



SOCIOLOGIE mise en SCÈNE

Des sociologues de la Fédération des services sociaux ont travaillé avec une scénographe pour présenter les premiers résultats d'une recherche en cours sur les relations entre usagers et professionnels des services sociaux.

PAR SANDRINE WARSZACKI

Une installation artistique au beau milieu d'un colloque? Voilà qui n'est pas banal! L'expo «Paroles d'usagers», mise en scène par Cécile Hupin en collaboration avec Guillaume Istace, a été présentée pour la première fois ce 17 février au Zoom sur l'action sociale, un événement organisé par le Conseil bruxellois de coordination sociopolitique (CBCS) et financé par Rachid Madrane. Sur les bancs d'une salle d'attente imaginaire, des mannequins sans visage attendaient les participants, livrant leurs confidences préenregistrées aux curieux venus s'asseoir: «Un accueil époustoufflant.» «J'ai tellement couru pour obtenir quelque chose.» «Demander plus c'est une humiliation!» «J'ai peur de dire que je ne sais pas lire et pas écrire.» Autant de citations recomposées à partir de témoignages recueillis par les sociologues

de la Fédération des services sociaux (FdSS) pour la recherche en cours Regards croisés usagers et travailleurs sociaux.

Depuis mars 2013, les sociologues ont rencontré plus de 80 usagers des services sociaux pour les interroger sur leur perception du travail social en général et, plus spécifiquement, la façon dont ils vivent l'accueil et les services offerts par les centres membres de la FdSS. Ce projet répond au constat d'une violence accrue dans les relations avec le public. Si l'heure n'est pas encore aux conclusions, certaines observations peuvent être tirées. «Le temps d'attente s'allonge. Les usagers semblent avoir intégré le fait de venir surtout pour des demandes d'ordre administratif et voient moins qu'avant les services comme un lieu où déposer leurs difficultés», note par exemple Céline Nieuwenhuys, chercheuse et secrétaire politique à la FdSS. Dans un second temps, les chercheurs poursuivront leur enquête en allant à la rencontre des travailleurs sociaux.

La part sensible

Céline Nieuwenhuys a contacté Cécile Hupin après avoir découvert une installation réalisée par la scénographe avec des pensionnaires du home des Ursulines, dans les Marolles. La chercheuse a été séduite par le respect dont

faisait preuve l'artiste dans sa démarche. «Au début, l'idée de travailler avec une artiste peut soulever des craintes pour des universitaires. Les sociologues se sont demandé s'il n'y avait pas un risque que leur matériel de recherche soit manipulé.» L'exposition est donc le résultat d'un travail collectif entre les sociologues et la scénographe.

De longue date, la question des formats de diffusion s'est posée pour la chercheuse de la FdSS. «Dans le passé, on s'est retrouvé avec des magnifiques enquêtes qualitatives, mais que seule une minorité lit parce qu'elles sont diffusées sous forme d'un rapport de 200 pages. Il y avait aussi l'envie de rendre cette partie sensible des interviews d'usagers que le filtre de l'analyse et du passage au rapport écrit édulcore inévitablement.»

«La sociologie est de l'ordre de la conclusion, de la science. L'art relève de l'émotion, conclut pour sa part Cécile Hupin. L'installation a un côté léger et efficace. On est dans le ressenti. C'est moins profond que la recherche mais ça marque plus que la théorie.» À la FdSS, on espère continuer à faire tourner l'expo. ■

EN SAVOIR PLUS

- Fédération des services sociaux: tél.: 02 223 37 74 - courriel: info@fdss.be - site: www.fdss.be