l'enjeu du travail social, et des modalités concrètes d'un projet d'intégration, c'est ne pas être focalisé sur un seul format qui serait celui du parcours type d'insertion et mise à l'emploi.

Oui, cela change beaucoup de choses pour les travailleurs sociaux car si je caricature, on pourrait dire que les professions historiques du travail social se basent sur le diplôme, un statut, une fonction. Aujourd'hui, si on voit les nouveaux métiers, ils reposent sans doute moins sur des qualifications et un statut que sur une implication personnelle et un engagement relationnel, puisqu'il s'agit d'abord de reconstruire un lien avec l'utilisateur.

Cela s'accorde mal avec un mode de traitement qui reste bureaucratique, et encore moins avec les injonctions gestionnaires.



Anne Herscovici

Je partirai, non de mon expérience toute neuve de directrice du centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri, mais de ce que j'ai vécu pendant 6 ans en tant que présidente du CPAS d'Ixelles et de ce que je vis encore en tant que conseillère actuellement.

Il est vrai que c'est cela a tout l'air d'objectifs extraordinaires: l'autonomisation, la responsabilisation, la participation, ...

A première vue, on se dit comment ne pas souscrire à deux mains à une telle ambition, parce que cela s'oppose à la notion de servitude, de dépendance, cela évoque la dignité, l'émancipation.

Qu'est-ce qui cloche ?

Comment peut-on regretter que les assistants sociaux fassent un travail de construction de projet avec des personnes qui demandent une aide plutôt que de leur donner cette aide ? Qui peut défendre un modèle de CPAS qui jouerait simplement, selon la formule consacrée, mistercash ?

Et d'ailleurs, comment reprocher aux demandeurs d'aide de préférer avoir face à eux une personne qui les écoute et les invite à se prendre en main ?

Un premier doute, un soupçon à l'égard de tous ses dispositifs et discours sur l'autonomie et la participation, c'est qu'il ne s'agit jamais que de propositions faites aux pauvres.

C'est la même chose en matière de rénovation des quartiers, c'est dans les quartiers les plus pauvres que l'on veut qu'il y ait des conseils de participation et que les habitants donnent leur avis et maîtrisent lecture des plans architecturaux et règlements d'urbanisme.

C'est dans les écoles des milieux populaires que l'on demande aux mamans d'y venir prendre leur petit déjeuner.



Et par ailleurs, toutes ces initiatives peuvent être fort utiles et faire du bien à tout le monde.

Mais c'est quand même bizarre que ce soit dans ces secteurs qu'on ait tellement porté ces notions d'autonomie et de participation.

L'autre élément, c'est le glissement des responsabilités, le décentrage : la personne qui demande une aide sociale n'est plus considérée comme une victime du système socio-économique, d'injustices mais comme victime d'elle-même, de sa paresse, de son manque de courage. Il en va de même si elle n'a pas de projet ou ne le met pas en œuvre. Et on passe vite de la responsabilité à la culpabilité et à l'humiliation en oubliant qu'il y a des questions de marché de l'emploi, de formations initiales, de flux migratoire, d'état du bâti et du coût de l'immobilier.

Ce déplacement des responsabilités qui occulte les mécanismes de relégation n'est pas très bon pour la santé ni des usagers, ni des travailleurs.

Troisième élément : l'ordre.

La première exigence avant de demander aux personnes d'avoir un projet ou aux travailleurs de leur faire 'cracher' leur projet, c'est quand même de reconnaître et garantir leurs droits.

Une loi impose que l'on réponde à une demande dans un certain délai et si on refuse une aide, cela doit être motivé de façon à ce que la personne puisse introduire un recours ou demander une audition.

L'autonomie c'est fort bien mais il faut d'abord assurer les conditions de prise en main de cette autonomie en termes de santé, de logement, de formation ...

L'appel à la responsabilité, cela marche pour ceux qui ont les ressources psychiques, culturelles sociales nécessaires, encore que s'activer ne crée pas d'emplois et ne fait pas diminuer les prix du marché immobilier... mais cette volonté de responsabiliser peut être catastrophique pour les autres, les plus précarisées, les personnes dont la situation est marquée par l'instabilité et l'incertitude, celles pour qui les appels à se prendre en mains sont inaudibles.

Activer, cela demande du temps, des conditions de travail correctes, une très grande culture à la fois en termes de droit social, de droit des étrangers, de psychologie, d'anthropologie. Cela passe par des formations continuées et des supervisions.

Je pense que les meilleurs assistants sociaux de la terre ne peuvent pas s'en sortir s'ils restent seuls dans leur CPAS.

On passe du volet strictement professionnel au volet politique ; un CPAS qui veut être respectueux des usagers et des travailleurs, qu'un réel travail de responsabilisation au sens d'émancipation se fasse, doit le rendre possible : conditions d'accueil, temps de travail, formations et de supervisions, coordination sociale ; cela prend du temps, ce sont des budgets, cela nous amène à des questions triviales d'état des finances communales.

Il y a aussi un brouillage complet au niveau du sens des mots.

Est-ce qu'ils n'ont pas le sens des responsabilités, ces usagers qui se trouvent un petit boulot en noir, qui font éventuellement une domiciliation fictive, ...

Et que dire aux personnes qui, sans papiers ont travaillé en noir, dans les arrière-cuisines des restaurants, dans les cuves de l'industrie chimique ou dans le bâtiment et qui, une fois régularisées, n'obtiennent pas de travail «en clair» parce qu'elles ne parlent pas ou ne lisent pas le français. Et le CPAS leur imposera de suivre d'abord des cours de langue à eux qui revendiquent d'être activés, d'avoir un contrat «article 60».

En même temps, comment être un citoyen capable de se battre dans la société, de comprendre le sens d'un contrat que l'on signe si on ne comprend pas la langue du pays.

Ce n'est donc pas tout à fait absurde d'avoir cette exigence mais on ne peut pas dire à la personne qui veut d'abord travailler qu'elle est irresponsable.

Ce qui me frappe c'est que très souvent, cette notion de responsabilité, d'autonomie est à l'honneur dans un cadre contraint.

Comment les usagers de CPAS peuvent-ils comprendre qu'il faut être responsable et autonome mais ne faire que ce que le CPAS dit, en «marchant droit», en devant signaler le moindre changement dans leur vie.

Avec aussi ce qui a déjà été évoqué, 'les faux semblants' : il s'agit moins de trouver un travail que de mériter son revenu d'intégration et donc d'être occupé la journée.

Il suffit de se lever tôt et il y a plein d'offres d'emploi rue Neuve, ..., il suffit de vouloir !

Il y a aussi plein de gens qui sont mal, paumés, ne comprennent pas ce qu'on leur demande, et se mettent en tort ... Il y en a d'autres qui ne cherchent pas de travail déclaré mais qui savent comment il faut faire pour donner l'impression de s'activer, ils ont des dossiers construits pour convaincre.

Un point sur la pression que cela met sur les travailleurs qui sont censés responsabiliser les usagers et sont donc co-responsables des échecs.

C'est frappant de voir qu'en peu de temps, certains travailleurs anticipent sur les décisions qui vont être prises par le comité spécial qui prend les décisions d'aide, de refus d'aide. Certains s'autocensurent, font des propositions prudentes pour éviter les reproches d'irresponsabilité ou de légèreté.

Ce n'est peut-être pas politiquement correct mais je pense qu'il faut soutenir les travailleurs, les aider à résister!

suite page 28





L'hypothèse de travail que je souhaiterai développer consiste à prendre au sérieux l'impact des discours et pratiques fondant ces réformes sur les agents du secteur social ; lapidairement exprimée, cette hypothèse consiste à soutenir que la responsabilisation des usagers implique presque mécaniquement une déresponsabilisation des travailleurs sociaux.

Julien Pieret

Le Comité de Vigilance en Travail social se représente depuis sa création en 2003 tel en organe de résistance tant face aux logiques qui minent les valeurs d'émancipation qui fondent le travail social que vis-à-vis de réflexes militants qui chercheraient à toujours envisager l'enfer chez l'autre, à l'extérieur du secteur social². La posture du Comité procède ainsi d'un double refus : refus du corporatisme d'une part, refus de toute explication simplifiée peu ou prou liée à l'existence d'un «grand complot» d'autre part. **Dans ce cadre, mon exposé, et plus généralement l'action du Comité, visent à envisager les récentes réformes du secteur social de l'autre côté du miroir, du point de vue du travailleur et non de l'usager.**

Ces réformes – qu'elles émanent directement de la doctrine de l'Etat social actif (chômage, revenu d'intégration sociale) ou qu'elles prennent corps dans une tradition plus profonde (psychiatrie de la déviance juvénile, criminalisation de l'immigration non légalisée) – reposent symboliquement et pragmatiquement sur une logique de responsabilisation individuelle. L'hypothèse de travail que je souhaiterai développer consiste à prendre au sérieux l'impact des discours et pratiques fondant ces réformes sur les agents du secteur social ; lapidairement exprimée, cette hypothèse consiste à soutenir que la responsabilisation des usagers implique presque mécaniquement une déresponsabilisation des travailleurs sociaux. Cette hypothèse repose sur un triple constat, plus exactement trois mouvements qui sans être ni linéaires, ni articulés de façon cohérente me semblent participer de cette déresponsabilisation des travailleurs sociaux.

Premièrement, ce que l'on pourrait qualifier d'idéologie du réseau contribue à diluer les responsabilités professionnelles et donc à désinvestir chaque travailleur pris isolément dans le **parcours d'un usager (I)**. **Deuxièmement**, l'organisation et l'évaluation du travail social sur la base de facteurs quantitatifs et exogènes au secteur social au détriment de critères qualitatifs endogènes substituent une responsabilité «froide» ou managériale à une obligation de moyen visant au **mieux être de l'usager (II)**.



Enfin, l'activité croissante de la justice dans le monde social favorise le désengagement du travailleur qui projette sa responsabilité dans **l'intervention ultime de l'appareil judiciaire (III)**. Confronté à ces différentes mutations davantage inconsciemment subies que consciemment souhaitées, le Comité de vigilance envisage la déontologie professionnelle non comme une fin confortable mais bien comme un moyen exigeant de contribuer à la re-responsabilisation des travailleurs sociaux à travers la mise en œuvre de **processus de discussions réflexives et de dynamiques positives (IV)**.

I. Carrière d'usager, idéologie du réseau et dilution des responsabilités³

Rarement complètement fausse, jamais tout à fait vraie, l'idéologie peut être définie comme un système de représentations⁴. En tant que système, toute idéologie apparaît comme particulièrement complète et cohérente. Tant dans les discours et les pratiques qu'elle charrie, l'idéologie fait sens. Mais s'agissant d'un système de représentation, l'idéologie ne fait que traduire le réel ; elle n'est pas le réel. Elle tend dès lors à occulter ce qui ne rentre pas dans la logique de son système.

Dans le travail social, l'idéologie du réseau fait incontestablement sens. Il suffit de passer quelques instants avec un groupe de travailleurs sociaux pour voir apparaître le terme réseau dans leurs discours.

Tout le monde s'en revendique, peu en conteste l'existence et d'aucuns valorisent notamment l'interdisciplinarité qu'il rend possible ou la collaboration horizontale qu'il met en œuvre. L'omniprésence du réseau dans le travail social s'explique par la multiplication d'intervenants dans la prise en charge des usagers au sein d'une même organisation – songeons par exemple aux institutions actives dans l'accueil des demandeurs d'asile ou le logement social où coexistent les assistants sociaux, les délégués accueil, les accompagnateurs de la vie quotidienne et d'autres fonctions à la terminologie souvent très ambiguë. Cette multiplication est également à l'œuvre dans le foison-

nement croissant de structures au sein desquelles transitent plus ou moins brièvement quantité d'usagers – ainsi l'incommensurable complexité institutionnelle de l'aide à la jeunesse ou les transferts répétés d'un même usager de l'aide sociale aux structures d'insertion professionnelle. **Sous nos yeux, se construisent ainsi de véritables carrières sociales : un même usager sera pris en charge successivement, voire conjointement, par de multiples dispositifs. De l'intervention en principe temporaire, on passe à la prise en charge prolongée.**

Dans le même temps, le réseau occulte ce qui ne correspond ni à sa grammaire ni à son vocabulaire somme toute très consensuels. On évoque le partenariat... Serait-ce pour mieux masquer les rapports de force et les logiques de domination qui animent la coexistence de ces multiples intervenants et structurent leur collaboration auprès d'un même usager ? On envisage la transparence... Mais ne s'agit-il pas d'un pudique paravent à la transmission stratégique d'informations révélée en pratique par une application à géométrie très variable du secret professionnel ? **Loin d'être une surface plane, le réseau est en réalité un terrain vallonné, un champ miné où s'affrontent de multiples identités professionnelles aux positionnements et aux valeurs parfois antagonistes que l'on ne saurait paresseusement résumer sous l'expression générique du «service au client».**

Cette dynamique du réseau contribue puissamment à la dilution des responsabilités parmi ses acteurs. Ainsi, dans la chaîne de l'intervention sociale, chaque maillon aura naturellement tendance soit à expliquer l'échec de l'usager par la déficience de l'étape précédente, soit à rapidement l'oublier pariant sur la réussite d'une action ultérieure : il y aura souvent un travailleur ou une structure en amont ou en aval d'une intervention qui permettra d'en justifier l'impuissance. Les transferts successifs d'un dossier – a fortiori complexe – induisent dans l'imaginaire et la parole des travailleurs sociaux la métaphore de «la patate chaude» dont il convient de se débarrasser au plus vite et dont il s'agira d'éviter le retour...

suite page 30 

II. L'affiliation managériale et la perte de sens⁵

Aujourd'hui, en ce compris dans le travail social, le chiffre tend à devenir l'étalon monopolistique de l'évaluation. Paré de vertus objectives, il constitue un outil commode de mesure du travail ; c'est le règne de la quantification gestionnaire. Finies les palabres incessantes sur le degré d'émancipation prise par l'usager ou sur la mesure de l'effectivité de ses droits fondamentaux, un travailleur social qui travaille est un travailleur qui fait du chiffre. Oui mais quels chiffres ? Ce que l'on constate à gros traits dans différents secteurs du travail social, c'est la fixation exogène – car déterminé en dehors du secteur social – de chiffres : combien de demandeurs d'asile hébergés, autant de jeunes pris en charge, telle somme de stages parentaux organisés ou en voie de l'être... Ces nombres magiques le sont à mesure de leur éloignement de la réalité des travailleurs et donc des usagers. Ainsi, les réformes prétendument actives du chômage ou du minimex s'expliquent aussi par l'importance des transferts budgétaires en jeu, eux-mêmes fonction de la subtile répartition des compétences entre entités fédérale, fédérées et communales ou encore par des impératifs statistiques – ah... le pouvoir des fluctuations du nombre de chômeurs indemnisés.

Les conséquences de tels jeux comptables sur la qualité du travail social sont évidentes : ce n'est plus la valeur ou le sens endogène au travail social – car ancrée dans sa raison d'être – qui en déterminent les pratiques. De ce fait, le travailleur social sommé de faire tel nombre de dossiers est peut-être sur-responsabilisé mais sans doute pas pour de bonnes raisons. **Et le paradoxe de se faire jour** : alors que naïvement, l'on pensait que l'objectif ultime du travail social était de réduire jusqu'à néant ses interventions, voilà le travailleur toujours amené à en faire davantage sans d'ailleurs que sa situation ne s'en trouve systématiquement fragilisée : il lui sera toujours plus facile de justifier un nombre préfixé de dossiers que d'expliquer pourquoi et comment une prise en charge ne lui semble plus nécessaire.

Un exemple récent permettra de mieux saisir l'ampleur du problème : il porte sur la modification du régime de l'accompagnement social des détenus placés sous surveillance par bracelet électronique⁶. Jusqu'il y a peu, l'accompagnement social particulièrement renforcé de tels détenus était organisé à partir d'un département spécifique de l'administration pénitentiaire – le Centre national de surveillance électronique. Mise sous pression tout au long de la précédente législature par l'opposition, la ministre de la Justice de l'époque – Laurette Onkelinx – décida d'augmenter, en réalité de doubler, le nombre de ces détenus.

On imagine sans mal qu'une telle mesure – sans augmentation corrélative du cadre chargé de l'accompagnement social – produise un impact décisif sur la qualité de cet accompagnement. Ainsi est-il prévu d'en considérablement limiter l'ampleur : suppression des enquêtes sociales externes préalables, adaptation des guidances sociales par la réduction du nombre d'entretiens et de rapports d'évaluation, possibilités de recevoir la personne plutôt que se déplacer à son domicile etc...

Mais il y a pire. En effet, observant que le nombre de dossiers pris en charge par les assistants de justice des maisons de justice est cinq fois plus important que celui géré par les travailleurs sociaux du centre de surveillance électronique de l'administration pénitentiaire, la ministre décida de supprimer ce dernier et d'en transférer les missions au sein des maisons de justice. De nouveau, **c'est un constat purement mathématique, lié à des considérations managériales et budgétaires**, qui a présidé à la détermination du travail social sans égard aux différences fondamentales – et donc au sens spécifique – entre d'une part, l'accompagnement d'un détenu sous bracelet et d'autre part, le suivi d'une peine de travail ou d'une libération conditionnelle pour ne citer que deux exemples de missions assignées aux travailleurs sociaux des maisons de justice. Peu importe que l'on soit pour ou contre la surveillance électronique, le fait est que les particularités du travail social corrélatives aux particularités du dispositif sont tout simplement ignorées des choix politiques faits en la matière.



Aujourd'hui, en ce compris dans le travail social, le chiffre tend à devenir l'étalon monopolistique de l'évaluation. Paré de vertus objectives, il constitue un outil commode de mesure du travail ; c'est le règne de la quantification gestionnaire.



III. La judiciarisation du social ou quand le juge fait la loi⁷

Un troisième facteur de déresponsabilisation des travailleurs sociaux me semble aussi résider dans ce qu'il est convenu d'appeler la judiciarisation de la société. Par cette expression, l'on entend l'intervention croissante de l'appareil judiciaire dans la (non)résolution de questions sociales. Trois différents facteurs, succinctement résumés, peuvent, entre autres, expliquer cette évolution quotidiennement perceptible, notamment dans le cadre de conflits paradigmatiques comme celui de la répartition des nuisances sonores aériennes.

Premièrement, l'on constate une méfiance à l'égard des femmes et hommes politiques ; à ce personnel évidemment redevable vis-à-vis d'un parti et/ou d'une idéologie, à tout le moins d'un corps électoral, le citoyen préférera la figure du juge dont l'apparence de neutralité n'est pas (encore ?) sérieusement contestée dans l'opinion publique.

Deuxièmement, cette méfiance personnelle se fait organique : elle s'étend à l'activité principale du politique, à savoir l'élaboration de normes. Celles-ci, de plus en plus nombreuses, de moins en moins lisibles, constituent de piètres référents opérationnels. Le citoyen en attente de réponse tranchée cherchera plutôt la décision judiciaire fondamentalement manichéenne car distinguant un demandeur et un défendeur aux armes nous dit-on égales et choisissant rigoureusement de donner raison à l'un ou l'autre.

Troisièmement, notre société entretient le culte du droit subjectif – autrement dit, le droit dont on peut réclamer l'effectivité devant un juge, au premier chef les droits fondamentaux. Lassé d'attendre l'issue d'un débat politique prenant souvent la forme insatisfaisante du compromis, le justiciable s'en ira compulsivement frapper à la porte du palais réclamant parfois une décision immédiate en saisissant si possible un juge des référés pouvant rapidement offrir une solution univoque.

Cette évolution se répercute évidemment de le cadre du travail social, a fortiori dans différents secteurs où l'intervention du juge est à l'origine d'une intervention – par exemples, les secteurs du travail avec les toxicomanes, l'accompagnement social mené à partir des maisons de justice, le travail sous mandat dans le domaine de la protection de la jeunesse... Or cet investissement de l'appareil judiciaire peut se faire au détriment de la responsabilité du travailleur social, parfois heureux de pouvoir se réfugier derrière la décision qu'un juge a prise ou pourrait prendre.

La figure du juge apparaît ainsi castratrice : le travailleur social mandaté par une décision judiciaire n'imaginera évidemment pas s'en éloigner ; celui qui sait qu'un juge interviendra en aval de son intervention préférera sagement attendre l'issue du procès plutôt que de se risquer à une initiative qu'un magistrat pourrait remettre en cause.

Cependant, on notera qu'à l'inverse, dans certains cas, somme toute particulièrement rares, l'intervention judiciaire peut reposer la question de la responsabilité du travailleur social. Ainsi, une décision de la Chambre de recours de langue française du Brabant a réformé la décision de refus d'octroyer l'aide sociale à une famille et obligé le CPAS défaillant à lui fournir pareille aide⁸. La décision est fondée sur le comportement non déontologique de l'assistante sociale chargée du dossier de la famille nécessiteuse. En effet, le juge constate d'une part, qu'il semble établi que cette personne ait téléphoné à une organisation de base afin de lui suggérer de ne pas aider cette famille ; d'autre part, que les rapports sociaux effectués par cette assistante étaient lacunaires et peu scrupuleux.

Ce type de décision, exceptionnelle faut-il le rappeler, permet d'introduire la notion de déontologie au cœur de la tension entre responsabilisation et déresponsabilisation du travailleur social. Le rôle qu'elle peut jouer à cet égard fera l'objet de la dernière partie de ma contribution.

suite page 32



IV. La déontologie janusienne : entre retour du refoulé et processus réflexif

A l'image du dieu Janus, la déontologie professionnelle offre deux visages.

Premièrement, et classiquement, la déontologie est définie comme l'ensemble des devoirs liés à l'exercice d'une profession.

Conçue de cette façon, la déontologie constitue un discours dogmatique et vertical ; dans une société plurielle et relativiste, elle opère un «*retour du refoulé*»⁹ autoritaire et illustre une fascination retrouvée pour l'ordre et le certain. Dans ce cadre, les formes qu'épouse la déontologie se calquent sur le système juridique. Ainsi, le code de déontologie, au même titre qu'un code juridique, offre un catalogue de réponses plus ou moins abstraites et générales. Le mimétisme est accentué quand à ce code est adjoint un conseil ou un ordre chargé d'en appliquer les prescrits, à l'image du juge qui applique la loi aux situations concrètes. Ce modèle, largement majoritaire en pratique, ne me semble pourtant pas être à même de contribuer à la responsabilisation du travailleur social. Au contraire, il berce le travailleur dans l'illusion qu'un texte figé et qu'une structure plus ou moins légitime pourront donner une réponse univoque à des questionnements nécessairement équivoques.

Comprenez-moi bien : je ne voudrai pas jeter le bébé avec l'eau du bain ! Il peut tout à fait être nécessaire, voire indispensable, de prendre un temps pour coucher sur papier une série de normes que ce soit sous la forme d'une charte, d'un manifeste, voire même d'un code.

Mais d'une part, il s'impose qu'un tel exercice soit le fait des travailleurs concernés et non le résultat d'une confiscation hiérarchique de la déontologie par la direction ou les pouvoirs organisateurs ; d'autre part, il convient d'envisager un tel texte comme le début d'une réflexion et non comme sa fin, comme un éternel *work in progress* et non comme une solution définitive aux interrogations éthiques.

Deuxièmement, on peut aussi envisager la déontologie davantage comme un processus que comme un résultat.

L'objectif est alors de construire une déontologie à l'aune d'une démarche réflexive permettant de problématiser ses propres pratiques. Le terme réflexif, emprunté à l'optique, signifie un retour sur soi, une mise en question de son être et de son agir. Réflexive, la déontologie peut alors recouvrir la forme d'un «*investissement qui vise prioritairement à conforter les équipes professionnelles et le moyen pour y parvenir nécessite un aménagement des processus de discussion et de décision*»¹⁰.

Ainsi, dans le champ du travail social, il existe des travaux visent à identifier les critères permettant de mesurer en quoi une solution est juste ou injuste, autrement dit à mettre au point un outil méthodologique à même de guider une réflexion éthique¹¹. C'est d'ailleurs dans cette perspective que le Comité de vigilance en travail social envisage ses interventions auprès de travailleurs ou d'institutions le contactant et qui cherchent à identifier des pistes de solutions à leurs difficultés. Mais déclinons quelque peu les termes de la définition présentée ci-dessus ...



La déontologie ne s'arrête pas aux portes de l'institution ; elle accompagne aussi le travailleur en tant que citoyen.

Ainsi est-il question d'un investissement. Et oui, cette conception de la déontologie est exigeante – d'aucuns diront non sans raison élitiste : il s'agit de se retrousser les manches et de plonger les mains dans le cambouis de nos contradictions. C'est à ce prix que la déontologie pourra alors jouer son rôle de moteur d'une re-responsabilisation du travailleur par la remise en question permanente des pratiques qu'elle implique.

La déontologie ne s'arrête pas aux portes de l'institution ; elle accompagne aussi le travailleur en tant que citoyen. Le métier de travailleur social est complexe : il impose une remise à jour constante des connaissances sur le domaine au sein duquel on intervient. Trop souvent, j'ai pu observer, dans le chef de travailleurs sociaux, la force de certaines contre informations comme par exemple l'idée selon laquelle le nombre de demandeurs d'asile serait en augmentation – alors qu'il diminue depuis près de dix ans –, la croyance dans le fait que les détenus obtiennent systématiquement une libération après un tiers de leur peine – alors que les libérations conditionnelles sont en constante diminution ou encore le fait que la délinquance juvénile serait en augmentation – alors qu'elle semble relativement stable d'après les recherches menées par l'Institut national de criminologie et de criminalistique. **La déontologie consiste aussi à déconstruire certaines représentations relayées avec complaisance par les médias ou le milieu politique.**

En outre, cette définition de la déontologie envisage des processus aménagés. Derrière ces termes se profile la nécessité de collectiviser la réflexion.

La déontologie ne peut se réduire à une éthique individuelle ; à un moment, elle doit impérativement être partagée. A travers la déontologie, il doit être permis de briser l'isolement dans lequel certains travailleurs sont confinés. Il est significatif de constater, notamment dans le cadre des formations qu'organise le Comité de vigilance, à quel point le simple fait de mettre autour d'une même table plusieurs travailleurs, parfois issus de secteurs différents, permet la prise de conscience d'une identité commune de valeur et d'intérêts. L'impuissance de la solitude a tôt fait de laisser sa place à des perspectives conjointes car fondamentalement les difficultés sont très largement semblables et ce dans tous les secteurs du travail social. Ce partage est également décisif aux fins de peser sur les mécanismes décisionnels qui président aux évolutions du travail social. Ensemble, il est possible de créer un rapport de force plus favorable, d'initier des revendications communes, d'envisager un agenda de lutte et de négociation. **La déontologie, si elle poursuit l'objectif d'améliorer le confort psychique des travailleurs, peut également constituer un formidable outil de combat.**

Dans notre société marquée par la fin des grands récits explicatifs, la vérité ne peut plus se situer que dans la parole¹². C'est donc dans le cadre de mécanismes discursifs que la déontologie peut et doit être construite et mise en œuvre. C'est à travers la parole du travailleur, bien plus que par un code ou une décision ordinaire, qu'il est possible de redonner un sens au travail social assailli de toute part. La déontologie ne sera jamais le substitut commode d'une vérité transcendante ; elle peut à l'inverse se satisfaire de l'incertitude qu'elle tente cependant de rendre opérationnelle. Toujours en mouvement, la réflexion éthique peut alors contribuer à dénouer les nombreux liens paradoxaux qui enchevêtrent la responsabilisation des usagers et la désresponsabilisation des travailleurs sociaux.

suite page 34

Débats avec la salle

Manuel Gonçalves

Coordinateur Santé mentale et précarité
pour la ligue francophone de la santé mentale

Autour de la question de l'autonomie, il semblerait que l'on pourrait finir par dire que l'autonomie n'est plus le nom d'une solution mais celui d'un problème, on commence tous à faire le constat amer que l'on n'a pas les outils rêvés qui aurait pu permettre d'autonomiser tout le monde et le sens de l'histoire.

Face à ce constat, la question de l'autonomie reste centrale car elle est un mouvement de la société et elle se pose à nous de différentes façons.

Est-ce que l'enjeu aujourd'hui, si on est dans un idéal démocratique, n'est pas la maîtrise des moyens de cette autonomie et non pas le discours sur l'autonomie que l'on entend bien qui vient, entre autre, du politique mais pour les intervenants de terrain, la question de la maîtrise des moyens de l'autonomie ?

Deuxième question : quand on ramène les choses sur la question du sujet, effectivement, tous les mots sont utilisés et à force de les utiliser partout, on finit par ne plus rien pouvoir dire ou commencer à dire un peu n'importe quoi ...

Je ne pense pas, comme le disait Abraham Franssen, qu'une des premières dimensions de la question du sujet, c'est d'avoir le choix ; **dans le champ social, il me semble que la première question du sujet, c'est d'avoir des droits, la question du choix qui est une question subjective, intra-personnelle, on peut la qualifier de différentes façons, elle existe et est à promouvoir mais dans mon action, je me place d'abord du côté du droit : est-ce que les droits sont respectés ? Quels sont les droits que je puis avoir ?**

Il y a un discours de psychologisation qui part peut-être d'un bon sentiment qui est de dire : "Chacun a le droit d'être entendu dans son individualité.

Mais ce discours aplatit tout à fait cet effet et on n'arrive plus à être entendu dans son individualité, dans sa place d'homme, de femme, ...



Julien Pieret

La question de l'autonomie et celle du choix sont intéressantes et elles se cristallisent derrière la figure entêtante du contrat. Aujourd'hui, il n'y a plus que les juristes pour croire que le contrat est un échange libre de plusieurs consentements tout aussi libres, qu'il stabilise et consacre une égalité entre deux cocontractants. Ils sont toujours restés attachés à ce mythe, notamment dans le champ des relations professionnelles ; ils l'ont d'ailleurs institutionnalisés dans la loi de 1978 sur le contrat de travail.

L'influence de ce mythe est telle que le discours contractuel est le discours très séduisant ; il nous parle, nous flatte même. Bref, c'est un discours dans lequel peut s'engouffrer pied joint l'ensemble des travailleurs sociaux, a fortiori les jeunes travailleurs sociaux, ce qui est particulièrement inquiétant. Entre le vieux travailleur social, un peu désabusé et le jeune assistant social qui veut faire signer des contrats, je ne sais quel est le pire !

Sur la question des moyens, il faut rester modeste quand on est travailleur social. Depuis qu'il existe, le travail social a toujours été en crise car il repose sur une ambiguïté originelle entre aide et contrôle et de cette ambiguïté, on ne s'en sortira pas.

Il faut l'intégrer dès le départ et accepter l'ensemble des critiques qui ont été historiquement adressées au travail social : moralisation chrétienne, prosélyte des masses laborieuses, discipline du prolétariat, reproduction des logiques de domination... **On ne peut pas faire comme si ces critiques n'existaient pas et n'étaient pas fondées mais à nouveau, cela doit se discuter : en parler pourrait aussi enlever une partie des tensions. Cela renvoie à ce que Anne Herscovici disait à propos des travailleurs sociaux : "Pas plus que la Belgique ne porte toute la misère du monde, je ne porte pas toute la misère du monde et je ne pourrai jamais la faire."**





Anne Herscovici

Ce qui est déjà important, c'est la conscience des limites de l'exercice du travail social.

C'est savoir dans quelle pièce on joue et savoir que l'on doit mettre deux fers aux feux, qu'il y a le contexte législatif et légal, le respect des droits me paraît le b.a. ba.

Il y a parfois ce sentiment que l'on est obligé de mettre en œuvre des règles avec lesquelles on n'est pas d'accord.

On ne peut pas faire ce métier en se contentant de faire ce métier, on doit porter une parole et un combat extérieur.

Sinon, on rend les usagers et les travailleurs sociaux complices alors qu'ils ont pas mal de connaissances qu'il leur permet de mettre le doigt sur ce qui ne va pas.

Par rapport à la judiciarisation, elle peut être un extraordinaire outil de réappropriation du travail social.

Je parle bien des tribunaux du travail qui sont des tribunaux très particuliers car ils sont composés de juges professionnels et de juges sociaux.

Quand je vois les jugements dans les affaires qui concernent les droits des usagers en CPAS, c'est souvent dans ces lieux que le travail social, la culture, ... se sont déplacés.

Et quand un travailleur social dispose de ces jugements et que son employeur ou sa combativité les trouvent, c'est un outil de combat extraordinaire qui peut l'aider là où il est en difficulté parce qu'il y a l'air du temps, les orientations politiques, ...

C'est la possibilité que les travailleurs ont de s'appuyer sur les décisions du Tribunal du travail.

Les membres du tribunal du Travail sont comme nous tous, ils peuvent aussi un moment donné filer avec l'air du temps mais je trouve que pour le moment, c'est un lieu de grande résistance intellectuelle.

Il ne faut pas dire qu'il faut dire : "On décide n'importe quoi parce que cela va aller au Tribunal."

Il faut savoir que dans les CPAS, les juristes et les mandataires n'aiment pas trop que leurs décisions soient prises sur de tellement mauvaises bases qu'elles vont être cassées et que l'on va se moquer d'eux.

Il y a une invitation et une recherche de, il faut bien mettre tous les éléments de la décision, il faut faire des notifications dans les règles ; c'est un élément qui pousse au travail plutôt qu'à l'abandon surtout si on sent qu'un dossier n'est pas simple.

C'est une re-responsabilisation des travailleurs sociaux.

De surcroît, quand ils ont le résultat de la décision du Tribunal, c'est encore une manière de nourrir la réflexion, le travail.

Il faut savoir que la loi dur le droit à l'intégration et la loi organique laissent des marges d'interprétation qui permettent au juge de jouer ce rôle mais aussi aux assistants sociaux de le jouer d'emblée.

Entre le travailleur cynique, désabusé, ... et le jeune, je constate qu'avec la diminution de la qualité de vie des travailleurs, ils ne se positionnent plus assez comme des professionnels.

On entend parfois : "Cela fait trois ans que j'économise pour une prothèse dentaire, ..."

On doit être extrêmement attentif à certains discours ; certains en arrivent parfois à refuser des dossiers au nom du fait que les travailleurs qui eux travaillent ne peuvent se payer ce que l'on va payer aux usagers.

suite page 36

Julien Pieret

Par rapport au Tribunal du Travail, c'est intéressant parce qu'il y a une affaire que je distribue souvent aux assistants sociaux. Je l'évoquerai dans mon texte écrit car elle me semble très intéressante. Le Tribunal va d'autorité dire qu'il faut réformer la décision de refus du CPAS parce que l'assistant social a commis une faute déontologique. Alors que par ailleurs, le code de déontologie des assistants sociaux n'est pas sanctionné par la loi, ce n'est a priori pas un outil juridique dont le juge peut faire usage. Et pourtant, ce juge là, il l'a fait ! Cela pose cependant des questions car qui est-il pour évaluer la déontologie ? Enfin, en l'espèce, il fait bien et en effet, il y avait eu une faute déontologique. Il est clair que cette jurisprudence, très minoritaire, peut être un facteur de re-responsabilisation du travailleur social.

Sur la question "Avoir des droits, faire respecter le droit", qui revient à la double casquette d'avocat et de juge de l'assistant social, il y a un élément qui m'inquiète, c'est que la Fédération internationale du travail social, dans un document de 1997 qui s'appelait 'Principes éthiques', envisageait la déontologie comme un outil de désobéissance civile. Des dispositions très claires disaient que parmi les principes éthiques du travail social, il y a le fait de contester les lois quand elles ne permettent pas de faire en sorte que le travail social puisse réaliser sa mission. Cette phrase a disparu dans le dernier document de la Fédération internationale en 2004. Cette suppression me semble très significative des pressions qui pèsent sur le travail social, pressions légitimées par leurs inscriptions dans des dispositifs légaux.

Participant

Je ne pense pas que ce soit le travailleur social qui doit lui seul porter la responsabilité et se placer en sauveur du monde de cette société.

Le fait est que par sa profession, il se trouve à une place particulière avec des outils analytiques et critiques.

Effectivement, je pense qu'il a une responsabilité tout à fait particulière qui fait que par exemple, quand Patrick Dewael a dit : " On ne peut plus aider les illégaux,"

Beaucoup d'assistants sociaux ont réagi en disant : "Moi, j'aide des illégaux et je continuerai à le faire."

De plus en plus, la responsabilité du travailleur social se situe à côté de ces gens qui voient tous les jours leurs droits bafoués.

Cela doit être tenu car j'ai l'impression que cela pourrait être balayé au nom de la responsabilisation des individus, ...

Avec l'effet très juste dont parlait Anne Herscovici, on voit ce discours se reproduire dans le chef des travailleurs sociaux qui ont le sentiment qu'ils doivent magouiller avec leur hiérarchie, ...

On en arrive à des situations curieuses où on se sent peut-être mal de devoir jouer avec les limites de la loi voire se mettre dans l'illégalité, positions qui sont assez connues dans les situations d'avortement ou dans l'aide aux toxicomanes, ...

Ce qui me gêne de plus en plus, c'est que l'on se retrouve peut-être dans une situation de débrouille, d'illégalité et pas dans une situation où collectivement, on réfléchit ensemble à ce qui produit ce type de fonctionnement chez nous, professionnels du social.

Participant

Je viens de l'Amérique latine et on a vu là-bas que derrière ces politiques d'autonomisation, ... se trouvait la manipulation néolibérale de l'Etat.

C'était une manière de préparer le terrain pour privatiser la santé, l'éducation, tous les services publics.

Agnès Vandroogenbroeck

Professeur à l'école sociale de la rue de la Poste

Cela ne s'enseigne pas la résistance et la militance.

Et donc, cela se communique ...

Nous, en tant que formateurs, ne pouvons achever la formation de nos étudiants.

Anne Herscovici

Cela se transmet, cela se nourrit ...



Participant

Il y a un acteur absent, il fut un temps où les syndicats étaient un lieu où ce genre de débat pouvait se dire, j'ai l'impression qu'il ne l'est plus.

Ce serait intéressant de voir l'évolution qui s'est faite notamment dans les métiers du social tout au début où la syndicalisation a démarré, il me semble qu'un lien se faisait entre l'objet, l'enjeu du travail mais aussi la défense de ses conditions.

Une dérive s'est faite comme dans l'enseignement où l'enjeu syndical et les types de débats qui s'y portent ne comportent plus que la dimension de défense des statuts, les horaires, ...

Il y a un travail à faire là, c'est un lieu qui devrait être investi pour parler aussi de cette souffrance au travail, des incohérences, ..., c'est le rôle des organisations syndicales de porter ce genre de débat.





Anne Herscovici

La CSC pouvoirs locaux de Bruxelles a fait un travail pendant deux ans où ils ont fait la tournée des 19 CPAS en allant écouter ce que les travailleurs avaient à dire.

Ils ont élaboré un document qui avait l'intérêt de lier la question des conditions de travail avec la qualité du service aux usagers.

Ils ont mis cela en débat et ils ont invité les Présidents de CPAS à discuter autour de ce travail.

Ce n'est pas courant, je le dis d'autant plus volontiers que ce n'est pas mon organisation syndicale.

Julien Pieret

A l'inverse, sur ces questions, quand on remonte à 1999 où l'Etat social actif commence à être dans les airs, il a été terriblement difficile d'aller chercher les syndicats pour les mobiliser contre les réformes encore à l'état de projet. Certaines sections locales l'ont fait mais les centrales ont été très hésitantes. Il est d'ailleurs révélateur qu'aujourd'hui, le combat contre cette réforme, ce n'est pas un syndicat qu'il la porte au premier chef, c'est un collectif contre l'exclusion, témoin de l'apparition de nouveaux mouvements sociaux qui sont plus éphémères, moins lourds, plus réactifs, qui utilisent les armes de l'ennemi à ses propres fins.

Loin de moi l'idée selon laquelle les syndicats ne sont plus nécessaires mais simplement ils ont encore un temps de retard ; ce sont des institutions qui ont un passé énorme mais ils ont finalement des structures peu adaptées au nouveau terrain militant.

Anne Herscovici

Il ne faut jamais oublier de rappeler que le nœud du problème est qu'il y a des personnes qui ont comme revenu minimum garanti moins que le revenu estimé comme le seuil de pauvreté.

On aura beau former les travailleurs sociaux, faire qu'ils aient les bonnes conditions de travail. Quand quelqu'un n'a que 650 € par mois pour vivre et qu'il doit se loger à Bruxelles ou dans les grandes villes avec cette somme, ce n'est pas possible.

On replace le débat au cœur de la société et de la responsabilité des organisations syndicales.

Car aussi longtemps que l'on fait tous semblant de croire qu'il est possible de vivre avec cette somme et que tout ce que les usagers vont faire pour pouvoir avoir un peu plus leur est interdit, on est vraiment dans l'injonction paradoxale qu'il est impossible de respecter et on met les travailleurs sociaux dans une situation où ils ne peuvent que pêter les plombs.

- 1 RAVON Bertrand, Le souci du social. L'expérience publique des problèmes sociaux : vers une sociologie de la clinique, Mémoire d'habilitation pour diriger des recherches en sociologies, Université Lumière Lyon2, Janvier 2008
- 2 Pour plus d'informations sur cette structure, voyez son site internet <http://www.comitedevigilance.be>
- 3 Les lignes qui suivent sont largement inspirées de la première partie (pp. 45-111) de l'ouvrage collectif Aux frontières de la justice, aux marges de la société. Une analyse en groupes d'acteurs et de chercheurs, Gand, Academia Press, 2005. Voyez aussi Luc VAN CAMPENHOUDT, «Le pouvoir dans le travail en réseau», in Isabella BRANDON et Yves CARTUYVELS (dir.), Judiciaire et thérapeutique : quelles articulations ?, Bruxelles, La Charte, 2004, pp. 33-44.
- 4 Voyez Louis ALTHUSSER, Pour Marx, Paris, La Découverte, 1996, p. 238. Cité par Olivier CORTEN et Annemie SCHAUS, Le droit comme idéologie. Introduction critique au droit, Bruxelles, Kluwer, 2004, p. 15.
- 5 L'expression «affiliation managériale» est empruntée au criminologue Dan KAMINSKI qui l'utilise dans son analyse de la cohabitation des interventions cliniques et pénales. Elle peut, à mes yeux, également qualifier les mutations d'autres systèmes de discipline – contrôle comme l'est aussi, et ce depuis toujours, le travail social. Voyez Dan KAMINSKI, «L'affiliation managériale de la pénalité», in Isabella BRANDON et Yves CARTUYVELS (dir.), Judiciaire et thérapeutique : quelles articulations ?, Bruxelles, La Charte, 2004, pp. 47-56.
- 6 Les modifications des normes et des pratiques présidant à la surveillance par bracelet électronique sont parfaitement résumés par Marie-Sophie DEVRESSE, «Faire et défaire, c'est toujours travailler ! Quelques considérations sur l'évolution récente de la surveillance électronique en Belgique», in L'année sociale 2007 (éditée par l'Institut de sociologie de l'Université Libre de Bruxelles). A paraître en 2008.
- 7 Les lignes qui suivent sont largement inspirées de la troisième partie (pp. 255-313) de l'ouvrage collectif Aux frontières de la justice, aux marges de la société. Une analyse en groupes d'acteurs et de chercheurs, Gand, Academia Press, 2005. Voyez aussi les contributions au séminaire virtuel de recherches interdisciplinaires intitulé «Du juge ou du parlementaire, qui gouverne ?» en ligne sur le site «Le droit public existe-t-il ?» ; <http://www.ulb.ac.be/droitpublic/> et particulièrement celle de Sabine MALENGREAU, «Montée en puissance et légitimité du juge dans une société fragmentée en quête de lien social», 2007.
- 8 Chambre de recours de langue française du Brabant, décision du 27 mars 1991 ; Journal du Droit des Jeunes, septembre 1991, n° 107, p. 86.
- 9 J'emprunte cette expression à Yves CARTUYVELS qui désigne ainsi le retour en force des sciences positivistes ; voyez «Politiques pénales et gouvernementalité par le risque : vers une culture post-disciplinaire ?», in Yves CARTUYVELS (dir.), Les ambivalences du risque. Regards croisés en sciences sociales, Bruxelles, Editions des Facultés universitaires Saint-Louis, 2008, pp. 149-185.
- 10 Yves LEDUC, Déontologie de la relation à l'utilisateur dans les services et établissements sociaux, Dunod, Paris, 2000, p. 11.
- 11 Voyez notamment Brigitte BOUQUET, Ethique et travail social. Une recherche de sens, Dunod, Paris, 2003.
- 12 Voyez Yves CARTUYVELS, «Engagement, décision et acte dans le travail avec les familles. Intervention en réseau et gestion des risques : les paradoxes de la (dé)responsabilisation», in Engagement, décision et acte dans le travail avec les familles, Bruxelles, Collection Temps d'arrêt, 2005, pp. 15-47 et spéc. p. 31.

Articles



Ingang
bezoekers

MOUNIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LAH SAMAH
MOUNIR

EN HOMAGE
À MOUNIR
DE LA PART
DES

KAMIKAZES
RIDERS

SAID
RAWAT
CID
WILSON
KAHIR
SLIM
SHAMS
HANIN
YOUNIS
SAMAL
THOMAS
RANAR
ETC
BXL
LITZ

Vers une gestion

BIOGRAPHIQUE DU SOCIAL

L'interrogation sur une tendance à la *psychologisation* de nos sociétés contemporaines n'est pas neuve. En 1981, déjà, Robert Castel, pour ne citer que cet auteur parmi d'autres, était arrivé à de telles conclusions dans son ouvrage intitulé *La gestion des risques*.

Il présentait alors que les approches psychologiques et relationnelles allaient de plus en plus se substituer à un social en crise¹.

Pour Castel, le psychologique allait envahir et saturer de nouveaux espaces libérés par le reflux du social².

Plutôt que de parler de «psychologisation» de l'intervention sociale, on peut aujourd'hui formuler l'hypothèse d'une transformation en profondeur de nos politiques sociales et ce, à partir de la généralisation d'un mode de traitement et d'intervention sur les personnes entraperçu il y a déjà plus de 20 ans.

C'est là un des points forts d'une analyse dont les traits avaient bel et bien été esquissés par Castel à partir des changements qu'il observait à l'époque dans le monde médico-psychologique.

Aujourd'hui, ce phénomène a trouvé un terreau favorable et s'est sans doute étendu à de nombreux secteurs autour de l'avènement de nouvelles politiques sociales dites «d'activation».

A partir de cette ouverture offerte par les travaux de Castel et partant également de nos propres analyses développées dans un ouvrage intitulé *Le travail sur Soi*³, nous voudrions développer ici succinctement trois réflexions.

Premièrement, nous vivons aujourd'hui le passage d'une société du travail à une **société du travail sur Soi** où la production porte désormais également sur Soi, sur nos manières d'être et d'être relié aux autres.

Deuxièmement, ce passage ne va évidemment pas sans générer des effets au niveau de nos politiques sociales.

Troisièmement, cette transformation s'accomplit et se cristallise autour d'une gestion biographique de nos existences.

suite page 40 ➔



* Professeur de sociologie, président de l'Institut des Sciences Humaines et Sociales (ISHS) de l'Université de Liège et directeur du Centre de Recherche et d'Interventions Sociologiques

** Doctorante-assistante à l'Institut des Sciences Humaines et Sociales de l'Ulg et membre du CRIS (Centre de Recherche et d'Interventions sociologiques)



La société du travail sur Soi

Ainsi que nous l'avons montré dans un article de *La revue nouvelle*⁴, nous serions désormais entrés dans une société du *travail sur Soi*.

Nous entendons par là un travail sans fin, que les individus accompliraient sur leurs propres comportements et sur eux-mêmes.

Certes, l'idée n'est pas neuve. Elle s'inscrit dans un long mouvement historique. Aujourd'hui, elle prend toutefois un accent particulier en regard de développements survenus récemment dans la sphère des politiques publiques, dans celle de l'économie de marché ou encore au niveau de l'organisation même de nos vies privées.

Cette évolution notoire se remarquerait notamment par l'insistance récurrente invitant désormais tout un chacun à se prendre en charge, à devenir autonome et acteur de sa propre vie.

Pour comprendre davantage l'idée, un détour par un récent débat s'avèrera très éclairant.

En effet, la polémique qui, au cours des années 90, a opposé détracteurs et partisans de la centralité contemporaine du travail a permis de mettre en évidence que le travail, s'il ne peut désormais plus être ramené au tout d'une vie, voit paradoxalement sa sphère d'expression s'étendre.

Le travail perd alors ce caractère sacré qu'il détenait dans la société industrielle et il se voit replacé dans l'ensemble du processus humain, comme un facteur, parmi d'autres, contribuant à la construction de la personne.

Assez paradoxalement, la force de son nouvel usage reposerait sur sa banalisation. Le travail ne s'arrête plus à la sphère de la production des biens et des services.

Il s'agit aujourd'hui, plus largement, de produire sa vie, de *faire les choses*, de *faire un travail sur soi-même*.

Il est devenu banal de rappeler qu'il mobilise des savoirs, des savoir-faire mais encore des savoir-être sollicitant les subjectivités mêmes.

Par exemple, du côté de l'intervention psycho-médico-sociale, l'intention est dorénavant moins de faire à la place de l'usager que de lui *faire faire*, de *l'accompagner*.

En bref, il s'agit de faire de chacun, dans une société libérale avancée, l'entrepreneur de sa propre vie. On devrait gérer son temps, son existence, ses relations, ses capacités, ses manières d'être, un peu comme on gère sa *petite entreprise*.



Les valeurs du marché se seraient désormais étendues aux politiques sociales et à la conduite de nos existences.

L'époque contemporaine ne serait donc pas celle de la *fin du travail* mais celle du *travail sans fin* sur soi ; travail qu'accompagneraient les institutions pour orienter l'individu dans cette tâche.

Loin d'être livré aux seules lois omnipotentes du marché, l'individu serait dès lors accompagné par de nouvelles politiques publiques destinées à l'aider dans le plein déploiement de lui-même.

Ce travail se mettrait en place dans toute une série de dispositifs institutionnels, selon de multiples déclinaisons synonymes de «travailler sur soi» : travailler son employabilité pour éviter le piège du chômage, apprendre à apprendre pour parer à l'échec scolaire, se médicaliser ou s'éduquer à la santé pour éviter la maladie, entreprendre une seconde carrière pour répondre aux formes de retrait social entraînées par la mise à la retraite, se sensibiliser au droit (judiciarisation) et être à même d'en suivre les procédures, se former de manière continue, s'activer, s'insérer, développer du projet, etc.

L'idéal de l'individu contemporain serait désormais celui d'un individu vigilant, en alerte permanente dans une société du risque généralisé.

Ainsi, on observerait une montée en puissance de nouveaux dispositifs de production des individus, dispositifs marqués du sceau de la gouvernance néo-libérale en appelant à la responsabilité de tout un chacun.

La compétence régulatrice de l'Etat se déplacerait sur les individus eux-mêmes, aidés et accompagnés par les dispositifs publics.

On assisterait à la mise sur pied d'un nouveau mode de gouvernement de soi à partir notamment de nouvelles technologies de gestion des conduites au sein des entreprises, des organisations, des familles, des communautés, des associations.

L'arrivée fulgurante, au cours de ces dernières années, de toute une série de thématiques telles que le harcèlement (moral et sexuel), la maltraitance, les abus sexuels, l'inceste, la pédophilie, sur les devant de la scène médiatique, témoigne d'un intérêt de plus en plus marqué pour l'intégrité psychique, physique et sexuelle des personnes et, en particulier, celle des enfants.

Les dossiers de pédophilie ont effectivement joué un rôle activateur considérable par rapport à des questions qui, jusque là, demeuraient largement tabous⁵.

Usant de termes tels que «harcèlement moral», «dépression», «*burn-out*», «anxiété», «angoisse», **la psychologie joue un puissant rôle de traduction publique des difficultés individuelles et existentielles.**

Ceci dit, ainsi que s'interroge Martuccelli, «il y a là l'émergence d'une série de difficultés individuelles dont nous sommes, pour l'instant, incapables de cerner la véritable nature collective, parce que nous ne l'avons pas encore construit politiquement. Cependant, comment négliger le fait, qu'au-delà des formes langagières prises, ces efforts visent à donner une résonance collective à des expériences de frustration individuelle ?»⁶.

De nombreux problèmes ne parvenant pas être traduits en conflits sociaux sont aujourd'hui vécus sur un mode individualisé et s'expriment de manière plus subjective. Bien souvent, la violence des situations sociales, familiales, institutionnelles ne parvient à être exprimée que sur le mode personnel, à partir d'histoires singulières renvoyant invariablement la personne à elle-même et à son parcours semé d'embûches.

Si toute cette «psychologisation» est bien, par sa force d'expressivité, un puissant traducteur des souffrances sur la scène publique, il n'en demeure pas moins que leur impact politique réel semble relativement faible.

Tout porte à croire que la démultiplication des lieux d'écoute a eu pour effet de rabattre le social sur la psyché⁷.

Adossée à l'émergence de la figure victimaire, la souffrance demeure néanmoins un terme vague, polysémique, sans signifié stable et donc, sans victime établie.

Il est à peu près impossible de répondre de manière péremptoire au fait de savoir si l'individu contemporain est plus ou moins sensible à la souffrance qu'auparavant, ou devenu plus ou moins psychologique.

En revanche, comme le pense Martuccelli, «il est assailli, depuis l'avènement de la modernité, par une série d'épreuves pouvant trouver dans la psychologie, un langage partiel mais fécond d'analyse»⁸.

suite page 42 

Le brouillage des repères des politiques sociales

Dans ce contexte d'évolution institutionnelle, on assiste à un singulier mouvement de recomposition des politiques publiques.

Ce mouvement se situe à l'intersection des différents champs évoqués (travail social, santé, handicap, santé mentale, retraite, enseignement, formation, emploi, chômage, aide à la jeunesse, etc).

Ainsi, voit-on apparaître de nouveaux outils à destination des publics les plus fragilisés, voire les plus marginalisés – qu'il s'agisse de publics dits exclus, déficients, déviants, délinquants, défavorisés ou encore plus globalement «à problèmes».

Ces publics se retrouvent au cœur d'une nouvelle attention publique visant à les accompagner, à les activer, à les insérer, à gérer les conflits, à gérer les différences. L'accompagnement, le conseil, la guidance, l'orientation, l'aide au développement personnel procèdent de cette nouvelle magistrature de soi.

Toutes ces formules d'intervention viennent progressivement remplir l'espace exclusivement occupé autrefois par les politiques de «prise en charge», d'«assistance», de «protection», de pure «indemnisation» des risques.

Les nouvelles politiques sociales misent désormais sur les croisements des interventions psycho-médico-sociales, les modes de coordination, l'intersectorialisation mais encore l'engagement, la participation des usagers à leur propre prise en charge.

Autant de thèmes en appelant à l'action, à la mobilité, à la prise en compte des parcours et des trajectoires des individus dans leur complexité.

D'une certaine manière, on peut se demander si les problèmes sociaux ne seraient pas systématiquement renvoyés à la qualité des interactions produites ou attendues par les intervenants face aux exigences du marché et aux normes institutionnelles. En somme, les déficiences seraient reliées à l'incapacité des individus à construire du lien social durable, à satisfaire aux rites d'interaction.

Ce faisant, les nouveaux modes de traitement de la question sociale contribuent à une individualisation des réponses et des modes de lecture des problèmes de plus en plus perçus comme des problèmes singuliers, liés aux parcours et aux trajectoires des individus.

Chacun est désormais tenu de la responsabilité de son propre parcours.

Ces nouvelles politiques qui se mettent en place progressivement procèdent d'une prise en compte de nouveaux risques sociaux, à tout le moins d'une nouvelle manière de lire les risques sociaux et d'y répondre.





Une gestion biographique de nos existences

Les politiques sociales n'interviennent plus seulement sur des individus détenteurs de droits privés ou sur des membres d'une catégorie plus vaste à laquelle ils appartiendraient (les ayants droit). Elles doivent de plus en plus intervenir sur des parcours - qu'il s'agisse d'un parcours familial, social, d'emploi ou de santé - déstabilisés par les aléas de la vie.

Le politique tend ainsi à s'immiscer de plus en plus dans la gestion biologique et biographique de nos vies, il investirait les corps et le biographique. Au-delà, on assisterait à la mise en place progressive d'un ordre biographique dans tous ces secteurs de l'intervention sur autrui⁹ où se ferait entendre cet appel contemporain à l'autonomie, à la protection de sa santé, à la maîtrise de son propre destin biologique et biographique.

Il est vrai que l'analyse des politiques sociales a donné un accent particulier aux approches *des trajectoires et des parcours de vie* dans la mesure où ces dernières ont permis d'isoler des publics largement fragilisés par la montée des insécurités d'existence. Publics fragilisés à qui il s'agit désormais d'assurer une continuité des droits au travers de trajectoires irrégulières, de plus en plus incertaines, frappées par la discontinuité et les aléas de l'inactivité et du chômage. D'une certaine manière, dans le champ des politiques sociales, l'approche des parcours de vie prend tout un raisonnement à revers.

Pour l'intervenant, il s'agit souvent de mettre bout à bout des déplacements dans le temps et dans l'espace, de recueillir des bribes de récits parcellaires qui se cristallisent à des moments précis. Récits d'usagers en mouvement, se déplaçant d'un endroit à l'autre, d'un lieu de travail à l'autre, d'une institution à l'autre.

L'action traditionnellement homogénéisante, formaliste et programmatique des politiques providentielles semble dès lors connaître un singulier mouvement d'infléchissement vers davantage d'individualisation et de spécification des cas, de «suivi» de dossiers qui nécessitent de prendre au sérieux les récits et les histoires personnelles.

L'aidant et l'aidé entrent alors dans un dispositif centré sur l'écoute de l'un et la parole de l'autre. L'intervenant se fait «professionnel de la subjectivité», attentif aux moments exclusifs, aux instants de ruptures, mais aussi et surtout, aux moments inclusifs, déjà vécus ou à construire. Il s'agit d'«amener à» ou encore «d'animer» en vue d'instituer du sens, sens qui se doit de rester une production libre et singulière.

Ce travail narratif que mène la personne est évidemment guidé, encadré. En cela, la mise en récit pourrait être comprise comme une intervention spécifique, teintée à la fois de particularisme et de normativisme.

Au niveau des politiques de l'emploi, par exemple, l'instabilité du marché du travail a contribué à mettre à mal les systèmes de protection sociale qui à l'origine n'étaient pas conçus pour faire face à des risques liés à des dynamiques de parcours.

Comme le relève Bruno Palier, il s'agit dorénavant de «protéger des parcours professionnels plus mobiles, plus chaotiques, souvent plus précaires, typiques de la nouvelle économie. De plus en plus de personnes, mais surtout de nouveaux groupes se retrouvent en difficulté (les jeunes, les femmes, les personnes non qualifiées...). Ces personnes ne sont pas forcément les mieux protégées par les systèmes existants¹⁰».

L'intention politique s'est peu à peu déplacée vers le soutien aux parcours en tentant de donner à chacun les moyens de s'intégrer et de travailler sa propre intégration tout au long de la vie. Un nouvel enjeu s'est dégagé : miser sur la participation et la contribution des personnes à leur propre intégration au sein de la société.

suite page 44

Conclusions

A terme, on assiste bel et bien à un vaste mouvement de recomposition des politiques sociales à partir d'une individualisation des modes de socialisation des risques sociaux.

A savoir, un mouvement qui consiste notamment à faire passer des *problèmes liés à des risques sociaux* traditionnellement bien identifiés – par exemple : les problèmes d'accès à l'emploi – vers des *problèmes davantage individualisés*.

Ce que traduirait le passage de la question de l'emploi à celle de l'employabilité, de celle de maladie à celle du trouble et, plus symptomatique encore, le passage du problème de l'emploi à celui de *trouble de l'employabilité*¹¹.

Terme remarquable d'ambiguïté car après tout, un trouble, on n'en guérit pas vraiment ! On doit « *vivre avec* » ou « *négozier avec les symptômes* ».

Il faudrait s'interroger aux fins de savoir s'il n'y aurait pas là une tendance lourde à traiter des problèmes collectifs importants à partir de politiques individualisantes et davantage particularistes.

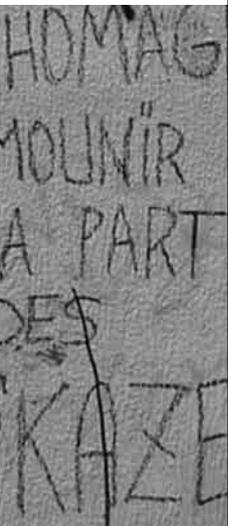
Nous questionnons ainsi cette tendance à faire glisser des pans entiers de nos politiques sociales protectionnelles vers des politiques de type assistantiel. Rappelons au passage que la sphère assistantienne fut traditionnellement réservée à tous ces pauvres et, pour paraphraser Castel, à tous ces indigents « inutiles au monde » !

Ce revirement serait-il dès lors annonciateur d'un mouvement de déconstruction des collectifs et des catégories de traitement des politiques sociales ?

Nous serions, en effet, confrontés à l'introduction d'une subjectivité des critères de sélection des publics avec qui travailler et auprès desquels intervenir.

Point de psychologisation univoque à entrevoir là mais un mouvement plus vaste de reconfiguration des politiques d'intervention sur autrui à partir de modes d'action plus individualisant, de techniques psycho-relationnelles pour « accompagner » les trajectoires et forcer les destins.

- 1 CASTEL R., La gestion des risques. De l'anti-psychiatrie à l'après-psychanalyse, Paris, les éditions de Minuit, 1981, p. 197.
- 2 CASTEL R., op. cit., p. 184.
- 3 VRANCKEN D. et MACQUET C., Le travail sur Soi, Paris, Belin, 2006.
- 4 VRANCKEN D., «La société du travail sur soi», La revue nouvelle, 2007, 10, pp. 40-45.
- 5 Aux Etats-Unis, le thème des abus sexuels subis par les enfants a même servi de substrat au succès populaire du phénomène des «personnalités multiples» étudié par Ian Hacking : HACKING I., L'âme réécrite. Etude sur la personnalité multiple et les sciences de la mémoire, Le Plessis-Robinson, Synthélabo, Les empêcheurs de tourner en rond, 1998.
- 6 MARTUCCELLI D., «La souffrance et le modèle de l'individu psychologique» in SOULET M.-H., La souffrance sociale. Nouveau malaise dans la civilisation, Fribourg, Academic Press Fribourg, 2007, p. 46.
- 7 FASSIN D. et al., Des maux indicibles, op. cit., p. 185.
- 8 MARTUCCELLI D., «La souffrance et le modèle de l'individu psychologique», op. cit., p. 50.
- 9 DUBET F., Le déclin de l'institution, Paris, Seuil, 2002.
- 10 PALIER B., «Quel Etat-providence pour les sociétés post-industrielles vieillissantes ?», in ESPING-ANDERSEN G. (avec PALIER B.), Trois leçons sur l'Etat-providence, Paris, Seuil, 2008, p. 9.
- 11 ORIANNE J.-F., Le traitement clinique du chômage, Université Catholique de Louvain, Thèse de doctorat en sociologie, 2005.



LES GARDIENS DE LA PAIX

Glissement de la fonction policière, activation du civisme et Etat social actif

«La pièce de Patrick Süskind, *La contrebasse*, fournit une image particulièrement réussie de l'expérience douloureuse que peuvent avoir du monde social tout ceux qui, comme le contrebassiste au sein de l'orchestre, occupent une position inférieure et obscure à l'intérieur d'un univers prestigieux et privilégié, expérience d'autant plus douloureuse sans doute que cet univers, auquel ils participent juste assez pour éprouver leur abaissement relatif, est situé plus haut dans l'espace global».¹

Sous les termes de «gardiens de la paix», on formalise aujourd'hui en Belgique une pléthore de petits métiers du contrôle social local au statut précaire et à la définition incertaine. En général, ces intervenants se surajoutent aux acteurs policiers et leurs missions sont définies en négatif de celles exercées par ces professionnels.

Pourtant, sous des dehors de constante expérimentation, ce type de dispositif prend en Belgique une place de plus en plus importante, non seulement dans le cadre des politiques de prévention de la délinquance, mais également dans l'exercice d'une fonction policière locale.

Cette contribution vise, d'une part, à montrer le glissement vers ces nouveaux acteurs de modalités d'exercice de cette fonction policière et, d'autre part, de mettre en évidence en quoi l'émergence et leur développement s'inscrivent dans une nouvelle manière de concevoir la question de la surveillance de l'espace public en Belgique que nous synthétisons sous les termes d'«activation du civisme»² et qui renvoie plus généralement au référentiel émergent d'Etat social actif.

* Chercheuse au Centre de recherches criminologiques de l'Université Libre de Bruxelles



1/ Gardiens de la paix et surveillance de l'espace public

Depuis quinze ans, le déploiement en Belgique de dispositifs socio-pénaux, notamment les contrats de sécurité, s'accompagne de la multiplication d'acteurs qui débordent largement le cadre des fonctions traditionnelles de la justice pénale. Dans la catégorie des acteurs créés par et pour les nouvelles politiques de sécurité, la grande majorité est constituée des «gardiens de la paix³», nouvelle appellation remplaçant depuis 2007 les divers vocables utilisés jusqu'alors pour qualifier des figures non policières de proximité qui, en uniforme, assurent au niveau local de missions de surveillance dans les lieux publics : assistants de prévention et de sécurité, gardiens de parcs, de square ou d'espaces publics, vigiles et surveillants d'immeubles ou de logements sociaux et stewards urbains⁴. Ces acteurs sont, pour la plupart, engagés dans le cadre de politiques de réinsertion professionnelle. De ce fait, la multiplication des acteurs s'est accompagnée également de la multiplication des statuts professionnels, souvent précaires.

Concrètement, ces acteurs sont chargés principalement de missions de prévention de la délinquance et des incivilités par une présence visible et une surveillance de sites spécifiques (écoles, parkings, parcs, hôtels de ville, ensembles de logements sociaux, noyaux commerciaux, etc.). Ces missions s'accompagnent généralement de missions d'information (relais vers les autorités compétentes des faits relevant), d'assistance à la population (règlement occasionnel des problèmes et petites réparations) et, depuis 2004, de la possibilité pour certains de ces acteurs de constater, sous forme de procès-verbaux, certains dérangements publics locaux. En effet, depuis la loi du 13 mai 1999 relative aux sanctions administratives⁵, les communes peuvent notamment, à certaines conditions, infliger des amendes administratives en réaction à des infractions à leurs règlements et ordonnances⁶.

Bien entendu, les gardiens de la paix n'assument pas à proprement parler une fonction de police, en tout cas telle qu'elle est définie légalement en Belgique, c'est-à-dire en référence à l'usage légitime de la force. **Ces acteurs ne peuvent pas faire usage de la contrainte. Mais ils assurent une modalité d'exercice de cette fonction de police et une mission attribuée traditionnellement aux policiers – l'îlotage – au point que l'on peut parler d'une civilisation partielle de la surveillance de l'espace public.**

L'émergence et le développement des gardiens de la paix ne sont pas dus au hasard. Ils s'inscrivent en effet dans une évolution du travail policier en Belgique, surtout au niveau local. Depuis vingt ans, on constate en effet un élargissement des missions de police qui se manifeste à la fois par la multiplication de tâches dues à la diversification des demandes et des attentes à l'égard de l'institution policière et dans le souhait exprimé, depuis quelques années, de développer au sein des polices locales des programmes de police de proximité. Cet élargissement va avoir pour conséquence, entre autres, un transfert vers d'autres intervenants de tâches qui ne sont plus jugées indispensables au «vrai» travail policier. Parmi ces intervenants, on trouve les gardiens de la paix et les tâches transférées se réfèrent aux trois grands domaines traditionnels de l'activité policière au niveau local que sont la prévention, la proximité et les relations entre la police et le public⁷. A l'intersection des trois domaines, se trouve l'îlotage. Celui-ci, de plus en plus considéré comme accessoire au regard d'autres tâches policières comme la recherche judiciaire, l'intervention urgente et la gestion des grands événements, est aujourd'hui en grande partie assuré par des intervenants non policiers.

Pour autant, le transfert de la modalité d'îlotage ne s'est pas accompagné d'un transfert de compétences nécessaires pour assurer les missions d'îlotage. En effet, l'objectif essentiel de l'îlotage n'est pas seulement de *maintenir l'ordre*, mais également de *restaurer* c'est-à-dire de ramener la tranquillité, d'invisibiliser les conflits, de policer les apparences et de gérer les flux dans l'espace public. Or, la restauration de l'ordre, bien plus que le maintien, nécessite une autorité symbolique, sinon consentie, du moins concédée. Comme nous le rappelle Bittner, et d'autres après lui, cette autorité symbolique en matière d'ordre public est indissociable de l'usage légitime de la contrainte qui donne au fonctionnaire de police, seul à pouvoir l'exercer de manière quasi illimitée, la capacité d'imposer rapidement une solution à un problème⁸, malgré les résistances, sur les lieux mêmes où se pose le problème. C'est ce qui distingue fondamentalement la fonction de police, assurée par des fonctionnaires de police, d'une fonction policière plus générale (*policing*). Tant en termes de compétences que de reconnaissance par leurs pairs, leurs autorités ou le public, c'est précisément de cette ressource symbolique que les gardiens de la paix sont démunis.

En ce sens, la prise en charge par des gardiens de la paix des missions d'îlotage a eu pour conséquence une dé-professionalisation de celui-ci, du fait du nivellement par les bas des conditions de travail et du statut, mais également des critères de sélection, de la formation, de la reconnaissance par les autorités ou des compétences considérées jusqu'alors comme nécessaires pour assurer ces missions. Elle officialise également la disqualification de cette modalité de la fonction de police vue comme dévalorisante, voire archaïque.



Mais, et c'est là le deuxième enjeu, ce transfert et cette dévalorisation de l'ilotage manifeste également un appauvrissement de la fonction de police elle-même, un évidement du sens premier de celle-ci, surtout au niveau local.

L'ilotage n'est pas seulement une modalité de la fonction de police, c'est la modalité par excellence du maintien de l'ordre public. Si celui-ci reste partiellement dans le giron policier, le constat d'abandon de la rue par les policiers à pied est manifeste : ceux-ci n'apparaissent plus dans des pans entiers de l'espace public, hormis des moments d'*irruption* dans celui-ci⁹, irruption symbolisée par les patrouilles motorisées et les opérations «coup de poing».

Leur surveillance est devenue distante, moins visible et leur accessibilité au public est le plus souvent indirecte, médiatisée par le téléphone, la radio portative et les dispatchings.

En se recentrant sur les tâches nécessitant une spécialisation, des qualifications techniques, au détriment des aptitudes plus sociales à gérer des relations humaines et en abandonnant, en quelque sorte, le territoire aux gardiens de la paix, les policiers ont perdu un ancrage essentiel de cette ressource d'autorité¹⁰ et la sécurité publique en a été affaiblie plutôt que renforcée.

Elle en a été d'autant plus affaiblie que, dans un double contexte, d'une part, de la détermination politique de «mettre plus de bleu dans la rue» pour répondre à la demande supposée du citoyen et, d'autre part, des plaintes récurrentes de la part des responsables policiers locaux quant au manque d'effectifs dont souffrent leurs polices, encore aggravé par la réforme des polices, le fait de désigner, implicitement ou explicitement, des acteurs moins valorisés comme les figures devant permettre un rapprochement avec la population a comme effet de conforter l'idée que celui-ci n'est en réalité pas prioritaire.

Ce faisant, on accrédite l'image d'une sécurité publique à deux visages : celle assurée par des policiers dont la formation, la sélection et le statut tendent à être revalorisés et celle en sous-traitance par «des policiers avec des menottes aux mains. Des flics sans compétence, bon marché», pour reprendre la formule d'un de ces gardiens de la paix.

Mais les gardiens de la paix sont-ils simplement des nouveaux dispositifs, moins chers ou plus flexibles, permettant d'une certaine manière de répondre aux problèmes de coût ou de pénurie de policiers, ou leur présence manifeste-elle d'une transformation plus profonde de l'action publique, plus particulièrement en matière de sécurité publique?

Si l'on se contente de comparer les gardiens de la paix aux acteurs policiers, y compris de manière négative comme le font la plupart de responsables policiers ou politiques, on en arrive à répondre par l'affirmative aux premiers termes de la question.

Par contre, si l'on envisage ces acteurs comme des acteurs spécifiques, qui développent une logique autonome, les choses peuvent être vues différemment. **En d'autres termes, en prenant de la distance, on peut effectivement interpréter sinon l'émergence, en tout cas la multiplication des gardiens de la paix comme le signe d'une nouvelle manière d'envisager la question de la sécurité publique en Belgique.**

2/ L'activation du civisme comme mission essentielle des gardiens de la paix

Si l'on envisage les gardiens de la paix comme appartenant davantage au registre des politiques qui mettent l'accent sur la *proximité* et les *incivilités*, les nouveaux dispositifs ont plutôt fonction non pas tant de lutter contre la délinquance, ni même le sentiment d'insécurité, mais d'avantage de réduire la vulnérabilité sociale d'un territoire (un quartier) et de réguler des relations interindividuelles des territoires dans lesquels on considère que celles-ci se sont dégradées. Dès lors, la notion-clé ne serait plus celle de prévention, centrale dans les politiques de sécurité en Belgique, mais bien celle d'activation du civisme de l'individu mais aussi des communautés, notion qui s'inspire largement de l'Etat social actif, et plus spécifiquement encore de la théorie de la vitre brisée, formulée par Wilson et Kelling en 1982.

1/2 Les fondements de l'Etat social actif comme nouveau référentiel de l'action publique

Si l'on se réfère à trois «sources discursives» – la Troisième voie (*Third way*), telle que conceptualisée par Giddens¹¹ et par Blair¹², l'intégration des préceptes de celle-ci dans le cadre d'une stratégie européenne pour l'emploi et son intégration dans l'action publique belge à partir de 1999 – nous pouvons isoler quatre caractéristiques dont *l'agencement* fonde le référentiel de l'Etat social actif.

Schématiquement, l'Etat social actif se présente comme une nouvelle conception des rapports entre individus, collectivités et Etat sur la base de la définition d'un «nouveau contrat social». Celui-ci se fonde, d'une part, sur une égalisation des chances qui doit permettre de prévenir les risques sociaux, que se soit en matière de sécurité sociale ou d'insécurité civile, grâce à un comportement prévoyant de l'individu, et, d'autre part, sur *le devoir de participation sociale*.

Derrière ces deux principes, se retrouve l'idée, formulée par Arnsperger, que l'individu est entrepreneur de soi et qu'une société est juste, c'est-à-dire *équitable*, lorsque «chaque trajectoire individuelle reçoit les *chances maximales de peser minimalement* sur toutes les autres trajectoires individuelles¹³». La responsabilité individuelle et le «civisme» renvoient donc d'abord à la volonté de l'individu de ne pas être une *charge* pour les autres et pour la société mais de représenter au contraire une plus-value.

Le contrat social défini par l'Etat social actif repose également sur la communauté comme lieu de socialisation des individus au sens civique et entité qui doit être responsabilisée dans le cadre d'une dévolution des pouvoirs. Au pacte d'association et/ou de soumission constitutif du contrat social classique se juxtapose un second contrat, *entre les individus*, mais *endossé par l'Etat*, par lequel les premiers échangent des droits contre des responsabilités les uns vis-à-vis des autres¹⁴.

C'est en particulier dans ce cadre que va se développer la position la plus originale de ce référentiel en matière de politique criminelle, notamment en référence à la théorie de la «vitre brisée», formulée en 1982 et sur laquelle nous reviendrons.

suite page 48

Enfin, l'Etat social actif préconise deux principes considérés à la fois comme «méthodes» et «attitudes envers le changement» : le *pragmatisme* et l'*éclectisme*. Les dispositifs ainsi proposés dans le cadre de l'Etat social actif doivent s'inspirer de politiques publiques dépolitisées et rationnelles, être «sur-mesure», empiriques, ciblés, individualisés et contractualisés et s'inspirer de «bonnes pratiques» présentées comme idéologiquement neutres, a-théoriques, micro-économiques et essentiellement à usage pratique.

2/2 La théorie de la vitre brisée : incivilité et négligence gestionnaire

Plus spécifiquement, en matière de politiques de sécurité, l'Etat social actif s'inspire largement de la théorie de la vitre brisée de Wilson et Kelling¹⁵. Pour ces auteurs, le désordre public est, en grande partie, causé par une interaction entre nuisances et criminalité, négligences et déclin civique communautaire. Leur théorie postule qu'il existe, au sein des communautés, une séquence entre différents événements : toute vitre cassée non immédiatement réparée serait une incitation au vandalisme et au pillage du bâtiment ou de la voiture dont la vitre est brisée quel que soit le quartier où cela se passe ; le signal donné par la vitre non réparée étant que personne ne se sent concerné et que, dès lors, casser d'autres vitres est toléré. Dès lors, les désordres et les incivilités mais aussi l'occupation de l'espace public par des «personnes dérangeantes» (*disorderly people*), mais pas nécessairement délinquantes ou violentes¹⁶, vont générer un sentiment d'insécurité, des changements de comportements, puis la démobilité et le retrait des populations. Le tout entraîne la désagrégation des contrôles communautaires informels, avec pour effet l'aggravation des désordres et le développement d'une vulnérabilité à la criminalité. Pour prévenir la délinquance, il faut donc agir très rapidement sur la dégradation des facteurs environnementaux sinon le quartier entier tombera dans une spirale descendante de disparition du contrôle social. **Dans ce cadre, la criminalité ou l'incivilité sont envisagées à la fois comme résultat et cause d'une perte de civisme. L'accent mis sur l'importance de la lutte contre l'incivilité ou le comportement anti-social s'inscrit dans cette conception** : en tant que symptômes et causes de la désagrégation du lien social et du civisme, au même titre que l'acte délinquant, ce type de comportements n'est pas moins grave et la réaction doit être tout aussi prompte, sinon sévère. Ces auteurs prônent donc une approche centrée sur le maintien de l'ordre (*order maintenance approach*) et basée sur le postulat que si le désordre engendre le crime, l'ordre, au contraire, entraîne une diminution de la criminalité. Dans ce cadre, la lutte contre la délinquance et le désordre est donc aussi une activité d'ordre général, non spécialisée, ancrée dans la conscience et la pratique courante des collectivités et des simples citoyens. Pour les auteurs, plus le sens des responsabilités individuelles et l'importance donnée au regard de l'autre seront solides, moins les chances de dégradation et de glissement vers la délinquance seront grandes. Il faut donc renforcer ces deux éléments et, pour cela, la communauté est la base idéale car elle permet le développement du sens moral.

Par ailleurs, c'est à la communauté à s'assurer que les signaux, vis-à-vis tant des membres que des non membres, soient clairs. Sa responsabilité est engagée car de la même manière que le problème du désordre ne réside pas tant dans les conditions dans lesquelles se trouvent les personnes qui occasionnent celui-ci (le fait d'être mendiant ou prostituée, par exemple) mais bien dans certains comportements associés ou non à cette condition, la situation d'une communauté, en termes d'ordre ou de désordre, n'est pas tant liée aux conditions sociales de celle-ci, mais à sa tolérance ou son intolérance au désordre.

3/2 Les gardiens de la paix, un nouveau policing dans le cadre d'un référentiel d'Etat social actif

Trois éléments nous conduisent à conclure que les gardiens de la paix sont emblématiques de l'Etat social actif.

A/ Les gardiens de la paix, policiers de proximité

Le premier élément renvoie au transfert vers les gardiens de la paix de la charge de la police de proximité qui s'est accompagné d'un transfert de ses principales caractéristiques, notamment l'accent mis sur les missions de régulation des conflits et de recréation des liens sociaux et, surtout, sur les incivilités comme point d'entrée du travail de proximité. Dans ce cadre, les policiers de proximité doivent être intégrés socialement, pallier la destruction des mécanismes de contrôle social informel, responsabiliser les individus des quartiers et récolter de l'information sociale afin de signaler des conflits et des problèmes et de les éviter. Ces caractéristiques sont typiques de l'approche communautariste préconisées par le référentiel de l'Etat social actif. Le *community policing*, dont s'inspire la police de proximité en Belgique, est d'ailleurs un des exemples types d'application de ce référentiel à la question de la sécurité.

Plusieurs recherches ont cependant constaté la réussite mitigée de cette politique au sein des corps de police et ont mis en évidence l'inadéquation de la coexistence de deux logiques (police criminelle et police de proximité) au sein d'un même corps de police. Celle-ci conduit à ce que la logique de proximité – parce qu'elle s'applique d'abord à des services marginaux en termes de moyens et de revalorisation –, ne permet pas de contrecarrer la logique dominante de crime fighting, mais elle en renforce encore les effets. Les pratiques de prévention et de proactivité, quand elles existent, ne font que conforter la logique répressive en permettant de récolter les informations nécessaires à la fonction de recherche judiciaire¹⁷.

Dès leur mise en place, les gardiens de la paix ont ainsi été conduits à occuper la place laissée vacante par les policiers de proximité. Avec plus ou moins de bonheur. «Moins de bonheur», car c'est souvent en raison du mépris ou de la méfiance des policiers à l'égard des politiques de proximité et des résistances en termes de pratiques, que les gardiens de la paix ont été amenés à «combler les lacunes». «Plus de bonheur», car là où la police de proximité n'a pas réussi à mettre, ou n'a pas voulu mettre, en place une gestion à la fois locale et communautaire du quartier, les gardiens de la paix ont été progressivement amenés à le faire, et ont trouvé dans ce remplacement une justification de leur utilité.

Trois raisons expliquent ce succès du transfert de la police de proximité vers les gardiens de la paix.

D'une part, et contrairement à la police, les dispositifs de gardiens de la paix ont été tout entiers englobés dans ce modèle. Leur flexibilité, tant en termes de statut professionnel que de contenu de leurs missions, a permis de faire de ces acteurs les figures par excellence d'une approche polyvalente et généraliste. Les gardiens de la paix deviennent ainsi les acteurs idéaux pour tester une approche communautariste qui a beaucoup plus de mal à s'imposer en Europe continentale que dans les pays anglo-saxons en raison d'une méfiance vis-à-vis de la participation des communautés ou des citoyens à la question de la sécurité, jugée trop dangereuse en termes de discriminations, de délations ou de dérapages vers des pratiques de vigilantisme.

D'autre part, la limitation des compétences des gardiens de la paix ne leur donne d'autre choix que de s'inscrire dans une approche qui s'appuie sur une participation, sinon active, en tout cas passive, des citoyens au respect des normes locales qu'ils sont censés protéger. Ni représentants de la force publique, ni représentants de la loi, leur légitimité est tout entière liée à leur capacité à imposer une autorité qui pour être efficace ne peut être que librement consentie.

Enfin, leur éloignement, tant physique que symbolique, par rapport à l'institution policière, mais aussi l'absence constatée de complémentarité entre uniformes policiers et uniformes civils, leur imposent presque naturellement de se rapprocher du public, qu'ils définissent comme leur «fonds de commerce». Pour ces acteurs de terrain, les bons contacts avec la population sont aussi une manière de retrouver une certaine reconnaissance, d'autant plus importante que le contrôle de leurs responsables est sévère et que leur intégration au sein de la commune ou du contrat de sécurité est difficile. Dans certains quartiers, leur fonction s'apparente d'ailleurs davantage à une pacification des interventions de la police qu'à une normalisation des comportements des habitants.

B/ Les gardiens de la paix, citoyens modèles

Le deuxième élément d'inscription des gardiens de la paix dans la théorie de la vitre brisée renvoie à leurs missions proprement dites. Ces acteurs assument en effet à la fois des missions de prévention situationnelle et d'activation du civisme, toutes deux caractéristiques de cette théorie.

Le pan de *prévention situationnelle* se manifeste par la détection des problèmes de propreté et de dégradation du matériel urbain, par l'information transmise aux services locaux concernés et par leur présence dissuasive. De manière générale, les gardiens de la paix sont là pour repérer la vitre brisée et faire en sorte qu'elle soit réparée le plus vite possible. L'objectif est d'abord d'agir sur la visibilité des problèmes et la perception que peut avoir la population de la prise en charge de ceux-ci par l'autorité communale.

Le pan d'*activation du civisme* s'inscrit dans l'autre dimension de la théorie de la vitre brisée : la dégradation du comportement social, «l'estompement de la norme», dont la vitre brisée serait le révélateur. En tant que représentants des autorités locales, les gardiens de la paix indiquent que celles-ci ne se préoccupent pas seulement des vitres brisées, mais qu'elles ne tolèrent pas les «briseurs de vitre».

Concrètement, l'activation du civisme se manifeste d'abord dans l'accent mis sur le statut de «citoyen modèle» des gardiens de la paix. Leur rôle est de représenter, comme le souligne un responsable des gardiens de la paix, «*la moyenne entre le citoyen modèle, poli et respectueux des règles, et le bon père de famille qui fait appliquer, par sa seule autorité, ces règles*». Cette exemplarité des intervenants de terrain est à ce point centrale qu'elle constitue la base de la rédaction de codes de déontologie, de la définition par les responsables du profil idéal des gardiens de la paix ou des critères d'exclusion des candidats (casier judiciaire, attitudes débraillées, mauvaise présentation, grossièreté, tatouages ou piercing, alcoolisme ou dépendance aux drogues, racisme ou déséquilibre familial). Dans ce cadre, si activation du civisme il y a, c'est indirectement par l'activation du civisme des gardiens de la paix eux-mêmes : ils intériorisent les règles de civilité nécessaires au vivre ensemble, et dans le cadre du respect de celles-ci, ils surveillent, conseillent et informent, dénoncent, aident. De la sorte, ils encouragent les membres de la communauté à adopter conduites individuelles qui profitent à l'ensemble.

Cette importance de l'exemplarité se retrouve aussi dans les velléités d'indigéniser¹⁸ les dispositifs de gardiens de la paix, qui prennent deux formes souvent complémentaires : il est préférable que les gardiens de la paix habitent la commune et il faut que le dispositif soit ethniquement représentatif des populations présentes dans les quartiers ou les sites auxquels ils sont affectés. Dans les deux cas, l'indigénisation vise à améliorer l'efficacité des missions des gardiens de la paix en partant du principe que l'exemple donné par ceux-ci sera mieux accepté s'ils sont eux-mêmes, visiblement ou symboliquement, membres de la «communauté» dont ils ont la charge.

C/ Les gardiens de la paix, citoyens sanctionneurs

Mais l'activation du civisme passe aussi, depuis peu, par la technique du bâton. Leur nouvelle compétence en matière de constat d'incivilités dans le cadre des amendes administratives communales les conduit également à pallier la réduction du contrôle social formel.

Le dispositif de sanctions administratives communales va permettre de lier plus fortement les deux à la théorie de la vitre brisée. La loi de 1999 va ainsi donner un nouveau sens aux incivilités, qualifiées de «dérangements publics» et définies comme les «comportements matériels, essentiellement individuels, qui sont de nature à troubler le déroulement harmonieux des activités humaines et à réduire la qualité de vie des habitants d'une commune, d'un quartier, d'une rue d'une manière qui dépasse les contraintes normales de la vie sociale». Dans ce cadre, les incivilités ne sont plus envisagés comme des «contraintes normales de la vie sociale³» qui impliquent une responsabilité de la collectivité et donc la mise en œuvre d'une solidarité collective. Ils renvoient à la responsabilité individuelle, à des comportements qui portent atteinte à cette collectivité, non seulement en termes de désordres, mais également en imposant à celle-ci des dépenses publiques inéquitables puisqu'elles ne pourront plus bénéficier aux individus responsables c'est-à-dire ceux qui par leur comportement exemplaire ne constituent pas une charge pour la communauté. Les incivils sont bien ceux dont le comportement est l'indice d'un manque d'intégration sociale. Ils doivent faire l'objet d'une réaction prompte et sévère de la part des autorités, sous forme de sanctions individuelles, non seulement pour leur rappeler leurs devoirs (de participation), mais aussi pour raffermir le civisme des individus responsables. En ce sens, la loi de 1999 touche tout autant les citoyens irrespectueux des normes de civilité que les citoyens respectueux de la loi.

Mais le dispositif de 1999 a un autre effet qui le rapproche également de la théorie de la vitre brisée : il permet de responsabiliser complètement les communes en matière de politique criminelle.

Dans un premier temps, conçue comme un nouvel outil d'autonomie communale que les communes avaient la possibilité, mais non l'obligation, d'utiliser, la loi de 1999 est aujourd'hui présentée comme un instrument indispensable à une politique communale de sécurité, voire comme la solution «miracle» aux problèmes d'insécurité. Lors des débats qui ont ponctué les élections communales d'octobre 2006, on a ainsi pu entendre trois présidents de partis démocratiques francophones (MR, PS et CDH) souligner l'obligation *morale* qu'avaient les communes d'utiliser cette loi et, pour deux d'entre eux (MR et PS), d'accuser les communes qui ne l'appliquaient pas encore de faire preuve de mauvaise volonté et de ne pas faire face à leurs responsabilités en matière d'incivilités. En filigrane de ces discours, on retrouve la rhétorique de la vitre brisée : l'inaction d'une commune en matière d'incivilités

offre une image de *tolérance au désordre* qui pourrait entraîner une criminalité plus grave qui, non seulement serait une atteinte importante à la qualité de vie des citoyens et leur donnerait le mauvais exemple en termes de responsabilité, mais entraînerait aussi une intervention publique de l'Etat, par l'entremise du système pénal, qui coûterait cher aux contribuables.

En désignant les gardiens de la paix comme agents constateurs, le législateur fédéral a marqué sa volonté de les professionnaliser en leur octroyant une compétence supplémentaire, manifestant un certain pouvoir de contrainte indirecte, qui doit permettre de combler le peu d'intérêt des policiers pour les incivilités. Dans ce cadre, le gardien de la paix devient également le palliatif, non seulement d'une présence policière sur le terrain de plus en plus problématique, mais également de l'absence de constats policiers en ce qui concerne les dérangements publics.

Ainsi, à la dimension de «citoyen modèle» des gardiens de la paix se rajoute une dimension de «rappel à l'ordre» qui passe par la possibilité de sanctions. Par l'entremise des gardiens de la paix, les autorités locales informent clairement les citoyens qu'il existe un lien entre des «comportements à risques» (les incivilités) et la matérialisation de ce risque (la sanction). Nous sommes ici au cœur du référentiel de l'Etat social actif *disciplinant* qui impose, par le biais de sanctions ou d'injonctions autoritaires aux individus, un devoir de réactivation de leur comportement²⁰. La participation sociale y est d'abord un devoir et est le plus souvent définie en négatif, en termes de déficits d'intégration.

D/ Les gardiens de la paix, citoyens activés

Le troisième élément d'inscription des gardiens de la paix dans le référentiel d'Etat social actif renvoie à l'engagement d'une majorité d'entre eux par le biais de l'activation des allocations sociales. Non seulement cette activation est la principale technique préconisée par le référentiel de l'Etat social actif en matière de politique d'emploi, mais elle constitue l'archétype des politiques «sur-mesure», ciblées sur les individus à risques et contractualisées. Mais l'activation n'est pas seulement une technique, elle est également une manière de concevoir l'individu, sa responsabilité et sa place dans la collectivité sociale. Elle part d'un ensemble de postulats caractéristiques de l'Etat social actif, et qui se retrouvent tous dans l'axe de réinsertion professionnelle des gardiens de la paix : il vaut mieux augmenter les ressources initiales que compenser des manques ; l'activité professionnelle est le meilleur moyen de s'insérer socialement et élève la personne moralement et le chômage est d'abord une question d'inadaptations et de déficits individuels. Mais surtout, l'activation permet *la maximalisation de l'accès aux opportunités*, en l'occurrence l'accès à une activité professionnelle qui s'accompagne, par la transformation des allocations sociales qu'elle suppose, de *la maximalisation des chances de peser minimalement sur la collectivité*²¹. Elle permet aussi *la maximalisation de l'utilité sociale des individus*. Dans le cas des gardiens de la paix, l'utilité sociale est liée au fait que cette activité en particulier, en s'inscrivant dans un service de proximité à la collectivité non encore rencontré, représente une plus-value pour celle-ci. Cette activité est d'autant plus «socialement utile» que, contrairement aux autres emplois de proximité qui concernent surtout des services aux particuliers, la fonction de gardien de la paix répond à des besoins *collectifs* et l'acteur est souvent lui-même issu du quartier ou de la localité.

3/ En guise de conclusions : les gardiens de la paix, doublement emblématiques de l'Etat social actif

L'inscription des gardiens de la paix dans le référentiel de l'Etat social actif se fait donc par deux points d'entrée : via leurs fonctions et via leur intégration dans des dispositifs d'activation des allocations sociales. Plus encore, c'est la rencontre entre ceux-ci qui fait du dispositif de gardiens de la paix, un emblème, au sens fort du terme, de l'Etat social actif. **Mais un emblème à la fois positif et négatif.**

Un emblème positif d'abord. Les gardiens de la paix sont l'incarnation du citoyen civique préconisé par le référentiel : exemples pour les autres chômeurs, ils le sont aussi pour ceux qui ne respectent pas les normes de civilité. En se normalisant, y compris socialement, ils peuvent normaliser les autres, les rappeler à l'ordre ou les encourager à faire des efforts.

Un emblème négatif ensuite. Car si le référentiel de l'Etat social actif trouve à s'appliquer si bien à ces individus, c'est parce que, dans un premier temps, ils sont qualifiés de «dépendants», «inadaptés», «peu talentueux», voire «paresseux» ou de «mauvaise volonté».

Mais le fait que la plupart des gardiens de la paix proviennent majoritairement d'un public-cible de l'insertion professionnelle qui est justement celui toujours suspect d'être à l'origine de la plupart des dérangements publics, fait peut-être justement d'eux l'exemple type des nouvelles formes populaires d'encadrement des classes populaires²², d'autant plus efficaces que les populations qu'ils normalisent ont un profil très proche du leur. Les nouveaux acteurs eux-mêmes l'affirment : leurs interventions fonctionnent d'autant mieux qu'ils parlent le «même langage», qu'ils «connaissent mieux la rue», qu'ils «habitent le même ensemble de logements sociaux» et qu'ils comprennent les difficultés des gens. En ce sens, ce ne sont peut-être pas seulement les gardiens de la paix qui sont emblématiques du référentiel de l'Etat social actif, mais aussi les individus qui sont désignés pour faire l'objet de leurs interventions et qui sont sommés, tout autant que les gardiens de la paix, de *peser le moins possible sur la collectivité*, non seulement en termes financiers, mais cette fois-ci également en termes de visibilité.

Les gardiens de la paix et leurs «publics» appartiennent donc aux mêmes groupes, ceux qui n'ont pas vraiment accès à la parole ou dont la parole est disqualifiée du fait de leur statut et qui, en vertu de leur vulnérabilité (victimes du contexte social et économique, victimes de la délinquance, habitants des quartiers de relégation sociale), devraient plus que les autres membres de la collectivité avoir le droit de bénéficier prioritairement des ressources publiques²³. C'est pourtant à l'égard de ces catégories que le référentiel de l'Etat social actif préconise le moins d'intervention publique – ou les interventions publiques les moins coûteuses –, une prise en charge individuelle de la trajectoire de vie et une injonction à être autonome (c'est-à-dire à ne rien coûter), comme si l'autonomie n'était fonction que de la volonté individuelle et non le résultat de déterminants sociaux, culturels et économiques.

Et c'est bien de cela dont il s'agit dans les dispositifs de gardiens de la paix : chargés de gérer la question du «vivre ensemble», réduite à une question de lutte contre l'insécurité et les comportements individuels incivils et, d'une certaine manière, invités à pallier la crise qui touche²⁴ tout autant la main gauche de l'Etat que les agents de la main droite (en l'occurrence, la police), ceux-ci doivent le faire avec des moyens matériels réduits, des compétences limitées, un statut précaire et, surtout, «en ne coûtant pas grand-chose» à la collectivité. Dans ce

cadre, qu'ils n'aient pas vraiment les moyens d'accomplir leurs missions, et certainement pas les moyens de résoudre les «vrais problèmes» du quartier, n'est pas en soi problématique : s'ils ne peuvent véritablement maîtriser l'espace public, et encore moins restaurer l'ordre, au sens policier, ils peuvent en «policer l'apparence» et montrer que quelque chose est fait. **Ils permettent enfin, et cela constitue un autre enjeu de sécurité publique, en appuyant leur logique sur celle de l'Etat social actif et la théorie de la vitre brisée, déresponsabiliser partiellement l'Etat.**

En effet, en désignant le local comme lieu idéal de gestion de l'insécurité, on a créé des attentes importantes de la part des citoyens, mais aussi des acteurs concernés, auxquelles les communes ne sont pas en mesure de répondre. De fait, la responsabilisation de ces dernières, par la mise en place de dispositifs s'inspirant, directement ou indirectement, de la théorie de la vitre brisée fait courir le risque, que le transfert des tâches jusque-là assurées par les autorités fédérale ou régionales, s'accompagne également d'un transfert d'impopularité vers le local...



Articles

- 1 P. BOURDIEU, Ed., La misère du monde, Paris, Seuil, 1993, p. 16.
- 2 Les réflexions contenues dans cet article proviennent de S.SMEETS, Nouveaux uniformes et Etat social actif : vers une recomposition du champ de la sécurité en Belgique ? Thèse en criminologie, Faculté de Droit, Université libre de Bruxelles, 2006.
- 3 Loi du 15 mai 2007, relative à la création de la fonction de gardiens de la paix, à la création du service de gardiens de la paix et à la modification de l'article 119bis de la nouvelle loi communale (MB, 29.VI.2007).
- 4 Pour une synthèse du contexte d'apparition de ces acteurs et leur inscription dans les politiques d'activation des allocations sociales, voyez S. SMEETS, « Les assistants de prévention et sécurité. Une sécurité à bon marché ? », Bruxelles Informations Sociales (BIS), Bruxelles, 2001, n°149, pp. 34-43.
- 5 Loi du 13 mai 1999 des ministères de l'Intérieur et de la Justice relative aux sanctions administratives dans les communes (MB, 10.VI.1999), modifiée par les lois du 7 mai 2004 modifiant la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse et la loi communale (MB, 25.VI.2004), du 17 juin 2004 modifiant la nouvelle loi communale (MB, 23.VII.2004), du 20 juillet 2005 portant des dispositions diverses (MB, 29.VII.2005) et du 27 janvier 2007 visant à réprimer le graffiti et la dégradation des propriétés immobilières et modifiant la nouvelle loi communale (MB, 20.II.2007).
- 6 Trois types de comportements peuvent faire l'objet d'une sanction administrative. D'abord, les infractions susceptibles de porter atteinte aux ordonnances et règlements communaux, pour peu que celles-ci ne soient pas déjà sanctionnées administrativement ou pénalement par l'application d'une autre norme (par exemple, des infractions liées à la propreté publique). Ensuite, toute une série de comportements dépenalisés qui, dès lors, ne peuvent plus être sanctionnés que par les règlements communaux. Enfin, une liste limitée d'infractions mixtes, déjà sanctionnées pénalement mais qui ne peuvent être sanctionnées par les communes que si le parquet décide de ne pas poursuivre (par exemple, le tapage nocturne, le vol simple ou encore les dégradations de monuments). Les gardiens de la paix ne peuvent constater que les deux premières catégories de fait. Par ailleurs, pour être désignés comme agents constatateurs, ils doivent remplir un certain nombre de conditions : être employés de la commune, avoir 18 ans, n'avoir subi aucune condamnation pénale, disposer d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ou de l'enseignement secondaire inférieur assorti de cinq années d'expérience utile au service de la commune, et avoir suivi une formation de 40 heures dispensée par une académie provinciale de police.
- 7 C. GORGEON, « Les emplois-jeunes dans la police nationale : à la recherche du conformisme », VEI Enjeux, Travailler en quartiers sensibles, Centre de ressources Ville-Ecole-Intégration, 2001, n° 124, p. 2,
- 8 E. BITTNER, « De la faculté d'user de la force comme fondement du rôle de la police », Les Cahiers de la sécurité intérieure, 1991, n° 3, p.233.
- 9 Ph. ROBERT, « Les territoires du contrôle social, quels changements ? », Déviance et société, 2000, Vol. 24, n° 3, p. 221.
- 10 D. MONJARDET, « Professionnalisme et médiation de l'action policière », Les Cahiers de la sécurité intérieure, 1998, n° 33, p. 48.
- 11 A. GIDDENS, Beyond left and right. The future of radical politics, Cambridge, Polity Press, 1994 ; A. GIDDENS, « La troisième voie. Le renouveau de la social-démocratie », in A. GIDDENS, T. BLAIR, La troisième voie. Le renouveau de la social-démocratie, Paris, Seuil, 2002, pp. 19-162 ; A. GIDDENS, « La troisième voie et ses réponses aux critiques », loc. cit., pp. 165-222.
- 12 Notamment T. BLAIR, « La troisième voie. Une politique nouvelle pour le nouveau siècle », in A. GIDDENS, T. BLAIR, La troisième voie. Le renouveau de la social-démocratie, Paris, Seuil, 2002, pp. 225-258 ; T. BLAIR, « La troisième voie, acte II », loc. cit., pp. 261-267.
- 13 Ch. ARNSPERGER, « L'Etat social actif comme nouveau paradigme de la justice sociale. L'avènement du solidarisme responsabiliste et l'inversion de la solidarité », in P. VIELLE, Ph. POCHET, I. CASSIERS, Eds, L'Etat social actif. Vers un changement de paradigme ?, Bruxelles, Presses interuniversitaires européennes - Peter Lang SA, 2005, p. 279, nous soulignons.
- 14 A. JAMES, J. RAINE, The new politics of criminal justice, London, New York, Longman, 1998, p. 105.
- 15 J. WILSON, G. KELLING, « Broken windows. The police and neighborhood safety », The atlantic Monthly, 29 mars 1982, pp. 29-38.
- 16 Comme les ivrognes et les toxicomanes, les prostituées, les bandes de jeunes, les vagabonds, les mendiants et les malades mentaux.
- 17 S. SMEETS, C. STREBELLE, La police de proximité en Belgique. Vers un nouveau modèle de gestion de l'ordre ?, Bruxelles, Bruylant, 2000 ; C. TANGE, « Emergence d'un modèle de community policing 'à la belge' ? Analyse de pratiques de terrain à Bruxelles », Déviance et société, 2000, n°3, pp. 255-274.
- 18 Ph. ROBERT, op. cit., p. 220.
- 19 Circulaire OOP 30 du 2 mai 2001 du ministère de l'Intérieur relative à l'exécution de la loi du 13 mai 1999, MB, 23.V.2001.
- 20 Ch. ARNSPERGER, op. cit., pp. 292-293.
- 21 Ibid., p. 279.
- 22 G. MAUGER, « Précarisation et nouvelles formes d'encadrement des classes populaires », Actes de la recherche en sciences sociales, 2001, n°s 136-137, pp. 3-4.
- 23 L. VAN CAMPENHOUDT, « L'insécurité est moins un problème qu'une solution », in Y. CARTUYVELS, Ph. MARY, Eds, L'Etat face à l'insécurité. Déviances politiques des années 90, Bruxelles, Labor, 1999, p. 64.
- 24 Nous reprenons cette expression, ainsi que celle de « main droite de l'Etat », à P. BOURDIEU, Ed., 1993, La misère du monde, Paris, Seuil.

Activation des demandeurs d'emploi et insertion socioprofessionnelle

UN MARIAGE CONTRE-NATURE ?

Bruxelles, l'emploi et le paradoxe

Expliquer la situation de l'emploi à Bruxelles, c'est un peu comme annoncer une bonne et une mauvaise nouvelle. Commençons par «la mauvaise nouvelle». Mis à part une légère baisse des chiffres en 1995, le chômage belge n'a cessé d'augmenter entre 1990 et 2005. Pour être précis + 32%. L'augmentation du chômage bruxellois est plus importante que celle du reste du pays et affiche un score de plus de 36% sur la même période. Aie, ça fait mal !

Selon les chiffres du Bureau International de Travail (BIT), le nombre total de demandeurs d'emploi bruxellois dépasse également celui du reste du pays. En 2004, la Région de Bruxelles-Capitale en comptait 16,8% contre 12% en Région wallonne et 5,4% en Région flamande. Attention, les chiffres de l'Office National de l'Emploi (ONEm) sont calculés autrement et sont plus élevés que ceux du BIT, ils s'élèvent pour Bruxelles à 21,5% au 30 juin 2005¹.

Creusons les chiffres bruxellois. Dans notre région, en 2003, plus d'un demandeur d'emploi bruxellois sur deux a un code professionnel d'ouvrier. Les personnes peu qualifiées sont majoritaires puisqu'elles représentent, en 2005, 63% des chômeurs complets indemnisés alors même que l'emploi pour ces personnes est en baisse. La question des jeunes est particulièrement préoccupante : plus d'un jeune sur trois est demandeur d'emploi. Même si cette situation est assez banale parmi les grandes villes, il y a de quoi s'affoler. **Ainsi, Bruxelles, comme d'autres grandes villes, possède un cadre particulier qui engendre des problèmes d'emplois spécifiques :**

- La recomposition de l'emploi à Bruxelles : disparition d'emplois à basse qualification et à qualification intermédiaire ;
- La pression concurrentielle très élevée à Bruxelles ;
- La délimitation administrative aux 19 communes ;
- L'exode urbain ;
- Les exigences en termes de qualification sont très élevées alors qu'une partie importante de la réserve de main-d'œuvre est faiblement qualifiée ;
- Les exigences en termes de connaissances linguistiques sont élevées pour de nombreuses fonctions, y compris pour certains postes à faible qualification comme le commerce ou l'horeca ;
- La discrimination ethnique à l'embauche alors que Bruxelles est une région multiculturelle ;
- Les facteurs démographiques : entre 1997 et 2003, les tranches d'âge les plus jeunes augmentent alors qu'elles sont les plus durement frappées par la hausse du chômage².

Venons-en maintenant à la «bonne nouvelle». Malgré tous ces chiffres plutôt tristes, il n'en reste pas moins que **Bruxelles est l'une des régions les plus riches d'Europe, quatrième au très envié baromètre des «villes d'affaires européennes»**. À elle seule, notre Région contribue pour 19,2% de la valeur ajoutée du pays. En termes de richesse produite par habitant, elle est de loin la première région du pays, ainsi le produit intérieur brut est 2,7 fois plus élevé qu'en Wallonie et 2 fois plus élevé qu'en Flandre. Avec 650 000 postes, elle est le premier bassin d'emploi belge. Cependant, cette richesse profite peu à ces habitants puisque les Bruxellois occupent seulement 299 000 postes (46%), les 353 000 postes restants vont aux navetteurs alors que seuls 50 000 Bruxellois travaillent dans les autres régions.

Un dispositif, de nombreuses réponses et une solution

Ce n'est pas parce que cette situation est assez banale qu'il ne faut pas s'activer pour lutter contre ! Depuis les années septante, des organismes se sont mis peu à peu en place pour prendre en charge la problématique du chômage des personnes peu qualifiées. Leur idée: les former afin qu'elles décrochent un emploi. Aujourd'hui, ces organismes forment le dispositif d'insertion socioprofessionnelle (OISP) qui comporte 49 associations dont les 9 Missions Locales. Ensemble, ces opérateurs offrent plus de 1 500 000 heures de formation à plus de 3 500 demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Les personnes peu qualifiées ne constituent pas une masse compacte et homogène. C'est pourquoi, les OISP offrent des formations de niveaux et de sujets différents. En pratique, le dispositif d'insertion socioprofessionnelle développe plusieurs types d'actions afin de répondre aux nombreux besoins des demandeurs d'emploi :

- L'alphabétisation s'adresse à un public qui n'est pas allé à l'école ou n'a pas assimilé les compétences de base tandis que le Français Langue étrangère (FLE) est destiné à un public scolarisé dans sa langue maternelle. Les stagiaires viennent y apprendre à parler, à écrire et à lire le français.
- La formation de base permet au public de réactiver ses compétences de base grâce à une remise à niveau généraliste combinée à une clarification d'un projet professionnel.
- La préformation prépare le public ayant un projet professionnel défini à entrer en formation ou à trouver un emploi.
- La formation qualifiante s'adresse à un public qui possède les compétences de base et qui vise directement un emploi.
- Les Ateliers de Formation par le Travail axent leur pédagogie sur la pratique et répondent ainsi à un public qui ne possède pas forcément les compétences de base et dont le projet immédiat est de trouver un emploi.

* Attachée communication et relations publiques de la FeBISP



Quel que soit le niveau de la formation, les stagiaires³ souhaitent avant tout décrocher un emploi. Afin de faciliter l'insertion professionnelle de leur public, les organismes d'insertion socioprofessionnelle construisent leur offre de formation notamment à partir des fonctions critiques relevées par les études de l'Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications : bâtiment, horeca, animation, informatique, etc.

Dans le cadre de ce dispositif, les Missions Locales ont une place particulière puisqu'elles offrent plusieurs services spécifiques :

- des actions d'orientation et de détermination professionnelle de deux types (généralistes ou ciblées sur un métier) ;
- des actions de formations pilotes ;
- des modules d'aide à la recherche d'emploi.

Elles sont chargées d'accueillir le public en leur procurant une écoute et de déterminer avec chaque personne une stratégie pour trouver un emploi.

Le public ISP est souvent confronté à une série de difficultés qui peuvent être d'ordre social, personnel ou familial. À titre d'exemple, citons l'accès aux soins, l'accès au logement ou encore la garde d'enfants. Les organismes constatent également que les conditions de vie de leur public se précarisent. Ces difficultés sont autant d'obstacles au bon déroulement du parcours d'insertion socioprofessionnelle. En effet, faire face à toutes ces épreuves en même temps est ardu et les stagiaires sont tentés d'arrêter leur formation. C'est pourquoi, pour effectuer un travail efficace, les organismes d'insertion socioprofessionnelle doivent prendre en compte la personne dans sa globalité et créer une série d'outils pédagogiques adéquats.

Selon le décret de la Commission communautaire française (CO-COF) du 27 avril 1995⁴, les organismes d'insertion socioprofessionnelle doivent «accroître les chances des demandeurs d'emploi inoccupés et peu qualifiés de trouver ou de retrouver du travail». Le décret précise que les demandeurs d'emploi visés sont ceux qui ne sont pas détenteurs du certificat d'enseignement secondaire supérieur et qui sont dans l'impossibilité de répondre aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail en raison de la faiblesse ou de l'absence de qualification professionnelle, de leur dénuement social ou du fait de discriminations.

La demande provenant de ce public est directement confrontée aux limitations budgétaires. C'est pourquoi, la demande de formation a depuis toujours amplement dépassé l'offre. Par conséquent, les organismes d'insertion socioprofessionnelle ne peuvent pas accepter toutes les personnes qui s'adressent à eux. Dans ce cadre délicat, les organismes d'insertion socioprofessionnelle ont mis en place une procédure de sélection de leurs candidats. Cette sélection brasse des critères qui dépassent ceux cités par le décret. La motivation y tient une importance capitale. Ce n'est qu'avec des personnes motivées qu'il est possible de mener à bien un travail d'insertion socioprofessionnelle convenable.

Activons-nous mais ne courrons pas dans tous les sens !

En 2004, les Régions et les Communautés décident de mettre en place «pour tous les chômeurs un droit à l'accompagnement lié à l'obligation d'y collaborer de manière active»⁵. Ce droit obligatoire se divise en deux volets : le suivi des chômeurs, du ressort de l'Office national de l'Emploi (ONEm) et l'accompagnement des chômeurs, du ressort des services publics pour l'emploi, c'est-à-dire, Actiris pour Bruxelles.

En tant que Ministre fédéral de l'Emploi du gouvernement intérimaire, Josly Piette lança et acheva l'évaluation de la politique d'activation des chômeurs sur base des rapports de l'ONEm, du VDAB, du FOREm, d'Actiris et de l'Arbeitsamt. Le Ministre fédéral de l'emploi, les Ministres régionaux et les partenaires sociaux participèrent à cette évaluation. On pouvait lire sur le site du ministère du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale que lors de la première réunion d'évaluation, tout le monde était plutôt satisfait du travail accompli.

Début 2008, la FeBISP a mené un premier recensement auprès de ses membres afin d'évaluer les impacts de cette politique sur leur travail. Un premier constat s'impose : tout le monde ne partage pas l'enthousiasme du comité d'évaluation.

Augmentation d'activité sans augmentation de personnel

Les premiers organismes à être touchés par cette politique sont certainement les Missions Locales puisqu'elles sont chargées d'accueillir les demandeurs d'emploi. Entre 2004 et 2007, certaines d'entre elles ont vu leur public doubler «Si nous ajoutons aux demandeurs d'emploi qui se sont présentés via l'ONEm (470 personnes), ceux qui nous sont envoyés par les agents d'Actiris (293 personnes), nous obtenons le chiffre de 763 personnes sur 1401, soit 54,5% du total des nouveaux inscrits. En conséquence, plus d'une personne sur deux se présente aujourd'hui à la Mission Locale en raison d'un contact préalable soit avec l'ONEm, soit avec Actiris. En parallèle, nous constatons que le nombre de nouveaux inscrits a augmenté de 61,9% depuis 2004⁶». Le taux des demandeurs d'emploi activés atteint 10 à 25% de la totalité des personnes faisant appel à eux.

Les Missions Locales ne verraient aucun inconvénient de voir leurs activités ainsi augmentées si elles avaient reçu les subsides nécessaires pour engager du personnel supplémentaire. Ce n'est pas le cas, pour l'instant aucun euro en plus pour tout le travail additionnel. Le manque de personnel nécessaire est démotivant pour le personnel et pour les demandeurs d'emploi qui ne trouvent plus de réponse totalement adéquate à leur problématique.

Résultat, la force de travail des agents est dispersée parce que non concentrée sur les personnes motivées et devient sérieusement insuffisante.

Demandeurs d'emploi sous pression

Les Missions Locales constatent l'afflux d'un nouveau type de public constitué par des personnes psychologiquement fragiles. La fracture sociale augmente la violence des rapports en général. L'activation d'un public psychologiquement fragile ne fait qu'accroître ce phénomène. Ces personnes vivent mal le fait de devoir rendre des comptes alors que personne ne s'est préoccupé de leur problème d'emploi et deviennent agressives. Les organismes ISP n'ont ni le temps ni les moyens nécessaires pour accompagner valablement ce nouveau public.

suite page 54



Chercher de l'emploi ou chercher des preuves

Le public activé demande surtout une preuve de sa venue. Cela engendre un alourdissement du travail administratif, ce qui disperse encore les forces de travail déjà insuffisantes. Un glissement s'opère : de la recherche d'emploi vers la recherche de preuve de recherche d'emploi. Glissement dont les organismes d'ISP paient les frais puisqu'ils doivent répondre à cette nouvelle demande dénuée de sens social et sans personnel supplémentaire. Ce dérapage va à l'encontre de l'objectif de l'insertion socioprofessionnelle.

Par ailleurs, les preuves requises par l'instance de contrôle sont souvent difficiles à remplir pour un public peu qualifié qui a tendance à ne pas tenir à jour, de manière formelle, les différentes démarches qu'il effectue. Il risque d'être sanctionné et d'être exclu.

Activation et vocation

Une orientation professionnelle est un travail qui demande du temps et du calme. Le public activé débarque en urgence. Il ne se sent pas libre de réfléchir sereinement à son parcours et de poser un choix réfléchi. Ce manque de temps de réflexion a de graves impacts sur le parcours d'insertion : entamer une formation qui ne convient pas seulement pour échapper au contrôle, abandonner, ne pas trouver d'emploi, être confronté à un nouvel échec, etc. En résumé, la spirale de la marginalisation guète, dont l'exclusion n'est jamais bien loin. Tout ce contre quoi l'ISP se bat quotidiennement pointe le bout du nez. Des bases posées en vitesse ne permettent pas de mener à bien un projet sur le long terme, ce que vise justement l'insertion socioprofessionnelle.

Augmentation de la demande de formation sans augmentation de l'offre

En sachant que le fait de suivre une formation protège du contrôle, de nombreux demandeurs d'emploi s'inscrivent en formation. Néanmoins, faute de subside, l'offre de formation n'a pas pu être augmentée en conséquence. Résultat, de longues listes d'attente dont certaines atteignent un an. Ce délai est démotivant pour les demandeurs d'emploi.

Malgré la sélection mise en place par les OISP, certains demandeurs d'emploi non motivés passent par les mailles du filet et se retrouvent en formation. Certains d'entre eux abandonnent, d'autres continuent. Deux attitudes qui engendrent des problèmes spécifiques.

Une fois inscrits, certains demandeurs d'emploi activés se croient à l'abri des sanctions et abandonnent la formation. Cet abandon a de graves répercussions sur eux et sur l'ISP. Au niveau individuel, le demandeur d'emploi peut être sanctionné pour ne pas avoir continué la formation. Au niveau du dispositif d'insertion socioprofessionnelle, les places sont perdues puisqu'elles ne peuvent être comblées après le début de la formation. Ce qui, au vu de l'importante demande de formation, est un gâchis.

Pour les personnes qui continuent la formation uniquement pour être à l'abri du contrôle, cette formation ne leur apportera sans doute pas les changements qu'elle apporte à une personne motivée et sera moins efficace en terme de déboucher à l'emploi. De plus, les outils pédagogiques créés par les organismes d'ISP ne sont pas adéquats à un public non motivé. Comment apprendre à quelqu'un qui ne veut pas apprendre ? Question à laquelle aucun pédagogue n'a encore trouvé de réponse.

Activation de l'exclusion ?

Les demandeurs d'emploi, et en particulier les moins qualifiés, doivent faire face à de nombreux problèmes pour trouver un emploi : garde des enfants, horaire incompatible avec une vie familiale, délais d'attente pour entrer en formation, difficulté d'équivalence des diplômes, discrimination à l'embauche, volume d'emploi insuffisant à Bruxelles pour les demandeurs d'emploi peu qualifiés, etc.

Il serait trop facile de dire que rien n'est fait pour parer à ces problèmes, au contraire, de nombreuses choses ont été mises en place pour faciliter l'accès à l'emploi pour les demandeurs d'emploi. Néanmoins, sur le terrain, ces obstacles sont vivaces.

Bien entendu, l'activation a des impacts positifs sur certaines personnes, mais il s'agit plutôt de cas isolés, c'est pourquoi les organismes d'ISP questionnent la pertinence d'activer le public le plus éloigné de l'emploi alors que les places en formation et les emplois disponibles sont insuffisants.

La politique d'activation a pour objectif «de lutter contre le chômage et en particulier de prévenir le chômage de longue durée⁷». Pour ce faire, elle propose «que soit créé, à terme, pour tous les chômeurs un droit à l'accompagnement». En contrepartie, elle impose un contrôle accru des demandeurs d'emploi qui ont «l'obligation d'y collaborer de manière active⁸».

La politique d'activation veut aider les demandeurs d'emploi à trouver de l'emploi, mais en donne-t-elle les moyens à ceux et celles qui luttent pour cette cause ?

À ce jour, la réponse est sans appel : non. Sans se donner les moyens de sa politique, l'activation se borne à vérifier la collaboration active ou non du demandeur d'emploi. Sans augmentation des subsides, sans possibilité additionnelle d'accompagnement, sans augmentation de l'offre de formation, la politique d'activation se limite au volet «contrôle» alors que l'accompagnement est loin d'être devenu un droit.

Les obstacles contre lesquels les demandeurs d'emploi doivent faire face sont écrasants, il serait sans doute plus efficace en termes d'emploi de travailler à les lever plutôt qu'à activer des personnes pour lesquelles le manque d'emploi est criant.

-
- 1 In «Indicateurs statistique de la Région de Bruxelles-Capitale, Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale», Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse, édition Iris, 2006
 - 2 In «Analyse de la situation socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale. Contribution de l'Observatoire bruxellois du Marché du Travail et des Qualifications au Contrat d'économie et d'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale», Observatoire bruxellois du Marché du Travail et des Qualifications, décembre 2004
 - 3 Le terme «stagiaire» désigne ici un demandeur d'emploi en formation d'insertion socioprofessionnelle
 - 4 Disponible sur le site de la FeBISP : www.febisp.be
 - 5 Accord de coopération entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés relatif à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs du 30 avril 2004
 - 6 In «Rapport d'activité 2007» de la Mission Locale de Molenbeek
 - 7 Accord de coopération du 30 avril 2004
 - 8 Accord de coopération du 30 avril 2004



LA RESPONSABILISATION DU PATIENT

Questions économiques et philosophiques

Comment passer d'une version réifiée de la responsabilisation à une responsabilisation qui autonomise l'individu.

«L'extrême inégalité dans la manière de vivre, l'excès d'oisiveté dans les uns, l'excès de travail dans les autres, la facilité d'irriter et de satisfaire nos appétits et notre sensualité, les aliments trop recherchés des riches, qui les nourrissent de sucres échauffants et les accablent d'indigestions, la mauvaise nourriture des pauvres, dont ils manquent même le plus souvent, et dont le défaut les porte à surcharger avidement leur estomac dans l'occasion, les veilles, les excès de toute espèce, les transports immodérés de toutes les passions, les fatigues, et l'épuisement d'esprit, les chagrins, et les peines sans nombre qu'on éprouve dans tous les états, et dont les âmes sont perpétuellement rongées. Voilà les funestes garants que la plupart de nos maux sont notre propre ouvrage, et que nous les aurions presque tous évités, en conservant la manière de vivre simple, uniforme, et solitaire qui nous était prescrite par la nature.»

Voilà comment Jean-Jacques Rousseau, au milieu du dix-huitième siècle, percevait la 'responsabilité' des hommes à l'égard de leur état de santé ⁽¹⁾.

Nous proposons au lecteur un parcours initiatique aux concepts de la responsabilisation. Nous percevons en effets plusieurs concepts de ce processus et non seulement plusieurs formes d'un même phénomène qui semble de mieux en mieux intégré même par celles et ceux qui en sont victimes ou en seront victimes, mais s'ils ne le savent pas encore ... A nous de réinventer les manières d'en faire un processus qui grandit l'individu!

* *Economiste de la santé. Expert auprès du KCE et professeur de politique de santé à l'Institut Cardijn, l'auteur s'exprime en son nom personnel.*





1/ Précisions terminologiques

Dans le texte qui suit nous entendrons par 'responsabilisation' le processus par lequel l'Etat fait porter à un individu une certaine 'responsabilité'. Il s'agira donc de mesures proposées ou appliquées par l'autorité publique². Ces mesures auront pour cadre principal le secteur de l'assurance maladie, toutefois, nous serons amenés à élargir le champ de réflexion à la santé, résultat multifactoriel dont les déterminants sont notamment génétiques, économiques ou sociaux. La définition de notre concept central de 'responsabilité' nous la puisons dans le terrain législatif et réglementaire des systèmes de soins de santé. **La 'responsabilité' qui sous-tend les mesures prises dans le secteur des soins de santé est une 'responsabilité' comptable au sens où elle consiste essentiellement à faire supporter une partie de la facture des soins au patient (introduction de nouveaux tickets modérateurs, remboursements, limitation aux remboursements, prix de références ...).** C'est précisément en raison de ce caractère restrictif de son acception, que nous plaçons entre guillemets un substantif qui en fait devrait signifier, pour le domaine qui nous concerne, être ou devenir acteur de sa santé. Alors que la 'responsabilité' qui fait l'objet de notre étude vise à faire prendre en charge au patient une part plus importante des dépenses publiques de santé.

Être 'redevable', être 'comptable de' ou 'rendre des comptes', sont des expressions synonymiques de la 'responsabilité' individuelle du patient. Ces mesures sont en outre le complément de la part que chaque citoyen verse au titre du financement de la sécurité sociale en partie en fonction de ses capacités contributives³. On peut donc considérer la 'responsabilité' individuelle financière comme un complément au financement que l'on désire alléger pour des raisons de compétitivité au sein d'une économie globalisée. **Implicitement, cette 'responsabilité' est une sorte de signal envoyé par l'autorité publique pour signifier au patient que sa contribution au financement ne constitue pas un 'droit de tirage' sur le système de soins. 'Responsabiliser' financièrement c'est donc, aussi, conscientiser le patient aux coûts des soins de santé.** En responsabilisant le patient rétrospectivement au moment de payer les soins dont il a bénéficié, on espère que la perspective d'intervenir financièrement va l'amener à modérer sa consommation de soins. C'est précisément ce que traduit l'expression 'ticket modérateur' dont le paiement potentiel relève d'une 'responsabilité' prospective. 'Responsabiliser' consiste donc à 'faire payer' pour réduire la facture publique des soins et à conscientiser aux coûts générés par les pathologies pour faire réfléchir le patient avant qu'il ne consomme des soins.

2/ De quoi la responsabilisation est-elle le signe ou pourquoi la combattre ?

Le parcours que nous proposons trouve ses origines dans un constat d'une rigueur mathématique : la 'responsabilité' financière exigée des patients n'est qu'une forme implicite de privatisation d'une partie des dépenses publiques de santé. En effet, chaque euro qui n'est plus couvert par l'assurance maladie l'est, de facto, par l'individu privé. **On retombe ainsi progressivement dans un temps pré-protection sociale où la propriété privée constituait la seule couverture sociale contre les aléas de l'existence** ⁽³⁾.

2/1 La 'responsabilisation' mode de privatisation implicite

Conscient des apories de la posture qui consiste à caractériser l'intervention publique d'inefficace et à croire que la gestion privée est parée de toutes les vertus, nous percevons dans la mise en œuvre de ce concept, les possibilités d'expansion de cette 'responsabilisation' qui n'est finalement qu'un paternalisme pervers par l'économie. Au vu des performances du système de soins américain, l'on peut être amené à s'interroger sur l'efficacité de la 'responsabilisation'. Plus de 60 % des dépenses de santé sont privatisées et, alors que globalement les dépenses totales de santé représentent 16 % du PIB américain, plus de 48 millions de personnes, c'est-à-dire 15 % de la population, ne disposent d'aucune assurance maladie. En Belgique, environ 21 % des dépenses totales de santé sont à charge du patient. Une proportion qui peut paraître acceptable globalement mais qui doit être analysée à la lueur de la forte concentration des soins et du glissement de la couverture obligatoire vers les diverses formes de réassurances ⁴. Il nous semble que la perspective de la privatisation d'un secteur aussi sensible que celui des soins de santé peut certainement justifier une analyse des effets de la 'responsabilisation'. Toutefois, le phénomène risque de ne pas se limiter à un transfert financier. En effet, les discours et écrits quittent le domaine de la 'responsabilité' linéaire et s'orientent dorénavant vers un ciblage des mesures de 'responsabilisation' en fonction de critères liés au patient ^{(4)-(10) 5}.

On peut ainsi distinguer cinq axes qui sont considérés comme autant de dysfonctionnements sanitaires ou d'excès de consommation médicale. Le style de vie dont on a tendance à stigmatiser la consommation d'alcool, de tabac, de nourriture trop riche ou la vie sédentaire, en constitue un **premier axe** ⁶. Les risques encourus par la pratique de certains sports ou la conduite de véhicules sans porter la ceinture de sécurité représentent un **deuxième axe** de vie déviante. Comme **troisième axe**, on peut citer le manque de prévention par le refus tacite ou explicite de participer à des campagnes de dépistage ou de vaccination, ce qui est de plus en plus considéré comme un comportement irresponsable au regard de nos obligations à l'égard de notre santé ou de la collectivité. Une fois atteint par la maladie à un stade peu sévère, le manque de soins de première ligne s'apparente à la mauvaise gestion de notre capital santé, surtout dans un environnement où le système médical est considéré comme accessible à tous, c'est un **quatrième axe**. Enfin, déjà responsable de n'avoir pas adopté tous ces comportements qui auraient pu lui éviter une pathologie d'une certaine sévérité, **le patient peut encore se rendre responsable d'un manque de compliance à l'égard d'un traitement en n'appliquant pas les règles dont l'observance est nécessaire pour optimiser les probabilités de guérison ou de rémission**. La réflexion évolue progressivement entre les effets des incitants ⁽¹²⁾, principalement financiers, et les autres techniques qui sont ou pourraient être mises en œuvre afin de modifier le comportement de l'individu consommateur de biens collectifs ⁽¹³⁾.

2/2 La 'responsabilisation' entre équité et méritocratie

Si la 'responsabilisation' financière linéaire poursuit essentiellement des objectifs comptables, la forme qu'elle peut prendre lorsqu'elle se décline différemment en fonction du comportement incriminé peut trouver une justification en termes d'équité ou de méritocratie, les deux pouvant être associés. A l'instar de Roemer, on peut imaginer un mécanisme qui, au nom de l'équité, permet à tous les individus qui fournissent un même degré d'effort, d'atteindre le même résultat en termes de santé ⁷. L'effort fourni est donc la clef pour mériter le résultat. Toutefois, une procédure comme celle de Roemer peut apparaître rassurante car elle tient compte des circonstances de vie et de l'environnement dans lequel l'individu évolue. En d'autres termes, l'égalisation des résultats vise à gommer les effets de tous ces déterminants qui ne sont pas sous le contrôle de l'individu. Il subsiste toutefois une zone d'ombre considérable dans cette approche, certes sophistiquée, mais aussi caractérisée par une exigence de justice sociale. **Quels sont les déterminants hors contrôle de la volonté de l'individu et quels sont ceux qui sont l'objet de ses choix rationnellement délibérés ?** Un très récent document émanant de l'OCDE illustre de manière lumineuse le glissement sémantique symptomatique d'une forme particulière de réponse à cette question. Consacré à une approche économique de la prévention des maladies chroniques liées au style de vie, ce document est parsemé d'expressions prouvant que le style de vie est, pour les auteurs, une question de choix personnel ^{8 (15)}. Toutefois, c'est également au nom de l'équité que l'Organisation Mondiale de la Santé considère que le financement des soins doit être d'une part, fondé sur les capacités contributives définies comme le revenu disponible après paiement des consommations essentielles et, d'autre part, ne pas être le reflet de l'usage des biens et services médicaux ou des risques de santé ^{(16) 9}.

suite page 58 



L'OMS considère formellement que l'équité est maximale si la part du revenu disponible consacrée aux soins de santé est la même pour tous les ménages^{(17),10}

Si l'équité ne se définit pas de manière univoque et si, comme chez Roemer, elle peut mettre un voile extrêmement léger sur la méritocratie, certains auteurs sont beaucoup plus explicites. En Allemagne, un conseil consultatif remettait un rapport en 1994 dans lequel il se prononçait en faveur de l'application d'un principe méritocratique afin d'exclure du panier de base des prestations dont les individus auraient pu se passer en adoptant un comportement 'responsable'^{(20),(21)}. L'avis du Cerfa (Comité d'études des relations franco-allemandes) à propos de la réforme du système de soins de santé en Allemagne est tout aussi explicite. Ses auteurs reprochent au système actuel son manque 'd'incitations à recourir aux soins de santé dans un esprit de responsabilité' ainsi que 'l'absence de prise en compte des coûts de ces soins' (Lange, 2006, p.2)⁽²²⁾. Ils insistent également sur le fait que l'égalité des chances et la justice méritocratique sont en accord avec le principe de subsidiarité et qu'elle promeuvent l'indépendance et la prévoyance de chacun tout en déchargeant l'Etat de missions «dépassées» et d'une bureaucratie foisonnante (Lange, op. cit. p. 6).

'Responsabiliser' le patient semble donc relever d'une approche de gestion budgétaire des systèmes de soins et donc d'un 'simple' report de la charge financière vers le patient, une forme de privatisation implicite d'un bien jusque là collectif mais confronté aux contraintes de la globalisation de l'économie et de la finance⁽²³⁾. Une 'responsabilisation' au travers du coût des prestations qui ne serait qu'une version d'une 'responsabilisation' au travers des cotisations ou primes d'assurances⁽²⁴⁾.

2/3 La 'responsabilisation', renforcement ou conséquence de rapports sociaux réifiés

La privatisation sous l'appellation 'responsabilisation' est à l'œuvre dans la plupart des systèmes de soins de santé et la méritocratie tente de s'y installer au nom de l'équité, il est possible, c'est notre hypothèse, que cette 'responsabilisation' prenne les traits d'une 'responsabilisation' accusatrice et culpabilisante quand elle quitte le rapport entre l'autorité et l'individu pour s'insinuer dans la relation entre les individus.

L'exemple nous vient à nouveau des Etats-Unis où les primes d'assurances santé connaissent des hausses tellement substantielles que les employeurs et employés renoncent à les payer avec les risques que l'on sait. Parfois, certains employeurs décident d'afficher les coûts de santé dont les employés ont été responsables au cours du mois écoulé.

Comme la relation entre hausse de coûts et hausse du montant des primes est très étroite et rapide dans un système d'assurances privées totalement libéralisé, les employés en bonne santé sont tentés de porter un regard accusateur vers ceux qui, par leur comportement, ont généré ces coûts prohibitifs.

Nous nous proposons d'analyser cette question du rôle que joue cette 'responsabilisation' au sein de la société. Est-elle une des manifestations des rapports sociaux où autrui est chosifié ou, prend-t-elle part activement à une réification de la société dénoncée par Georg Lukacs au début du vingtième siècle mais qui reste, selon nous, une des caractéristiques de notre société.



Lukacs (...) s'interroge sur le processus par lequel le trafic marchand et ses conséquences structurelles sont capables d'influencer toute la vie, extérieure comme intérieure, de la société.

3/ Soubassements conceptuels pour fonder une version non réifiée de la responsabilisation

La thèse que nous défendons vise à montrer que les objectifs et les modes de 'responsabilisation' que nous venons d'énoncer sont liés à la nature réifiée des relations sociétales. Elle vise également à dépasser cette démonstration pour réfléchir aux conditions de développement d'une responsabilisation qui autonomise l'individu. Nous nous proposons donc de commencer par une approche conceptuelle de la réification en présentant la critique que Axel Honneth formule à l'égard de la version de Georg Lukacs. Cette démarche nous amènera à approfondir la pensée de Honneth à propos des concepts de connaissance et de reconnaissance dont nous vérifierons dans une partie prospective, si ils sont de nature à retourner la conception réifiée de la 'responsabilisation'¹¹.

3/1 L'homme réifiant chez Lukacs : une seconde nature neutre, distanciée et rationnelle produit de l'expansion de la sphère marchande

Lukacs se fonde sur l'analyse marxiste et s'interroge sur le processus par lequel le trafic marchand et ses conséquences structurelles sont capables d'influencer toute la vie, extérieure comme intérieure, de la société (Lukacs, 1922, p.90⁽²⁵⁾).

Selon lui, la réification par laquelle 'une relation entre personnes prend le caractère d'une chose' (ibidem), n'acquiert une signification décisive que parce que la marchandise devient une catégorie universelle de l'être social total. Une signification décisive tant pour l'évolution objective de la société que pour l'attitude des hommes à son égard, pour la soumission de leur conscience aux formes dans lesquelles cette réification s'exprime, pour les tentatives faites pour comprendre ce processus ou pour se dresser contre ses effets destructeurs, pour se libérer de la servitude de la «seconde nature» ainsi surgie (op. cit. p. 92).

La réification est donc une seconde nature de l'homme, elle se développe sous la contrainte de l'expansion de la sphère marchande, et exige de chaque sujet de se comporter en observateur neutre, distancié, calculateur, rationnel et dépourvu d'émotions. Grâce à la socialisation, elle devient une habitude déterminant les conduites individuelles dans toutes les dimensions de la vie quotidienne (Honneth, 2007, p27)⁽²⁶⁾.

Le fait que Lukacs considère la réification comme une seconde nature de l'homme revêt un caractère fondamental dans le sens où elle ne peut être conçue comme une conduite immorale, il s'agit au contraire d'un fait social¹². Toutefois, selon Honneth, la position de Lukacs présente tout de même un aspect normatif car il lui faut montrer que la réification est une pratique humaine distordue à l'égard d'une pratique humaine authentique.

Et la réponse de Lukacs, en termes de formulations de nature idéalistes, n'apparaît pas très claire aux yeux de Honneth sauf lorsqu'il définit le modèle non réifié de référence comme une attitude intersubjective (Honneth, 2007, p.30). Il écrit en effet que 'la nature est l'être humain authentique, l'essence vraie de l'homme libérée des formes sociales fausses et mécanisantes, l'homme en tant que totalité achevée, qui a surmonté ou surmonte intérieurement la scission entre théorie et praxis, entre raison et sensibilité, entre forme et matière' (Lukacs, 1922, p. 136⁽²⁵⁾). Il reste que le rôle que Lukacs fait jouer à l'échange comme unique transformateur des conduites constitue pour Honneth une difficulté pour expliquer notamment que dans des sociétés très différenciées, un comportement stratégique s'impose pour des raisons d'efficacité. Une autre difficulté majeure de l'exposé de Lukacs consiste à ne pas déterminer si la posture de réification a éliminé ou non tous les éléments propres à une pratique vraie, participante et engagée (Honneth, op. cit. p. 37).

3/2 La reconnaissance : mode de relation au monde précédant toutes les autres attitudes et fondé sur une préoccupation existentielle

Honneth suggère alors que Lukacs pourrait, comme Heidegger, admettre que la posture de réification ne constitue pas une fausse pratique mais plutôt une fausse interprétation de la pratique humaine, une sorte de voile derrière lequel se cache un mode d'existence humaine factuellement et réellement vécu (Honneth, op. cit. p. 38). Il propose alors un parallélisme entre le concept de 'soui' chez Heidegger, la 'pratique participante' chez Lukacs et 'l'engagement pratique' de Dewey précisément en tant que rapport pratique au monde. Honneth propose ainsi de substituer à ces modes de rapport aux autres et au monde, caractérisant ce que l'on pourrait appeler la 'véritable' nature humaine, le concept de reconnaissance. Il dépasse même cette substitution pour faire de la reconnaissance le mode de relation au monde qui précède toutes les autres attitudes, un mode de relation où l'on endosse rationnellement la perspective d'autrui et qui se fonde sur une préoccupation existentielle.

Honneth démontre la pertinence de sa thèse en s'appuyant sur des développements qui relèvent de la psychologie et de la communication langagière, domaines où l'identification émotionnelle à l'autre et la sympathie pour l'autre, c'est-à-dire des moments de reconnaissance, s'avèrent être des présupposés à la connaissance, où la participation au monde possède la primauté sur une approche neutre des autres personnes¹³. Après ce détour par la reconnaissance, Honneth approfondit sa critique du concept de réification de Lukacs. Le reproche majeur qu'il fait alors à Lukacs, c'est l'identification à laquelle il se livre entre réification et objectivation, ce qui ôte toute valeur à l'objectivité dans le processus de développement social¹⁴.

suite page 60 

VENIRS • O

OU

La thèse que nous défendons vise à montrer que les objectifs et les modes de ‘responsabilisation’ que nous venons d’énoncer sont liés à la nature réifiée des relations sociétales. Elle vise également à dépasser cette démonstration pour réfléchir aux conditions de développement d’une responsabilisation qui autonomise l’individu.



3/3 L’oubli comme clé de la redéfinition de la réification par Axel Honneth

Donc, selon Honneth, Lukacs oppose de manière simpliste chaque forme d’observation détachée à la reconnaissance préalable. Pour Honneth, cette neutralisation de la participation engagée peut s’avérer fonctionnelle et il faut plutôt chercher vers les formes de connaissance pour lesquelles s’est perdue toute trace de reconnaissance préalable (Honneth, op. cit. pp 77-78).

Honneth nommera donc ‘réification’ cette forme d’affranchissement, d’oubli¹⁵ de la reconnaissance qui nous fait perdre notre aptitude à comprendre le comportement des autres qui sont autant d’invitations à avoir à leur égard une action participative. Un oubli consécutif à une fixation exacerbée sur l’objectif à atteindre ou résultat d’un préjugé ou d’un stéréotype¹⁶. A l’instar de Lukacs, Honneth considère que l’oubli de la reconnaissance peut s’appliquer à soi-même, lorsqu’on fait l’expérience de ses propres sentiments et de ses propres désirs comme on le ferait de choses, on peut alors parler d’autoréification.

On pourra alors parler de reconnaissance préalable à l’égard de soi-même lorsque nous nous rapportons à nous-mêmes en considérant que nos propres sentiments et désirs comme quelque chose qui présente le mérite d’être formulé¹⁷.



3/4 Les rapports marchands : unique source de la réification ?

Honneth termine sa critique de l'analyse de Lukacs en contestant la thèse selon laquelle les trois formes de réification – intersubjective, objective et subjective – sont dues à une cause unique, la généralisation des échanges marchands. Il souligne d'abord l'erreur qui consiste à poser une équivalence entre dépersonnalisation et réification.

La dépersonnalisation est la conséquence des échanges marchands qui exigent toutefois que l'autre conserve des propriétés caractéristiques, une donnée préalable oubliée dans le cas de la réification. Il conteste également l'unité des trois formes de réification chez Lukacs, pour Honneth aucune n'entraîne nécessairement les autres. Il en va de même de la forme totalisante que Lukacs prête à la réification.

Une position qualifiée d'arbitraire par Honneth tant elle est postulée sans la moindre esquisse de raisonnement qui expliciterait une telle 'colonisation'. De manière corollaire, Honneth s'étonne que Lukacs ait fait l'impasse sur les autres facteurs de réification tels que les convictions idéologiques, le racisme ou le trafic des êtres humains sous toutes ses formes qui déshumanisent des groupes entiers de personnes.

L'ensemble des critiques ainsi formulées montre que l'analyse de Lukacs ne fournit qu'une analyse orientée en fonction du statut que les échanges marchands y reçoivent et qu'elle ne peut donc offrir une théorie à la fois globale et différenciée¹⁸.

3/5 Quelques éléments d'étiologie sociale de la réification

Comme nous l'avons évoqué précédemment, Honneth identifie deux causes de la réification : soit les individus participent à une pratique sociale qui les amène à considérer comme fin en elle-même l'observation d'autrui, perdant ainsi toute conscience d'une relation sociale préalable. Soit, les individus se laissent conduire par un système de convictions qui les contraint à dénier la reconnaissance originelle dont l'autre bénéficiait. On peut parler, dans ce second cas, de système de convictions réifiant. Honneth estime que dans le premier cas, on peut arguer du fait que les rapports marchands, incriminés par Lukacs, sont réglementés par le droit et que l'application de ce dernier peut remplir une fonction protectrice à l'égard de la réification. Toutefois, l'évolution des dernières années dans le domaine du droit du travail ou dans celui de la recherche génétique peuvent donner à penser que les fonctions protectrices des lois et règlements peuvent être remises en question.

Dans le cas des systèmes de convictions, l'intervention de la pratique sociale peut s'effectuer au travers de 'typifications réifiantes' déterminant des groupes de personnes auxquelles on refuserait l'antériorité de la reconnaissance¹⁹. Toutefois, dans ce cas, Honneth éprouve des difficultés à expliquer comment de 'simples' représentations mentales pourraient être à l'origine d'une attitude réifiante à l'égard de groupes entiers. Il suggère alors l'interaction entre la pratique de distanciation et la confirmation cognitive des typifications. Enfin, Honneth s'interroge sur le type de pratiques sociales susceptibles de générer l'autoréification. **A titre exemplatif et non empirique, il cite les entretiens d'embauche, le coaching et les rencontres sur internet pour lesquels la personne se doit 'd'oublier' ce qu'elle est pour rencontrer les critères d'une autoreprésentation efficace.**

suite page 62

4/ Vers une responsabilisation qui autonomise l'individu

En présentant les formes de 'responsabilisation individuelle' des patients, nous avons essentiellement mis l'accent sur ses objectifs budgétaires et financiers. En prenant de telles mesures, on peut également viser une modification du comportement de l'individu, de son style de vie afin qu'il préserve son capital santé. En évoquant cette fonctionnalité des mesures de 'responsabilisation', on entre progressivement dans un autre champ d'intervention qui est celui de l'autonomisation de l'individu, celui où il peut devenir réellement responsable de son chemin de vie et, en particulier, de sa santé. Il s'agit évidemment d'une démarche qui ignore le 'court-termisme' et qui privilégie l'éducation, la formation, la prévention dont les effets ne se font sentir qu'à moyen terme et qui exigent d'être déclinées en respectant les spécificités de chacun ou du moins de groupes bien déterminés. Toutefois, avant d'en arriver à cette version autonomisante de la responsabilisation, nous nous proposons d'analyser le phénomène de 'responsabilisation financière' au travers du concept de réification et de vérifier si la reconnaissance peut jouer un rôle dans le retournement de responsabilité du patient. Nous partons ainsi du constat d'une procédure qui s'apparente à la privatisation lorsqu'il concerne les rapports institution - individu, qui peut évoluer vers un processus culpabilisant lorsqu'il s'établit entre les individus pour aboutir à un processus autonomisant de l'individu.

Nous proposons une démarche en deux temps : premier temps, analyser si la réification au sens de Honneth peut être considérée comme une cause de la 'responsabilisation' et si, une fois assimilée par la société, la 'responsabilisation' peut à son tour nourrir la réification. **Deuxième temps**, proposer une démarche qui soit susceptible de retourner le processus de 'responsabilisation' réifié ou réifiant pour faire surgir une nouvelle relation entre les institutions et l'individu, entre les individus et au sein de la relation de l'individu avec lui - même.

A la différence de Lukacs et Honneth, nous n'aborderons pas le rapport individu - objet mais nous ajouterons une dimension, celle des rapports réifiants entre les institutions et l'individu. Autre point de discussion par rapport aux concepts présentés plus haut, nous nuancerons la position de Honneth à propos du caractère unitaire de la réification chez Lukacs. Nous défendrons une position intermédiaire qui consiste à considérer les relations d'enchaînement et de concomitance entre les différentes formes de réification et de 'responsabilisation' sans pour cela en faire un système.

4/1 La 'responsabilisation' financière individuelle comme conséquence de l'expansion de la marchandisation

Bien que nous admettions la pertinence de la critique de Honneth à l'égard de la réification Lukacsienne, nous souhaitons commencer notre réflexion par souligner l'importance de la marchandisation pour la genèse du processus de 'responsabilisation'. Si nous nous intéressons à ce mode de relation marchande, car il y a bien une forme de relation dans l'échange, c'est moins pour le rôle directement réifiant qu'il jouerait et que Honneth a brillamment contesté que pour les effets indirects qui l'accompagnent. Il relève du lieu commun de dire que l'économie est globalisée, il est tout aussi évident que cette globalisation nous impose d'être concurrentiel, il est toutefois moins clair de s'entendre sur les manières de le devenir ou de le rester. La pression concurrentielle est devenue un argument, dont nous ne discuterons pas ici la pertinence, en faveur de dérèglementations, de dérégulations, de réductions du coût du travail et de réductions d'impôts. Comme le soulignait le prix Nobel d'économie, Milton Friedman, sous la forme d'une équivalence, «Baisse d'impôts = gouvernement modeste», les réductions de recettes doivent s'accompagner d'une réduction des dépenses dans un contexte où les déficits budgétaires sont contraints voire proscrits⁽²⁷⁾.

Comme nous l'avons déjà souligné, la forme de 'responsabilisation' qui consiste à faire glisser une partie du coût des soins de santé vers le patient n'est qu'une privatisation implicite et qui est la conséquence, non seulement de la marchandisation, mais des possibilités d'enrichissement qu'elle a offertes. Cette interprétation limitative de la 'responsabilisation' est confirmée par la substance des critiques qu'elle suscite et qui relève essentiellement du caractère croissant des difficultés d'accès financier aux soins. C'est d'ailleurs à ce titre que des mesures de corrections sociales sont prises, afin que les plus démunis ne subissent pas les effets modérateurs et conscientisant des interventions personnelles demandées aux patients²⁰. Il apparaît clairement que cette 'responsabilisation' n'en pas vraiment une et que ce transfert de 'charge' n'est en fait qu'un mode de financement fondé sur les consommations effectives qui complète et se substitue au financement principal fondé sur les capacités contributives. Cela ne signifie pas qu'il ne pose pas des problèmes de justice distributive mais nous souhaitons précisément sortir de ces débats qui ont alimentés l'essentiel des conflits sociaux et politiques des dernières décennies pour nous inscrire dans une problématique qui semble nouvelle, celle de la reconnaissance.



4/2 La réification honnethienne, source de 'responsabilisation' intersubjective suite au retournement du primat de la reconnaissance sur la connaissance

La 'responsabilisation - participation' financière des patients aux coûts des soins de santé est essentiellement linéaire au sens où elle n'est pas directement différenciée sur base du profil de risques de l'assuré. Elle est à présent intégrée dans tous les systèmes de soins mais connaît une évolution qui accentue l'aspect financièrement contraignant qu'elle représente suite à l'introduction des différentes formes de franchises. Toutefois, le 'moment' qui nous intéresse particulièrement est celui qui a vu apparaître les tentatives d'implémentation, ou du moins les propositions, de 'responsabiliser' le patient sur base de son implication dans l'évolution de son état de santé. Ce moment est lié d'une part à la pression exercée par les taux de croissance importants des dépenses de santé sur les choix à effectuer dans les assurances obligatoires²¹ et d'autre part, à la croissance des cas de mortalité dus à des pathologies dont les découvertes scientifiques semblaient attester qu'elles étaient, au moins partiellement, dues aux spécificités du mode de vie contemporain²². Une option qui n'étonne pas lorsqu'elle touche le monde de l'assurance privée mais qui est de nature à pervertir les règles de l'assurance collective et donc solidaire. Les résultats d'enquêtes relatives aux critères de choix en soins de santé²³ et une certaine expérience personnelle nous ont amené à identifier l'avènement d'un phénomène social qui, si il n'est pas neuf, s'exprime de manière nouvelle. Nous sommes en effet témoin d'une nouvelle forme de réification qui nous semble liée à un déni de reconnaissance. Rappelons que Axel Honneth lui octroie le primat sur la connaissance mais il nous semble précisément que la forme de réification qui est à l'œuvre ici est le retournement de ce primat. Cette attitude qui consiste à intégrer comme 'connaissance' les associations, souvent confondues avec des liens de causalité, entre modes de vie et pathologies s'insinue progressivement entre les individus. Nous sommes alors, toutes et tous, tentés de poser un regard 'subjectif' sur nous-même alors que nous réservons un regard 'objectif' aux autres.

'Sujet' d'une méprise à notre égard, nous percevant soit auteur de notre bonne santé soit victime de notre mauvaise santé, nous serions 'sujet' d'un mépris à l'égard de l'autre dont la mauvaise santé ne pourrait être que la conséquence d'un comportement sanitaire incorrect. **Le mépris c'est l'inverse de la reconnaissance, il résulterait du primat de la connaissance, partielle certes voire erronée, mais tenue pour vraie car nous confortant dans notre bonne opinion de nous-même.**

4/3 Quand la 'responsabilisation' alimente la réification

Notre thèse consiste donc à voir dans les processus de déni de la reconnaissance, une condition d'expansion du phénomène social de 'responsabilisation'. Il est social car il ne concerne pas uniquement le rapport entre deux personnes, il s'inscrit véritablement dans l'ensemble des interactions entre les institutions et les individus et comme mode d'évaluation, voire de jugement entre individus. Dans un stade 'pré - institutionnel' ou 'pré - réglementaire', c'est-à-dire avant que ce processus ne soit concrètement appliqué aux sein des systèmes collectifs (soins de santé, assurances chômage, enseignement ...), nous sommes amenés à voir chez l'autre un acteur potentiel de dysfonctionnement collectif, sa mauvaise santé pouvant générer des coûts

qui seront imputables à tous aussi longtemps que sa 'responsabilité' ne sera pas reconnue par l'institution tout comme, nous-même l'avons déjà reconnue. L'autre est véritablement un objet d'évaluation de l'incurie budgétaire, c'est le moment réifiant de la 'responsabilisation'. Dans la lignée des travaux de Hegel au début du dix-neuvième siècle, Lazzeri et Caillé proposent de distinguer trois grands registres de la reconnaissance : celui de la compétence, celui de l'appartenance et celui de l'amour. Après un développement qui leur permet de mettre en évidence l'importance de l'estime de soi qui 'n'est pas seulement liée au développement des capacités, mais aussi au fait que celles-ci enveloppent une satisfaction qui dépend de leur approbation sociale. Il en découle que l'agent cherche aussi à développer ses capacités en vue d'obtenir ce type d'approbation'⁽³²⁾. Cette référence à la logique de la reconnaissance fondée sur les compétences nous permet de confirmer notre intuition selon laquelle la 'responsabilisation' peut aussi nourrir la réification. Nous voyons à l'œuvre de la 'responsabilisation' le regard de l'autre à l'égard de l'expression visible de notre état de santé, ce regard qui 'blâme', 'juge' et 'accuse' et qui anéantit l'espoir de voir reconnues nos capacités dont l'expression est moins directement visible et dont les réalisations qui en dépendent ne pourront faire l'objet d'aucune approbation d'autrui.

4/4 La reconnaissance comme surgissement de la responsabilisation autonomisante

Avant d'envisager comment cette 'responsabilisation' successivement réifiée et réifiante peut se retourner, sous l'effet de la reconnaissance, en une responsabilisation véritable par laquelle l'individu se ressaisit et (re)prend le pouvoir sur sa santé et donc la capacité 'd'empowerment' qui lui permet de poser les choix adéquats, nous souhaitons faire un détour vers la 'responsabilité' des autres acteurs de santé. Il y aurait beaucoup à dire sur l'influence du secteur agro-alimentaire ou sur le lobbying pharmaceutique, toutefois nous nous tournerons vers d'autres intervenants pour lesquels nous disposons de données et de techniques statistiques et économétriques qui permettent de vérifier l'hypothèse de demande induite par l'offre. La revue systématique de la littérature que nous avons effectuée nous a permis de confirmer l'existence, dans certaines circonstances spécifiques, d'un comportement d'induction de la demande de soins par l'offre⁽³³⁾. **En ce qui concerne la 'responsabilisation' financière du patient, on doit alors admettre la possibilité que le report de coûts sur les malades peut manquer d'efficacité si l'objectif poursuivi est essentiellement budgétaire et si d'autres acteurs peuvent porter la 'responsabilité', au moins partielle, des actes et donc des dépenses.**

suite page 64 





Nous avons identifié le rôle joué par le déni de reconnaissance dans l'avènement et l'expansion du processus de 'responsabilisation' dont nous pensons qu'il n'est pas encore parvenu à son apogée, les règles d'application dans les compagnies d'assurances privées sont à cet égard un indicateur pertinent du champ des possibles en la matière²⁴. C'est par un mouvement inverse que nous pourrions progressivement sortir de ce mode de réification. Nous ne pouvons évidemment nous contenter de propos incantatoires ou de réglementations coercitives ou financièrement incitatives. Si, comme nous l'avons souligné, la connaissance joue effectivement un rôle dans le mépris à l'égard des autres, notamment des malades, nous pouvons imaginer qu'elle peut également être utilisée pour combattre la méprise à l'égard de nous-même dont on peut dire que nous sommes victimes et qui nous entraîne dans une posture méprisante à l'égard de ceux qui portent les traces de la maladie car 'on ne se trompe pas sur soi sans se tromper sur les autres et sur la nature de la relation que nous avons avec eux' (Ricoeur, 2004, p. 393)³⁵. Nous pensons que l'approfondissement des connaissances relatives aux relations causales ainsi que leur caractère itératif, au sens où une cause est toujours la conséquence d'une autre cause qui lui est antérieure, peut changer le regard que nous portons sur nous-même et sur les autres. **En tenant compte, au moyen d'études scientifiques fondées sur l'évidence, des multiples déterminants de la santé (revenu, éducation, profession, environnement, habitat, style de vie, hérédité ...), nous devrions être 'capables' d'analyser notre chemin de vie à la lueur des interactions qui l'ont parcouru. L'exercice permettrait tout autant d'expliquer le mauvais que le bon état de santé, dans ce second cas, notre mérite pourrait nous apparaître bien pâle.** Cet effort d'objectivation des connaissances, déjà à l'œuvre, combiné à une transmission de ses résultats à tous les publics par des voies adéquates, permettrait de contrecarrer les effets de la méprise et donc, par voie de conséquence, nous permettrait de reconnaître autrui.

Le changement du regard culpabilisant vers le regard empathique ou compatissant n'est toutefois qu'une étape. Il faut encore que de manière très pratique, des messages et actes de promotion de la santé et de prévention soient adressés et menés en respectant les spécificités des publics auxquels ils sont destinés.

L'empowerment du patient ne pourra être obtenu sans, d'une part, ce retour à la reconnaissance à laquelle chacun aspire et d'autre part, sans une adaptation de la promotion de la santé et de la prévention financées en proportion de leurs réelles influences sur la santé des personnes.

- 1 L'idée de citer ce passage du 'Discours sur l'origine et les fondements de l'inégalité parmi les hommes' de Jean-Jacques Rousseau nous est venue en lisant l'article de Pierre Aiach et Didier Fassin à propos des inégalités sociales de santé paru en 2004 dans 'La revue du praticien'⁽²⁾.
- 2 Mais nous pouvons élargir la réflexion à tout ce qui peut nous amener, en tant qu'individu, à considérer l'autre, malade, chômeur, comme responsable de son état.
- 3 Nous présentons ici quelques exemples les plus connus de ces mesures :

- En Belgique, introduction du dossier médical global en 1999 pour les 60 ans et plus et généralisé à toute la population en 2002, introduction au 1^{er} juillet 2007 d'un ticket modérateur lors d'un passage aux urgences, une intervention financière différenciée en fonction du caractère justifié ou non de ce passage, introduction du passeport diabétique au 1^{er} mars 2003 visant officiellement à éduquer et responsabiliser le patient, à partir de 2002, limitation du nombre de séances de kinésithérapie remboursées par l'assurance maladie, depuis novembre 2007, conditionnement du remboursement du détartrage des dents à une visite auprès d'un dentiste dans l'année qui précède, depuis 2007, remboursement de la chirurgie bariatrique pour les patients obèses conditionné notamment à l'échec d'un régime, depuis 2001 introduction du système du prix de référence

- En France, en 2008, suppression du tiers - payant en cas de refus de substitution vers un médicament générique. Une mesure appliquée différemment dans les départements en fonction du taux de pénétration des génériques, introduction d'une franchise annuelle de 50 euros à partir du 1^{er} janvier 2008 pour les médicaments, les soins paramédicaux et les transports sanitaires. Son application est différenciée en fonction du statut de l'assuré (bénéficiaires de la CMU, les enfants et femmes enceintes n'y sont pas soumis), à partir du 1^{er} janvier 2006, majoration du ticket modérateur de 20 % en cas de non respect du parcours de soins dans le but officiel de responsabiliser le patient. Au 1^{er} septembre 2006, introduction d'un forfait de 18 euros sur les actes dont le tarif dépasse 91 euros.

- En Allemagne, introduction au 1^{er} janvier 2004, d'une taxe 'cabinet médical' (Praxisgebühr) de 10 euros par trimestre et par catégorie de soins (médecine générale, médecine spécialisée, dentisterie, psychothérapie, urgences) dans le but officiel de responsabiliser le patient, et suppression de la couverture de plusieurs prestations suite à la loi de 2003 (certains médicaments, frais de stérilisation, frais de fécondation in vitro, accessoires d'optique). Introduction également d'une franchise 'à la carte'

- Au Québec, depuis 1996, introduction d'une franchise forfaitaire annuelle et d'une coassurance exprimée en pourcents dans le secteur des médicaments (pour un montant représentant environ 50 euros par mois à charge du patient)

- En Suisse, modification de la franchise de base (franchise à option) en fonction du montant des primes que l'assuré est disposé à payer, réduction des cotisations pour les personnes qui s'engagent à demander un second avis médical avant une opération chirurgicale

- Aux Pays-Bas, introduction au 1^{er} janvier 2006, du No-claim bonus, forfait de 255 euros récupérable, en tout ou en partie, pour celles et ceux qui se sont montrés économes dans la consommation de certains soins de santé. Un système supprimé au 1^{er} janvier 2008 et remplacé par un ticket modérateur de 150 euros par an et directement payé à l'assureur. Introduction à la même date de franchises 'à la carte' comme en Allemagne

- 4 La concentration des soins peut se mesurer au moyen d'une courbe de Lorenz. Une telle courbe réalisée avec les données de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes (45% de la population) nous apprend que 5% de la population bénéficie de 61% des interventions des mutualités mais s'acquittent de 46% des tickets modérateurs et 73% des suppléments. Cette dernière catégorie de coûts ne faisant pas l'objet d'une couverture obligatoire. C'est également la part à charge du patient qui augmente le plus dans le temps (plus 53 % de 1998 à 2006 pour tous les suppléments à l'hôpital)



- 5 Lors des 'Entretiens - la santé d'âge en âge' organisés par Pfizer à Paris le 23 novembre 2005, Louis Couillard, Président de Pfizer, déplorait une 'insuffisante responsabilisation des individus sur la question des soins'
- 6 L'obésité fait l'objet d'une multitude de publications. Un programme gouvernemental du Royaume Uni a mis récemment en évidence le caractère peu efficace du recours à la responsabilité individuelle pour lutter contre l'obésité. Toutefois, dans le rapport, les auteurs reconnaissent que l'obésité est majoritairement 'passive', c'est-à-dire qu'elle ne relève pas de la volonté de l'individu, même si cela signifie implicitement qu'il existe alors une forme 'active' d'obésité pour laquelle sans doute l'individu serait 'responsable' ⁽¹¹⁾.
- 7 Nous renvoyons le lecteur à l'ouvrage de Roemer, Equality of Opportunity, pour une description détaillée et une justification de cette procédure ⁽¹⁴⁾
- 8 Dans ce working paper de 63 pages, nous avons répertorié 153 fois le mots 'choices', 78 fois l'expression 'lifestyle choices' et 67 fois l'expression 'individual choice(s)'.
- 9 Les auteurs procèdent à un glissement qui bénéficie de l'apparence de la générosité et du bon sens : en effet ils estiment que dans le cas des plus pauvres, la part 'équitable' peut signifier 'aucun paiement'. Nous avons montré qu'il s'agissait d'une tentation qui faisait quitter le champ des assurances sociales vers celui de l'assistance sociale et pouvait générer une remise en question du système solidaire par ceux qui le financent le plus et en bénéficient le moins
- 10 Une position critiquée par Vincente Navarro selon qui cette part doit être croissante avec le revenu ⁽¹⁸⁾, considérant de plus comme condition nécessaire que tous les individus soient dans le même système (pas de distinction privé - public) ⁽¹⁹⁾
- 11 Nous gardons les guillemets pour signifier qu'il s'agit de la version réifiée de la responsabilisation ou de la responsabilité et pour ainsi les distinguer des concepts 'libérés' des guillemets qui feront référence à un individu également libéré par une réelle autonomie (re)trouvée.
- 12 Lucacs ne s'intéresse d'ailleurs pas à la question de savoir si réifier d'autres personnes équivaut à ressentir du mépris à leur égard (Honneth, 2007, p.28)
- 13 Honneth consacre un chapitre intitulé 'Le primat de la reconnaissance' où il développe une argumentation en faveur de cette primauté. Il se réfère d'abord aux progrès réalisés dans le domaine de la psychologie du développement grâce auxquels l'on explique la 'considération', la 'prise en compte' de l'autre comme la résultante d'une attitude émotionnelle (que l'on peut appeler 'identification émotionnelle' chez le jeune enfant). Cette ouverture émotionnelle étant alors la condition pour permettre de prendre en considération les perspectives d'autrui, ce qui donne à le connaître mieux. En ce sens, cette plongée dans la psychologie humaine confirme la thèse de primauté de la reconnaissance, notamment sur la connaissance. Honneth se réfère ensuite à une justification catégoriale, celle du langage. Un langage que l'on ne peut comprendre sans s'impliquer, sans faire preuve de 'sympathie', 'reconnaissance' à l'égard de l'autre. Il cite un passage de 'Knowing and acknowledging' de Stanley Cavell qui explicite lumineusement cette idée '«je sais que tu souffres», n'est pas l'expression d'une certitude qui réagirait à la manifestation langagière antérieure de la douleur, c'est l'expression d'une sympathie' (sympathy)
- 14 Lukacs écrit notamment 'qu'en s'objectivant et en devenant marchandise, une fonction de l'homme manifeste avec une vigueur extrême le caractère déshumanisé et déshumanisant de la relation marchande. Cette objectivation rationnelle dissimule avant tout la choseité immédiate - qualitative et quantitative - de toutes choses. Apparaissant sans exception comme des marchandises, les biens d'usage acquièrent une nouvelle objectivité, une nouvelle choseité, qu'elles n'avaient pas à l'époque de l'échange simplement occasionnel, et qui détruit leur choseité propre et originaire, la fait disparaître. (Lukacs, 1922, pp. 97-98 ⁽²⁵⁾)
- 15 Oubli au sens où nous cessons d'être attentif à (Honneth, op. cit. p. 82)
- 16 Voir Honneth, op. cit. pp. 82-83. Cette forme de restriction de l'attention qui peut être à l'origine de l'oubli de reconnaissance nous sera utile plus loin pour tenter d'expliquer l'attitude que l'on peut avoir à l'égard de celles et ceux qui souffrent de pathologies dont on pourrait être amenés à penser qu'elles résultent, au moins partiellement, de leurs choix de vie. Notons également que Honneth extrapole le concept de réification aux objets ou

à la nature en ayant recours à l'application 'indirecte' du processus d'oubli. Nous pouvons ainsi les considérer de manière objective en oubliant qu'ils possèdent une des significations pour celles et ceux qui nous entourent ainsi que pour nous même (Honneth, op. cit. pp. 88-90)

- 17 Honneth envisage deux modes d'autoréification, le 'détectivisme' par lequel nous observons nos états mentaux comme des objets et le 'constructivisme' par lequel nous les construisons au moyen d'expressions langagières. La voie qui permet d'échapper à l'autoréification, Honneth la qualifie 'd'expressiviste' car elle permet d'entrer en rapport avec soi-même de manière expressive, un 'amour de soi' ou un 'souci de soi' qui nous permet de considérer notre propre vécu comme quelque chose méritant d'être formulé et envisagé (voir la chapitre sur l'autoréification - Honneth, op. cit. pp. 89-106)
- 18 Pour une explication de ces problèmes soulevés par Honneth voir Honneth, op. cit. pp. 107-113
- 19 Honneth cite l'exemple des femmes ou des Juifs mais on pourrait ajouter des obèses, les fumeurs, les alcooliques, les sédentaires ...
- 20 En Belgique, ces mesures correctrices sont connues par les acronymes VIPO, BIM ou OMNIO ou les concepts de franchises sociales ou de maximum à facturer
- 21 Nous avons analysé la problématique des choix et priorités en soins de santé dans Léonard, 2000 ⁽²⁸⁾
- 22 En guise d'illustration, le titre de Paul Benkimoun dans Le Monde du 14 septembre 2007 'Les causes des cancers restent liées aux comportements individuels' ⁽²⁹⁾
- 23 Par exemple, lors de l'établissement du Rapport Dunning aux Pays-Bas en 1990, l'application de certains filtres aux prestations de santé dont on souhaitait vérifier la nécessité de les intégrer dans un système d'assurance obligatoire, le dernier de ces filtres consistait en l'application de la responsabilité individuelle du patient qui était censé assumer financièrement le coût de la prestation considérée comme nécessaire, efficace et efficiente mais aussi peu onéreuse pour un patient moyen ⁽²⁸⁾⁻⁽³⁰⁾. Une enquête menée aux Pays-Bas au même moment au près de médecins, infirmières et citoyens montraient que trois quarts des prestataires et deux tiers des personnes considéraient que le fait qu'une maladie soit attribuable au comportement du patient devait constituer un critère pour déterminer l'accès aux soins de santé ⁽³¹⁾.
- 24 A titre purement illustratif citons l'exemple du rapport de la société d'assurance Swiss Re, dans lequel il est suggéré de lier les primes aux données morphologiques permettant de mesurer l'obésité et surtout la probabilité de morbidité qui y est associée ⁽³⁴⁾

Bibliographie

- (1) Rousseau J-J. Discours sur l'origine et les fondements de l'inégalité parmi les hommes. Paris : Garnier-Flammarion ; 1971.
- (2) Fassin D, Aïach P. L'origine et les fondements des inégalités sociales de santé. *La revue du praticien*. 2004 ; (54) : 2221-7.
- (3) Castel R, Haroche C. Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi - Entretiens sur la construction de l'individu moderne. Paris : Fayard ; 2001.
- (4) Yoder S, D. Individual Responsibility for Health. *Decision not Discovery*. 2002 2002. *Hastings Center Report* 32, N°2 (2)
- (5) Wittenberg E, Goldie SJ, Fischhoff B, Graham JD. Rationing Decisions and Individual Responsibility for Illness: Are All Lives Equal? *Medical Decision Making*. 2003 (May-June) : 194-211.
- (6) Buetow S. High need patients receiving targeted entitlements: what responsibilities do they have in primary health care? *Journal of Medical Ethics*. 2005(31) : 304-6.
- (7) Cappelen AW, Norheim OF. Responsibility in health care: a liberal egalitarian approach. *Journal of Medical Ethics*. 2005 (31) : 476-80.
- (8) Cappelen AW, Norheim OF. Responsibility, fairness and rationing in health care. *Health Policy*. 2006 (76) : 312-9.
- (9) Fahlgvist JN. Responsibility ascriptions and public health problems. Who is responsible for obesity and lung cancer? *Journal of Public Health*. 2006(14) : 15-9.
- (10) Resnik DB. Responsibility for health : personal, social, and environmental. *Journal of Medical Ethics*. 2007 (33) : 444-5.
- (11) Butland B, Kopelman P, McPherson K, Thomas S, Mardell J, Parry V. Tackling Obesity: Future Choices - Project Report. *Foresight*; October 2007.
- (12) Jochelson K. Paying the patient - Improving health using financial incentives. In: London : King's Fund ; 2007. p. 22.
- (13) Halpern D, Bates C, Beales G, Heathfield A. Personal Responsibility and Changing Behaviour: the state of knowledge and its Implications for public policy. London: Prime Minister's Strategy Unit ; 2004.
- (14) Roemer JE. Equality and Opportunity. Cambridge : Harvard University Press ; 1998.
- (15) Sassi F, Hurst J. The Prevention of Lifestyle-Related Chronic Diseases : an Economic Framework. In: *Health Working Papers*. Paris : OECD ; March 2008. p. 77.
- (16) Murray CJL, Frenk J. A framework for assessing the performance of health systems. *Bulletin of the World Health Organization*. 78 (6) : 717-31.
- (17) Musgrove P, Creese A, Preker A, Baeza C, Anders A, Prentice T. *The World Health Report 2000 - Health Systems : Improving Performance*. Geneva: World Health Organization ; 2000.
- (18) Navarro V. Assessment of the World Health Report 2000. *The Lancet*. 356 (November 4) : 1598-601.
- (19) Navarro V. World Health Report 2000: responses to Murray and Frenk. *The Lancet*. 357 (May 26) : 1701-2.
- (20) Tragakes E, Vienonen M. Key issues in rationing and priority setting for health care services. Copenhagen : World Health Organization ; January 1998.
- (21) Busse R. Priority-setting and rationing in German health care. *Health Policy*. 1999 ; 50 (Special issue - Rationing in health care : Part II) : 71-90.
- (22) Lange B-P. La réforme du système de santé en Allemagne. In : Note du Cerfa. Paris : Comité d'étude des relations franco-allemandes (cerfa) ; Avril 2006. p. 13.
- (23) Léonard C. Croissance contre santé - Quelle responsabilisation du malade ? Bruxelles : Couleur livres ; 2006.
- (24) Emanuel EJ, Fuchs VR. Who Really Pays for Health Care? The Myth of «Shared Responsibility». *Journal of American Medical Association*. 2008; 299 (9, March 5) : 1057-9.
- (25) Lukacs G. Histoire et conscience de classes - Essai de dialectique marxiste. Edition électronique réalisée sur base de l'édition de 1960 aux Editions de Minuit ; 1922.
- (26) Honneth A. La réification - Petit traité de Théorie critique. Essais, editor.: Gallimard ; 2007.
- (27) Friedman M. «Baisses d'impôts = gouvernement modeste». *Le Monde* 23 janvier 2003; 1 & 14.
- (28) Léonard C. Priorités et choix en soins de santé. Bruxelles : Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes - Département Recherches et Développement; Octobre 2000. Dossiers thématiques
- (29) Benkimoun P. Les causes des cancers restent liées aux comportements individuels. *Le Monde* 14 septembre 2007 page 7.
- (30) Sabik LM, Lie RK. Priority setting in health care: Lessons from the experiences of eight countries. *International journal for Equity in Health*. January 2008.
- (31) Tymstra T, Andela M. Opinions of Dutch Physicians, Nurses and Citizens on health Care Policy, Rationing and Technology. *Journal of the American Medical Association*. 1993 ; 270 (24) : 2995-9.
- (32) Lazerri C, Caillé A. La reconnaissance aujourd'hui - Enjeux théoriques, éthiques et politiques du concept. In: *De la reconnaissance. Don, identité et estime de soi*. Paris : La Découverte; 2004. p. 88-115.
- (33) Léonard C, Stordeur S, Roberffroid D. Association between physician density and health care consumption : a systematic review of the evidence. In: *Unpublished paper*. Bruxelles; 2008.
- (34) Eng E. Too big to ignore: the impact of obesity on mortality trends. Zurich : Swiss Reinsurance Company ; 2004.
- (35) Ricoeur P. *Parcours de la reconnaissance*. Gallimard ; 2004.

LES OUBLIÉ-E-S

des politiques sociales bruxelloises



**Bruxelles, sa Région,
ses Communautés, ses 19
Communes et ses habitant-e-s...**

**Tant de lieux où décider
d'orientations politiques.
Et chacun peut produire des
répercussions au niveau du
citoyen bruxellois. Limitons-nous
à deux aspects qui dépendent
essentiellement du Gouvernement
de la Région de Bruxelles
Capitale : l'accès à l'emploi et
le logement, et à deux éléments
connexes qui influencent ces deux
thèmes principaux : la mobilité
et l'accueil de l'enfance. Tentons
de passer tout cela au crible du
genre... Les politiques sociales
ont-elles des effets différents
suivant que l'on soit homme
ou femme ?**

L'accès à l'emploi

Beaucoup l'ont dit, la situation de l'emploi à Bruxelles est vraiment difficile particulièrement pour un public peu qualifié. Le taux de chômage est important, les navetteurs nombreux. Les Bruxellois ayant le moins de compétences à faire valoir restent sur le carreau. La politique d'insertion socioprofessionnelle menée depuis une quinzaine d'année par Bruxelles-Formation vise à donner aux Bruxellois un accès plus grand aux emplois. Les formations sont nombreuses et variées, mais elles sont très loin de suffire à la demande du public sans emploi. Les procédures de sélection, barrages téléphoniques, «séances d'accueil» et autres journées «portes ouvertes» n'ont rien à envier aux files qu'ont dû faire certains parents se soumettant au décret Arena.

Par exemple, dans certains centres de formation, une date d'inscription téléphonique est prévue de nombreux mois à l'avance. En attendant cette date, toutes les personnes intéressées par cette formation reçoivent l'information de retéléphoner ce jour-là, ou de venir à une journée d'information sans possibilité d'inscription, ou de s'adresser à Carrefour-Formation, ou à un autre centre d'information. Le jour dit, le téléphone ne cesse de sonner jusqu'à ce qu'une centaine de personnes soient inscrites pour une séance d'information. Les personnes suivantes s'entendent dire que les inscriptions sont clôturées. Qu'importe qu'elles attendent ce jour depuis, parfois, plus d'une année.

suite page 68

* Responsable de projet à l'asbl Flora

La frustration est énorme, tant pour les personnes qui sont exclues du processus que pour les travailleurs sociaux qui se trouvent obligés d'exclure d'emblée une partie du public sur des critères de hasard ou de capacité de débrouille (les personnes ayant un bon réseau font téléphoner beaucoup de monde et ont plus de chances de passer le barrage téléphonique).

Lors de la séance d'information qui suit cette inscription entre 80% et 90% des personnes inscrites sont présentes. La suite du processus va amener une sélection, soit du fait de la confrontation à la réalité de la formation, du métier, des exigences horaires, des compétences de bases nécessaires, etc. Cette sélection permettra finalement de déterminer (avec une marge d'erreur humaine bien entendu) quelles sont les 16 personnes qui seront le mieux aptes à profiter de la formation telle qu'elle est conçue et qui seront le mieux faites pour ce métier. Il est fort difficile d'estimer le nombre de personnes qui téléphonent pour demander une formation et parmi celles-ci, celles qui sont vraiment déterminées pour ce métier, mais il est certain que parmi les +/- 85 personnes qui participent à une séance d'information, entre 60 et 70 poursuivent la procédure et manifestent ainsi leur intérêt à participer à la formation. Or, seulement 16 pourront effectivement débiter la formation. Une à deux fois par an...

Multiplier l'offre de formation n'est pas une solution en soi. Dans une logique néo-libérale, on ne va pas former plus de travailleurs qu'il n'en faut sur le marché de l'emploi, même si certaines personnes désirent apprendre un métier avec un autre objectif que de se situer sur le marché de l'emploi belge. Ceci dit, pour les personnes qui n'ont d'autre projet que de trouver de l'emploi ici, il paraît sain de leur éviter le long investissement d'une formation si c'est pour déboucher sur un cul-de-sac.

Il est bien clair que c'est au niveau des offres d'emploi elles-mêmes qu'il faut agir, et adapter l'offre de formation en fonction de l'évolution de celles-ci. Les politiques volontaristes de mobilisation des chômeurs via les «facilitateurs» de l'ONEm (le bâton) et l'ouverture de postes peu qualifiés via les titres-services par exemple (la carotte, ou plutôt le navet), ont permis à un certain nombre de personnes de remettre le pied à l'étrier, mais en ont aussi amené une série à être exclu d'un système de solidarité.

Face à ces constats que disent les lunettes «genre» ?

Au niveau de l'offre de formation, les stéréotypes ont la vie dure. Certains centres de formation sont même dans des situations à la limite du paradoxe. Ils se sont construits pour offrir un meilleur accès à l'emploi pour les femmes, pour ne pas cumuler les difficultés, ils ont choisi de proposer des formations pour des métiers typés féminins (soins, relations humaines, secrétariat...) et aujourd'hui ils ont toutes les peines du monde à intégrer des hommes dans leur formation pour modifier l'image de ces métiers.

Cela ne dit pas que les femmes ou les hommes doivent attendre une formation plus ou moins longtemps de façon générale, mais bien qu'il y a une inégalité quand une femme veut faire un métier typé «homme» ou qu'un homme veut faire un métier typé «femme». Le candidat masculin, tentant sa chance dans un milieu de femmes se trouve accueilli en priorité, alors que la candidate à une formation de type masculin doit prouver qu'elle en sera capable un peu plus qu'un autre.

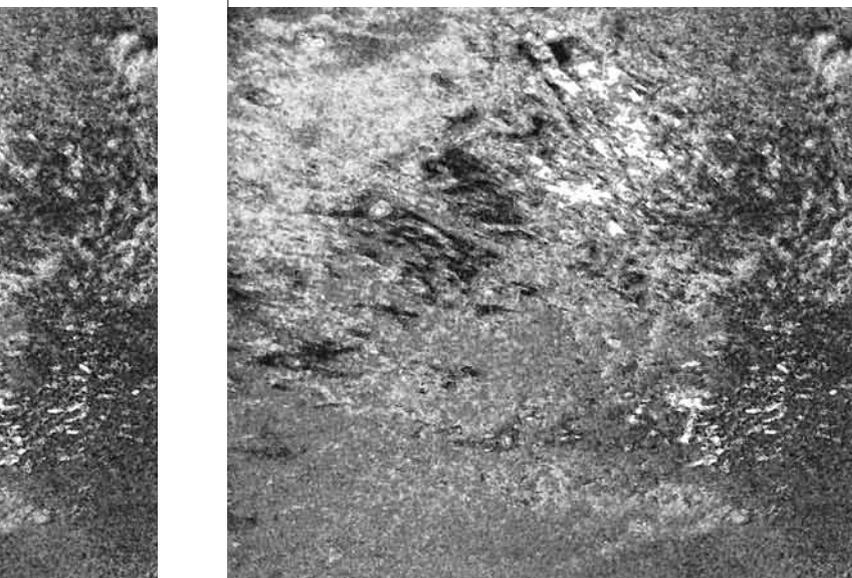
Une exception notoire à ce schéma : Interface 3 qui a décidé de former des femmes aux métiers de l'informatique et qui lutte pour que ces femmes soient reconnues dans ce domaine sur le marché de l'emploi. Les mécanismes de relations hommes-femmes dans les formations TIC () et la pression de l'emploi, ont amené l'association à se positionner exclusivement du côté des femmes. En effet, pour leur donner une vraie chance d'apprendre à leur façon, il fallait qu'elles puissent le faire entre elles. Et voilà que ce qu'elles voulaient être une discrimination positive est lu comme une discrimination de genre allant à l'encontre de la législation belge... Bonjour Kafka !

Les politiques volontaristes d'activation des chômeurs sont très différentes en termes de genre. Lors des entretiens menés par l'ONEm, une des pistes qui est proposée au demandeur d'emploi en difficulté dans sa recherche est de faire reconnaître ses difficultés familiales comme un empêchement majeur. Dans ce cas, la personne est dispensée d'une série d'obligations, dont celle de faire la preuve qu'elle cherche un emploi et touche 10,22€ par jour (les deux premières années). A titre de comparaison, l'allocation d'un cohabitant non prioritaire est de 16,20€ par jour. Il faut savoir que le fait d'avoir un enfant de moins de 4 ans est considéré comme une raison suffisante pour entrer dans cette catégorie. Résultat : à Bruxelles en janvier 2008, 9 hommes ont une dispense pour difficultés sociales et familiales et 790 femmes. Est-ce vraiment leur choix ?

Cette situation est d'autant plus lourde pour les femmes qu'une «situation sociale difficile» ne permet l'entrée dans cette catégorie que d'une seule personne. Vu le poids des rôles traditionnels, dans un ménage, c'est l'homme qui garde la situation financière la plus favorable et la femme qui se retrouve dans une espèce de sous-statut mal défini.

Du côté de la carotte, la question est présente aussi. Les emplois titres-services sont essentiellement féminins. Selon les employeurs, les clients acceptent plus difficilement qu'un homme entre chez eux et les hommes ne sont pas perçus comme de bons «ménagers».

Bien d'autres chiffres sont interpellants quand on les lie avec la question de savoir ce qui amène de telles différences de répartitions entre les hommes et les femmes. Nous n'avons pas une explication pour chacun de ces éléments, mais une chose est claire : la politique d'activation a des effets très différents sur les hommes et les femmes. Il faudrait développer des indicateurs plus précis pour pouvoir déterminer s'il existe une équité entre ces inégalités.





La mobilité

Lorsque l'on parle d'accès à l'emploi, il faut aussi penser aux déplacements. A Bruxelles, les transports en commun ont bien évolué ces dernières années. De façon générale, les fréquences ont augmenté, des lignes ont été rallongées et/ou mises en site propre, les véhicules se sont modernisés. Ceci dit, il reste quelques points noirs, qu'il ne faudrait pas perdre de vue :

- certains quartiers sont peu ou mal desservis,
- des bus sont encore trop fréquemment bloqués dans la circulation
- la sécurité est insuffisante dans les véhicules et aux abords de ceux-ci.

A nouveau, ces constats ont des répercussions différentes selon que l'on est homme ou femme. Tout d'abord, même à Bruxelles, si on observe l'accès au permis de conduire, et une fois le permis obtenu, l'accès au véhicule du ménage, les inégalités continuent d'exister en défaveur des femmes. Dans ces conditions, tout ce qui réduit la qualité des transports en commun est plus défavorable à la population féminine. Si l'offre de transport en commun n'est pas comparable au service d'un véhicule privé, les femmes auront plus de mal à se déplacer. D'autre part, les questions d'insécurité frappent de façon plus importante les femmes dans la mesure où elles se sentent moins capable d'affronter des situations d'agression que les hommes.

L'accueil des enfants

Certain-e-s parlementaires bruxellois-e-s, quand on leur parle «emploi des femmes» répondent «accueil des enfants» (et uniquement accueil des enfants). Dans les milieux de femmes il y a une frustration profonde à entendre ce genre de discours. Il est vrai que dans un grand nombre de cas, ce sont les femmes qui prennent en charge la garde des enfants quand ils ne sont pas accueillis en crèche ou à l'école. Il est donc vrai qu'améliorer les systèmes de garde améliore essentiellement l'accès à l'emploi des femmes. **Mais en regardant les choses seulement sous cet angle, on renforce l'image des femmes responsables du travail reproductif et donc en charge des enfants.**

Quand un enfant est gardé, c'est l'enfant d'un père et d'une mère. Ce sont donc deux personnes qui peuvent donc aller travailler à ce moment-là. Vue sous cet angle, la garde d'enfant n'est plus une solution pour l'accès à l'emploi des femmes, mais pour l'ensemble de la population, hommes et femmes. Les mécanismes pour faire évoluer la perception des choses chez chacun (certaines femmes jouent dans ce jeu aussi bien que certains hommes en sortent) sont lents et peu visibles, mais le fait d'avoir un discours politique clair sur le fait qu'améliorer la garde des enfants c'est améliorer l'accès à l'emploi de tous les parents, est une étape importante.

suite page 70 

Le logement

Il n'est pas besoin d'insister sur le fait que le logement devient une question de plus en plus difficile à Bruxelles. Dans le secteur privé les loyers augmentent aussi régulièrement que le prix des logements (ou presque), et aucun acteur politique n'a encore eu le courage d'affronter le lobby des propriétaires en réglementant la tarification des loyers. Les femmes étant d'une façon générale plus précarisées financièrement que les hommes, elles ont plus difficilement accès à un logement privé, d'autant plus qu'elles sont, le plus souvent, en charge des enfants lorsque le couple se sépare.

Dans le secteur public, le nombre de logements disponibles est terriblement insuffisant. Mais c'est le lieu où les politiques ont décidé d'investir. En effet, après les élections de 2004, un plan ambitieux avait émergé : construire 500 logements en 5 ans. Plus qu'un an avant la fin... Les observateurs se posent beaucoup de questions sur la réalisation finale. Les communes ont été peu enclines à proposer leurs terrains. Le partenariat public/privé n'a pu se mettre en place, faute de cahier de charge réaliste. Le temps passe... et près de 30 000 personnes attendent toujours d'obtenir un logement social et seulement 7,2% du parc immobilier bruxellois est du logement social (16% en France ou en Allemagne, 35% au Pays-Bas)¹.

Ceci dit, des efforts sont faits. Depuis 1993 la répartition des logements sociaux à Bruxelles est régulée entre les différentes SISP (Société Immobilières de Service Public). **Pour rendre l'accès au logement social plus équitable, une série de critères ont été établis et les demandeurs ont été stimulés à formuler leur demande dans un maximum de services. Les critères sont les suivants :**

- l'ancienneté de la demande, cette ancienneté étant perdue si on refuse un logement,
- la situation et la composition du ménage (priorité aux familles monoparentales, personnes handicapées, personnes âgées ou jeunes...)
- la limitation de l'accès en fonction des revenus (ce qui limite en fait l'accès aux personnes dépendant d'un revenu de remplacement),
- l'obligation annuelle de prouver qu'on est toujours dans une situation qui donne droit à ce logement.

Ces critères visent évidemment une certaine équité, mais ils ont aussi leurs effets pervers.

Tout d'abord ce sont essentiellement des critères négatifs. Il est difficile de s'identifier positivement à un lieu de vie si on y est parce qu'on est chômeur ou dépendant du CPAS, parce qu'on est seul avec ses enfants... De plus, la réévaluation annuelle incite les gens à ne pas changer de statut. Il vaut mieux faire des petits boulots au noir, plutôt que de trouver un travail déclaré qui augmentera les revenus officiels et amènera un changement de statut.

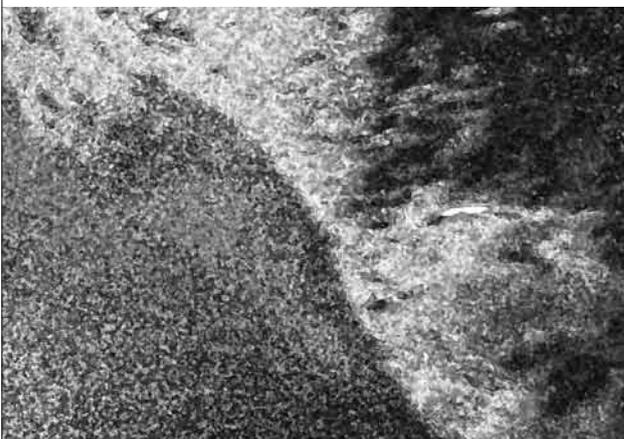
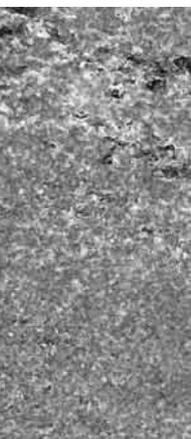
Le système de l'ancienneté de la demande paraît juste, particulièrement lorsque l'on sait qu'une famille peut attendre de 3 à 10 ans avant d'obtenir un logement qui convienne à sa situation. Ceci dit, le fait de perdre toute son ancienneté si on refuse un logement peut être particulièrement injuste et discriminant. En effet, lors de l'entrée de la demande on incite les demandeurs à postuler dans un maximum de SISP, indépendamment du désir réel des personnes. Or, on l'a vu, l'attente est longue. Des liens ont le temps d'être tissés : les enfants sont intégrés dans une école, le réseau social est stabilisé. On peut comprendre, que devoir déménager à l'autre bout de Bruxelles, même pour y obtenir un bon logement, ne soit pas une sinécure pour tout le monde. Préférer attendre encore un peu pour obtenir un logement qui permette de maintenir son réseau pourrait être un choix légitime. Etant donné les délais d'attente, ce n'est pas un choix possible, la majorité du temps.

Avec les lunettes du genre, on constate que face à cette réalité, hommes et femmes ne sont pas égaux. D'une part, nous l'avons dit plus haut, face aux déplacements, les différences sont perceptibles. Or accepter un logement éloigné de son réseau social implique de nouveaux déplacements. D'autre part, comme les femmes sont, le plus souvent, en charge des enfants, un éloignement du réseau social implique plus de personnes. Le choix est d'autant plus douloureux.

Indépendamment du sexe, le fait de devoir accepter n'importe quoi pour garder un droit à un logement ne favorise pas une vision positive du quartier dans lequel on va arriver. Le voisinage peut être perçu d'emblée comme négatif et de ce fait entraîner un cercle vicieux de non reconnaissance qui favorise l'isolement et l'exclusion.

Comme le montre bien Pascale Jamouille dans son livre «Des hommes sur le fil²», la politique des logements sociaux, qui favorise les familles monoparentales, favorise l'accès des femmes aux logements sociaux. Mais dans le même temps elle déstructure les familles qui ont intérêt à se présenter comme monoparentales, même si une vie conjugale existe. Alors Monsieur, qui a un appartement boîte aux lettres à une autre adresse, vit avec la famille, mais n'y a pas de légitimité. Son rôle de père ou de beau-père en est déformé : si sa compagne le décide, il peut être mis à la porte du jour au lendemain, indépendamment des investissements qu'il aura fait dans le logement.

Le fonctionnement des SISP qui attribuent des titres de priorité que certains appellent «points de précarité», renforce le mécanisme de ghettoïsation. En effet, plus on a de titres de priorité (logement insalubre, famille monoparentale, enfant handicapé, revenu minimum...) plus on est prioritaire pour obtenir un logement. Or plus on a de titres, plus on est en situation précaire. Les logements sociaux rassemblent donc les personnes en situation particulièrement précaire. Nous avons déjà montré les mécanismes qui font que les relations de bon voisinage ne sont pas évidentes a priori. Il est donc tout à fait exceptionnel de voir, comme au siècle passé, des réseaux de solidarité se créer dans des quartiers de logements sociaux pour faire face à l'adversité.



Les voisins sont plutôt vécus comme des bourreaux qui envahissent l'espace sonore et l'intimité des familles.

Face à ces effets pervers, trois solutions émergent à un niveau individuel :

- quitter le logement social si faire se peut ;
- accepter l'habitat sans en faire son lieu de vie ;
- se résigner en s'enfermant dans ses quatre murs.

A nouveau, hommes et femmes ne sont pas à égalité devant ces choix. La précarité financière qui touche davantage les femmes leur interdit souvent la première, vivre une vie de nomade en ayant un point de chute est très difficile avec des enfants. Il ne reste plus qu'à s'enfermer...

Pourtant, comme le montre Muriel Vander Ghinst dans son travail sur l'appropriation du logement³, d'autres solutions existent, mais elles sont à un niveau collectif. Le fait de se sentir appartenir à un quartier, d'avoir été choisi (choix du comité de quartier) ou d'avoir pu choisir d'en faire partie, influence très favorablement l'attitude et le regard que les gens ont sur leur logement et leur quartier. Avoir des lieux d'échange et de parole qui permettent d'envisager d'interpeller les pouvoirs publics permet de construire une forme de citoyenneté dans laquelle il fait bon s'inscrire. Dans des quartiers particulièrement précarisés par des années de ségrégation sociale, cela demande une grande volonté politique pour sortir du cercle infernal de l'exclusion.

Conclusion

Bien que la volonté d'équité soit de plus en plus grande dans les politiques bruxelloises, les effets de celles-ci, continuent d'être différents pour les hommes et les femmes. Ce qui se veut en faveur d'une plus grande équité a souvent des effets pervers qui annulent la volonté première. Le fait de traiter certains problèmes sous l'angle de la responsabilité individuelle (l'emploi) et d'autres sous l'angle des ménages (les allocations de remplacement, le logement) induit des incongruités qui pourraient être levées si l'individualisation des droits était poussé aussi loin que l'individualisation des devoirs.

1 Source «Rassemblement Bruxellois pour le droit à l'habitat» : www.rbdh-bbrow.be 2008

2 JAMOULLE Pascale, Des Hommes sur le Fil, La Découverte, Paris, 2005

3 <http://www.uclouvain.be/99025.html> : «Logement social et appropriation de son lieu de vie : de la brique à l'espace phorique ou l'exemple d'une rue qui n'est pas la rue» Muriel Vander Ghinst «En synthèse, être locataire social à Bruxelles aujourd'hui, c'est attendre longtemps pour un logement qu'on ne peut réellement choisir et devoir prouver chaque année qu'on a le droit d'y rester ! Comme conditions préalables à l'appropriation et à la création de liens durables dans son lieu de vie, on peut faire mieux»



CONTRACTUALISATION DES RAPPORTS SOCIAUX ET SUBJECTIVITÉ

dans l'Etat social actif 'made in Belgium'

1/ L'Etat social actif et les prestations sociales au conditionnel

La contractualisation des rapports entre allocataires sociaux et institutions publiques constitue un nouveau mode d'intervention sociale qui traverse tant le champ de l'aide sociale au niveau local que le champ global de la sécurité sociale. Cette nouvelle forme d'administration du social sur un mode individuel est particulièrement prônée dans le cadre des politiques sociales nationales dites «actives» impulsées par les institutions européennes et internationales.

La logique de l'activation des politiques sociales précède de loin le concept d'Etat social actif théorisé par Anthony Giddens. L'analyse du siècle passé nous permet d'en retrouver le germe au cœur des prises de position du patronat dans l'après-Krachs de 1929 : «il est de la plus haute importance qu'un chômeur secouru par l'assurance ne soit pas seul juge de l'opportunité qu'il y a pour lui de rechercher un emploi ou d'accepter celui qui lui est offert¹». Depuis les années 70², l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE) amplifie et dissémine son appel à une «activation des dépenses passives» toujours plus poussée, notamment par le biais de réformes structurelles allant dans le sens de sa stratégie pour l'emploi, une «stratégie complète d'activation des chômeurs³» s'appuyant en particulier sur un «durcissement des conditions de disponibilité pour un emploi⁴». Robert Castel souligne le fait qu'«il s'agit de passer de la consommation passive de prestations sociales (...) à une mobilisation des bénéficiaires qui doivent participer à leur réhabilitation⁵». L'activation des politiques sociales se traduit in fine par l'activation des allocataires et une conditionnalité croissante du droit aux prestations sociales. «L'aide au conditionnel, c'est-à-dire l'introduction de logiques de contreparties dans les programmes qui visent les personnes sans emploi⁶», marque de son empreinte les communications européennes et les réformes des protections sociales nationales européennes et américaines, «dans un continuum entre le *workfare* le plus contraignant et le moins généreux socialement et une certaine stimulation-évaluation des recherches d'emploi individuelles qui contient des formes de sanctions⁷». Catherine Lévy relève que, dès 1999, la Commission européenne «exprime la préférence d'un renforcement des sanctions individuelles (suspensions ou réduction temporaire des allocations en cas de refus d'un travail ou de participation à des mesures d'intégration) plutôt que la

réduction du niveau des revenus minima considérés comme seuil de subsistance plancher. A ces sanctions s'ajoute ensuite le développement de parcours d'insertion, basés sur des contrats individuels engageant les signataires à élaborer des projets personnels⁸».

Pour Abraham Franssen, la notion d'Etat social actif condense un certain nombre d'évolutions dans «la manière de concevoir l'articulation entre le social et les individus, de définir les droits et devoirs réciproques liés à la participation sociale⁹». S'opère ainsi progressivement un glissement de l'automatisme et de l'universalité de l'accès aux droits vers un traitement différencié, sélectif et de plus en plus conditionné des bénéficiaires. L'octroi d'une allocation tend à devenir systématiquement subordonné à une contrepartie forcée, la prestation de travail ou, au minimum, l'activation d'une dynamique individuelle de recherche d'emploi.



* Assistant-Doctorant, Institut des Sciences du Travail, Université Libre de Bruxelles

2/ L'activation des allocataires sociaux en Belgique

2/1 Initiatives gouvernementales

Le concept d'Etat social actif fait son entrée officielle dans le discours politique belge lors de l'accord gouvernemental du 7 juillet 1999. Se proclamant géniteur du concept, Frank Vandebroucke, ministre fédéral SP-A¹⁰ des Affaires sociales, des Pensions et de l'Emploi, définit ce qu'il entend par «activation» : *«il convient, autant que possible, de supprimer ou de corriger les mécanismes de l'actuel système de sécurité sociale qui découragent les gens au lieu de les encourager à être actifs, de façon à ce que le filet de protection sociale ne constitue plus un piège à l'emploi. (...) Il ne s'agit plus seulement d'assurer les revenus, mais aussi d'augmenter les possibilités de participation sociale, de façon à accroître le nombre des personnes actives dans la société»* par *«une politique proactive, qui insiste davantage sur les investissements dans les personnes, sur le travail sur mesure, sur la responsabilité personnelle des différents acteurs intervenant sur le terrain social»*¹¹. Depuis 1999, les dispositifs d'activation se succéderont, tant dans le champ de la sécurité sociale que dans celui de l'aide sociale¹².

En ce qui concerne le champ de l'aide sociale, deux réformes s'inscrivent dans la lignée de ce nouveau paradigme. La première est d'ordre sémantique : la loi du 7 janvier 2002 modifie la dénomination des centres publics d'aide sociale en *«centres publics d'action sociale»* (CPAS), pour inscrire leur action dans *«une politique volontariste privilégiant l'intégration et l'insertion tant sociale que professionnelle plutôt que de se cantonner dans un simple rôle passif de distributeur d'aide sociale»*¹³.

La seconde démarche consiste en une refonte globale des modalités d'octroi de l'aide sociale par la loi du 26 juin 2002 relative au droit à l'intégration sociale, réforme considérée comme la première *«figure emblématique de l'Etat social actif»*¹⁴ en Belgique. Celle-ci s'inscrit en réalité dans la continuité de la loi du 12 janvier 1993, dite *«loi contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire»*, qui matérialisait pour la première fois cette logique d'activation et de contractualisation de l'aide sociale. Laurette Onkelinx, alors Ministre de l'intégration sociale (PS¹⁵), y appelle de tous ses vœux *«un processus dynamique, qui mobilise la collaboration la plus active possible du jeune bénéficiaire [de l'aide sociale], qui l'inscrive dans une démarche valorisante et qui se traduise par un contrat d'intégration sociale»*¹⁶. Le contrat constitue le gage d'une contrepartie de la part du demandeur face à l'aide octroyée, un *«pacte passé entre un citoyen et la collectivité»*. Il s'agit de *«reconnaître le citoyen comme sujet de droit»*, comme *«débitéur d'intégration»*, et cela au nom de *«l'égalité entre le pauvre et le CPAS»*¹⁷.

Dans la loi de 2002, le ministre Vande Lanotte (SP-A) se félicite de l'expression *«revenu d'intégration»*, qui remplace celle du minimum de moyen d'existence, dont il estime qu'elle exprime parfaitement la philosophie du projet : *«le revenu est bel et bien la contrepartie de l'engagement de l'intéressé à s'insérer socialement dans la mesure du possible»*¹⁸. Le mot d'ordre est ainsi donné : le devoir de l'allocataire précède son droit à l'allocation. Dix ans après la loi de 1993, la contractualisation de l'aide se retrouve une nouvelle fois au cœur d'un projet de loi : *«le droit subjectif à l'intégration sociale est intégré dans un contrat avec la société»*¹⁹, la mission des CPAS devant être de rechercher une participation de chacun dans la société.

suite page 74





Le gouvernement belge manifeste dès 2003 son intention d'appliquer les recettes de l'Etat social actif au champ de la sécurité sociale, et plus particulièrement au niveau de l'assurance-chômage.

Dans son discours à la Chambre et au Sénat le 14 juillet 2003, le Premier ministre Guy Verhofstadt (VLD²⁰) précise son intention : « on ne peut (...) plus accepter que de l'argent soit gaspillé pour des personnes dont il s'avère clairement qu'elles n'ont absolument aucune envie de chercher un emploi. (...) [L'ancien système] est remplacé dès le début par un accompagnement individuel du chômeur, l'élaboration d'un parcours adapté pour décrocher un emploi, un parcours qui devra être scrupuleusement suivi si le chômeur souhaite conserver son droit à une allocation de chômage²¹ ».

Aussi le nouveau dispositif d'«activation du comportement de recherche d'emploi», institué par arrêté royal²², est-il présenté à la Commission européenne dans le cadre du plan d'action national belge 2004 destiné à répondre aux lignes directrices pour l'emploi (LDE) et aux grandes orientations de politique économique (GOPE) pour la période 2003-2005. Il est important de souligner que les déclarations officielles relatives à cette réforme mettent l'accent sur l'aspect «contrôle» plutôt que sur la dimension «accompagnement» des demandeurs d'emploi.

2/2 Le cadre réglementaire des contrats

A/ Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)

La loi du 26 mai 2002 prévoit à son article 2 que « toute personne a droit à l'intégration sociale. Ce droit peut, dans les conditions fixées par la loi, prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, assortis ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) ». Le revenu minimum n'est plus qu'une modalité de l'aide sociale et il est clairement précisé « qu'à certains égards, le PIIS pourra constituer une condition de l'obtention du droit au revenu d'intégration²³ ».

En effet, la signature du PIIS sera obligatoire pour les moins de 25 ans. Pour les autres, le recours au PIIS pourra tout de même être rendu obligatoire en vertu d'une disposition qui prévoit à leur égard que « l'octroi et le maintien du revenu d'intégration peuvent être assortis d'un projet individualisé d'intégration sociale, soit à la demande de l'intéressé lui-même, soit à l'initiative du centre ». Pour le jeune, la loi consacre un « droit à l'intégration sociale par l'emploi adapté à sa situation personnelle et à ses capacités dans les trois mois de sa demande », et précise que ce droit subjectif à l'emploi pourra faire l'objet soit d'un contrat de travail, soit d'un « projet individualisé d'intégration sociale menant, dans une période déterminée, à un contrat de travail » (article 6).



L'arrêté royal du 11 juillet 2002 énonce les conditions générales d'établissement du projet : il devra préciser les engagements des parties, définir les aides complémentaires éventuelles et fixer sa durée et ses modalités d'évaluation (au minimum une fois par trimestre). Lors de la négociation du contrat de travail ou du PIIS, la loi prévoit que la personne peut se faire assister par une personne de son choix et qu'elle dispose d'un délai de réflexion de 5 jours. En ce qui concerne son contenu, le PIIS devra s'appuyer sur « *les aspirations, les aptitudes, les qualifications et les besoins de la personne concernée et sur les possibilités du centre* ». Son contenu pourra être modifié au cours de son exécution à la demande d'une des deux parties. Le projet pourra porter sur des aspects plus diversifiés qu'en 1993, mais en veillant à suivre en permanence l'objectif de l'insertion professionnelle. Le contrat pourra prendre plusieurs formes, et sa mise en oeuvre sera assortie de conditions spécifiques, en fonction du public visé. Il s'agit, soit d'un *PIIS menant dans une période déterminée à un contrat de travail*, soit d'un *PIIS qui porte sur une formation professionnelle ou une formation par le travail* ou soit d'un *PIIS en matière d'études de plein exercice*.

La loi prévoit que le non-respect du PIIS peut entraîner des sanctions. Après mise en demeure, si l'intéressé ne respecte pas sans motif légitime ses obligations prévues dans le contrat contenant un projet individualisé d'intégration sociale, le paiement du revenu d'intégration peut, après avis du travailleur social, être suspendu partiellement ou totalement pour une période d'un mois maximum, et, en cas de « récidive » dans un délai d'un an, être suspendu pour une période de trois mois. Les CPAS permettent aux usagers, accompagnés de la personne de leur choix, de se présenter devant le Conseil de l'Aide Sociale afin de défendre leur dossier, et est instituée une possibilité de recours contre les décisions litigieuses devant le Tribunal du Travail.

B/ Le contrat d'activation du comportement de recherche d'emploi (contrat ACR)

Le dispositif d'activation du comportement de recherche d'emploi renforce les conditions d'octroi des allocations de chômage. Avant son entrée en vigueur, le chômeur devait, pour prouver le caractère involontaire de son chômage et sa disponibilité au travail, demeurer inscrit comme demandeur d'emploi et être prêt à accepter tout emploi « convenable » ; il doit désormais apporter la preuve d'une recherche d'emploi permanente durant toute la durée de son indemnisation.

L'Office National de l'Emploi (ONEm)²⁴ définit l'« *activation du comportement de recherche d'emploi* » comme l'« *ensemble des actions entreprises par l'ONEm à l'égard du chômeur en vue d'évaluer les efforts qu'il fait pour se réinsérer sur le marché du travail. L'objectif est avant tout de suivre activement le chômeur et de le soutenir dans sa recherche d'un emploi. Parallèlement, les Régions et Communautés se sont également engagées à faire des efforts supplémentaires pour offrir un accompagnement à tous les chômeurs qui le souhaitent*²⁵ ».

Après le début de leur période de chômage, les chômeurs complets sont informés, par courrier, de la nécessité de collaborer activement aux actions d'accompagnement, de formation, d'expérience professionnelle ou d'insertion proposées par le service public de l'emploi (SPE) régionaux. Ils reçoivent également une information sur le déroulement de la procédure d'évaluation de leurs efforts de recherches d'emploi, évaluation réalisée au cours d'entretiens obligatoires avec le directeur du bureau de chômage (ou l'un de ses délégués, baptisés « facilitateurs ») dans les bureaux de l'ONEm. Toute première absence à ces entretiens entraîne une nouvelle convocation ; en cas de « récidive », le chômeur est exclu du bénéfice des allocations de chômage.

suite page 76 



Si ses efforts sont jugés suffisants lors du premier entretien, le chômeur est invité à un nouveau «premier» entretien, 16 mois plus tard. En cas d'évaluation négative, le chômeur est «*invité à souscrire un contrat écrit dans lequel il s'engage à mener les actions concrètes qui sont attendues de lui au cours des mois suivants*²⁶». Une liste modèle d'actions a été publiée par l'arrêté ministériel du 5 juillet 2004. Une des actions est obligatoire : reprendre contact avec le SPE régional et trois autres actions au moins (et leur intensité) doivent être fixées. Un nouvel entretien est fixé 4 mois après la signature du contrat pour évaluer son exécution. Si le facilitateur estime que le contrat a été respecté, une nouvelle convocation est fixée 12 mois plus tard. En cas de nouvelle évaluation négative, les allocations sont réduites ou suspendues²⁷. Le chômeur est «*invité*» à signer un «*plan d'action plus intensif*» (contenant un plus grand nombre d'actions ou sur une intensité plus élevée) qui sera évalué 4 mois plus tard, lors d'un 3ème entretien. En cas d'évaluation positive, l'allocation de chômage est relevée à son niveau initial et le chômeur est convoqué à un nouveau «premier» entretien après 12 mois ; dans le cas contraire, les allocations sont supprimées²⁸.

Il est à noter que le chômeur peut se faire accompagner, lors des entretiens, par un représentant syndical ou un avocat, et qu'il peut recourir contre les décisions de sanction devant les juridictions du travail ou devant la Commission administrative de l'ONEm.

3/ La contractualisation à l'épreuve du terrain

Confronter le cadre réglementaire précité aux pratiques et effets induits sur le terrain permet de mesurer les risques potentiels de détournement de l'outil contractuel, théoriquement développé pour ses vertus de responsabilisation et d'autonomisation. L'analyse du contenu des entretiens que nous avons menés, auprès de travailleurs sociaux de première ligne (facilitateurs, assistant sociaux, agents d'insertion) et d'allocataires sociaux, est particulièrement instructive. et confrontées aux résultats d'autres recherches.

Précisons préalablement que deux variables exercent une influence tout au long de l'intervention. D'une part, la qualité des conditions de travail du travailleur social, elle-même fonction, entre autres, de la charge de travail (en augmentation dans bon nombre de CPAS) et du rythme des entretiens (en augmentation à l'ONEm), détermine la qualité de l'accueil du demandeur, l'utilisation qui sera faite du contrat, les modalités de sa négociation et la qualité de son évaluation. Il nous semble emblématique d'une certaine dégradation des conditions de travail que les institutions visitées connaissent un turn-over et un absentéisme important. D'autre part, les représentations sociales subjectives des travailleurs sociaux déterminent également l'utilisation faite de l'outil contractuel : cet élément transversal sera traité dans chacune des phases séparément.

3/1 Les préalables à la négociation

Selon Cristina De Robertis²⁹, la première phase, qualifiée de «phase préliminaire», permet «de bâtir une relation de confiance et d'évaluer les capacités et les ressources de la personne³⁰», de clarifier la procédure d'accompagnement, la mission du travailleur social et les attentes réciproques.

La contractualisation des allocations sociales pose, à l'évidence, la question d'une véritable liberté contractuelle dans le chef des bénéficiaires. Tant le PIIS que le contrat ACR sont rendus obligatoires par la loi pour ouvrir et maintenir le droit aux allocations sociales, mettant en confrontation deux êtres humains, l'un représentant l'administration, chargé d'appliquer la volonté du législateur, l'autre invité à ne présenter de lui que les preuves de sa volonté d'intégration.

La situation parfois d'extrême détresse des allocataires les place dans une situation vécue d'infériorité et de soumission par rapport à l'institution. Cette inégalité se traduit, dans les témoignages récoltés, par une certaine appréhension vis-à-vis de l'institution et du travailleur social, avant même le premier contact. L'inquiétude paraît légitime dès lors que se joue au-delà de l'acte administratif une confrontation de valeurs et de représentations différentes, sources potentielles tant de malentendus que de jugements arbitraires dommageables à la partie la plus faible dans l'«échange».

Or, il apparaît que les représentations sociales des travailleurs sociaux sont contrastées par rapport à la question de la responsabilité du chômage ou de la précarité vécues par les allocataires : nous constatons une forme de bipolarisation idéologique avec d'un côté, comme le relève Catherine Lévy, les travailleurs sociaux pour qui «la demande d'aide, ou même la simple inscription, fait entrer les [allocataires sociaux] dans la catégorie des «populations anormales», ce qui implique tutelle, infantilisation et stigmatisation³¹» et, de l'autre, ceux qui considèrent que les allocataires sont d'une forme ou d'une autre avant tout victimes de la société. La variabilité des représentations, combinée au pouvoir institutionnel et à une plus ou moins grande propension au jugement d'autrui aboutit *in fine* à un traitement social différencié et aléatoire.

La liberté contractuelle implique normalement que les allocataires soient conscients des conséquences de la signature d'un contrat, des sanctions éventuelles et des modalités d'évaluation. Dans le cas du PIIS, les données récoltées illustrent un manque de compréhension, la signature du PIIS étant très souvent considérée par les usagers comme une formalité administrative, perception partagée par certains assistants sociaux qui le voient comme redondant par rapport à leurs autres interventions sociales.

Une étude menée par la Katholieke Universiteit Leuven³² auprès de jeunes usagers révèle que le contrat est parfois perçu comme un instrument de contrôle, et jamais comme un vecteur d'autonomisation ou de participation sociale. En ce qui concerne le contrat ACR, les chômeurs qui y sont confrontés le perçoivent de différentes manières : inutile (le plus souvent), vexatoire, angoissant... Cette perception ne préjuge évidemment en rien de l'utilité réelle du contrat pour ses destinataires, utilité avancée par bon nombre d'assistants sociaux et de facilitateurs.



Les deux dispositifs étudiés instaurent une obligation d'information, tant sur le déroulement de la procédure, que sur le contenu de la négociation, sur les critères d'évaluation et sur les conséquences du contrat.

En matière de PIIS, l'information doit être transmise à l'occasion de l'entretien : les témoignages récoltés indiquent à cet égard que l'information sur les conséquences du non-respect des clauses du contrat n'est pas systématique, dans le meilleur des cas, en vue de préserver la relation de confiance, dans le pire des cas, par manque de temps. Dans le cas du contrat ACR, les chômeurs reçoivent une information abondante (via les media, les lettres d'avertissement et de convocation de l'ONEm et les séances d'information organisées par les SPE régionaux, les syndicats et les associations). Une enquête de l'Institut de Recherches Economiques de l'Université Catholique de Louvain³³ démontre le sentiment de contrainte perçu, avant le premier entretien, par les chômeurs informés, créant plus d'anxiété que de stimulation à la recherche d'emploi.

Si nos recherches ont permis de déceler un risque de surestimation des capacités et des ressources de la personne lors du premier contact, celui-ci se matérialise dans la phase de négociation par la détermination d'engagements trop contraignants, et s'accroît par la multiplication des intervenants amenés à établir un diagnostic dans le cadre d'un suivi personnalisé.

suite page 78

3/2 La négociation

Selon Cristina De Robertis, «*la phase de négociation a pour but de clarifier les problèmes et les aspirations, d'établir des objectifs communs, d'élaborer un plan de travail et de formaliser le contrat*³⁴».

3/2/1 Des engagements «réciproques»?

Eu égard à l'absence de liberté contractuelle, de nombreux auteurs, tels Estelle Krzeslo, qualifient les contrats examinés de «*léonin*» car «*l'administration ne s'engage à rien d'autre que ce pour quoi elle est faite, à savoir, servir aux allocataires les allocations qui leur sont légalement dues*³⁵». Anne-Valérie Michaux³⁶ considère en ce sens ces contrats comme des actes administratifs, éventuellement (pour partie) négociés au préalable avec leur destinataire mais, en toute hypothèse, imposés par l'administration dans l'exercice de son imperium. A ces «*plan[s] d'action obligatoire*³⁷», Myriam Bodart reconnaît cependant une «*valeur pédagogique : rappeler au particulier qu'il n'y a pas de droit (...) sans obligations correspondantes*³⁸».

3/2/2 La fixation des clauses du contrat

La loi relative au droit à l'intégration sociale précise que «*le [PIIS] s'appuie sur les aspirations, les aptitudes, les qualifications et les besoins de la personne concernée et les possibilités du centre*». L'arrêté royal d'application donne une définition pour le moins vague du libre choix du demandeur quant «*aux moyens à mettre en œuvre pour la réalisation du projet*», «*respecté chaque fois que possible et pour autant que les coûts soient comparables*». Pour Philippe Versailles³⁹, le bénéficiaire de l'aide sociale est davantage perçu par la loi sous sa qualité de destinataire d'un acte administratif individuel créateur de droits en son chef que comme un véritable acteur du processus d'élaboration de cette aide. Le contrat serait l'instrument d'opérationnalisation de l'aide unilatéralement décidée par le CPAS en fonction des moyens disponibles, au terme d'une enquête sociale censée prendre en compte tout ou partie des choix exprimés par l'intéressé.

La question du libre choix des bénéficiaires dans la détermination des clauses du projet nous renvoie également à une réflexion formulée par divers auteurs sur l'utilisation de la notion de «projet» dans le cadre des politiques d'activation. Catherine Levy⁴⁰ relève que la situation de recherche d'emploi ne provoque pas de facto une projection dans l'avenir. Citant Pierre Bourdieu⁴¹, elle précise que la projection du sujet dans le temps, particulièrement l'intériorisation d'un «*avenir objectif*», dépend de «*conditions matérielles d'existence*» suffisantes que pour pouvoir s'arracher à l'incertitude d'un présent précaire.

Robert Castel ajoute que le défaut de «*ressources objectives*» et la discontinuité des trajectoires dans les dispositions d'insertion professionnelle empêchent d'autant plus cette projection dans l'avenir du demandeur d'emploi, contraint «*d'habiter le social*» avec comme seules armes ses stratégies de survie fondées sur le présent.

Cette «*culture de l'aléatoire*⁴²» est précisément identifiée par les assistants sociaux interrogés à l'occasion d'une recherche-action de l'Université de Liège⁴³ comme le principal obstacle à mise en œuvre du PIIS.

Mais la capacité à se projeter dans l'avenir ne constitue pas non plus un gage de participation effective des allocataires sociaux à la définition des clauses qui figurent dans leur contrat. Une enquête menée par l'Observatoire indépendant des CPAS⁴⁴ révèle qu'une majorité d'allocataires affirment avoir passé contrat sans réelle liberté d'intervention dans son contenu. Pour reprendre les propos de Mateo Alaluf, l'activation ne consisterait pas à agir par soi-même en définissant un projet personnel, mais bien à «*être agi par d'autres*⁴⁵». Selon nous, cette possibilité de mainmise sur les perspectives d'avenir du bénéficiaire augmente son sentiment de dépendance et de subordination par rapport à l'institution.

De plus, la loi de 2002 ne cadre pas ce qu'on peut effectivement mettre dans le PIIS et ne prévoit pas de limites quant au nombre et au type d'obligations qui peuvent y figurer. Dans certains CPAS, l'élaboration d'une méthodologie commune se traduit par la formalisation d'un certain nombre de clauses dans un PIIS-type. Or, le caractère préétabli des clauses remet précisément en cause le principe de concertation censé encadrer la formulation des engagements. La conclusion d'un «*PIIS-type*» rapproche ce «*contrat*» du contrat ACR, considéré comme un «*contrat d'adhésion avec options préétablies, à compléter et à signer par les deux parties*⁴⁶».

Les témoignages récoltés, révélant une grande disparité dans le nombre, le type et l'intensité des actions exigées, nous permettent d'abonder dans le sens d'une détermination arbitraire de celles-ci.

Tant dans les CPAS qu'à l'ONEm, des acteurs évoquent le recours à des contrats «en béton», contenant un grand nombre d'obligations, comme technique pour «coincer les gens». A nouveau, les représentations sociales, notamment celles stigmatisant les «inactifs», influe sur la manière dont cette phase de «*négociation*» se déroule. Les entretiens menés démontrent une forte subjectivité dans l'appréciation des efforts à entreprendre et de la pertinence de la sanction comme facteur stimulant face à un public socio-économiquement fragilisé. Or, sur le terrain, peu de moyens sont mis en œuvre pour éviter les risques d'appréciations arbitraires.





3/3 Mise en oeuvre des engagements et évaluation

L'évaluation vise à «estimer si l'objectif de changement à été atteint, mesurer les écarts éventuels, réfléchir sur les aspects qui ont facilité ou au contraire qui ont rendu difficile d'atteindre les buts préétablis⁴⁷». A l'occasion de l'évaluation, un réajustement des objectifs peut être opéré.

3/3/1 Ressources de l'allocataire pour réaliser les tâches attendues de lui

Vulnérabilisés sur les plans sociaux, économiques et/ou culturels, les usagers de CPAS et les chômeurs de longue durée sont les plus enclins à manquer à une série trop importante d'obligations. De plus, l'exécution du contrat est facilitée ou au contraire empêchée par des agents externes, comme le rapportent les agents d'insertion professionnel, qui citent l'insuffisance de structures d'enseignement, de formation, d'insertion socioprofessionnelle ou de structures d'accueil de la petite enfance pour permettre aux demandeurs d'emploi à la fois de répondre aux obligations qui leurs sont imposées, mais aussi de s'insérer sur le marché de l'emploi.

Enfin, la nécessité de collaborer avec d'autres acteurs publics ou associatifs chargés de l'insertion socioprofessionnelle pose les questions plus générales du respect de la vie privée et du respect du secret professionnel, qui apparaissent largement méconnues par les acteurs de terrain⁴⁸.

3/3/2 Evaluation

Il ressort des entretiens menés que l'évaluation peut être plus ou moins rigoureuse suivant l'assistant social en charge du dossier et ses conditions de travail. Le flou entourant les critères d'évaluation de la disposition au travail des allocataires sociaux et la subjectivité des évaluateurs aboutit à une différenciation des conditions de traitement entre allocataires, qui ressentent parfois cette évaluation comme un interrogatoire de police. **Comme le souligne Myriam Bodart «entre la responsabilisation des individus et leur culpabilisation, la frontière s'avère ténue et l'équilibre difficile à tenir. Sans y prendre garde, on basculerait vite dans l'accusation démobilisante⁴⁹».**

La particularité du dispositif de contrôle de la disponibilité des chômeurs réside dans le renversement de la charge de la preuve (et la suspicion) qu'il induit. C'est désormais à l'allocataire, tributaire des possibilités d'obtention et de conservation des preuves, de prouver sa participation active à sa propre réhabilitation. Le problème de l'obtention de la preuve se pose pour satisfaire à l'exigence de l'inscription en agences d'interim ou des enfants en bas âge auprès de garderies (dans la situation belge de pénurie de structures d'accueil pour enfants). De plus, bien que la preuve puisse théoriquement être apportée par toute voie de droit (p.ex. au moyen d'une déclaration sur l'honneur), les facilitateurs semblent privilégier les preuves écrites, ce qui pose à la fois les questions du traitement des allocataires illettrés, dépourvus d'une culture de l'écrit, et du recours aux canaux informels de recherche d'emploi, pénalisant principalement les artistes. Enfin, la nécessité d'apporter des preuves matérielles, combinée au risque de la transmission d'informations susceptibles d'entraîner d'autres formes de sanction, incite les personnes à falsifier leurs Curriculum Vitae (afin de taire les formations et le bénévolat exercés sans accord préalable).

suite page 80

Articles



4/ Conclusion

Les atouts d'une certaine formalisation de la relation d'aide en matière de travail social ont été démontrés dans des contextes particuliers. Comme le relève Cristina De Robertis⁵⁰, le contrat fait partie de la «boîte à outils» des travailleurs sociaux depuis la fin des années 60 et le début des années 70. Dans certains contextes, s'il est adapté aux personnes concernées, il permet de construire ensemble un accord sur les objectifs à atteindre, de focaliser les énergies sur ces objectifs, de responsabiliser et d'autonomiser les deux parties, de clarifier les attentes respectives et d'apporter une base objective à l'évaluation des progrès.

S'il convient de se réjouir de la volonté affichée par le législateur de respecter l'autonomie des allocataires sociaux, l'utilisation du contrat vis-à-vis d'un public aussi indifférencié pour conditionner l'octroi ou le maintien d'une aide financière minimale peut également apparaître comme révélatrice d'une «conception méritocratique et caritative du droit conféré (...) et de la volonté de mettre la précarité sous surveillance⁵¹». Ainsi, pour Mejed Hamzaoui, «la conception technique du contrat redonne un nouveau rôle décisif à une connaissance rapprochée, au contrôle, à la preuve de l'état de besoin, etc., comme dans les meilleures traditions des pratiques philanthropiques⁵²». Se profilent dès lors une individualisation des rapports sociaux et une normalisation (voire une mise sous tutelle) des «indigents valides», contraints de développer à tout crin leur employabilité. Catherine Lévy y voit une remise en cause des droits et du fonctionnement de la société alors que, pour elle, les droits ne sont pas des objets de consommation, et ne sont donc pas négociables. Par le suivi individualisé qui renvoie à une incapacité de la personne, la liberté et l'égalité devant la loi sont tout simplement niées. Les droits deviennent «consommables avec modération et sous contrôle⁵³».

Cette recomposition du champ social implique parallèlement parallèle recomposition de la formation des intervenants de terrain. Soit «on attend du travailleur social qu'il soit un fidèle agent d'application de la politique sociale⁵⁴» et on s'oriente vers des formations au «coaching» et au «contrôle social» ; soit, en réponse à la personnalisation des risques sociaux, on élargit les formations actuelles favorisant le développement d'une analyse critique des politiques mises en oeuvre et l'approche réflexive par rapport à ses propres pratiques. Si les formations initiales, dans le secteur social, semblent relever majoritairement de cette seconde option, encore faut-il, comme le remarquait justement Julien Pieret lors de la rencontre «Autonomisation et responsabilisation des individus : qu'est-ce qui ne va pas ?» organisée par le CBCS le 11 février 2008, que les institutions sociales permettent aux intervenants de terrain de développer une véritable déontologie, seule à même de contrer les risques de traitements arbitraires induits par la gestion managériale des allocations sociales, de favoriser l'interaction usager-professionnel et d'harmoniser les logiques personnelle et institutionnelle à l'œuvre dans le champ de l'intervention sociale.

- 1 GOLDSCHMIDT P. & VELTER G., L'évolution du régime belge du soutien des chômeurs, Bruxelles, Éditions du Comité Central Industriel de Belgique, 1934.
- 2 FRIOT B., Puissances du salariat. Emploi et protection sociale à la française, Ed. La Dispute, Paris, 1998
- 3 OCDE, Perspectives de l'emploi de l'OCDE (2006). Stimuler l'emploi et les revenus, Paris, 2006.
- 4 Ibidem.
- 5 CASTEL R., L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?, Ed. du Seuil et La République des Idées, Paris, 2003.
- 6 DUFOUR P., BOISMENU G. & NOEL A., L'aide au conditionnel. La contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi en Europe et en Amérique du Nord, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 2003, p. 9.
- 7 LEVY C. (sous la coord.), Europe vue d'en bas. Europe seen from below. Minima sociaux & condition salariale. Rapport intermédiaire «état des lieux», recherche réalisée dans le cadre du programme TSER – DGXII (contrat n° CT98-3071), 2001, p. 182.
- 8 Ibidem.
- 9 FRANSSSEN A., Le sujet au cœur de la nouvelle question sociale, in La revue nouvelle, Bruxelles, n°12/2003
- 10 Socialistische Partij-Anders, parti politique flamand né de la scission du Parti Socialiste Belge en 1978.
- 11 VANDENBROUCKE F., L'État social actif : une ambition européenne, [http://www.minsoc.fgov.be/chronothèque], Dernière consultation le 10/02/01. Cette source n'est plus accessible via Internet : elle nous a été communiquée par le Centre de Documentation du Centre de Sociologie du Travail, de l'Emploi et de la Formation (39, rue de Bruxelles, 1400 Nivelles).
- 12 Schématiquement, la sécurité sociale, en Belgique, est financée par des cotisations de sécurité sociale et fonctionne sur le modèle bismarckien ; l'aide sociale est financée par les impôts, et est gérée selon le modèle beveridgien.
- 13 Projet de loi modifiant la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'aide sociale en vue de modifier la dénomination des centres publics d'aide sociale, Rapport, Doc. Parl., Chambre, DOC 50 0114/003, p. 4.
- 14 GILSON S. et GLORIEUX M. Le droit à l'intégration sociale comme première figure de l'Etat social actif, in CASSIERS I., POCHEP P. et VIELLE P., L'Etat social actif. Vers un changement de paradigme , P.I.E –Peter Lang S.A., Bruxelles, 2005.
- 15 Parti socialiste francophone de Belgique.
- 16 GILSON S. et GLORIEUX M., Le droit à l'intégration sociale comme première figure de l'Etat social actif, in CASSIERS I., POCHEP P. et VIELLE P., op. cit., p. 9.
- 17 Ibidem, p. 36.
- 18 Ibidem, p. 6.
- 19 Projet de loi concernant le droit à l'intégration sociale, Doc. Parl., Chambre, DOC 50 n°1603/001, 2001/2002.
- 20 Vlaamse Liberalen en Democraten, parti libéral flamand.
- 21 [http://www.guyverhofstadt.be/fr/politics/declaration_gov_fed.html], Dernière consultation le 17 août 2006.
- 22 Arrêté royal du 4 juillet 2004 portant modification de la réglementation du chômage à l'égard des chômeurs complets qui doivent rechercher activement un emploi, complété par l'Arrêté ministériel du 5 juillet 2004.

suite page 82

- 23 Brochure d'information du Gouvernement fédéral, «Le droit à l'intégration sociale. Un Nouveau départ», Bruxelles, 2002, p. 2.
- 24 Organisme fédéral gestionnaire de l'assurance-chômage. Dirigé par un Comité de gestion composé paritairement de représentants des employeurs et des travailleurs, l'ONEm vérifie si le travailleur réunit les conditions d'admissibilité et d'octroi.
- 25 ONEm, Fiche-info des travailleurs, [http://www.rva.be/D_help/Definities/TxtFR-04.htm], Dernière consultation le 22/03/05.
- 26 Arrêté royal du 4 juillet 2004, art. 4 insérant les art. 59quater, §5 et 59quinquies§5 dans l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.
- 27 La réduction des allocations de chômage dure 4 mois pour les chefs de ménage et les isolés ; les cohabitants et les jeunes bénéficiant des allocations d'attente voient leurs allocations suspendues durant ce même délai.
- 28 Les allocations d'attente et pour cohabitant sont immédiatement supprimées; les allocations de chômage pour les isolés, les personnes ayant charge de famille ou les cohabitants à faible revenu familial seront réduites pendant 6 mois, puis supprimées.
- 29 Nous présenterons nos résultats en nous inspirant du paradigme de l'intervention sociale théorisé par Cristina De Robertis, faisant succéder au premier entretien les phases de la négociation des engagements, de leur mise en œuvre et de l'évaluation des résultats, ces deux dernières phases étant unies dans notre propos.
- 30 DE ROBERTIS C., Le contrat en travail social, Paris, Bayard Editions, Collection Travail social, 1993, p. 61.
- 31 LÉVY C., Vivre au minimum. Enquête dans l'Europe de la précarité, La Dispute (éd.), Courtry, 2003
- 32 LAMMERTYN F. (sous la dir. de), Aan de rand van de actieve welvaaraat: een socio-biografisch onderzoek naar jongeren OCMW-hulpverlening (Au bord de l'État social actif. Une étude socio-biographique sur les jeunes et l'assistance du CPAS), Leuven, Academia press, 2003.
- 33 COCKX B., DEFOURNY A., DEJEMEPPE M. et VAN DER LINDEN B., Le nouveau suivi des chômeurs : une évaluation, Louvain-la-Neuve, IRES-FNRS, 2007, 163 p.
- 34 DE ROBERTIS C., op. cit., p. 61.
- 35 KRZESLO E., Existe-t-il une zone d'emploi à «risque social» ?, in Le minimalisme social au service du marché ou la déconstruction des politiques sociales et leurs effets : analyses et comparaisons internationales, Revue du Centre de Sociologie du Travail de l'Emploi et de la Formation de l'Université Libre de Bruxelles, Bruxelles, n°4/2003.
- 36 MICHAUX A.-V., Intégration sociale et recherche d'emploi : l'illusion du contrat ?, in HUBERT H.-O. (sous la dir.), Un nouveau passeport pour l'accès aux droits sociaux: le contrat, Bruxelles, La Charte, Collection Droit en Mouvement, 2006, p. 161-182.
- 37 BODART M., L'activation du comportement de recherche d'emploi ou le contrôle de la disposition au travail, in HUBERT H.-O. , op.cit., p. 46.
- 38 Ibidem, p.43
- 39 VERSAILLES P., L'aide sociale sous forme contractuelle : le contrat contenant un projet individualisé d'intégration sociale, le contrat de travail et le contrat d'hébergement, in HUBERT H.-O., op.cit., p.57
- 40 LÉVY C., op. cit., p. 101.
- 41 LÉVY C., op. cit., pp.101-102, citant BOURDIEU P., Travail et travailleurs en Algérie, Mouton, Paris-La Haye, 1963.
- 42 CASTEL R., Les métamorphoses de la question sociale, Paris, Gallimard, 1995., p. 665, citant ROULEAU -BERGER L., La Ville intervalle, Paris, Méridiens-Klincksieck, 1992.
- 43 GUITARD C., Minimexés insérés, idées reçues chavirées ? Les compétences sociales minimales nécessaires à l'entrée dans un parcours d'insertion, recherche menée de février 1998 à décembre 1999, Liège, Service de Pédagogie expérimentale de l'Université de Liège (en collaboration avec le CPAS de Liège).
- 44 Rapport de l'Observatoire indépendant des CPAS, Première évaluation de la loi sur le droit à l'intégration sociale, octobre 2003, p. 14.
- 45 ALALUF M., Le dictionnaire du prêt-à-penser. Emploi, protection sociale et immigration, les mots du pouvoir ?, Bruxelles, Éditions Vie Ouvrière, 2000, p. 17.
- 46 BODART M., op. cit., p. 34.
- 47 DE ROBERTIS C., op. cit., p. 73.
- 48 RENAULT G., La contractualisation de l'aide au regard de la vie privée, in HUBERT H.-O., op.cit., p. 183-210.
- 49 BODART M., op. cit., p. 43.
- 50 DE ROBERTIS C., op. cit., p. 60.
- 51 Réaction de la Ligue des droits de l'homme à l'avant projet de loi du Ministre Vande Lanotte concernant le droit à l'intégration sociale, ou l'État social actif à l'épreuve de la dignité humaine, le 5 septembre 2001, [http://www.liguedh.org/actualites/010905IntegrationSociale.html]
- 52 HAMZAOUI M., La politique sociale différenciée et territorialisée : activation ou ébranlement du social ? , in Le minimalisme social au service du marché ou la déconstruction des politiques sociales et leurs effets : analyses et comparaisons internationales, op. cit., p. 24, faisant référence à DECHAMPS I., De l'aide sociale, in Cahiers Marxiste, n°205, Bruxelles, avril-mai 1997.
- 53 LÉVY C., Minima sociaux et condition salariale : l'Europe d'en bas, in Le minimalisme social au service du marché ou la déconstruction des politiques sociales et leurs effets : analyses et comparaisons internationales, op. cit., p. 73.
- 54 DE ROBERTIS C., op. cit., p. 85.



ABAKA ASBL
ALZHEIMER BELGIQUE
ACTION VIVRE ENSEMBLE
ARÉMIS
ASSOCIATIF FINANCIER
ASSOCIATION POUR LE VOLONTARIAT
ASSOCIATION CHRÉTIENNE DES INVALIDES ET DES HANDICAPÉS
ASSOCIATION DES CENTRES ET SERVICES BRUXELLOIS POUR PERSONNES HANDICAPÉES
ASSOCIATION DES ERGOTHÉRAPEUTES
ASSOCIATION DES MAISONS D'ACCUEIL
ASSOCIATION DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT POUR PERSONNES HANDICAPÉES
ASSOCIATION FRANCOPHONE D'AIDE AUX HANDICAPÉS MENTAUX
ASSOCIATION NATIONALE DES COMMUNAUTÉS ÉDUCATIVES
ASSOCIATION POUR LE SOUTIEN ET L'ÉTUDE DU VIEILLISSEMENT
BRUXELLES ASSISTANCE - 3IÈME MILLÉNAIRE
BRUXELLES LAÏQUE
CENTRE BRUXELLOIS D'ACTION INTERCULTURELLE
CENTRE DE COORDINATION DE SOINS ET SERVICES À DOMICILE INDÉPENDANTS
CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE EN ANIMATION SOCIALE
CENTRE DE SERVICES ET SOINS À DOMICILE
CENTRE DE TÉLÉ-ACCUEIL DE BRUXELLES
CITÉ SÉRINE
COORDINATION BRUXELLOISE DES INSTITUTIONS SOCIALES ET DE SANTÉ
COORDINATION LAÏQUE DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ
CRÉATIVITÉ ET HANDICAP MENTAL BRUXELLES
DUNE
ECOLE DES PARENTS ET DES EDUCATEURS
ENTRAIDE DES MAROLLES
ENTRE2
EQUIPES D'ENTRAIDE
ESPACE P
FÉDÉRATION BRUXELLOISE FRANCOPHONE DES INSTITUTIONS POUR TOXICOMANES
FÉDÉRATION BRUXELLOISE FRANCOPHONE DES ORGANISMES D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
FÉDÉRATION DES CENTRES DE SERVICE SOCIAL
FÉDÉRATION DES CENTRES DE SERVICE SOCIAL MUTUALISTES BRUXELLOIS
FÉDÉRATION DES INITIATIVES ET ACTIONS SOCIALES
FÉDÉRATION DES INSTITUTIONS MÉDICO-SOCIALES
FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN MILIEU POPULAIRE
FÉDÉRATION DES MAISONS MÉDICALES ET DES COLLECTIFS DE SANTÉ
FÉDÉRATION DES MUTUALITÉS SOCIALISTES DU BRABANT – SERVICE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
FÉDÉRATION DES SERVICES BRUXELLOIS D'AIDE À DOMICILE
FÉDÉRATION LAÏQUE DES CENTRES DE PLANNING FAMILIAL
FÉDÉRATION NATIONALE DE PROMOTION DES HANDICAPÉS
FÉDÉRATION SOCIALISTE DES PENSIONNÉS
FONDATION JULIE RENSON
FONDS DES LES AFFECTIONS RESPIRATOIRES
FONDS DU LOGEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
FORUM BRUXELLOIS DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
GRANDIR ENSEMBLE
HAUTE ECOLE CATHOLIQUE CHARLEROI-EUROPE - INSTITUT CARDIJN
HAUTE ECOLE ICHEC - ISC SAINT-LOUIS - ISFSC
HAUTE ECOLE LIBRE DE BRUXELLES ILYA PRIGOGINE - DÉPARTEMENT SOCIAL
HAUTE ECOLE PAUL-HENRI SPAAK - DÉPARTEMENT SOCIAL
INFOR-HOMES
INFOR-JEUNES BRUXELLES
L'ESCALE
LIGUE BRAILLE
LIGUE BRUXELLOISE FRANCOPHONE POUR LA SANTÉ MENTALE
LIGUE DES FAMILLES - BRUXELLES
LIRE ET ECRIRE BRUXELLES
LOGER JEUNE À BRUXELLES
MUTUALITÉ LIBRE PARTENA
MUTUALITÉ SAINT-MICHEL
PERSPECTIVE ASBL
PRÉSENCE ET ACTION CULTURELLES BRUXELLES
PROXIMITÉ ET SANTÉ
R2 PROFILÉURS DE PROJETS
SERVICE LAÏQUE D'ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF - AIGUILLAGES
SERVICE LAÏQUE D'AIDE AUX PERSONNES
SERVICE POUR LA TRANSFORMATION, L'INNOVATION ET LE CHANGEMENT SOCIAL
SOINS CHEZ SOI
SOLIDARITÉ SAVOIR
SOLIDARITÉS NOUVELLES
SOS JEUNES
SYNDICAT DES LOCATAIRES
SYNERGIE
UNION CHRÉTIENNE DES PENSIONNÉS - BRUXELLES



Avec le soutien de la Commission
communautaire française de la Région
de Bruxelles-Capitale

