

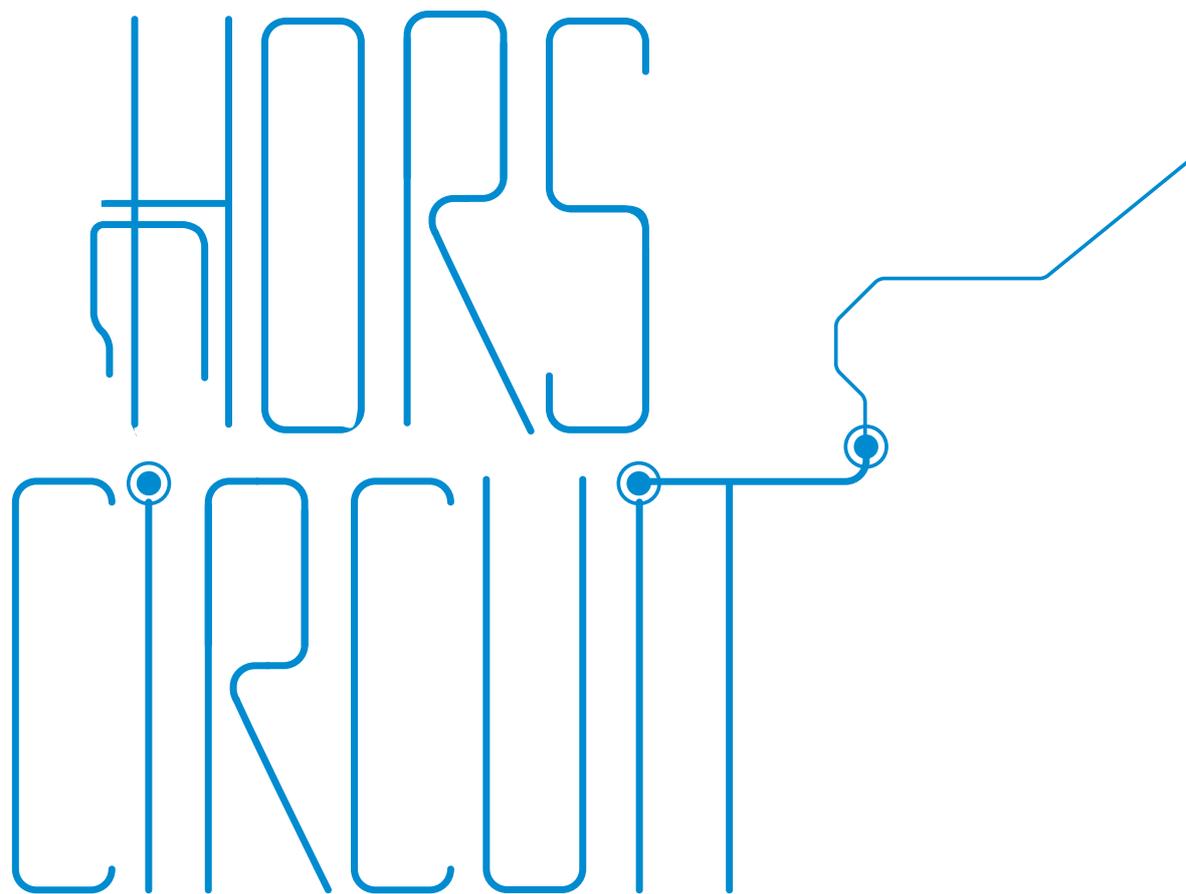
# HIRS CIRCUIT

— Laboratoire de l'intervention sociale —

Accessibilité / Non-recours / Innovation

20 PROPOSITIONS DE CHANTIERS





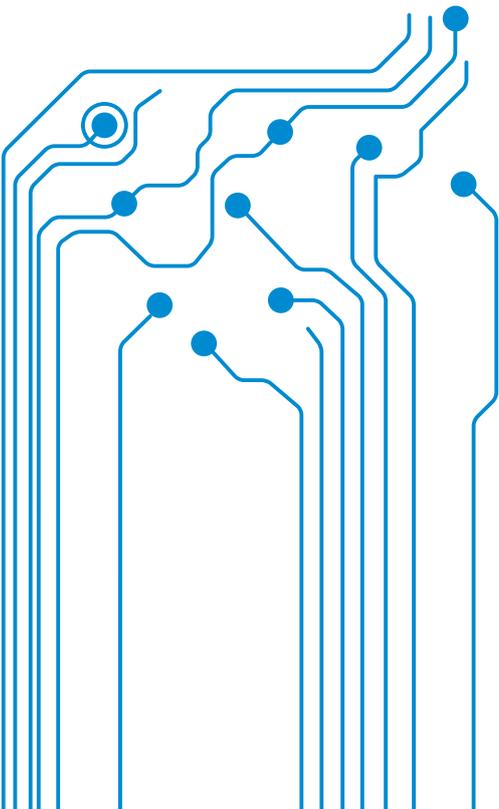
HORS  
CIRCUIT

The title 'HORS CIRCUIT' is rendered in a blue, stylized font that mimics the look of a printed circuit board (PCB). The letters are composed of thick blue lines with rounded corners. The word 'HORS' is positioned above 'CIRCUIT'. The letter 'I' in 'CIRCUIT' has a small circle at its top, resembling a through-hole component. The letter 'C' has a small circle at its top-left corner. The letter 'U' has a small circle at its top-right corner. The letter 'I' at the end of 'CIRCUIT' has a small circle at its top. A blue line extends from the top-right corner of the 'I' in 'CIRCUIT', moving right, then up, then right again, and finally up to a small circle. This line continues to the right edge of the page.

— Laboratoire de l'intervention sociale —

Accessibilité / Non-recours / Innovation

20 PROPOSITIONS DE CHANTIERS





# SOMMAIRE

- |    |   |    |  |
|----|---|----|--|
| 04 | <b>LES PARTICIPANTS</b>   | 37 | <b>9.</b> Inciter les responsables d'organisations à accompagner les changements de pratiques  |
| 07 | <b>INTRODUCTION</b>   | 39 | <b>10.</b> Intégrer réellement la parole des personnes accompagnées dans l'évaluation des services et des politiques d'aide et de soin |
| 10 | <b>DÉCODAGE</b>   | 41 | <b>11.</b> Créer une agence des droits sociaux   |
| 20 | <b>LES 20 PROPOSITIONS DE CHANTIERS</b>   | 43 | <b>12.</b> Créer un laboratoire de recherche appliquée en pratiques et transformations sociales  |
| 21 | <b>1.</b> Intégrer des pairs-aidants pour répondre au décalage entre les publics et les travailleurs sociaux            | 45 | <b>13.</b> Créer une école de transformation sociale   |
| 23 | <b>2.</b> Améliorer et reconnaître des statuts de pair-aidant et d'expert du vécu                                       | 47 | <b>14.</b> S'emparer des espaces de concertation et d'avis dans lesquels le terrain et le politique se rencontrent                     |
| 25 | <b>3.</b> Favoriser et soutenir le regroupement d'associations en vue de renforcer l'innovation sociale                 | 49 | <b>15.</b> Violence dans l'institution : sortir du tabou de la peur pour repenser les pratiques  |
| 27 | <b>4.</b> Fonder les politiques publiques sur les savoirs issus de l'expérience des usagers et des intervenants sociaux | 51 | <b>16.</b> À travers les territoires, lutter contre le non-recours en poursuivant résolument l'accès à l'aide et au soin               |
| 29 | <b>5.</b> Communiquer pour exister : la communication au service des acteurs de la santé et du social                   | 53 | <b>17.</b> Le rétablissement : un élan vital à généraliser pour transformer le fatalisme en espoir                                     |
| 31 | <b>6.</b> Concilier bas seuil et haut niveau d'exigence dans des structures intersectorielles                           | 55 | <b>18.</b> S'essayer à la « permaculture sociale » et agir avec d'autres métiers   |
| 33 | <b>7.</b> Encourager le professionnel à sortir de ses murs, favoriser la rencontre (aller-vers/ outreaching)            | 58 | <b>19.</b> Rendre possible l'accès au logement pour les (plus) précaires   |
| 35 | <b>8.</b> Redonner à l'accueil une place centrale dans les services proposés aux personnes                              | 61 | <b>20.</b> Décriminaliser pour favoriser l'inclusion   |

# LES PARTICIPANTS

## **UNE QUARANTAINE DE SPÉCIALISTES VENUS DE BELGIQUE ET DE FRANCE SE SONT RÉUNIS DANS CE LABORATOIRE DE L'INTERVENTION SOCIALE 2017**

---

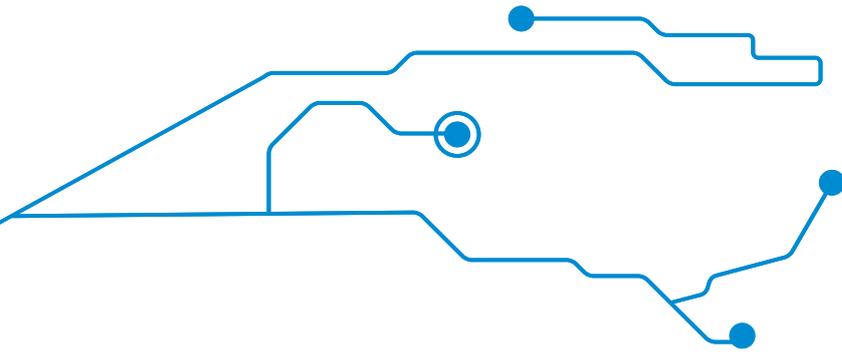
### DÉLÉGATION FRANÇAISE

**Pauline Deschamps** - APPUIS, Accueil Prévention Protection Urgence Insertion Sociale  
**Laurent Konopinski** - APPUIS, Accueil Prévention Protection Urgence Insertion Sociale  
**Thibaut Ludwig** - APPUIS, Accueil Prévention Protection Urgence Insertion Sociale  
**Christophe Marchal** - APPUIS, Accueil Prévention Protection Urgence Insertion Sociale  
**Rita Miritello** - APPUIS, Accueil Prévention Protection Urgence Insertion Sociale  
**Manuella Ngnafeu** - APPUIS, Accueil Prévention Protection Urgence Insertion Sociale  
**Raymond Kohler** - ACCES, Association chrétienne de coordination, d'entraide et de solidarité  
**Maud Renaud** - ACCES, Association chrétienne de coordination, d'entraide et de solidarité  
**Valéry Bohrer** - ATD Quart Monde  
**Astrid Noël** - ATD Quart Monde  
**Emmanuelle Sturm** - Centre hospitalier de Rouffach  
**Anne Masticard** - Experte du vécu - GEM  
**Caroline Burgy** - ISSM, Institut Supérieur de Mulhouse  
**Delphine Malka** - ISSM, Institut Supérieur de Mulhouse  
**Sébastien Castells** - Le Lieu

---

### MISE EN ŒUVRE ET SUIVI MÉTHODOLOGIQUE :

**Manu Gonçalves, Caroline Legrand, Julie Kesteloot, Corinne Malchair et Eric Husson**




---

## DÉLÉGATION BELGE

**Maxime Maes** - Alias

**Corinne Malchair** - CDCS, Centre de documentation et de coordination sociales

**Alain Willaert** - CBCS, Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique

**Jacques Moriau** - CBCS, Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique

**Jean Spinette** - CPAS de Saint-Gilles

**Chahr Hadji** - Educateur, secteur sans-abri

**Alexandre Six** - Étudiant pair-aidant (UMONS)

**Olivier Van Goethem** - Expert du vécu - SPP Intégration sociale

**Sébastien Alexandre** - Fédito, Fédération bruxelloise francophone des institutions pour toxicomanes

**Christine Vanhessen** - AMA, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri

**Julie Kesteloot** - FdSS, Fédération des Services Sociaux

**Virginie Bertinchamps** - Hôpitaux Iris Sud

**François Perl** - INAMI

**Pierre Ryckmans** - Infirmiers de rue

**Yahyâ Hachem Samii** - La Strada

**Nicolas De Kuysse** - Le Forum - Bruxelles contre les inégalités

**Caroline Legrand** - Les Foyers d'Accueil

**Manu Gonçalves** - LBFMS, Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale

**Pierre Verbeeren** - Médecins du Monde

**Laurence Noël** - Observatoire de la Santé et du Social - Région bruxelloise

**Eric Husson** - Projet Lama

**Muriel Allart** - Smes-B, Santé Mentale et Exclusion Sociale - Belgique

**Kris Meurant** - Transit

**Marie Dauvrin** - Université Catholique de Louvain (UCL)

**Laurent Nisen** - Université de Liège (ULiège)

**Lolita Sandron** - Université de Mons (UMONS)



## INTRODUCTION

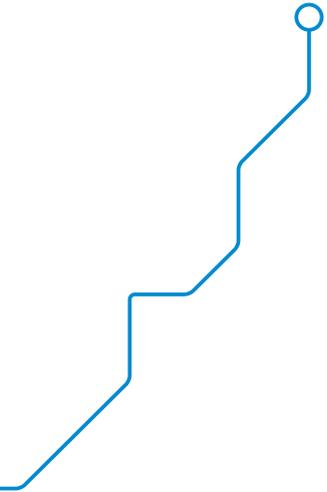
**Nicolas De Kuyssche** Le Forum - Bruxelles contre les inégalités

**Manu Gonçalves** Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale

**Chantal Mazaëff** Institut supérieur social de Mulhouse

**Manuella Ngnafeu** APPUIS - Mulhouse

# TOUT UN PROGRAMME



### MESDAMES ET MESSIEURS LES POLITIQUES,

Du 16 au 20 octobre 2017, une quarantaine de spécialistes venus de Belgique et de France se sont réunis dans un Laboratoire de l'intervention sociale. Il s'agissait de définir des pistes pour lutter contre le non-recours, améliorer l'accessibilité de l'aide et du soin et favoriser l'innovation sociale. Nous avons retenu de ce Laboratoire 20 propositions réalistes, incarnées, concrètes, qui ont été amendées par 300 professionnels à l'occasion de la Journée mondiale de lutte contre la pauvreté 2017. Ces propositions sont à considérer comme autant de chantiers à ouvrir. A un an des élections régionales à Bruxelles, deux ans des élections municipales en France, chacune d'entre elles sonne comme un levier politique pour œuvrer à la transformation sociale.

La question de l'accès aux droits et aux services ne date pas d'hier. Dès les années 70, les pays européens confrontés aux premiers signes de crise économique commencèrent à rationaliser les moyens, et ce aux dépens d'objectifs sociaux fondamentaux. Des aides, conçues comme universelles jusque-là, virent leur couverture limitée. De nouvelles prestations destinées à des publics spécifiques furent mises en place, favorisant la parcellisation de l'aide et la catégorisation des personnes. Ce ciblage a été accompagné d'une hausse des difficultés d'accès aux droits et services. A l'heure de l'austérité permanente, ce processus se caractérise aujourd'hui par

une croissance continue des critères d'éligibilité, de la mise en place de parcours d'insertion et de la stigmatisation accrue des publics bénéficiaires<sup>1</sup>.

### Le non-recours exclut chaque jour davantage d'ayants droit et a comme corollaire leur disparition des écrans radars des opérateurs publics et associatifs.

À titre d'exemple, en Belgique, les inquiétantes décisions communales visant à instaurer des « mesures de protection » des personnes sans abri ont récemment mis en avant un cas hyperbolique de non-recours : ceux qui évitent les centres d'hébergement et continuent à dormir en rue, même par grand froid. Plus généralement, en France, 36% des personnes qui ont droit au revenu de solidarité active (équivalent du RIS, le revenu d'intégration belge) n'effectuent pas les démarches pour le percevoir<sup>2</sup>. En Belgique, les statistiques ne sont pas fiables. Mais ce taux de non-recours s'élèverait, selon une étude de 2011, à 62 %<sup>3</sup>. Ainsi, près de 2/3 des personnes potentiellement éligibles ne reçoivent pas le RIS.

1/ Philippe Warin, *L'accès aux droits sociaux*, Presses universitaires de Grenoble, Collection Politique en +, Grenoble, 2006.  
2/ *Evaluation du non-recours aux minima sociaux et aux soins des personnes en situation de précarité sociale*, Assemblée Nationale, septembre 2016. [http://odenore.msh-alpes.fr/documents/evaluation\\_non-recours\\_assemblee\\_nationale\\_-\\_synthese\\_de\\_la\\_mission.pdf](http://odenore.msh-alpes.fr/documents/evaluation_non-recours_assemblee_nationale_-_synthese_de_la_mission.pdf)  
3/ Bouckaert N. et Schokkaert E., *Une première évaluation du non-recours au revenu d'intégration sociale*, in *Revue belge de sécurité sociale*, 4/2011.

## DES PROPOSITIONS TRÈS CONCRÈTES

Née au Royaume-Uni dans les années 30, reprise en France dans les années 90, la question du non-recours a toujours interpellé les professionnels. Il est en effet un marqueur fort de l'inadéquation des offres existantes et des corrections à y apporter. Son ampleur actuelle est le signe que les trajectoires « hors circuit » s'inscrivent durablement dans la population. Le manque de reconnaissance sociale et la stigmatisation que vivent les personnes en situation précaire ne suffisent pas à expliquer l'augmentation du non-recours. **Peut-être faut-il y voir le signe d'un désengagement, par une partie de la population, des formes institutionnalisées de l'aide et du soin, au profit de solidarités informelles, sans doute encore largement invisibles.** Les ignorer ne fera qu'accroître l'invisibilité sociale dont font déjà l'objet les personnes précaires et la discordance entre, d'une part, les offres d'aide et de soin et, d'autre part, les besoins et attentes de la population.

A ce propos, c'est sans doute l'un des enjeux majeurs de l'intervention sociale contemporaine que d'aller au-delà des seuls besoins énoncés par ceux qui fréquentent les services sociaux et de santé. A travers les 20 propositions présentées dans cette publication, **il s'agit de transformer le social pour prendre aussi en compte les besoins non exprimés de la population. Car c'est en rendant les dispositifs d'aide et de soin flexibles que l'on pourra faire face aux contraintes qui imposent aux secteurs social-santé sans cesse plus de ciblage et de conditionnalité,** tant pour les usagers que pour les professionnels qui y œuvrent.

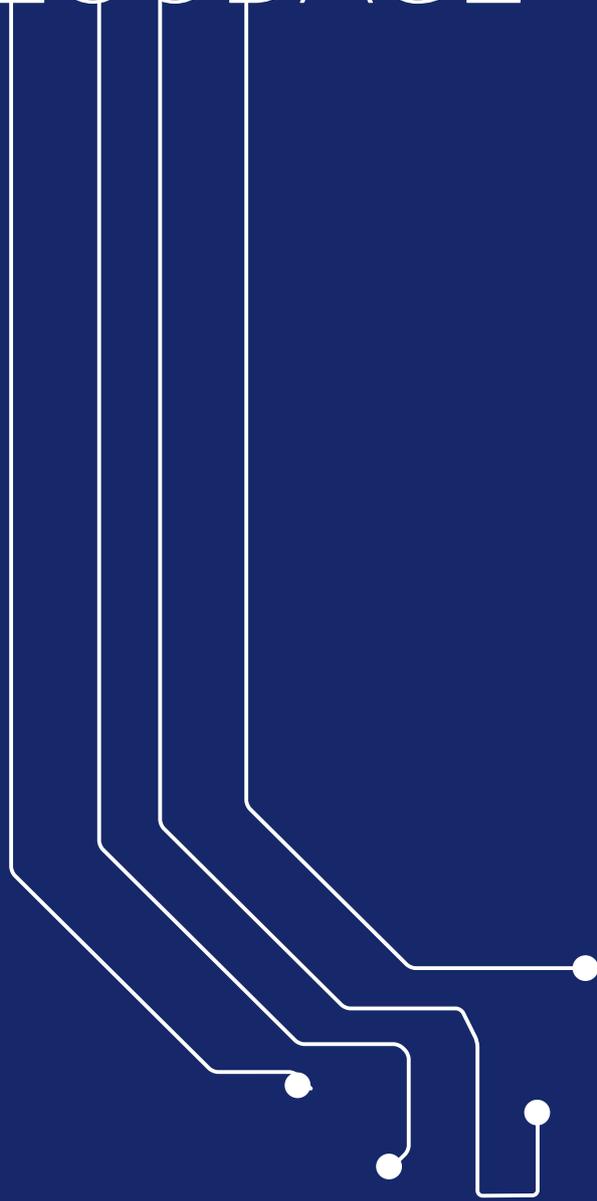
En croisant les regards, les analyses et les pratiques, cette semaine de rencontres et d'échanges visait à amener les intervenants à s'interroger et à repenser les contours des dispositifs. Notre intention est de contribuer à la mise en œuvre des politiques sociales et de santé. C'est pourquoi nous vous partageons ces propositions de chantiers, loin des macroanalyses, qui permettent de dépasser ce qui entrave l'accès à l'aide et aux soins pour tous, afin qu'elles puissent vous inspirer dans l'élaboration des programmes politiques à venir.

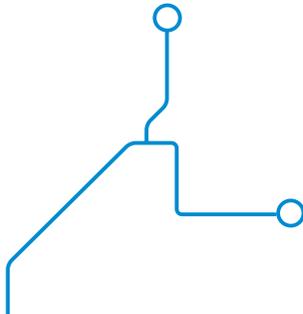
Nous souhaitons, Mesdames et Messieurs les représentants politiques, que vous puissiez vous saisir de cette contribution afin de répondre au plus près aux besoins de ceux qui, dans nos quartiers, vivent la pauvreté.

---



# DÉCODAGE





# HORS CIRCUIT : 20 PISTES POUR TRANSFORMER LE SOCIAL

## **UNE LECTURE TRANSVERSALE DES 20 PROPOSITIONS DE CHANTIERS ISSUES DE LA SEMAINE D'INTELLIGENCE COLLECTIVE**

Stéphanie Devlésaver, avec Alain Willaert,  
Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique, mars 2018

Comment lutter contre la montée des inégalités sociales et les phénomènes de non-recours qui l'accompagnent ? Pour répondre à cette question, 40 intervenants se sont réunis à Bruxelles, du 16 au 20 octobre 2017, dans le cadre d'un Laboratoire de l'intervention sociale. Ce rendez-vous a rassemblé des experts venus de Belgique et de France pour une semaine d'échanges et de délibérations. Le 20 octobre, une journée publique a clôturé la semaine. Rompant avec les usages classiques des colloques, l'événement a permis un moment de partage entre participants à la journée et intervenants des ateliers. L'occasion de valider des propositions d'actions très concrètes à mettre en œuvre dans le futur.

Retour sur le déroulement de la semaine et sur certaines pistes de réflexion, élaborées dans cette ébullition d'intelligences collectives.

### **PROPOSITION DE DÉPART : SUSPENDRE LE TEMPS...**

Le rendez-vous est pris, Maison Pelgrim, au cœur de Saint-Gilles, pour débiter cette semaine de réflexion collective. Un petit café pour désembrumer

les esprits, premiers bonjours. Chacun arrive – certains de Bruxelles, d'autres d'ailleurs en Belgique, d'autres encore de Mulhouse – avec ses besoins, sa curiosité, ses convictions, ses craintes aussi. « Je suis ici parce que je n'ai pas le temps d'y être », confie un des participants. Ce n'est effectivement pas rien de s'extirper de son quotidien pour cinq jours consécutifs, sans savoir exactement à quelle aventure on va prendre part. Un large temps laissé aux présentations de chacun permet d'entamer la rencontre, de situer d'où chacun vient, – professionnellement, personnellement – de mieux comprendre les motivations

### **POURQUOI ASSISTONS-NOUS À UN RETOUR D'UNE CERTAINE CRIMINALISATION DES PAUVRES ?**

des uns et des autres. Une toile associative tisse ses premiers fils de réflexion :

- « J'ai du mal avec la tournure que la société prend : l'exclusion permanente. Ce qui se passe ici est fondamental pour fonctionner autrement. »
- « Il y a nécessité de s'appuyer sur les savoirs des personnes suivies, travailler en partenariat face à la complexité des situations de travail. »
- « Pourquoi assistons-nous à un retour d'une certaine criminalisation des pauvres ? »
- « Nous devons repenser la question politique au sein du travail social... »
- « Ne pas se limiter à soigner les gens, mais aussi les systèmes. »
- « Il existe un trop grand écart entre valeurs et besoins dans notre travail. »
- « Les questions de posture sont fondamentales, nous devons multiplier les pratiques d'aller-vers, d'outreaching... »

Le ton est donné. Il y a consensus pour dénoncer les politiques économiques et socio-sécuritaires actuellement menées par nos gouvernements, qui accroissent les inégalités. Les personnes qui entrent dans les dispositifs d'aide et de soin d'urgence sont dans des situations de plus en plus complexes et y restent de plus en plus longtemps. Aussi, **plutôt que d'adapter l'offre de services aux budgets disponibles, il faudrait l'adapter à la demande.** L'affectation des budgets de l'Etat est un choix politique.

Les **deux premiers grands axes de travail** se mettent en place :

- Reconnaître l'expérience et le pouvoir d'agir des personnes;
- Cultiver l'esprit critique du travail social, ne pas se limiter à résoudre des problèmes dans l'urgence, mais pointer aussi les responsabilités politiques et sociales. Pouvoir remettre en question ces logiques de politiques sociales criminalisantes, contrôlantes, victimisantes.

Les discussions s'animent autour des définitions du **non-recours et de l'accessibilité**, deux faces d'une même pièce. Elles s'orientent très vite vers l'engrenage vicieux dans lequel est pris l'usager, faute de politiques inclusives. Principales dénonciations : manque de regard coordonné sur les inégalités sociales et de santé, manque de transversalité politique, accès aux droits sociaux utilisé comme un outil de « domination » de l'Etat sur la personne, aides sociales jugées insuffisantes par rapport à l'ampleur des problèmes rencontrés par les personnes...

---

## REGARD MÉTHODOLOGIQUE

Durant les quatre premiers jours, les participants sont répartis en cinq groupes, représentatifs de la diversité de l'ensemble. Un premier travail collectif est de se mettre d'accord sur ce qu'ils entendent par « **innovation sociale** », « **non-recours** », et « **accessibilité** ». **Une proposition de définition est formulée par chacun des groupes** (lire en page 12). Pas évident de s'accorder : débats, parfois houleux, discussions vives, on touche aux valeurs de chacun, dans son rapport au travail, dans sa vie personnelle. Mais le travail réparti autour de tables de huit participants, pas plus – chacun argumente à tour de rôle, sans envolée lyrique – contraint les personnes à s'écouter entre elles, à donner un temps de parole légitime à tous. Ce qui est loin d'être un exercice évident : « *C'est difficile de retenir sa parole... Je me rends compte que j'ai appris à monopoliser l'espace. Mais le temps d'attendre mon tour, soit mon idée s'affine, soit elle disparaît !* », témoigne une des participantes. Intéressant de constater que, au plus les désaccords sont profonds, au plus la mauvaise habitude de « voler » la parole à l'autre (avant d'attendre son tour) revient au galop ! Richesse aussi des regards d'horizons professionnels différents qui se croisent. Pour, au final, mieux s'ajuster, se comprendre, se nourrir les uns les autres. Le travail ne s'arrête évidemment pas là. **Il s'agira ensuite pour chaque groupe de repérer les freins et les moteurs à l'innovation sociale, au non-recours et à l'accessibilité des services**, de manière plus générale. Et d'affiner les idées pour arriver, en fin de semaine, à élaborer **20 propositions de chantiers** pour lutter contre le non-recours et favoriser l'accessibilité des personnes aux droits sociaux à partir de pistes innovantes.

---

« On n'anticipe pas suffisamment l'impact de certaines mesures qui excluent »

« Face à la lenteur des procédures et des réponses administratives et politiques (CPAS, INAMI...), les gens s'essoufflent. »

« Pourquoi ne pas utiliser l'informatisation au service de l'automatisme des droits plutôt qu'au service du contrôle ? 80 % des prestations sociales pourraient être octroyées automatiquement : allocations de chômage, indemnités, incapacités de travail, aides sociales... »

« Il y a une ambiguïté qui sous-tend le travail social : à la fois une volonté d'aide et de contrôle. »

« Les politiques sociales actuelles sont génératrices de violence. Elles conditionnent de plus en plus l'accès aux droits fondamentaux. Elles excluent plus qu'elles n'intègrent. Elles pointent une responsabilité individuelle là où les causes sont avant tout sociétales et elles glissent vers une normativité qui laisse peu de place à l'expression d'une différence ou même d'une souffrance. Sur le terrain, les institutions, travailleurs et usagers ressentent de manière forte cette violence sociale et tentent d'en diminuer les effets, tout en vivant chaque jour son aggravation. » (Extrait de la proposition n°15, M. Allart, K. Meurant).

A partir de ces constats et malaises partagés, les participants creusent la piste d'une « agence des droits sociaux » (lire proposition n°11). En quelques mots, ce dispositif permettrait « en amont, c'est-à-dire au moment de la reconnaissance du droit, (...) la création d'une seule porte d'entrée qui prendrait la forme d'une agence des droits sociaux, **chargée de la reconnaissance et du contrôle des droits sociaux**. En aval, les institutions sociales se recentreraient sur leurs missions d'accompagnement, de fourniture de service ou d'indemnisation. La création de cette agence entraînerait que toutes les institutions sociales (CPAS, institutions de sécurité sociale, institutions de soins, institutions actives dans le secteur du logement, etc.) délèguent leurs missions d'ouverture et de contrôle des droits à cette nouvelle institution ».

En plus de favoriser un **recentrement du travail social sur ses premières missions** – l'accompagnement avec la personne et à son rythme –, cette agence permettrait « **d'assurer une continuité des droits et, dès lors, un octroi automatique de certains droits**. Par exemple,

dans le cas d'un usager en fin de droit dans l'assurance chômage, l'agence pourrait envoyer un message automatique au CPAS compétent pour une ouverture d'un dossier RIS ». « Nul n'est censé ignorer la loi, mais en fait beaucoup de gens l'ignorent trop souvent. », argumente J. Spinette.

## INTERPELLER, AMÉLIORER, SE CONCERTER

Voilà une première proposition mise sur la table. La balle est lancée du côté des pouvoirs publics... Oui, mais. Et après ? Force est de constater que le professionnel du social n'a que peu de prise face à de telles politiques précarisantes. Comment s'extirper de ces rôles qu'on veut lui faire jouer au quotidien ? Comment rester libre, créatif et critique à la fois et éviter le glissement d'une société excluante vers des services sociaux excluants (ne plus prendre en compte les « incasables » avec problèmes d'alcool, de violence... ?). **Ne doit-on pas (re)construire un vrai rapport de force entre le politique et le travail social pour exister ? Pour avoir un réel pouvoir d'interpellation ?** « Car on peut penser et repenser nos pratiques. Mais cela restera vain, si on ne remet pas en question, en même temps, les logiques criminalisantes », rappelle S. Alexandre (lire proposition n°20), pour qui avoir une attitude proactive de lutte contre le non-recours aux

## ON N'ANTICIPE PAS SUFFISAMMENT L'IMPACT DE CERTAINES MESURES QUI EXCLUENT

droits sociaux est déjà une démarche innovante dans le contexte actuel. **Mais où et comment construire ce rapport de force ?** C'est un autre défi ! « Le constat est partagé : il est difficile aujourd'hui, pour ceux qui le veulent, de faire preuve de créativité, de prendre des risques, de peser sur les situations problématiques plutôt que de simplement les gérer », annonce la proposition n°17. « (...) Tout comme le manque de temps empêche de faire remonter du terrain les informations et les apprentissages qui permettraient de transformer nos pratiques et de les rendre plus efficaces. **Pourtant, des espaces existent** (conseils consultatifs, coordinations locales, dispositifs de concertation et de participation divers) **pour que les acteurs associatifs et les pouvoirs publics puissent se rencontrer, réfléchir ensemble et tenter d'améliorer les politiques menées. La réalité est que ces lieux sont la plupart du temps désertés, sous-utilisés ou, au mieux, consacrés à l'échange d'informations plus ou moins utiles. Ceux qui les fréquentent encore les décrivent plus souvent comme des chambres d'entérinement**

## **INNOVATION SOCIALE, NON-RECOURS ET ACCESSIBILITÉ : DES DÉFINITIONS PARTAGÉES**

Lorsque l'on demande à 40 personnes d'horizons divers d'exercer leur intelligence collective, il s'agit au préalable de s'assurer qu'elles utilisent un vocabulaire commun. Le premier travail a donc été d'élaborer des définitions communes pour les 3 thématiques de la semaine : l'innovation sociale, le non-recours et l'accessibilité.

### **L'INNOVATION SOCIALE**

L'innovation sociale, c'est toute initiative de créativité ou d'ajustement apportant une réponse adaptée aux réalités du champ social-santé et portée par une dimension individuelle et collective, à contre-courant si nécessaire, pour créer, transformer ou soutenir des améliorations sociétales.

### **LE NON-RECOURS**

Le non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas, quelle qu'en soit la raison, une prestation ou un service auquel elle peut prétendre tant au vu de la législation existante que de ses droits fondamentaux, même quand les deux ne coïncident pas. Le non-recours renvoie également aux conditions d'organisation de l'offre de service, à la non-existence ou à la non-reconnaissance de certains droits :

- La non-connaissance ;
- La mésinformation ;
- La non-demande ;
- Le non-accès ;
- La non-proposition ;
- La non-réception ;
- L'exclusion ou la restriction des droits ;
- Le choix des ayants droit ;
- La non-implémentation ;
- Le rétrécissement de l'offre ;
- La non-automatisation des droits.

### **L'ACCESSIBILITÉ**

L'accessibilité, c'est d'abord la suppression des obstacles et la promotion active de l'accès aux droits qui sont du ressort et de la responsabilité des pouvoirs et des services publics et privés ainsi que de leurs acteurs :

- Le temps et la facilité d'accès ;
- La disponibilité administrative, culturelle et sociale du service ;
- Son coût et son tarif ;
- Son niveau de qualité ;
- La possibilité pour l'utilisateur de choisir entre plusieurs opérateurs ;
- L'information sur l'existence et les modalités du service ;
- L'image du service et sa perception par l'utilisateur ;
- L'attitude du service ;
- Le rapport interpersonnel de la relation d'aide ;
- La stigmatisation de l'utilisateur par la société ;
- La faculté du service de se rapprocher des publics visés.

#### **Pour en savoir plus sur le non-recours, lire aussi :**

- 2016 – *Rapport thématique : Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, par l'Observatoire du Social et de la Santé
- 2016 – *Regards croisés : ce cahier rassemble des analyses sur le thème du non-recours aux droits sociaux et la sous-protection sociale provenant d'acteurs de référence bruxellois directement concernés par le thème*, par l'Observatoire du Social et de la Santé

dénuées d'enjeux et de débats que comme des centres de décision. Espaces de consultation de l'associatif par le politique plutôt que réelle concertation. » Les auteurs proposent ici d'occuper – ou de réoccuper – ces espaces de concertation existants en développant avant tout **dans les services un vrai travail d'éducation permanente pour rendre visibles et discutables les enjeux sectoriels, les logiques politiques, l'importance de ces lieux de concertation.** Retravailler aussi dans un cadre intersectoriel adéquat, discuter avec le politique sur base d'un argumentaire réaliste, voire chiffré. Et permettre de cette manière **l'existence d'intérêts divergents, donc d'un rapport de force.**

### NE PAS RÉINVENTER LA ROUE...

Autre difficulté rencontrée : parler un langage commun. Les termes « usagers », « bénéficiaires », « ayants droit » sont ressentis comme réducteurs, stigmatisants, imposés de l'extérieur. « Les termes génériques qu'on utilise font parfois mal ! », note un intervenant. « Comment pourrait-on communiquer positivement sur ce qu'on fait ?

#### **IL EST IMPORTANT DE CONSCIENTISER LES CITOYENS AUX RÉALITÉS DE L'EXCLUSION SOCIALE ET AU RACISME DE CLASSE**

*Rendre compte d'un métier qui fait de la présence (accueil, considération...) dans l'absence (absence de droits, de liens sociaux et/ou professionnels, d'habitat...) ? ... En d'autres termes, comment communiquer sur ce que*

**l'on vit, sur ce qui doit changer, sur ce vers quoi on veut tendre quand les mots eux-mêmes trompent, se dérobent, ne reflètent pas la philosophie du travail social ?**

Il y aurait un manque de communication des acteurs de la santé et du social, que ce soit en interne ou vers l'extérieur (lire proposition n°5). « Notre plus grand défaut en tant que chercheurs est de ne pas communiquer suffisamment vers ceux qui pourraient se servir des résultats de nos recherches », confiait un participant. Or « chaque acteur (...), directement ou indirectement concerné par la santé et le social, devrait communiquer », rappellent les auteurs de la proposition n°5. « Il peut s'agir d'un utilisateur de service, d'un professionnel de première ou deuxième ligne, d'un chercheur, d'un journaliste, d'une structure publique ou privée... L'idée n'est pas de réinventer la roue : les outils existants de la communication doivent être adaptés aux spécificités des objectifs et des destinataires de la communication

en favorisant la créativité et la diversité des supports et acteurs impliqués. Cela peut être, par exemple, **impliquer les bénéficiaires, grouper les moyens de différents services et mutualiser les coûts** pour avoir un service professionnel, un artiste, un spécialiste des médias, un infographiste... Elle peut sortir des canaux traditionnels de transmission et croiser des savoirs et méthodes (...) ». Afin de **transmettre l'histoire de vie des usagers** vers les professionnels du social qui sont les plus éloignés du terrain, vers le grand public, les politiques, les journalistes.

Pour les auteurs de la proposition n°4, « il est important de conscientiser les citoyens aux réalités de l'exclusion sociale et au racisme de classe, de forcer les décideurs à inclure les plus démunis dans les processus de décision politique, mais aussi de faire évoluer les associations vers une prise en compte systématique des usagers dans les actions qui les concernent ». Pour ce faire, « **la voix des (...) exclus doit être davantage présente pour déconstruire les préjugés sur la pauvreté** via les médias traditionnels, les réseaux sociaux, la mise en œuvre de campagnes de sensibilisation... », pointent-ils. « En France, dans le cadre d'une nouvelle réforme des diplômés en travail social, la prise en compte de la place des personnes accompagnées dans les formations comme personnes ressources ayant un savoir est incontournable », ajoutent les rédactrices de la proposition n°10. « L'affirmation des compétences des personnes, le regard porté, la manière de les nommer nous semble fondamental à réaffirmer, comme la transformation du mot usager par l'appellation 'partenaire-auteur', comme une prise de conscience de la place donnée à la personne ». Nous sommes encore loin du compte, font-elles cependant remarquer. Actuellement, « la valeur de la parole des personnes accompagnées n'est pas la même que celle des professionnels, des acteurs du public ou du privé, voire des décideurs. Dans de nombreux cas, nous nous exprimons à la place des personnes en difficulté. Quand parfois elles prennent la parole, elles ne sont entendues par personne ou elles sont mal comprises. Cette parole n'est pas entendue, ou de manière encore exceptionnelle, or le point de vue des personnes et leur prise en compte est aussi une réalité à développer. **Notre regard sur le public accompagné doit changer** ».

En ce sens, elles préconisent de développer la participation des personnes dans le cadre de l'évaluation des actions proposées aux personnes accompagnées. Par exemple, en les invitant à donner leur point de vue, sur l'ensemble des étapes : à partir de l'accueil jusqu'à l'aboutissement du processus de rétablissement ; en les intégrant dans des modules de formation à

destination d'étudiants du travail social, etc.

## DU FATALISME À L'ESPOIR

Puisque tout l'enjeu est là : **comment travailler tous ensemble à partir de la parole de la personne accompagnée ?** Comment prendre le temps pour écouter ce que disent vraiment les gens ? (Re)créer des espaces où ils peuvent être entendus ? Casser l'injonction du projet pour travailler avec les personnes et leurs besoins et envies ? Recréer la rencontre humaine (« aller-vers », lire proposition n°7) ? **Faire que la personne se sente invitée et non contrôlée ?...**

Trop souvent, « au lieu de reconnaître et de promouvoir le potentiel de la personne rencontrée, [la posture des intervenants sociaux] se focalise, avec un regard réducteur, sur les difficultés qui se posent et la manière

### LA POSTURE DE « SAUVEUR » A NIÉ LA RECONNAISSANCE DU POTENTIEL CRÉATIF, INNÉ À TOUTE PERSONNE

dont leur technicité va pouvoir y répondre », dénoncent les auteurs de la proposition n°17. Selon eux, « la vision originelle du travail social de nature paternaliste a contribué à enfermer la personne

accompagnée dans un statut stigmatisant de malade et/ou de pauvre. Non seulement réductrice, cette posture de « sauveur » a nié la reconnaissance du potentiel créatif et du pouvoir personnel de transformation, inné à toute personne ». Pour redonner un pouvoir d'agir aux personnes sur leur existence et retrouver un sens et un sentiment d'utilité sociale, pourquoi ne pas inscrire le concept de « rétablissement » au cœur du travail social ? Le rétablissement est ici synonyme d'élan vital à généraliser pour transformer le fatalisme en espoir. « À chaque moment de l'existence et même au cœur des catastrophes de vie sociale et/ou de santé, il importe de **pouvoir se sentir vivant et d'augmenter le contrôle sur sa propre existence**, d'étendre ses possibilités d'agir dans le sens de son épanouissement personnel en lien avec les autres, c'est le concept d'« empowerment », précisent les auteurs. En d'autres mots, sortir des institutions « thématiques », centrées sur le symptôme ou sur un certain type de public **pour privilégier le « avec » la personne (pouvoir d'agir) plutôt que le « pour » (charité).**

Mais ils mettent en garde : « Pour que le travailleur social puisse réellement incarner la posture de personne qui accompagne et qui facilite l'expression du potentiel de

la personne accompagnée – et qui favorise donc par là son rétablissement –, **une transformation culturelle** des organisations sociales est urgente (...) ». De là, il n'y a qu'un pas vers l'idée de **créer une école de transformation sociale**. Quel lieu mieux rêvé pour former des équipes aux dynamiques de rétablissement ? Pour reconnecter avec un travail d'assistant social qui a pour fonction « d'ouvrir le monde » ? Pour s'autoriser à devenir créatif, à décaler ses pratiques, à « *bousculer les codes et les cadres* », **à travailler sur une transformation possible du réel plutôt que sur la gestion pragmatique de la pauvreté ? Au fond, comment revenir à du travail social heureux ?...** « Il nous semble désormais clair de nous doter d'un nouveau mandat, celui de la transformation sociale, qui renoue avec une des finalités du travail social : **la justice sociale** », annonce la proposition n° 13. Et pour permettre aux travailleurs sociaux d'être acteurs de changement, il y a nécessité de créer « un espace qui rouvre des champs de créativité. (...) Les personnes [auraient] individuellement et collectivement les ressources nécessaires pour agir. Il leur faut (re)découvrir leurs compétences, leurs complémentarités. Mobilisées ensemble, elles deviennent un formidable levier pour investir et changer le réel, avec énergie et créativité. Un **laboratoire d'expérimentation qui parte de ce qui émerge du terrain pour le lier aux concepts, en créer de nouveaux dans une approche à la fois empirique et réflexive**. Une école basée sur une éthique de la solidarité, au carrefour de différents lieux, espaces, temps, organisations, groupes ».

## DIALOGUER D'ÉGAL À ÉGAL

Les auteurs insistent sur une posture d'égalité des savoirs, des personnes : « Les éléments issus du terrain seront mis en dialogue avec les autres savoirs. **La place des experts du vécu et pairs-aidants** est ainsi essentielle, car elle permettra d'adresser directement les avis de ceux à qui s'applique le travail social. Leur implication dans les modules de formation tant dans leur construction que dans la transmission pédagogique, ou encore dans le développement de nouveaux savoirs sera au cœur des processus. Ainsi, les personnes **faisant appel à l'École de Transformation Sociale viennent à la fois se ressourcer, apprendre, enseigner.** (...) L'organisation d'une telle école au croisement de toutes les énergies devra s'appuyer sur les structures existantes qui, ensemble, créeront un nouvel écosystème favorable à la transformation sociale ».

Il est bien question ici de « **réenchantement** » du travail

**social avec tous les acteurs** et, en premier lieu, avec les personnes accompagnées elles-mêmes ! A travers toutes les discussions, au fil de la semaine, on ressent cette double urgence : sortir du marasme ambiant et **redonner un pouvoir d'action**, tant aux professionnels du social qu'aux personnes accompagnées (sur les politiques sociales, sur leur vie personnelle...). En d'autres mots, les professionnels du social affichent unanimement leur volonté de **redonner vie au travail social avec l'usager** ! Mais comment favoriser ce renversement ? Créer des interstices de participation ? Faire rentrer du beau dans nos institutions ? Transformer les lieux d'accueil en lieux de vie ?... Les auteurs de la proposition n°8 sont convaincus de l'importance de s'attarder à cet aspect du travail social. L'accueil des publics les plus fragilisés, « ce sujet a priori banal avec lequel nous composons tous les jours dans nos pratiques professionnelles est mis à mal, voire parfois négligé aujourd'hui. Pourtant, il est central », rappellent-ils. « C'est la porte d'entrée dans l'institution, dans la relation d'aide, dans la manière que l'on a de recevoir et de percevoir l'autre, et donc de la valeur des personnes accueillies », ajoutent-ils. « **Repenser les espaces d'accueil pour les rendre plus humains**, [c'est par exemple] sortir de la logique des comptoirs, casser les codes du rapport frontal, installer un endroit propice à la rencontre et un lieu d'écoute, favoriser l'échange et le lien pour aller plus loin dans la relation, car il n'y a pas une façon singulière d'accueillir, mais plusieurs. »

### OFFRIR DE L'ORDINAIRE DANS LA DIFFÉRENCE

Pour M. Dauvrin, « l'accessibilité – l'envers du non-recours – doit se penser sur une base géographique, être connue, compréhensible, disponible et abordable en confiance ». Dans la suite des débats, il sera aussi question de construire des structures à taille humaine – ni trop petites, ni trop grandes –, d'accoler les services sociaux à d'autres types de structures telles qu'un café social, un centre culturel, une crèche, une école... et de favoriser, de cette manière, des portes d'entrée multifonctionnelles avec une mixité de publics. De revenir à un rôle d'intervenant social facilitateur, tout au long du parcours de la personne, qui « prend le temps dont la personne a besoin »... C'est **ce droit au temps** que réaffirme la proposition n°6 : offrir des lieux qui permettent la mobilisation de temps différents, temps élastiques pour ceux qui en ont besoin. « Créer de nouvelles structures non étiquetées offrant une convivialité et une chaleur d'accueil pour des personnes considérées « hors système », isolées. (Voire invisibles, non prises en compte dans les circuits officiels). Des **espaces libres désinstitutionnalisés** pour ces personnes qui ne

### REPENSER LES ESPACES D'ACCUEIL, C'EST CASSER LES CODES DU RAPPORT FRONTAL, INSTALLER UN ENDROIT PROPICE À LA RENCONTRE ET UN LIEU D'ÉCOUTE

viennent pas jusqu'aux services qu'elles jugent trop éloignés, trop menaçants, trop difficiles d'accès, pas adaptés à leur singularité. (...) Les équipes, **formées de professionnels, de pairs-aidants et de bénévoles** seraient réparties sur l'ensemble du territoire. Elles s'adapteraient au rythme et aux besoins de la personne qui aurait la chance de bénéficier **de l'ordinaire avec la possibilité de vivre sa différence**. L'authenticité dans la rencontre, sans temporalité définie, dans et hors les murs, serait un des piliers de l'intervention afin de casser les codes trop administratifs et faire émerger les besoins véritables des personnes normalement invisibles. »

### VALORISER LE SAVOIR EXPÉRIENTIEL

On l'aura relevé, une des pistes maintes fois évoquées pour renforcer la bienveillance, la non-stigmatisation et l'écoute des publics accueillis est de généraliser la **présence de pairs-aidants (P-A)**. « Il peut exister un décalage entre le langage, les représentations, les attentes des travailleurs sociaux et ceux des personnes qu'ils accompagnent », rappelle la proposition n°1. « Dans certains cas, ils peuvent ne pas se reconnaître dans leurs discours respectifs et **ont parfois des représentations sur l'un et l'autre qui empêchent la mise en place d'une relation d'aide ou d'accompagnement authentique et efficiente**. Cette proposition tente de répondre à la distance réelle, liée au non-recours, ou à la distance symbolique, induite par la position des publics et des travailleurs sociaux. » D'où, la volonté d'intégrer des pairs-aidants, parfois nommés médiateurs-pairs ou pairs-praticiens, dans les équipes professionnelles pluridisciplinaires.

Mais qu'est-ce que ce terme de pair-aidance signifie exactement ? « Les pairs-aidants sont des experts de vécu qui ont un parcours de rétablissement dans les domaines de la santé et/ou du social, et qui sont intégrés dans une équipe d'aide ou de soin. Ils ont dès lors la possibilité d'aller à la rencontre de leurs pairs en difficulté pour les accompagner dans leur propre parcours », expliquent les auteurs. « En intervenant auprès de ceux qui ont l'impression de vivre une situation figée ou isolée et qui ont le sentiment d'être incompris par les travailleurs sociaux, les P-A leur redonnent confiance et/ou espoir sur la possibilité de s'engager, de participer à

la société et de reprendre du pouvoir sur leur vie. Les P-A visent aussi la réduction des risques et donnent certaines informations utiles pour aller vers un mieux-être. (...)

Dans le même temps, et **grâce à un langage et vécu communs**, ils augmentent l'accessibilité aux services pour **les personnes les plus éloignées**. » Pour soutenir cette intégration, il serait bienvenu de « mettre en œuvre un processus de reconnaissance des acquis de la vie ainsi qu'une formation continue de praticien chercheur », deux pistes qui soutiendraient, à terme, la reconnaissance d'un statut de pair-aidant et d'expert du vécu (lire, à ce sujet, la proposition n°2). Une meilleure (re)connaissance de la pair-aidance permettrait, à terme, de ne plus percevoir le pair-aidant « *comme un concurrent illégitime et dangereux, mais comme un agent impertinent aidant à la compréhension et à la remise en cause de ses propres représentations des exclus* ».

### PLUS FORTS ENSEMBLE...

Bien entendu, pour qu'un changement de regard puisse effectivement s'opérer, pour éviter d'exclure toute une partie des publics les plus fragilisés, pour reprendre un certain pouvoir d'agir en tant que professionnel du social, il faut inévitablement pouvoir prendre des risques. Mais cette prise de risque n'est possible que si, au sein de l'institution pour laquelle on travaille, les conditions sont réunies pour se sentir en confiance, soutenu dans ses propres responsabilités et qu'il existe une certaine zone de confort de travail : rémunération, télétravail, flexibilité du temps de travail, formation continue, accès au réseau, valorisation du travail réalisé, lieu où discuter de cette prise de risque en équipe... Tout comme le résumé très justement la proposition n°9, « **la question de l'accessibilité des services passe aussi par celle du management et de la manière d'accompagner le changement des pratiques sociales au sein des institutions** ». Pour les professionnels du social, « *l'innovation prend naissance dans la possibilité d'oser et de se tromper. Elle nécessite la confiance. Gérer le changement implique beaucoup de psychologie, de trouver ce qui va motiver les équipes en place, une bonne dose d'humour et surtout d'accepter qu'on n'ait pas la connaissance de tout le savoir* ». **Parce qu'il est inévitablement question d'être plus forts ensemble.**

Le terme « mutualisation » reviendra d'ailleurs souvent au fil des différentes propositions. C'est encore une piste parmi d'autres, portée par la proposition n°3 : « *[Constituer] des groupes associatifs (...) afin de mutualiser et gérer en commun un ensemble de services, en commençant par*

*les fonctions de support et de backoffice. L'objectif est de dégager des marges financières permettant une plus grande autonomie d'action afin de développer des projets novateurs au service des publics et ainsi mieux rencontrer les besoins de la population, y compris ceux que l'autorité politique ne peut ou ne veut prendre en compte* ». Pour arrêter d'être dans une logique épuisante de « toujours tout devoir calculer au plus juste ».

### 20 PROPOSITIONS DE CHANTIERS : À INTERROGER, RÉAJUSTER, VALIDER ?...

À la fin de la semaine, 20 propositions de chantiers sont sur la table, prêtes à être présentées à la grande journée publique du vendredi 20 octobre 2017. Certaines sont plus abouties que d'autres, certaines sont plus lisibles que d'autres, mais toutes sont ancrées dans nos pratiques professionnelles, avec l'objectif d'en améliorer la portée. Un mélange d'excitation et de fatigue commence à se faire sentir, craintes aussi, à l'idée de transmettre à une assemblée de 300 personnes, venant de tous horizons, les résultats d'une réflexion de plusieurs jours.

Les présentations seront surprenantes : déjà empreintes de cette nécessité de « ré-animer » le social – enthousiasme, fraîcheur, humour, émotion... –, elles arrivent à faire passer ce message commun : « **Une société qui criminalise ne peut instaurer de la confiance et réaliser un travail social cohérent** » (bons pauvres versus mauvais pauvres, la caricature est tenace !). Ne pas croire en la potentialité des publics précarisés, les considérer comme « *des perdus de la société* » (comme si leur situation était immuable) ne fait que générer toujours plus de violence sociétale... **Comment parler au plus grand nombre de cette responsabilité du système (politiques excluantes) plutôt que de l'individu ? Comment montrer que ces personnes ont une force, un désir de participer à la vie en société si on leur en donnait seulement la possibilité ?**

La réflexion se poursuit, lors de la mise en débat des propositions qui a lieu l'après-midi : pourquoi ne pas présenter le social en analogie avec la permaculture (lire proposition n°18) ? Il n'y a pas de mauvaises herbes, tout peut être bon. Au lieu d'étouffer l'individu, laissons-le circuler, accueillons-le sans condition préalable, dans un bistro social, dans un atelier artistique, dans la superette du coin... Bref, travaillons en réseau ! Rien de neuf, au fond, rien ne sert de changer les mots, mais il suffit de les penser autrement ! Il est encore question de ce retour à la simplicité de la rencontre, en toute authenticité, quand

---

## IL FAUT DÉGAGER LES ACTEURS DU SOCIAL ET DE LA SANTÉ DU RÔLE DE POMPIER

---

on glisse une oreille vers le groupe de discussion autour de la proposition n°7 : « *Nous, on a une liberté* », déclare Astrid d'ATD Quart Monde (Mulhouse), « *parce que nous n'appartenons*

*pas à un service social de la ville, nous ne recevons pas de subsides, personne ne vient mettre son nez dans notre local, sauf si nous demandons le soutien spécifique d'une assistante sociale. (...) Ici, les bénévoles qui fréquentent le lieu ont un pouvoir d'agir : ils peuvent prendre des initiatives. Pouvoir s'occuper des autres donne de la force !* », insiste-t-elle. « *Et puis, on n'hésite pas à prendre 20 minutes par jour pour déconner sur la précarité alors qu'on y est nous-mêmes !* »

Les participants à ce Laboratoire d'intervention sociale l'ont dénoncé au fil de leurs propositions : les postures professionnelles actuelles, tour à tour de contrôleur ou de sauveur, aliènent la possibilité de l'autre d'être dans le « faire », dans cette autodérision salvatrice. Tout est injonction, désincarnation, déshumanisation, désolidarisation des situations de précarité, vécues pourtant par une collectivité d'individus... Il y a urgence à revenir vers une posture de passeur qui s'appuie sur le réseau. Arrêter d'être dans le contrôle qui va jusqu'à s'immiscer dans le panier de courses des plus pauvres pour évaluer s'ils mangent bien ou s'ils dépensent mal leurs sous... Les auteurs de la proposition n°18 ne disent pas autre chose : « *Il faut dégager les acteurs du social et de la santé du rôle de pompier qu'on leur a aujourd'hui attribué. Il faut dire haut et fort que, seuls, les acteurs du social et de la santé ne peuvent faire leurs métiers. Et que, seuls, cela n'a plus grand sens car il s'agit de mettre en place une stratégie de conquête progressive en forçant les cadres existants. Il faut donc inviter d'autres métiers à leurs côtés, à nos côtés, parce qu'ils ont des savoir-faire qui nous manquent. Telle est aussi la leçon des déterminants sociaux si importants en santé* ». Et ils s'interrogent : « *Nous avons nos spécificités, mais disparaissent-elles si on les installe dans d'autres milieux ou, au contraire, s'enrichissent-elles ?* ».

Peut-être les rédacteurs de ces 20 propositions de chantiers ne sont-ils que de doux rêveurs. Peut-être ces propositions – qui, rappelons-le, doivent être lues comme autant d'ébauches d'un « work in progress » – n'ont-elles d'innovant que d'en revenir aux fondamentaux du travail social dont la finalité est la construction d'une société inclusive. L'évidence est que, toutes réunies, elles offrent

une belle résistance à ceux qui, sous prétexte d'efficacité, privilégient des façons de faire qui assurent l'équilibre financier plutôt que l'intérêt public ou les plus-values collectives, et qui préfèrent les références techniques aux repères idéologiques.

---

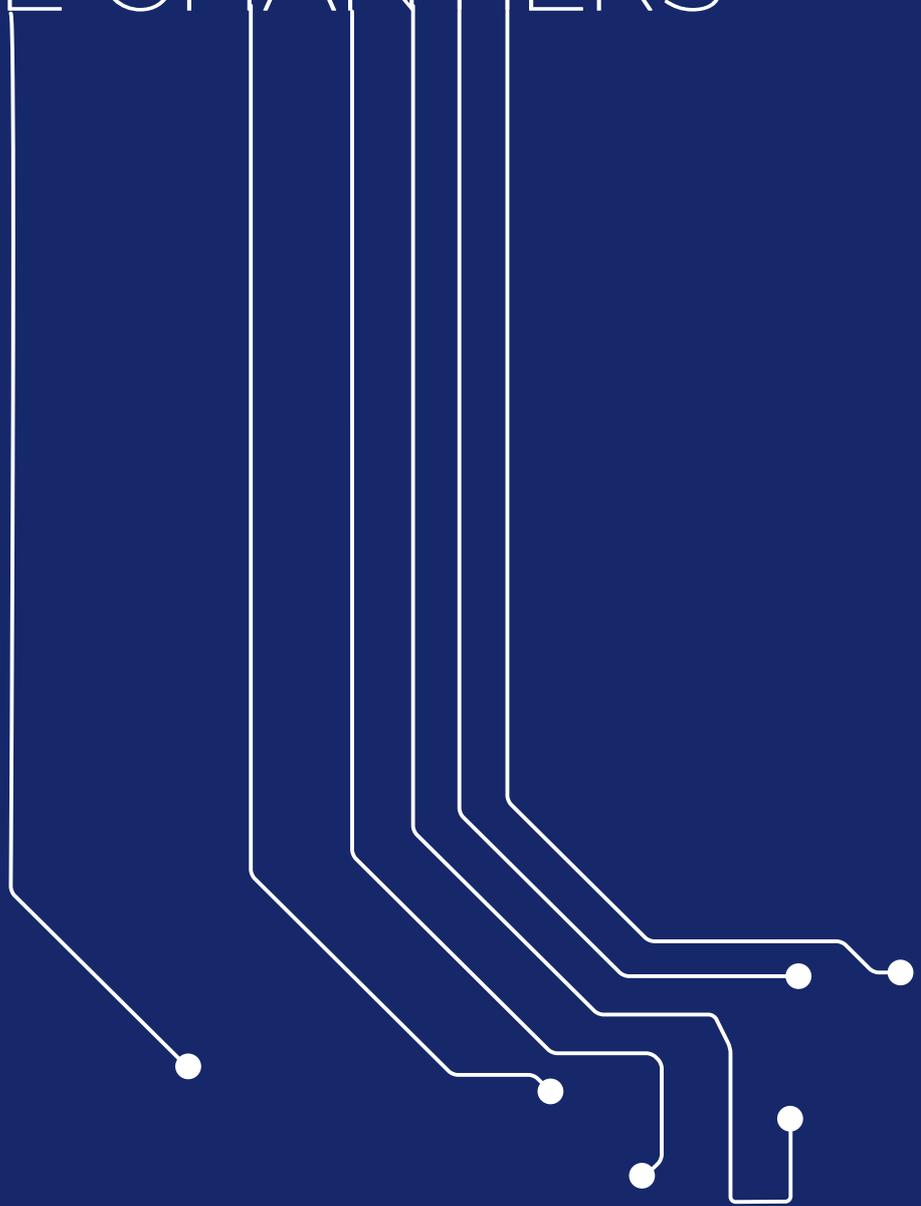
*Certaines de ces propositions sont déjà, ou vont être confrontées au réel par la mise en œuvre de projets concrets. Vous les découvrirez dans les jours, les semaines et les mois qui viennent sur :*

<https://www.facebook.com/LaboratoireHorsCircuit/>

<http://www.le-forum.org/>

<http://www.cbcs.be/>

LES 20  
PROPOSITIONS  
DE CHANTIERS



## 01

# INTÉGRER DES PAIRS-AIDANTS POUR RÉPONDRE AU DÉCALAGE ENTRE LES PUBLICS ET LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Par Pauline Deschamps et Lolita Sandron

---

**Il peut exister un décalage entre le langage, les représentations et les attentes des travailleurs sociaux (TS) et ceux des personnes qu'ils accompagnent.**

Dans certains cas, ils peuvent ne pas se reconnaître dans leurs discours respectifs et ont parfois des représentations sur l'un et l'autre qui empêchent la mise en place d'une relation d'aide ou d'accompagnement authentique et efficiente.

Cette proposition tente de répondre à la distance réelle, liée au non-recours, ou à la distance symbolique, induite par la position des publics et des TS.

Nous proposons d'intégrer des pairs-aidants (P-A), que l'on nomme parfois médiateurs-pairs ou pairs-praticiens, dans les équipes professionnelles pluridisciplinaires. Ces P-A sont des experts de vécu qui ont un parcours de rétablissement dans les domaines de la santé et/ou du social, et qui sont intégrés dans une équipe d'aide ou de soins. Ils ont dès lors la possibilité d'aller à la rencontre de leurs pairs en difficulté pour les accompagner dans leur propre parcours. La rencontre peut se faire en individuel ou en intervention conjointe avec un TS. Le savoir expérientiel, dont ils sont détenteurs, leur donne la légitimité institutionnelle d'évoquer leurs souffrances ou

leur parcours, développant ainsi avec l'autre, qu'il soit pair ou professionnel, des passerelles expérientielles dans les moments formels ou informels. Cela implique de fait une ouverture de la part de l'équipe de professionnels en place pour pouvoir intégrer les P-A dans la réflexion autour des situations, afin que leur intervention soit bénéfique, tant pour les personnes accompagnées que pour les TS.

**L'intégration des P-A comme collaborateurs présente plusieurs avantages.**

D'abord, les P-A peuvent établir ou rétablir des liens entre les publics et les TS. En effet, ayant un savoir expérientiel, et le plus souvent une formation à la pair-aidance, les P-A peuvent agir à l'interface ou rapprocher les points de vue. Ces démarches visent à déployer le dialogue et la communication. En intervenant auprès de ceux qui ont l'impression de vivre une situation figée ou isolée et qui ont le sentiment d'être incompris par les TS, les P-A leur redonnent confiance et/ou espoir sur la possibilité de s'engager, de participer à la société et de reprendre du pouvoir sur leur vie. Les P-A visent aussi la réduction des risques et donnent certaines informations utiles pour aller vers un mieux-être. Pour arriver à cela, ils partagent leurs expériences, aident le public à développer des compétences et à (re)découvrir ses capacités. Enfin, ils participent à la réduction des préjugés et des

représentations incapacitantes liées à la pauvreté, la maladie mentale, l'usage de produits psychoactifs, la prostitution, etc. Grâce à un langage et vécu communs, ils augmentent l'accessibilité aux services pour les personnes les plus éloignées.

**Travailler avec les P-A se prépare.** Les équipes, parties prenantes et porteuses d'un désir d'innovation sociale, doivent être sensibilisées, formées ou informées sur les paradigmes du pouvoir d'agir, du rétablissement et de l'amélioration de la qualité de vie. En amont de la mise en place, la rencontre avec des P-A en activité permet aux novices d'appréhender cette nouvelle manière de travailler. Se renseigner pour se nourrir des expériences déjà réalisées, faire appel à une expertise extérieure et coconstruire le cadre et profil de fonction permettent de s'y préparer.

---

**FAIRE DE LA PAIR-AIDANCE POURRAIT ÊTRE RESSENTI COMME UNE OBLIGATION À REVIVRE CONSTAMMENT UN PASSÉ DOULOUREUX, ELLE DOIT DONC RESTER UN CHOIX**

---

Sans cette préparation, et malgré les nombreuses plus-values, **l'intégration de P-A n'est pas sans risque ni enjeu.** La pair-aidance bouscule les rôles et les rapports de pouvoir établis : par exemple, les professionnels d'une équipe qui cumulent plusieurs années d'études et qui doivent faire une place

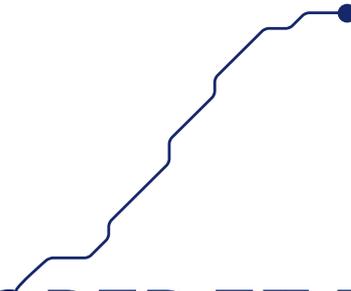
à quelqu'un qui n'aurait qu'un « savoir expérientiel » pourraient craindre de se voir remplacés à moindre coût. Les P-A pourraient être considérés comme des subalternes et instrumentalisés, consciemment ou non, pour répondre aux contraintes institutionnelles. Les P-A peuvent également être renvoyés, à tout moment dans leur travail, aux événements difficiles qu'ils ont pu vivre. En ce sens, faire de la pair-aidance pourrait être ressenti comme une obligation à revivre constamment un passé douloureux, elle doit donc rester un choix. Les P-A ont également connu, dans leur parcours, l'exclusion, et très souvent, un éloignement du monde professionnel. Reprendre le travail et s'engager dans l'accompagnement peut être tantôt considéré comme un danger ; tantôt comme une aide précieuse à leur rétablissement.

vecteur commun pour les P-A et leurs équipes. Ils doivent, ensemble, développer des réunions qui permettent la circulation de la parole et le libre-échange. Cela nécessite la mise en place d'espaces de réflexion pluridisciplinaires réguliers afin d'ajuster et de penser les pratiques contextualisées pour pouvoir vivre la pair-aidance comme une réelle plus-value. Les interventions entre P-A sont également porteuses. Dans tous les cas, pour développer de la cohérence et de la cohésion, des allers et retours entre la conception du profil de fonction, la mise en œuvre sur le terrain ainsi que l'évaluation et la réflexivité sont à envisager, développant ainsi une praxis de la pair-aidance.

---

Dès lors, **le travail avec les P-A doit être pensé, préparé, accompagné, coconstruit** en fonction des actions ou activités proposées dans l'établissement et **envisagé comme un axe d'accompagnement complémentaire.** L'accompagnement du public vers un mieux-être est un

## 02



# AMÉLIORER ET RECONNAÎTRE DES STATUTS DE PAIR-AIDANT ET D'EXPERT DU VÉCU

Par Raymond Kohler et Olivier Van Goethem

---

**Des pairs-aidants sont amenés à faire de l'accompagnement social, mais contribuent aussi à optimiser l'accueil et l'information du public, à soutenir les personnes en exclusion dans leurs démarches et à inventorier les besoins de ceux vivant dans la pauvreté** (par le biais d'entretiens, d'enquêtes et de contacts avec les organisations sociales). Ils sont appelés à améliorer la qualité générale et l'accessibilité des services en formulant des propositions pour enrichir la communication, les procédures et les mesures ; à collaborer à l'élaboration des partenariats entre les services et à signaler aux décideurs politiques les problèmes structurels, les carences dans la législation et les besoins non perçus et non traités des personnes vivant la pauvreté. Mais les pairs-aidants sont mal valorisés pour ce travail. **Nous proposons à la fois de créer une fédération européenne des experts du vécu pour voir, comprendre et agir sur l'évolution du statut des pairs-aidants, et d'imposer aux commissions paritaires des différents pays européens de définir une convention collective et un barème imposé à un niveau équivalent aux missions demandées. Il s'agit de :**

-Mettre sur pied, dans l'année à venir, avec le soutien financier des pouvoirs publics européens, un rassemblement des pairs-aidants et des autres acteurs du social pour poser la fédération sur les fonds baptismaux et inscrire les négociations de conventions collectives dans les commissions paritaires des pays de l'Union

européenne ;

-Mettre en œuvre un processus de reconnaissance des acquis de la vie (diplômant) ainsi qu'une formation continue de praticien chercheur donnant droit à la validation d'unité de formation et impliquant une évolution du barème salarial (créer des niveaux évolutifs dans la fonction de pair-aidant ou d'expert du vécu).

La mise en place de la fédération permettra une reconnaissance de la fonction et du métier de pair-aidant en traduisant, pour les politiques et les professions de l'action sociale, les besoins et le vécu des personnes en exclusion. Cela donnera une clé de lecture des parcours d'insertion proposés par des politiques de classe moyenne supérieure, universitaire et citadine aux personnes ayant eu des parcours de pauvreté et d'exclusion sociale (c'est une nécessité de traduction bilatérale).

La fédération sera sensible aux représentations des pairs-aidants par les travailleurs sociaux, afin qu'ils ne perçoivent pas le pair-aidant comme un concurrent illégitime et dangereux, mais comme un agent impertinent aidant à la compréhension et à la remise en cause de leurs propres représentations des exclus. De même pour les entrepreneurs sociaux, les politiques et les administratifs du secteur.

La fédération encouragera l'implémentation d'interventions d'experts du vécu dans les formations professionnelles des travailleurs sociaux afin d'influer sur le manque de confiance vis-à-vis de la fonction de pair-aidant, et sur la nécessaire et indispensable collaboration dans tous les domaines de l'accompagnement (accès au dossier, partage d'informations...).

La fédération devra intervenir pour faire valider un parcours évolutif allant du pair-aidant dans l'action sociale à l'expert du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale.

Les commissions paritaires devront s'employer à inscrire les professions de pair-aidant et d'expert du vécu dans les registres nationaux des professions. La fédération sera la garante de cette mise en œuvre et agira en conséquence (manifestations, divers outils de communication, plate-forme revendicative...).

La fédération agira de même pour veiller à ce que les pouvoirs publics prennent en considération ces questions.

Le statut sera de la responsabilité de la fédération alors que le barème est naturellement de la responsabilité des commissions paritaires ou des organisations similaires selon les pays de l'Union européenne.

---



## 03

# FAVORISER ET SOUTENIR LE REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS EN VUE DE RENFORCER L'INNOVATION SOCIALE

Par Alain Willaert et Eric Husson

---

Nous proposons la constitution de groupes associatifs, dont la forme juridique sera déterminée par les activités et missions, afin de mutualiser et gérer en commun un ensemble de services, en commençant par les fonctions de support et de backoffice. L'objectif est de dégager des marges financières permettant une plus grande autonomie d'action afin de développer des projets novateurs au service des publics et ainsi mieux rencontrer les besoins de la population, y compris ceux que l'autorité politique ne peut ou ne veut prendre en compte.

Concomitamment, nous invitons les pouvoirs publics à prévoir des lignes budgétaires transversales au cloisonnement institutionnel des compétences pour soutenir ce type de regroupement ainsi que toute autre forme d'innovation sociale intersectorielle. Cet investissement de l'Etat est pertinent afin de maintenir une présence forte de l'action publique dans le champ du social-santé.

La technicité croissante de la gestion administrative et financière des associations met en difficulté nombre de petites structures peu outillées pour y faire face, que ce soit en temps de travail ou en compétences internes. Le coût des fonctions de support (comptabilité, secrétariat...)

et du matériel nécessaire au développement de l'activité (outils informatiques, téléphonie, fournitures diverses) est proportionnellement plus lourd pour les petites entités.

Egalement, la gouvernance publique par appel à projets, qui se généralise aujourd'hui, favorise les grandes organisations qui déploient leurs activités dans plusieurs secteurs. Seules celles-ci peuvent en effet gérer financièrement la principale variable d'ajustement qu'est la masse salariale, en fonction des projets retenus ou non. Dans le même ordre d'idées, les grandes organisations sont également mieux outillées pour soumissionner de manière conforme et complète dans les temps impartis par l'autorité adjudicatrice.

Le groupement associatif permettrait d'améliorer la qualité du service ; créer des économies d'échelle via, notamment, la mise en place de centrales d'achats et la mutualisation du backoffice ; libérer du temps dans les structures au profit du travail de terrain avec les « usagers » ; soutenir de nouvelles initiatives ou pérenniser l'existant, en dégagant des marges financières grâce à la mutualisation ; encourager la mobilité des travailleurs au sein du groupe associatif ; faciliter l'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires au sein des associations du groupe associatif ;

favoriser le travail en réseau ; faciliter les échanges des différents services d'étude, de recherche, d'information, de communication et d'éducation permanente et définir des programmes concertés de recherches et d'information.

### **POINTS D'ATTENTION**

- Les membres d'un groupe associatif ne doivent pas nécessairement occuper une même implantation géographique, ce qui le distingue d'un centre social santé intégré.
  - Les membres d'un groupe associatif acceptent de laisser une part de souveraineté au profit d'une gouvernance collective, il y a donc lieu d'inventer des modalités de prise de décision tenant compte de l'ensemble de ceux-ci.
  - Les membres d'un groupe associatif élaborent un projet politique et s'accordent autour de valeurs sociétales partagées.
  - Le groupe associatif vise à déployer des stratégies qui ont un impact sur l'ensemble des déterminants sociaux de la santé.
  - Le groupe maintient en son sein une pluralité de méthodes d'intervention au bénéfice des usagers.
  - Le modèle économique du groupe doit composer avec la présence en son sein de services de première ligne et d'entreprises d'économie sociale.
-

## 04



# FONDER LES POLITIQUES PUBLIQUES SUR LES SAVOIRS ISSUS DE L'EXPÉRIENCE DES USAGERS ET DES INTERVENANTS SOCIAUX

Par Laurent Nisen, Corinne Malchair et Valéry Bohrer

---

## Les politiques sont souvent pensées au départ d'expertises, sans prise en compte de l'expérience

(l'expérience vécue des usagers et celle, technique, des travailleurs sociaux). D'autres facteurs, comme la rationalité économique, des valeurs idéologiques (tant des politiques, que de la société en général), un positionnement participatif ou une absence d'intérêt pour certaines thématiques (de la population et des partis) prennent le pas sur les besoins réels et mènent à des politiques inadaptées, stériles et insuffisamment financées.

La culture politique n'est pas forcément au dialogue et aux initiatives législatives en coconstruction. Des espaces de concertation/consultation existent, mais ne sont pas entendus. Les associations ne sont pas reconnues, voire sont discréditées. Leur lobbying reste souvent sans effet, quand il parvient à exister. La culture institutionnelle et administrative elle-même évolue trop lentement pour prendre en compte les vécus des usagers, surtout lorsqu'ils remettent en question les dispositifs qu'on leur propose. A la fois au niveau associatif et institutionnel, le cadre réglementaire ne permet pas de contester les cadres de

référence des travailleurs sociaux et de faire évoluer leur travail de terrain pour intégrer le vécu des usagers. En conséquence, une part de la population concernée ne trouve pas une offre adaptée à ses besoins, ce qui donne lieu à du non-recours à certains droits.

Pour remédier à ces travers, il est important de conscientiser les citoyens aux réalités de l'exclusion sociale et au racisme de classe, de forcer les décideurs à inclure les plus démunis dans les processus de décision politique, mais aussi de **faire évoluer les associations vers une prise en compte systématique des usagers dans les actions qui les concernent**. Plus encore, une plus grande emprise des citoyens, des plus faibles aux mieux pourvus, sur la décision politique est cruciale. Différents leviers peuvent être mis en œuvre, sur les différents plans suivants.

## SUR LE PLAN POLITIQUE : INTERVENIR SUR LE CADRE LÉGAL

Les associations pourraient être directement impliquées, via leurs juristes, représentants et usagers, à la rédaction

---

## **LES USAGERS DEVRAIENT ÉGALEMENT DAVANTAGE ÊTRE INTÉGRÉS DANS LA CONCEPTION DES DÉCISIONS ET DES DISPOSITIFS QUI LES CONCERNENT**

---

de lois/réglementations/circulaires. La démocratie devrait également évoluer, d'une démocratie représentative à une démocratie participative, via notamment la présence de représentants tirés au sort, en veillant à intégrer des personnes en situation de pauvreté. Les citoyens pourraient être invités à participer davantage aux décisions, en ayant la possibilité de commenter, alerter, amender. Par ailleurs, les nouvelles législations devraient être évaluées au bout d'un laps de temps avant mise en application définitive. A l'inverse, des dispositifs devraient permettre aux élus de mieux comprendre la réalité d'autres citoyens, via des stages comme le suivi d'un parcours d'intégration, via du « théâtre législatif » (théâtre de l'opprimé d'Augusto Boal). Enfin, à l'instar du « gender mainstreaming », toute législation devrait être réfléchi à travers le filtre de son impact sur les inégalités et la répartition des richesses.

### **SUR LE PLAN SOCIÉTAL : CONSCIENTISER LES CITOYENS/COCONSTRUIRE AVEC LES MÉDIAS**

Un travail avec les médias pour les sensibiliser à leur impact en termes de stigmatisation et influencer sur leur ligne éditoriale est prioritaire (notamment en collaboration avec le CSA, les syndicats de journalistes, etc.). La voix des associations et des exclus devrait être davantage présente pour déconstruire les préjugés sur la pauvreté (via l'appel aux médias traditionnels, les communiqués de presse, l'utilisation des médias sociaux, la mise en œuvre de campagnes de masse).

### **DANS LES ASSOCIATIONS : ASSOCIER LES USAGERS À LA DÉCISION**

Les usagers devraient également davantage être intégrés dans la conception des décisions et des dispositifs qui les concernent, notamment en rejoignant les instances de décision. Pour ce faire, des outils de formation et de sensibilisation devraient être mis à disposition. Ces outils pourraient inclure : des moments de croisement des savoirs d'expérience, des savoirs techniques et des savoirs universitaires/théoriques (séminaires, focus groups...) ; des formations continues pour les travailleurs sociaux ; des centres de recherche pluriels/interdisciplinaires mêlant santé et logement, emploi et formation, etc.

Pour toucher ces trois pans de la société, il est fondamental que les acteurs associatifs développent et réinvestissent les instances qui les représentent, notamment les fédérations, et se réapproprient les luttes syndicales et les thèmes des manifestations. Cela constitue un levier politique crucial pour atteindre les objectifs d'inclusion. Enfin, il est important de faire reconnaître la désobéissance civique, par sa non-criminalisation, mais aussi de pouvoir dénoncer les lois et décrets arbitraires ; de développer des méthodes de lutte armée et d'actes de résistance, de refuser la présence du secteur marchand dans le champ du social ou encore de dénoncer par l'absurde (engorger des services par des éléments répétés).

Le temps de mise en place et le temps nécessaire à ce type de concertation représentent une difficulté à prendre en compte.

L'acceptation par le politique du partage de la décision et la conscientisation du public constituent une révolution culturelle ; en termes de pratiques pour les premiers, en termes de changement de perception pour les seconds. Par contre, les bénéfices quant à l'adéquation des politiques publiques sont inestimables.

---



05

# COMMUNIQUER POUR EXISTER : LA COMMUNICATION AU SERVICE DES ACTEURS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

Par Marie Dauvrin et Christine Vanhessen

En tant qu'acteur de la santé et du social, je communique pour rendre visible l'invisible, pour atteindre les publics concernés par les acteurs, pour partager les savoirs, les expertises, les métiers et les services, pour obtenir du soutien, pour faire part des besoins, des attentes et des priorités, pour m'évaluer et me valoriser, pour célébrer et fêter, pour clôturer et remercier, pour soutenir l'innovation et le changement, pour donner et recevoir la parole de l'autre, pour rassurer et démystifier, pour convaincre et recevoir, pour éduquer et former, pour exister.

## JE COMMUNIQUE DONC J'EXISTE ?

Que ce soit par peur ou par méfiance, par manque de temps ou de moyens, à cause de la difficulté à choisir le message ou le canal de transmission, en raison du langage ou des supports inadaptés, du manque de professionnalisme ou du bricolage, le constat est unanime : **il y a un manque de communication des acteurs de la santé et du social, que ce soit en interne ou externe.**

La communication est pourtant essentielle. Elle est ce qui permet d'envoyer et recevoir des messages, peu importe le support ou le canal de transmission (verbal, non verbal, visuel, olfactif, sensitif, auditif, réel, virtuel, écrit, dessiné,

chanté, dansé...). A la différence de l'information qui est unilatérale, la communication est un échange entre un émetteur et un récepteur. Elle repose sur le respect de la dignité des personnes, du secret professionnel et le refus du simplisme.

Qui doit communiquer ? Chaque acteur, c'est-à-dire toute personne, collectivité, organisation ou institution concernée directement ou indirectement par la santé et le social. Il peut s'agir d'un utilisateur de service, d'un professionnel de première ou deuxième ligne, d'un chercheur, d'un journaliste, d'une structure publique ou privée, d'un politicien...

## JE COMMUNIQUE, MAIS ENCORE...

Notre objectif est que chaque acteur de la santé et du social puisse utiliser les outils de la communication pour rencontrer ses objectifs. **La communication ne doit donc pas être vue comme le point final.** Chaque acteur est, tour à tour, émetteur et récepteur dans la communication : chacun doit donc prendre le temps de réfléchir à sa façon de communiquer. Selon les objectifs de l'émetteur et/ou du récepteur, la communication trouvera sa place dans l'espace existant (réunions d'équipe, conférences,

## LA COMMUNICATION REPOSE SUR LE RESPECT DE LA DIGNITÉ DES PERSONNES, DU SECRET PROFESSIONNEL ET LE REFUS DU SIMPLISME

concertation, Internet, réseaux sociaux...) ou dans des espaces réels et/ou virtuels à créer.

Le moment où l'acteur communique doit s'adapter aux objectifs

de l'émetteur et/ou du récepteur. Tout comme pour le « où », le « quand » peut être existant ou à créer. Il est possible de lancer une campagne de communication, suivre un agenda en lien avec des grandes échéances (journées mondiales...) ou avec des timings d'actualité : c'est ce qu'on appelle tenir compte des fenêtres d'opportunité. Cela renforce le potentiel de diffusion du message, surtout lorsque l'émetteur vise un public externe à son organisation.

**La communication nécessite une professionnalisation des pratiques, c'est-à-dire décrire comment la communication est gérée.** Cette professionnalisation, qu'elle soit interne ou externe, repose sur l'élaboration d'un plan de communication. En d'autres mots, les acteurs doivent s'arrêter et se concerter pour définir le *qui*, le *à qui*, le *quoi*, le *comment*, le *quand* et le *où* de la communication.

Le plan de communication doit être pensé au niveau individuel et institutionnel ; au niveau interne et externe ; dans des situations de court, moyen et long terme ; avec des objectifs clairs et partagés par les acteurs impliqués dans son élaboration. Le plan de communication peut, par exemple, inclure le traitement des informations entrantes et sortantes, des informations internes et externes, les moyens envisagés / mis à disposition pour communiquer avec l'utilisateur, entre collègues, avec le conseil d'administration... Dans chaque plan de communication, il faut prévoir la phase d'évaluation pour que la communication soit efficace et pertinente. Cela implique d'interpeller les émetteurs et les récepteurs afin d'améliorer les supports de la communication et d'inclure la perspective des émetteurs et récepteurs exclus des objectifs des acteurs.

### SAUTER LES OBSTACLES

*Je n'ai pas le temps* : effectivement, améliorer sa communication demande un temps d'arrêt. Si ce temps d'arrêt semble du temps perdu, il amène un « retour sur investissement » : clarifier qui communique quoi à qui comment et quand permet de faciliter les échanges, d'éviter les redondances et/ou les contradictions, de

renforcer la confiance et la fiabilité entre les acteurs.

*Ça ne me concerne pas* : chacun est concerné par la communication. Le plan de communication est utile aussi au niveau individuel : quand le bénéficiaire est-il joignable, comment préfère-t-il être contacté, a-t-il besoin d'un support particulier ? Autant d'éléments qui font partie du plan de communication individuel et qui peuvent être discutés avec le bénéficiaire.

*Mon assoc' n'a pas les moyens de payer un chargé de com'* : le chargé de communication est un « luxe » de certaines structures. Mais pourquoi ne pas mutualiser les ressources entre associations ou faire appel aux plateformes, fédérations et autres coupoles qui peuvent relayer des messages ? L'idée n'est pas de réinventer la roue : les outils existants de la communication doivent être adaptés aux spécificités des objectifs et des destinataires de la communication en favorisant la créativité et la diversité des supports et acteurs impliqués. Cela peut être, par exemple, impliquer les bénéficiaires, grouper les moyens de différents services et mutualiser les coûts pour avoir un service professionnel, un artiste, un spécialiste des médias, un infographiste... Elle peut sortir des canaux traditionnels de transmission et croiser des savoirs et méthodes comme l'initiative « Danse ta thèse ».

*J'ai déjà une page facebook, un twitter, un site web, une adresse mail, une permanence téléphonique, une newsletter, une brochure, je ne vais pas encore faire un truc en plus ?* Le piège de la communication est de se noyer dans la masse des messages et de ne plus savoir identifier ce qui pertinent, utile, vrai... Si avoir un seul canal de communication n'est (souvent) pas suffisant, multiplier les canaux n'est pas forcément approprié. A chaque acteur de se poser la question de la pertinence de son canal de communication : dois-je avoir une page Facebook si personne n'a le temps de l'alimenter ? Dois-je garder une newsletter postale si j'ai moins de cinq abonnés ?

Par contre, pour que cela fonctionne, il faut veiller à conserver un message cohérent, indépendamment des supports et des publics visés ; faire exister un langage commun ou mettre en lumière le sens des mots utilisés ; avoir une communication entrante et sortante régulière ; formuler un message clair et simple, sans pour autant nier la complexité ; diversifier les supports (à chaque destinataire, son moyen de communication) ; avoir un interlocuteur de référence au sein du service ; avoir des objectifs clairs pour les membres du service émetteur ; suivre et évaluer l'impact du message ; préparer sa communication.



06

# CONCILIER BAS SEUIL ET HAUT NIVEAU D'EXIGENCE DANS DES STRUCTURES INTERSECTORIELLES

Par Astrid Noël et Sébastien Castells

Aujourd'hui, des personnes préfèrent rester « hors système », isolées. Elles ne viennent pas jusqu'aux services qu'elles jugent trop éloignés, trop menaçants, trop difficiles d'accès, pas adaptés à leur singularité. Leur parcours complexe, composé d'une répétition de ruptures, d'abandons, d'échecs et de méfiance des structures d'accompagnement a conduit à un lien social délité et un relatif isolement. D'autres personnes ont été exclues des dispositifs et structures en raison de leurs problématiques et/ou de leur comportement et de l'inadaptation du cadre trop rigide, voire trop coercitif.

Nous pensons qu'il est nécessaire de **créer des nouvelles structures non étiquetées offrant une convivialité et une chaleur d'accueil permettant la garantie des droits et la singularité de l'affirmation des personnes.**

Ces espaces libres désinstitutionnalisés, animés avec des équipes formées de professionnels, de pairs-aidants et de bénévoles, seraient répartis sur l'ensemble du territoire.

Les équipes s'adapteraient au rythme et aux besoins de la personne. Ce type de structure permettrait de bénéficier de l'ordinaire tout en offrant la possibilité de vivre sa différence. Dans ces lieux, la mixité des publics constituerait une richesse ! **L'authenticité dans la rencontre, sans temporalité définie, dans et hors les**

**murs serait un pilier de l'intervention** afin de casser les codes trop administratifs et faire émerger les besoins véritables des personnes normalement invisibles.

Ces structures nouvelles garantiraient un accueil et un accompagnement de qualité pour toutes et tous et se devraient, dans leur approche, de reconnaître et d'accepter les caractéristiques, problématiques, pathologies, fragilités, et surtout compétences des personnes et de s'y adapter. En ce sens, **l'accompagnement ne peut être imposé, ni intrusif, car par expérience, nous mesurons pour beaucoup leur méfiance des dispositifs existants et leur crainte de se soumettre à une intervention sociale ressentie comme une contrainte.**

Elles devraient offrir un **point d'ancrage et respecter un principe de non-abandon.** En effet, accueillir c'est accepter de laisser le temps, de ne pas être dans une injonction au projet. Ce fonctionnement permettrait, par ailleurs, aux personnes d'envisager des changements dans leur situation et de les rendre effectifs sans craindre de se retrouver « sans filet ». **Le non-abandon est une posture éducative qui offre de l'innovation dans l'accompagnement :** il est important d'établir des règles de fonctionnement qui participent à l'absence d'exclusion.

Il s'agit de s'adapter aux éventuelles rechutes, aux crises, en montrant que quoi qu'il arrive, la relation pourra être reprise là où la personne l'avait laissée.

**Ces espaces devraient favoriser l'implication des personnes.** La démarche collective présente plusieurs bénéfices : rompre avec la monotonie du quotidien, couper avec l'isolement, mettre en lien les personnes et soutenir ainsi leur sociabilité, autoriser l'expression au sein d'un groupe, avoir des temps de convivialité, permettre aux personnes de prendre part à une activité qui valorise leur participation, leur prise d'initiative et leurs compétences. La dimension collective ne se limite pas à proposer des activités. La coproduction des règles de vie et de fonctionnement avec les personnes participe très largement à cette dimension. Elle est par ailleurs un moyen de déterminer, avec les personnes, la pertinence de ces nouvelles structures.

Proposer un accompagnement adapté et de haut niveau d'exigence appelle **un travail en réseau**. La complexité des situations individuelles impose la mobilisation de compétences diversifiées (social, éducatif, médical...), et par conséquent, la mobilisation d'un réseau important de partenaires dans tous les domaines. De plus, « *le partenariat permet d'être réactif !* ». Construire ce réseau et le faire vivre suppose une bonne connaissance du domaine d'intervention et des missions de chacun ; et une connaissance fine des acteurs locaux. La constitution de ce réseau évolue également dans le temps et s'enrichit en fonction des problématiques des personnes, de leur évolution et de l'avancée de leur projet.

Le travail d'accompagnement des personnes éloignées des dispositifs est prenant et difficile. Il nécessite pour les intervenants une expérience professionnelle et une pratique d'intervention éducative et sociale solide ainsi qu'un haut seuil de tolérance. Aussi pour créer les conditions propices à l'interrogation, il serait nécessaire de favoriser la **formation continue**, encourager les échanges de pratiques, créer des instances de réflexion et de travail, mais surtout, laisser place à **une grande créativité**.

---



# ENCOURAGER LE PROFESSIONNEL À SORTIR DE SES MURS, FAVORISER LA RENCONTRE (ALLER-VERS/OUTREACHING)

Par Emmanuelle Sturm et Virginie Bertinchamps

Que ce soit par non-possibilité, non-connaissance, découragement, voire même par peur, nous constatons que de nombreuses personnes n'arrivent pas à pousser les portes des institutions. Pourtant il s'agit bien souvent des plus fragilisées qui nécessiteraient un accompagnement, un soutien et une écoute. En effet, elles n'ont pas toujours la capacité (matérielle, psychique, physique) de se déplacer vers les professionnels.

Malgré ce constat, les intervenants sociaux ne parviennent pas toujours à provoquer la rencontre. « L'aller-vers » reste une pratique trop peu encouragée, valorisée et utilisée.

**Afin de réduire le non-recours et améliorer l'accessibilité, il est de la responsabilité des professionnels de pouvoir aller à la rencontre de l'autre, au plus proche de son lieu de vie et en fonction de ses possibilités et/ou besoins.** En d'autres mots, favoriser et encourager la mobilité des professionnels, penser l'accompagnement différemment en « allant-vers » la personne ; permettre aux services d'avoir plus de flexibilité, de créativité dans l'organisation des accompagnements mobiles sont des incontournables pour atteindre toutes ces personnes que nous appelons les « invisibles ».

Les **freins** à cet accompagnement peuvent être divers : **institutionnels, professionnels, individuels, financiers.** Ces nouvelles formes d'accompagnement peuvent souffrir d'un manque de reconnaissance, de légitimité ; être pas ou peu inscrites dans les missions ; se heurter à la rigidité du cadre institutionnel, à l'importance de la culture du bureau. Bien souvent, le travail au sein des murs de l'institution reste rassurant pour le professionnel, lui permettant de rester dans sa « zone de confort » et d'habitude. L'accompagnement « hors des murs » peut parfois être considéré comme une mise en danger personnelle, une peur d'authenticité ainsi qu'une crainte de perdre un lien « de hiérarchie » aidant/aidé. L'appréhension de l'autre et de sa différence génère un inconfort et un sentiment d'isolement du professionnel.

Les **contraintes logistiques** constituent également des freins, et ce en termes de moyens financiers et matériels : moyens de locomotion mis à la disposition par l'institution, gratuité des transports en commun, etc. **L'accompagnement au plus près de la personne nécessite de « dégager » le temps nécessaire pour les professionnels ainsi que la reconnaissance pour ce temps de travail « hors des murs » des institutions.** Enfin, il n'est pas toujours évident de s'arrêter pour prendre

le temps de réfléchir sur notre pratique professionnelle, et donc, de la modifier.

Pour que les professionnels puissent consacrer du temps pour repenser leurs pratiques, il est important qu'ils obtiennent la reconnaissance et les moyens de la part de leurs institutions. Ces remises en question permettront d'apporter du changement et une amélioration de l'accès aux droits, aux soins et aux dispositifs existants. Elles favoriseront la rencontre et l'échange. **Le changement de lieu d'intervention permettra l'émergence d'une parole et une posture différente de la part de la personne et du professionnel.** Les lieux de rencontre pourront ainsi se diversifier en tenant compte des souhaits et besoins de la personne – services, domicile, lieux neutres (parcs, cafés, musées, etc.), squats – ceux-ci n'étant plus, d'emblée, imposés à la personne.

Pour ce faire, il est essentiel d'obtenir la reconnaissance de cet accompagnement par les pouvoirs publics et les employeurs en les impliquant dès le départ dans la réflexion de ces nouveaux dispositifs d'intervention. Cette réflexion sera également portée par les équipes et le réseau en créant **une culture de la rencontre**. Le principe de « l'aller-vers » peut être porté par tous les professionnels, quelle que soit leur formation, en respectant le principe du libre choix de l'intervention. Le cadre institutionnel pourra ainsi devenir plus souple et modulable en fonction de la nécessité ou non d'intervenir dans de nouveaux lieux définis par les besoins des personnes.

Les pratiques d'« outreach » devront aussi davantage être **intégrées dans les cursus académiques/scolaires.**

---

08

# REDONNER À L'ACCUEIL UNE PLACE CENTRALE DANS LES SERVICES PROPOSÉS AUX PERSONNES

Par Delphine Malka et Christophe Marchal

Le constat de départ est unanime : la place que l'on donne à l'accueil des publics les plus fragilisés est centrale dans l'accompagnement. **Ce sujet a priori banal avec lequel nous composons tous les jours dans nos pratiques professionnelles est mis à mal, voire parfois négligé aujourd'hui.** Il est pourtant central : c'est la porte d'entrée dans l'institution, dans la relation d'aide. La manière de recevoir l'autre permet de lui donner de la valeur.

**Mais où se situe et où commence l'accueil ? Est-ce l'affaire de chaque acteur dans une institution ? Et quels sont les principaux freins à un accueil de qualité ?**

L'accueil des personnes à accompagner révèle effectivement des dysfonctionnements à différents niveaux : l'accueil téléphonique, l'accueil matériel et l'accueil physique, le langage corporel étant parfois en décalage entre la parole et la posture de l'accueillant. Les lieux d'accueil actuels ne sont pas suffisamment pensés, leur configuration et leur environnement ne prennent plus en compte les besoins des personnes. **L'espace dédié à l'accueil n'est pas suffisamment réfléchi ou trop standardisé** : il se résume trop souvent à un lieu sans âme, sans convivialité, et qui n'est pas propice à recevoir la

confidentialité. La particularité de certaines institutions amène une barrière supplémentaire. A titre d'exemple, de plus en plus d'institutions sont identifiées comme « zones sensibles », et de ce fait gardées par des vigiles, voire des militaires, ce qui peut freiner les personnes à s'y rendre ou à y entrer et complexifie la relation avec les accueillants.

La fonction d'accueil est souvent dédiée à un personnel non qualifié ou pas suffisamment formé, et de ce fait, relégué au second plan. Elle peut avoir, dès lors, des effets en cascade : l'entrée en relation entre l'accueillant et la personne peut d'emblée être biaisée par des représentations, des tensions, des actes de violence liés à l'urgence des situations vécues. Urgence qui peut générer à son tour de la charge émotionnelle, du rejet, de l'exclusion. La non-bienveillance des accueillants, la stigmatisation des personnes, voire de certains publics « étiquetés » peuvent, par anticipation, dénaturer la rencontre. A l'inverse, l'appréhension des personnes d'être mal accueillies, de se faire balader d'une structure à l'autre est également une réalité. Et à l'intérieur d'une même institution, les personnes se retrouvent souvent forcées de se répéter, de réexpliquer leur demande puisque l'accueillant qui crée le premier lien n'est pas forcément la personne qui va les accompagner.

Au niveau politique, les façons de faire qui assurent l'équilibre financier sont privilégiées par rapport aux valeurs des organisations et travailleurs sociaux-santé des institutions. Dans ce cadre, des injonctions financières amènent les institutions, et donc les professionnels, à faire plus de quantitatif que du qualitatif dans l'accompagnement.

Les leviers et les propositions d'actions sont nombreux et accessibles par des moyens concrets : **repenser les espaces d'accueil pour les rendre plus humains ; sortir de la logique des comptoirs, casser les codes du rapport frontal, installer un endroit propice à la rencontre et un lieu d'écoute, favoriser l'échange et le lien pour aller plus loin dans la relation...** Il n'y a pas une façon singulière d'accueillir, mais plusieurs.

La qualité de l'accueil serait à structurer à différents niveaux : **créer un groupe de travail** qui rassemblerait des représentants des directions, des équipes, des personnes accueillies et qui aurait comme objectif de réinterroger la charte d'accueil existante afin que celle-ci soit au plus près de la réalité. Le but étant de réfléchir sur les points importants relatifs à l'accueil et à la rencontre avec « l'autre ». Proposer une **évaluation interne** de la qualité de l'accueil, intégrée dans une démarche d'amélioration de l'accueil en y associant l'avis et les propositions des bénéficiaires. **L'accueil devrait également faire partie des missions de chaque acteur.**

Dans nos échanges lors du colloque, un directeur de service social explique qu'il a intégré un temps à l'accueil, quel que soit le type de poste du nouveau professionnel rejoignant l'équipe, pour en mesurer son importance et sa complexité. Autre témoignage : les travailleurs sociaux sont en poste à l'accueil à tour de rôle pour prendre en charge les familles. Ce qui demande d'accepter de bouger sa place, de porter cette volonté et de se plier à une organisation bien structurée.

**L'organisation de l'espace d'accueil** devrait prendre en compte les besoins des publics et des professionnels en proposant des espaces différenciés et privatisés.

**L'esthétique de l'espace** devrait être également davantage prise en compte : faire rentrer du beau dans l'institution, à travers des choses simples, comme la décoration des murs, l'ajout de fleurs, de plantes... Mettre en valeur des présentoirs, penser à intégrer des éléments qui sortent des missions de la structure comme des journaux, des magazines, des boîtes à livres, des objets et/ou des informations culturels. Dans un esprit de convivialité, il serait bienvenu de mettre à disposition

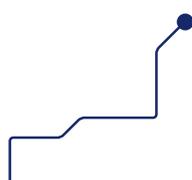
des boissons ou encore une boîte à idées. Il serait également intéressant de trouver d'emblée des repères institutionnels comme un trombinoscope représentant l'équipe. Pour repenser cette réorganisation de l'espace, des acteurs extérieurs au champ social tels que des architectes, décorateurs d'intérieur... pourraient être invités pour aider les équipes dans cette réflexion.

Du côté de la **formation du personnel**, un organisme de formation pourrait être sollicité pour travailler la notion d'accueil et professionnaliser la fonction. Se former permettrait également de redéfinir son intervention en fonction de la spécificité du public reçu. Enfin, la formation pourrait également proposer des groupes d'analyse de la pratique pour prendre en compte la question de l'usure des professionnels au sein des institutions.

Nous mesurons l'importance de valoriser et légitimer la fonction et la notion d'accueil pour que chacun s'en saisisse et puisse la faire vivre. **Repenser à l'intérieur des structures la place donnée à l'accueil est l'affaire de tous, mais cette place doit d'abord être portée et revalorisée par les directions et décideurs politiques.** L'accueil doit faire partie des missions de chacun, c'est un moment clé dans la rencontre avec des publics fragilisés et chahutés par la vie. C'est lui qui donne le tempo de la suite de l'accompagnement, il ne faut pas le négliger.

---

09



# INCITER LES RESPONSABLES D'ORGANISATIONS À ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS DE PRATIQUES

Par **Caroline Legrand**

---

L'accessibilité pourrait être améliorée en modifiant certains fonctionnements institutionnels. Une de nos pistes serait de **développer un management du changement, capable d'accompagner et de soutenir les équipes dans ce processus**. Nos bénéficiaires, usagers, patients sont en perpétuel changement et nos pratiques doivent être en mouvement.

Parfois, nous sommes tellement le nez dans le guidon que nous sommes coincés dans notre propre fonctionnement, sans plus jamais le remettre en question. Nous avons pu identifier que cela pouvait venir de plusieurs sources : de nos zones de confort en tant que travailleurs, des modalités de fonctionnement et d'organisation institutionnelle qui permettent d'ouvrir ou pas la rencontre et le croisement des savoirs.

**Notre proposition passe par la mise en place d'un cadre de travail qui soit au service du travail social et qui permette aux intervenants sociaux de prendre leur place comme acteur. Cela passe aussi par la formation des responsables d'institutions, en ce compris les cadres et toute la ligne hiérarchique.** Etre en partenariat avec un laboratoire de recherche appliquée en pratiques et transformations sociales (lire la proposition

n°12) ainsi qu'avec une école de transformation sociale (lire la proposition n°13) faciliterait grandement la mise en place de cette formation ; avoir recours à des formateurs en dynamique participative ; faire une place à un expert du vécu ; intégrer les valeurs du Manifeste en travail social<sup>1</sup>.

Pour soutenir la fonction de management, penser à organiser des groupes mixtes sur les changements à mener ; imaginer des tables d'échanges et des journées de travail avec les différents membres de l'équipe et les responsables de l'association (Conseil d'administration). Construire une évaluation des effets du changement avec les publics et les équipes.

**L'objectif est de soutenir les équipes de terrain et d'accompagner le changement dans une perspective de bien-être au travail et d'efficience pour être en adéquation avec l'évolution de la demande sociale.** Pour rendre les services accessibles et défendre les droits des citoyens, les travailleurs sociaux doivent se situer comme acteurs du changement et de la transformation sociale.

La question de l'accessibilité des services passe aussi par celle du

<sup>1</sup>/ [www.comitedevigilance.be/sites/www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/MANIFESTE\\_CVTS\\_VF.pdf](http://www.comitedevigilance.be/sites/www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/MANIFESTE_CVTS_VF.pdf)

management et **de la manière d'accompagner le changement des pratiques sociales au sein des institutions.**

---

**LE PRINCIPE  
D'HOMÉOSTASIE  
TEND À NOUS FAIRE  
RESTER DANS NOS  
ZONES DE CONFORT**

---

L'organisation du quotidien peut rendre compliqués les remises en question et le développement de pratiques innovantes. Ainsi, le principe d'homéostasie tend à nous faire rester

dans nos zones de confort. Certaines modalités de fonctionnement et d'organisation institutionnelle ne permettent pas non plus la rencontre ni le croisement des savoirs. La proposition porte sur la mise en place d'un cadre de travail qui soit au service du travail social et qui permette aux intervenants sociaux de prendre leur place comme acteurs. Ce projet doit concerner l'ensemble de l'association, de la ligne hiérarchique et de la direction.

La réflexion en équipe et la remise en question sont clairement plébiscitées, et ce, de manière structurelle. Pour qu'il y ait changement, il faut lui offrir une place, un possible. Une des propositions est de passer par une tierce personne formée aux supervisions ainsi qu'aux principes de participation. Cette position offre l'avantage de ne pas porter seul les changements (que ce soit à partir d'une position de direction ou de l'équipe), de libérer la parole de l'ensemble des participants. Cela peut s'accompagner d'autres éléments extérieurs comme la présentation d'une recherche, la rencontre du réseau ou encore l'intervention d'un expert du vécu.

**Une autre possibilité serait de structurer les réunions d'équipe autrement en ouvrant systématiquement un espace de réflexion autour des questions d'organisation.** Il serait aussi important de verbaliser les liens qui sont présents entre le cadre pratique (les actions menées dans le travail social) et le cadre de référence (les valeurs défendues). Les participants pensent que cette manière de travailler favorise l'intégration des valeurs communes et laisse la possibilité d'être interpellé par des incongruences. Cette approche offre aussi l'avantage de donner un pouvoir d'agir aux travailleurs sociaux : la notion de perméabilité entre pôles de direction et équipes pourrait s'étendre aux publics et permettre une autre rencontre.

Il est nécessaire, aux yeux des participants, que le leadership fasse place à la prise de responsabilité des travailleurs, ce qui impliquerait des contacts réguliers entre direction et collaborateurs. Dans cette optique, ils

soulignent l'importance de prendre en compte que chaque travailleur évolue à un rythme différent. Certains seront preneurs des innovations et d'autres tout à fait réfractaires. Le passage par des essais-erreurs, la remise en question et l'évaluation du processus permettront à chacun d'évoluer et de trouver sa place dans le processus. Des personnalités innovantes permettront certainement la créativité nécessaire au changement. D'autres, plus routinières, offriront l'avantage de la stabilité et de la transmission d'une mémoire d'une association. Les deux pôles sont à considérer pour construire ensemble l'avenir.

**L'analyse de la problématique a mis en avant que des solutions pouvaient aussi venir d'un encadrement plus clair des ressources humaines.** Par exemple, par la définition des descriptions de fonction des travailleurs et des missions du service pour que chacun comprenne son rôle et puisse intégrer les valeurs qui le sous-tendent. L'organisation du temps de travail permettant aux travailleurs d'aller à des formations, des réunions de partenaires, des échanges de pratiques... offrirait un temps de respiration primordial pour le bien-être des travailleurs et leur ouverture d'esprit. Donner un temps en réunion pour partager l'apprentissage et nourrir la réflexion en équipe apporte la garantie de l'installation du mouvement nécessaire à la mise en place de pratiques innovantes.

De manière plus structurelle, les participants parlent de la notion d'évaluation ou plutôt « d'évolution ». Ce terme vient de la fusion des notions d'évaluation de l'activité et d'évolution des travailleurs. Celle-ci permet de définir des stratégies basées sur les réalisations de l'activité, de l'impact qu'elle a sur le public cible et, à plus long terme, de l'impact sur la société. L'idée n'étant pas de la réaliser une fois par an et de ranger cela dans un tiroir mais bien d'en faire un processus continu. Ce temps et la manière dont il sera créé et utilisé auront un impact sur le cheminement de pensée et sur le partenariat qui pourra en ressortir.

---



10

# INTÉGRER RÉELLEMENT LA PAROLE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES DANS L'ÉVALUATION DES SERVICES ET DES POLITIQUES D'AIDE ET DE SOIN

Par **Caroline Burgy et Anne Masticard**

**Une instance d'évaluation est un point d'appui à l'accessibilité, à l'accès aux droits et une réponse possible au non-recours.**

Aujourd'hui la notion d'évaluation, qu'elle soit interne ou externe aux établissements, est au centre des dispositifs sous la forme de lois ou de décrets, mais ne prend pas en compte la parole des personnes.

La valeur de la parole des personnes accompagnées n'est pas la même que celle des professionnels, des acteurs du public ou du privé, voire des décideurs. Dans de nombreux cas, nous nous exprimons à la place des personnes en difficulté. Quand elles prennent la parole, elles sont mal comprises ou pas/peu entendues. Or le point de vue des personnes accompagnées est aussi une réalité à développer. Notre regard sur le public accompagné doit changer.

Par ailleurs, l'évaluation, souvent associée au contrôle, renvoie une image négative aux professionnels, provoquant par moments d'importantes résistances. Il s'agit donc de se

poser une première question, à savoir « de quelle évaluation parle-t-on ? ».

**Evaluer, c'est donner de la valeur, rendre visible le travail réalisé avec les personnes accompagnées ; y associer la parole des personnes ne peut que lui donner une valeur supplémentaire.**

Actuellement, les personnes accompagnées ont rarement l'occasion de s'exprimer dans le cadre de l'évaluation des dispositifs, sur la qualité des services rendus, sur l'accompagnement des équipes, voire sur leur accompagnement individuel.

**Pour nous, la participation est pourtant un incontournable : qui dit participation sous-entend l'implication active des personnes du début à la fin quels que soient l'action, le projet, le rêve...**

Il serait intéressant de développer la participation des personnes dans le cadre de l'évaluation en les invitant à donner leur point de vue sur l'ensemble des étapes (à

partir de l'accueil jusqu'à l'aboutissement du processus de rétablissement) ; en les intégrant dans des démarches d'audit. Par exemple, au sein d'un centre hospitalier de psychiatrie, un audit sur les droits des patients a été réalisé par un groupe de travail composé de professionnels de la santé, de patients et d'associations de familles de patients. Un questionnaire construit ensemble a été proposé à la fois à l'intérieur des murs aux patients hospitalisés et hors les murs dans plusieurs hôpitaux de jour. D'autres pistes existent pour intégrer la parole des personnes accompagnées : en les impliquant dans des modules de formation à destination d'étudiants du travail social, type atelier de recherche qui permet à partir d'une problématique précise d'avoir le regard et la parole des personnes concernées, à partir de témoignages, récits de vie qui complètent, participent à l'évaluation de la recherche ; en soutenant la création d'associations ou de syndicats de personnes accompagnées ; en développant des partenariats qui fédèrent l'ensemble des protagonistes politiques proches du terrain (maire/bourgmestre), institutionnels (établissements privés ou publics) et partenaires/auteurs ; en mettant en place, au sein des structures et des services, des groupes de travail pour réfléchir et construire des outils d'évaluation adaptés ; en leur donnant la parole sur leurs savoirs dans des colloques, des journées d'étude.

Des expériences innovantes sont menées actuellement en Belgique et en France pour favoriser et développer la place des personnes accompagnées en les associant aux actions et en leur donnant la parole. En France, dans le cadre d'une nouvelle réforme des diplômes en travail social, la prise en compte de la place des personnes accompagnées est incontournable dans les formations comme personnes ressources ayant un savoir.

Néanmoins, un travail important reste à développer, les postures professionnelles et institutionnelles s'inscrivent, selon le point de vue, soit du côté des freins, soit du côté des facilitateurs. Les freins sont repérables sous la forme de résistances (peurs, inconnues), du savoir professionnel dans la maîtrise, de la technicité comme référence, de la difficulté de mobiliser la parole des gens en difficulté, de la saturation des services et/ou du manque de moyens et de temps. La peur d'être jugé comme les risques d'instrumentalisation sont présents dans les mécanismes de résistance, tant du côté des professionnels que des personnes.

Penser, écrire, construire les projets quels qu'ils soient, avec la personne, sont des facilitateurs reconnus dès lors que

l'expérience a été faite. Néanmoins ce qui peut sembler évident s'arrête, dans le meilleur des cas, au moment de l'évaluation. L'affirmation des compétences des personnes, le regard porté, la manière de les nommer nous semble fondamental à réaffirmer, comme le remplacement du mot usager par l'appellation « partenaire-auteur », comme une prise de conscience de la place donnée à la personne. Sans doute, des temps de conformation à la fois en formation initiale et en formation continue, le développement de projets créatifs, participatifs où la place de chacun est représentée dans les comités de pilotage sont à poursuivre, à développer, voire à initier de manière active.

L'inscription dans un territoire donné est également un moteur, la proximité des acteurs concernés permet des actions de financement plus facile à obtenir. Il nous semble important de rester mobilisés dans des démarches créatives, innovantes et en partageant les expériences multiples et positives, porteuses d'avancées pour favoriser le développement de la parole des personnes dans l'évaluation des services et des politiques médico-sociales.

---



# CRÉER UNE AGENCE DES DROITS SOCIAUX

Par François Perl

---

Dans l'Etat social tel que nous le connaissons actuellement, l'offre de services sociaux est traditionnellement structurée autour d'un processus dont les différentes étapes peuvent être décrites comme suit : la reconnaissance du droit ; la fourniture d'un service (paiement d'une allocation, octroi d'un avantage social...) ; l'accompagnement de l'utilisateur ; le contrôle périodique ou permanent des critères de reconnaissance du droit.

Ces processus sont organisés d'une manière essentiellement verticale, ce qui entraîne une double fragmentation de l'offre de droits et de services sociaux : entre sécurité sociale et aide sociale ; au sein de la sécurité sociale, entre les différents régimes. Dans cette configuration, la même institution est compétente pour la totalité du processus. Cette structure rend le système social dans l'ensemble difficilement accessible pour l'utilisateur. Cette complexité est une source probable de non-recours aux droits et services. L'organisation institutionnelle actuelle de notre Etat social **implique l'exercice conjoint de la fonction de reconnaissance/contrôle du droit et de celle de fourniture de service et d'accompagnement par une même institution. Cette situation n'est pas sans entraîner méfiance et réticence des ayants droit à l'égard du système dans son ensemble.**

Différents exercices de simplification administrative ont été menés, mais aucun d'entre eux n'a vraiment réussi à fluidifier le maquis d'institutions auxquelles les ayants droit sont confrontés durant leur parcours de vie, soit simultanément, soit en fonction des différents aléas de ce

parcours. Cette situation est un frein sérieux à la confiance que les citoyens devraient naturellement porter à des institutions dont la mission principale est de favoriser leur bien-être, leur participation et leur inclusion.

Le guichet unique est souvent présenté comme la réponse à tous les problèmes de complexité administrative. La diversité de l'offre de services sociaux rend très difficile l'importation de ce modèle. L'idée de la création d'un service unique d'aide sociale semble chimérique. Santé, logement, emploi sont autant de risques sociaux qui justifient l'existence d'institutions spécialisées. Cet outil semble aussi inadapté à la répartition des missions entre acteurs publics et privés.

Il n'en reste pas moins que les individus demeurent indivisibles, malgré la multiplicité des problèmes auxquels ils sont confrontés. En amont, c'est-à-dire au moment de la reconnaissance du droit, **le système gagnerait en accessibilité avec la création d'une seule porte d'entrée qui prendrait la forme d'une agence des droits sociaux, chargée de la reconnaissance et du contrôle des droits sociaux. En aval, les institutions sociales se recentreraient sur leurs missions d'accompagnement, de fourniture de service ou d'indemnisation.**

La création de cette agence entraînerait le fait que toutes les institutions sociales (CPAS, institutions de sécurité sociale, institutions de soins, institutions actives dans le secteur du logement, etc.) délèguent leurs missions d'ouverture et de contrôle des droits à cette nouvelle

institution qui aurait donc 2 missions principales : ouverture, contrôle et maintien ou fin du droit ; conseil social, notamment pour les personnes en « perte totale » de droits (et dès lors de repères...).

Cette construction présenterait les avantages suivants : un seul point de contact pour l'utilisateur, qu'il soit en connaissance ou non de ses droits. Quelle que soit aussi son identité civile. L'agence aurait, en son sein, un département « régularisation » ouvert aux personnes sans droits ; une rationalisation des procédures d'octroi des droits sociaux : ces procédures s'organisent autour d'une seule colonne vertébrale, des formulaires uniques, etc. Les institutions sociales sont débarrassées de leurs missions de contrôle social et recentrent leurs activités sur l'aide sociale sous ses différentes formes : allocations, services, aides financières spécifiques. Elles rétablissent un lien de confiance avec les usagers. L'agence des droits sociaux permet d'assurer une continuité des droits (par exemple, si un usager est en fin de droit d'assurance chômage, l'agence peut envoyer un message automatique au CPAS compétent pour l'ouverture d'un Revenu d'Intégration Sociale) et dès lors un octroi automatique de certains droits. Les services de contact de l'agence avec l'utilisateur devraient être idéalement décentralisés. Une hypothèse serait d'utiliser les réseaux des mutuelles grâce à leur proximité et à la situation existante : l'immense majorité des usagers a une inscription à un organisme assureur (mutuelle ou Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité), mais se pose alors la question de la neutralité de la mutuelle dans ses missions sociales (soins de santé et invalidité). Une autre piste serait de travailler à partir des services communaux qui disposent déjà de nombreuses informations (accès au registre national) ou d'infrastructures techniques et de bâtiments.

Ce projet nécessite cependant de prendre en considération les dimensions suivantes : les données de l'agence seront forcément utilisées dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, cette mission étant exercée par d'autres institutions dont c'est la seule et unique mission. L'éthique de l'agence en ce sens serait claire : fournir à ces institutions une information objective et neutre sur la situation des usagers sur demande expresse et dans le cadre de procédures conformes aux standards de protection de la vie privée.

---



# 12

## CRÉER UN LABORATOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE EN PRATIQUES ET TRANSFORMATIONS SOCIALES

Par **Thibaut Ludwig et Maud Renaud**

Le développement de pratiques innovantes, en lien avec les besoins du terrain, est entravé par différents facteurs. Nous nous interrogerons ici **sur les freins émanant de la non-rencontre** (4 niveaux : personnes accompagnées, travailleurs sociaux, chercheurs/scientifiques et gestionnaires) qui empêchent la construction de savoirs scientifiques au profit du développement de pratiques de qualité. Nous sommes convaincus que différents acteurs doivent se rencontrer dans une démarche de coconstruction et allier ainsi « savoir-faire » et « savoir-penser » sur les bases méthodologiques que d'autres ont pu initier et dont la validité a été prouvée. **L'exemple du Centre de Recherches et d'Études de Montréal sur les Inégalités Sociales (CREMIS) démontre l'intérêt de croiser les savoirs et d'associer la recherche aux expériences d'innovation.**

**La recherche** nous paraît isolée et très lointaine des terrains d'intervention pour des raisons méthodologiques (sous couvert de scientificité, les chercheurs n'intègrent que peu les équipes de praticiens et obéissent à des calendriers qui leur sont propres) ou thématiques (thèmes de recherche définis en dehors des préoccupations des acteurs de terrain).

**Les personnes accompagnées** sont exclues des processus de recherche et n'ont accès ni à un espace leur permettant de partager et faire valoir leur expertise de vécu/parcours de vie ni aux résultats des recherches parus. Certains professionnels nous renvoient le fait que les personnes qu'ils accompagnent sont souvent sollicitées pour des enquêtes de terrain, mais qu'ils ne voient que très rarement les résultats des enquêtes.

**Les travailleurs sociaux** peinent à développer une expertise propre, faute de temps, de reconnaissance du travail social, d'espaces de créativité... Certains revendiquent pourtant de pouvoir occuper « *une place de tiers secteur reconnu comme bien distinct, développant ses propres méthodes, outils et vocabulaires* » (Conseil Consultatif Bruxellois Francophone de l'aide et de la santé, Rapport d'activité 2016).

**Les gestionnaires** gagneraient à disposer d'une meilleure connaissance des besoins de terrain à financer et d'une meilleure compréhension qualitative de l'action, appuyée sur des savoirs démontrés.

Ces constats sont partagés, à l'occasion de diverses rencontres internationales récentes, par les travailleurs

sociaux de plusieurs pays européens. Certes, différents échelons micro-mezzo-macro sont concernés. Mais la récurrence des problèmes similaires sur des territoires organisés politiquement de façon différente nous convainc que les **facteurs** produisant ces effets sont à analyser sous leurs aspects **structurels**.

Il convient donc de **situer notre proposition à un niveau européen**, à savoir créer un laboratoire de recherche appliquée en pratiques et transformations sociales à l'échelle européenne.

**D'un point de vue méthodologique**, ce laboratoire pourrait fonctionner dans la ligne du croisement des savoirs, promu par le CREMIS. La création de *focus groups* pour piloter la recherche au plus près de l'activité permettrait d'éviter l'écueil d'une dissociation de la recherche par rapport au terrain. Ces *focus groups* intégreraient des personnes utilisatrices de services sociaux, des travailleurs sociaux, des chercheurs, et pourraient s'ouvrir aux gestionnaires. La plus-value de cette méthode peut résider dans le fait que les données seront recueillies, interprétées et analysées par l'ensemble des protagonistes. Ceci a été expérimenté récemment par le Housing First LAB à Bruxelles<sup>1</sup> et a encore démontré l'enrichissement des résultats obtenus.

**Du point de vue des résultats visés**, il s'agit de donner de la densité aux actions expérimentées. Les politiques publiques se fondent désormais de plus en plus sur les preuves (*evidence based practices*). Disposer d'un tel laboratoire pourrait faciliter les démonstrations de l'efficacité et les argumentaires pour le développement des actions.

**D'un point de vue organisationnel**, le laboratoire pourrait être représenté dans différentes villes européennes. Ceci afin d'ouvrir un espace de partage d'expérimentations et de mettre en commun une banque de connaissances.

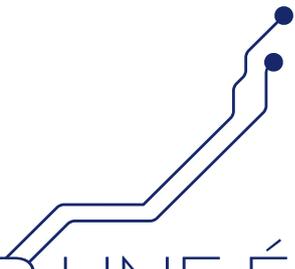
Le niveau européen (UE) pourrait notamment permettre de : légitimer les actions locales, communales, régionales, étatiques, par le recours à la dimension supranationale qu'offre l'UE ; contribuer à émettre des recommandations valables pour les différents pays ; capter certains financements ; élargir ses horizons et unir les compétences (de parcours, de terrain, scientifiques, gestionnaires...).

Les limites, donc les défis à relever, sont : la complexité de mobilisation des fonds européens; l'analyse des

réglementations et la hiérarchie des normes variables selon les Etats ; les barrières linguistiques pour la recherche et la publication.

1/ <http://www.housing-firstbelgium.be/pages/contact/contact.html>

---



# 13

## CRÉER UNE ÉCOLE DE TRANSFORMATION SOCIALE

Par Manuella Ngnafeu et Yahyâ H. Samii

Le travail social se caractérise de plus en plus par une gestion des dispositifs qui favorisent la réification des individus. Réification qui les réduit ainsi à des objets d'intervention, contraire à l'idée du développement d'une approche globale qui intégrerait l'ensemble des dimensions du bien-être : matérielle, relationnelle, temporelle, décisionnelle. Et qui permettrait de penser des solutions innovantes. **Dans un contexte d'atomisation et de bureaucratisation de l'aide, les intervenants sociaux doivent normaliser, gérer, contrôler, et souvent faire porter au « bénéficiaire » tout le poids de la responsabilité, bien que nous sachions que les difficultés sont clairement structurelles.** Gérer le trop-plein des pauvres car il n'y a pas assez de travail, de logement, de revenus pour tous... **Ces logiques gestionnaires et assistancielles favorisent chez certains professionnels un mal-être croissant qui se caractérise également par un manque d'outils permettant de développer d'autres approches.**

Il nous semble désormais clair de nous doter d'un nouveau mandat, celui de la transformation sociale, qui renoue avec une des finalités du travail social : la justice sociale. De ce fait, comment réinventer le travail social comme action de transformation du réel ? Comment permettre aux travailleurs sociaux d'être acteurs de changement ? Comment faire du travail social heureux ?

Un objectif central se dessine au regard des constats et analyses partagés : développer le travail DU social, c'est-à-dire un travail de la société avec la société elle-même.

A partir de là, il semble aujourd'hui nécessaire de créer un espace qui rouvre des champs de créativité pour permettre à l'action sociale de retrouver sa capacité à transformer positivement le réel. La créativité demande en effet de pouvoir bousculer les codes et les cadres. L'École de Transformation Sociale (ETS) se veut vivante, laboratoire d'expérimentation qui pratique ce qu'il entend diffuser. Elle part du constat que les personnes ont individuellement et collectivement les ressources nécessaires pour agir. Il leur faut (re)découvrir leurs compétences, leurs complémentarités. Mobilisées ensemble, elles deviennent un formidable levier pour investir et changer le réel, avec énergie et créativité.

### L'ÉCOLE DE TRANSFORMATION SOCIALE, UN ESPACE D'EXCEPTION !

Parmi les pistes, il y en a une qui doit réinvestir le champ de la formation. Un laboratoire d'expérimentation qui parte de ce qui émerge du terrain pour le lier aux concepts, en créer de nouveaux, dans une approche à la fois empirique et réflexive. Une école basée sur une éthique de la solidarité, au carrefour de différents lieux, espaces, temps, organisations, groupes :

- Carrefour entre les savoirs : savoirs théoriques et scientifiques, savoirs gestionnaires, savoirs des praticiens, savoirs issus des expériences vécues à articuler aux théories du social et de l'économie qui les valident ;
- Carrefour entre les acteurs : formateurs, travailleurs

de terrain, dirigeants de services, politiques, citoyens, experts du vécu ou pairs-aidants ;

- Carrefour entre les métiers : assistants sociaux, psychologues, médecins, éducateurs, artistes, techniciens, sociologues, avocats, journalistes, etc. De nombreux métiers doivent être impliqués dans la transformation sociale ;
- Carrefour entre les terrains : le croisement des savoirs passe par le croisement des lieux, espaces classiques de formation, lieux de travail social, lieux de vie, etc.

---

## LA TRANSFORMATION SOCIALE NE S'IMPROVISE PAS, IL S'AGIT BIEN D'UN PROCESSUS

---

L'ETS proposera divers types de formation, pour approfondir, se ressourcer, et coconstruire les multiples formes

d'action qui favorisent le processus de transformation sociale. Cette démarche de coconstruction implique de décloisonner les espaces afin que de nouveaux liens puissent s'établir. En multipliant les regards, la compréhension et la connaissance, les pistes d'action s'en trouvent à la fois enrichies et améliorées, ouvrant la voie à des chemins jusque-là inexplorés ou mal exploités.

**Développer de nouveaux modes d'apprentissage, par l'expérimentation et l'action, favorisant l'autocritique, en mettant au cœur une pédagogie entrepreneuriale et de la responsabilité.** Sortir des cadres habituels, interroger les espaces, leur porosité ou leur manque de porosité.

La formation s'appliquera au terrain dans un mouvement endogène et exogène. Les collaborations entre l'ETS et des lieux identifiés, prêts à participer au projet, où les étudiants/stagiaires pourraient expérimenter des pratiques réelles, seront formalisées. Cela implique que chaque lieu intègre un dispositif de formation pratique. **Que l'accueil d'étudiants/stagiaires permette, non seulement à ceux-ci de développer de nouvelles formes d'agir, mais aussi aux encadrants de pouvoir remettre leurs acquis en question dans une posture d'égalité.** Les éléments issus du terrain seront mis en dialogue avec les autres savoirs. La place des experts du vécu et pairs-aidants est ainsi essentielle, car elle permettra d'adresser directement les avis de ceux à qui s'applique le travail social. Leur implication dans les modules de formation, tant dans leur construction que dans la transmission pédagogique, ou encore dans le développement de nouveaux savoirs, sera au cœur des processus. Ainsi, les personnes faisant appel à l'Ecole de Transformation Sociale viendraient à la fois se

ressourcer, apprendre, enseigner.

L'organisation d'une telle école, au croisement de toutes les énergies, devra s'appuyer sur les structures existantes qui, ensemble, créeront un nouvel écosystème favorable à la transformation sociale. Les formes d'intervention de l'Ecole seront infinies : 3e cycle, interventions, modules thématiques, stages pratiques... à partir de différents outils d'art social (théâtre d'introspection, théâtre législatif, éducation populaire, cinéma participatif...), recherche-action, formation-action, coaching, cours du soir, ateliers de paroles, espaces ressources et méthodologiques, etc. Il y a lieu d'examiner les besoins et d'adapter les outils, de façon structurée.

La transformation sociale ne s'improvise pas, il s'agit bien d'un processus. La première étape pour mettre en place cette école est donc d'élaborer un projet de pédagogie et de méthodologie qui s'appuie sur un réseau de partenaires national et international, tant des lieux de formation existants (écoles sociales, universités, centres de formation, etc.) que des espaces professionnels et des associations réunissant des individus autour d'une même problématique ou d'un idéal commun. Lieu polysémique où l'apprentissage se fera au-delà des frontières admises et construites, cette école mobile participera à la création d'une communauté des pratiques sociales alternatives.

De nombreuses questions demeurent : comment penser l'ancrage dans les milieux professionnels ? Comment dépasser le champ du travail social ? Comment devenir des agents multiplicateurs ? ...

Cette Ecole répond à des besoins régulièrement exprimés avec l'idée d'engendrer une dynamique d'émulation. Cependant, il s'agira de penser des modalités permettant aux professionnels de dégager le temps nécessaire pour prendre part à l'Ecole de manière optimale. Tenant compte d'initiatives et d'expériences passées, l'Ecole de Transformation Sociale devra aussi pouvoir identifier des cycles de vie des projets. Cette plus grande conscience peut alors contribuer à des interventions plus construites, plus fines, plus adaptées aux réalités complexes des problématiques traitées. Et partant, de favoriser chez les acteurs le sentiment d'une action sociale heureuse.

---



14

# S'EMPARER DES ESPACES DE CONCERTATION ET D'AVIS DANS LESQUELS LE TERRAIN ET LE POLITIQUE SE RENCONTRENT

Par Maxime Maes et Jacques Moriau

Le constat est partagé : il est difficile aujourd'hui, pour ceux qui le veulent, de faire preuve de créativité, de prendre des risques, de peser sur les situations problématiques plutôt que de simplement les gérer. La succession des urgences auxquelles nous sommes confrontés, au jour le jour, bride le processus d'innovation ; tout comme le manque de temps empêche de faire remonter du terrain les informations et les apprentissages qui permettraient de transformer nos pratiques et de les rendre plus efficaces.

Pourtant, **des espaces existent** (conseils consultatifs, coordinations locales, dispositifs de concertation et de participation divers) **pour que les acteurs associatifs et les pouvoirs publics puissent se rencontrer, réfléchir ensemble et tenter d'améliorer les politiques menées. La réalité est que ces lieux sont la plupart du temps désertés, sous-utilisés ou, au mieux, consacrés à l'échange d'informations plus ou moins utiles.** Ceux qui les fréquentent encore les décrivent plus souvent comme des chambres d'entérinement dénuées d'enjeux et de débats que comme des centres de décision. Espaces de consultation de l'associatif par le politique plutôt que réelle concertation.

Mais **ces espaces recèlent des potentialités dont il**

**faut se ressaisir.** Dans la dynamique d'adaptation des politiques sociales aux réalités du terrain, les dispositifs de concertation sont des leviers essentiels pour alimenter le débat de l'innovation sociale et faire pression sur le politique. Encore faut-il savoir comment faire.

En reprenant les choses par le début, on peut identifier **trois étapes déterminantes** vers un usage renouvelé des espaces de concertation.

Si l'objectif est bien de parvenir à impulser des politiques à partir de l'expérience du terrain, il faut tout d'abord donner la possibilité aux travailleurs de s'intéresser à celles-ci, d'ouvrir des espaces critiques de proposition et de réflexion dans les services et de relayer leurs savoirs, leurs revendications et leurs projets vers les décideurs. Cela demande de dégager du temps au sein même des équipes afin de mener ce travail à bien. Cela suppose également, de la part des directions, de **développer en interne un vrai travail d'éducation permanente afin de rendre visibles et discutables les enjeux (inter)sectoriels, les logiques politiques, l'importance des lieux de concertation.**

Ceci ne doit pas nous dispenser de réfléchir en parallèle, autre chantier d'importance, aux moyens de **mieux inclure**

**les usagers dans l'évaluation des politiques** (lire à ce sujet la proposition n°10), **dans la définition des besoins et dans la participation à la prise de décision**, en les impliquant au cœur du processus, et pas uniquement pour répondre à de nouveaux appels à projets. Cette démarche nécessite toutefois de se rendre accessible, ne serait-ce qu'en évitant le jargon la plupart du temps utilisé dans ces espaces, qui peut sembler complètement nébuleux pour les non-aguerris.

La deuxième étape concerne **le nécessaire travail de mise en commun préalable à la rencontre avec le politique**. Dans ces espaces de concertation, les acteurs associatifs se retrouvent trop souvent en ordre dispersé, découvrant l'ordre du jour au moment de la réunion, sans positions précises à défendre, sans avoir même réfléchi aux questions en débat. Refaire de ces lieux des endroits où faire passer des décisions suppose de développer une stratégie concertée en amont. Il importe donc de développer une démarche de **mise en commun entre les équipes et entre les secteurs sur un nombre restreint de positions et de propositions portées par tous**. A cet égard, il ne s'agit pas, une fois de plus, de réinventer l'eau chaude. Beaucoup de propositions qui pourraient faire consensus sont déjà sur la table et largement partagées à travers rapports de recherche, vade-mecum et autres rapports d'activité. Il suffit de s'en saisir et de les retravailler dans un cadre intersectoriel adéquat.

Il faut néanmoins insister sur l'aspect central du travail d'élaboration et de production de contenus. Les exemples de concertations réussies ayant permis d'obtenir la mise en place d'innovations favorables au terrain montrent l'importance qu'il y a à discuter avec le politique **sur base d'un argumentaire réaliste, voire chiffré**.

Enfin, l'efficacité pratique de la concertation dépend également du caractère approprié du cadre dans lequel elle se déroule. Trop de moments de dialogue entre l'associatif et le politique semblent uniquement voués à apaiser le secteur. Pour faire de ces moments, des moments pleinement politiques, **il s'agit de dessiner un dispositif qui favorise l'innovation, mais aussi qui autorise l'existence d'intérêts divergents, donc d'un rapport de force**.

Une série d'éléments devraient être parties intégrantes de ce type de processus : définition préalable de la méthode, des objectifs et du suivi des rencontres ; possibilité partagée de définir l'ordre du jour ; transparence des mandats (y compris des représentants politiques) ;

animation professionnelle et neutre... On ajoutera, en outre, que le rapport de force en faveur du terrain et des usagers se construit aussi en dehors de ces espaces, comme l'a récemment rappelé l'aventure du décret « sans-abrisme ».

Pour terminer, il nous semble qu'un **appui intéressant à cette volonté de réinvestissement des lieux de concertation pourrait être la rédaction d'un vade-mecum**, court et dans un langage accessible, à destination des fédérations, des équipes et des usagers.

---



## 15

# VIOLENCE DANS L'INSTITUTION : SORTIR DU TABOU DE LA PEUR POUR REPENSER LES PRATIQUES

Par Muriel Allart et Kris Meurant

Dans nos métiers, il est commun de « faire avec » une certaine forme d'agressivité. Sans la banaliser, cela fait partie des situations que les travailleurs ont appris à gérer.

Néanmoins, des formes plus graves (violence physique, menaces, harcèlement) ou **la répétition d'une violence quotidienne peuvent générer de la peur, souvent taboue, et des situations d'exclusion temporaire ou permanente des usagers dans les services, parfois suivies d'une augmentation des seuils d'accès.** Ces seuils peuvent concerner un usage de drogues, un diagnostic de santé mentale, le poids d'une situation carcérale, la chronicité d'une errance.

**Pour le travailleur**, ces événements sont souvent impactants et **il n'est pas toujours possible de disposer d'un lieu de parole ou d'une prise en charge adéquate.** Le professionnel peut alors se murer dans un tabou de la peur. Niée et à la fois omniprésente, cette peur isole, entraîne des impressions de disqualification et brouille les ressentis de la personne.

**Du côté de l'institution, il est parfois difficile de se situer, entre une volonté de bas seuil d'accès et une nécessité de protection des travailleurs ou des autres usagers.** Des aménagements du cadre sont parfois mis en place et peuvent prendre la forme sécuritaire de barrières, de vitres ou de stewards. D'autres lieux vont

plutôt renforcer l'accueil et la proximité par une attention particulière à la décoration et au confort, la possibilité d'espaces plus informels, la présence de travailleurs pairs.

**Si la violence de l'utilisateur est parfois adressée au professionnel ou à d'autres usagers, elle peut aussi se porter sur lui-même** et prendre la forme d'automutilation, de comportements à risque ou d'autoexclusion.

Les causes de cette violence sont multiples et souvent intriquées : un cadre trop rigide, pas assez explicite ou vécu (à juste titre parfois) comme arbitraire, un accueil déshumanisé, des flux d'utilisateurs importants corrélés à des effectifs en sous-nombre, des rapports de domination, un manque de formation du personnel, le peu de liens entre les professionnels et les usagers, un décalage entre le vécu de l'utilisateur (rapport au temps, état physique et mental...) et les attentes du travailleur, l'absence ou la complexité/lenteur pour trouver des solutions ou des leviers, un contexte social défaillant.

**Les politiques sociales actuelles sont génératrices de violence. Elles conditionnent de plus en plus l'accès aux droits fondamentaux. Elles excluent plus qu'elles n'intègrent.** Elles pointent une responsabilité individuelle là où les causes sont avant tout sociétales et elles glissent vers une normativité qui laisse peu de place à l'expression d'une différence ou même d'une souffrance. Sur le

terrain, les institutions, travailleurs et usagers ressentent de manière aiguë cette violence sociale et tentent d'en diminuer les effets, tout en vivant chaque jour son aggravation.

Pour penser et agir face à ces violences, la proposition se veut concrète et multidimensionnelle.

Dans un premier temps, elle vise la mise en place d'un **groupe de travail intersectoriel** composé de professionnels de première et deuxième ligne et de représentants d'usagers (collectifs) pour mieux cerner l'ensemble des éléments impliqués dans cette problématique (littérature, échange de pratiques, analyse multifactorielle, partage de solutions...).

Elle permettra d'aboutir à la création d'un **cycle d'intervisions intersectorielles** (associative et publique) travaillant sur la thématique de la violence, tant au niveau de la société que de l'institution, des professionnels et des usagers.

Le public sera composé de professionnels de terrain, de responsables et d'usagers (via des collectifs). Une attention particulière sera accordée à la composition des groupes.

Sur base des éléments dégagés par le groupe de travail, les animateurs proposeront d'aborder notamment : les ressentis, les constats, les solutions mises en place, les perspectives d'évolution.

En rassemblant les participants autour d'un vécu commun, ces interventions permettront de briser le tabou de la peur et de lui offrir une reconnaissance. Elles donneront l'opportunité de développer des rencontres, des échanges et de nourrir le travail en réseau, mais aussi de rapprocher les perceptions entre usagers et travailleurs. Pragmatiques, elles permettront de dégager des pistes concrètes de transformation de l'institution et des pratiques, et de faire émerger des éléments transversaux et largement diffusables.

Les cycles auront une durée de six mois découpés en quatre séances les quatre premiers mois, à raison d'une séance par mois ; une réintégration des échanges dans le cadre professionnel le cinquième mois ; et une séance de clôture et d'évaluation le sixième mois. La réintégration des propositions de réflexion dans les institutions se fera par chaque participant, accompagné par un autre membre du groupe.

Les **savoirs croisés** dégagés lors de ces rencontres seront regroupés sous la forme d'une **publication** et d'un ou plusieurs **outils concrets**.

Ce processus est conçu comme **un incubateur**, intégrant dès le départ les perspectives d'une réappropriation à plus grande échelle via les fédérations.

---

## 16



À TRAVERS LES TERRITOIRES,  
LUTTER CONTRE  
LE NON-RECOURS EN  
POURSUIVANT RÉSOLUMENT  
L'ACCÈS À L'AIDE ET AU SOIN

Par Pierre Ryckmans et Jean Spinette

**De plus en plus souvent, dans nos institutions, nous sommes devant des situations pour lesquelles nous n'avons pas de réponse.** Par manque de place ou de temps, essentiellement, ou parce que le dispositif dont nous aurions besoin, la solution à notre problème, n'existe pas. Cela peut concerner des besoins de base (se loger, se nourrir, se soigner), ou plus complexes (la santé mentale, l'addiction...).

Une autre difficulté est liée aux **demandes ou besoins qui « n'arrivent pas au bon endroit »**. Que se passe-t-il quand une institution ne sait pas répondre à la demande ? Comment peut-elle dépasser cette situation, rester responsable sans être coupable (de ne pas avoir la réponse) et sans s'épuiser ? Qui peut ou doit aujourd'hui assumer la responsabilité de ne pas pouvoir (vraiment) intervenir dans une situation d'aide ? Et surtout, comment continuer à avancer face à ces situations ? Comment faire pour que ces préoccupations puissent rester présentes et trouver finalement leur résolution ?

La première dimension essentielle pour se rendre compte

d'une problématique et la prendre en compte, c'est de **créer un espace où elle pourra être reconnue, entendue, définie, précisée**. Les qualités de cet espace sont essentielles pour qu'il puisse être effectif dans son rôle.

Il doit s'agir d'un **espace qui rassemble des acteurs soin-santé d'un territoire donné** (la commune, la région...). Il doit être ouvert, bienveillant, et permettre une parole aussi libre que possible. Il doit supposer aussi certaines qualités à ceux qui le composent (la proximité, la responsabilité, une mission commune...). C'est clairement aussi **un espace de rencontre**. Les thèmes abordés doivent rester des problèmes réels, concrets, directement vécus sur le terrain, centrés sur l'usager, et que les participants, des travailleurs de première ligne, peuvent déposer sans contrainte. Il doit être clair pour chacun que les objectifs recherchés sont, d'une part, la poursuite d'une meilleure connaissance, par les différents partenaires, de leur travail respectif ; et d'autre part, la découverte et l'explicitation des problèmes rencontrés dans la pratique de terrain. Un objectif secondaire est la création d'une culture de la collaboration

et de la coresponsabilité entre acteurs d'un même territoire. Il est important que chaque acteur soit conscient de l'intérêt de viser l'intérêt commun, la mutualisation ou la complémentarité entre acteurs, le respect de chacun.

**La deuxième dimension est celle du temps :** il est capital de travailler, autant que possible, en dehors des contraintes de l'urgence et de recherche d'une solution immédiate. L'enjeu est de trouver un équilibre entre cette notion de recherche de solutions dans la durée et l'intérêt pour les participants : les situations présentées doivent être vivantes et réelles, mais ne pas représenter un enjeu immédiat.

**La troisième dimension est la recherche de l'intérêt des publics aidés et la recherche effective de solutions.**

C'est cette recherche, cette poursuite même de solutions réelles qui doit demeurer le fil rouge de cet espace de concertation.

**La quatrième dimension est la nécessité et la possibilité qui doivent être offertes de décroisonner,**

soit d'autres compétences ou champs d'activité, soit d'autres territoires, plus vastes, **à d'autres acteurs.** La recherche de solutions se fait sur base du décroisonnement du territoire, des compétences ou des champs d'action. Il arrive que des compétences particulières ne se trouvent pas dans le territoire concerné, mais à un autre niveau (régional plutôt que communal par exemple), ou inversement, que certaines solutions sont détenues par des acteurs d'autres champs d'action ou d'autres compétences du même territoire. Un des moteurs de la recherche est l'intérêt que l'un ou l'autre acteur pourrait avoir dans la résolution de la problématique.

Il est essentiel de chercher d'abord dans les services et dans les compétences existantes avant de passer à une étape d'exploration de la problématique. Lorsqu'il est établi que la solution n'existe pas, que ce soit sur le plan quantitatif ou sur le plan qualitatif, et avant de chercher à inventer une nouvelle solution, il est primordial d'essayer d'élargir le cercle des acteurs concernés, ou touchés par la problématique, et qui pourraient être intéressés par la solution et en détenir une partie.

La recherche de nouvelles solutions peut nécessiter une énergie et un véritable travail qu'il ne faut pas sous-estimer. La recherche de partenaires spécifiques aux compétences particulières, comme le monde universitaire, doit être envisagée ; l'implication, ou à tout le moins, l'information du monde politique, est utile, et doit être examinée assez

tôt dans le processus. Parfois, une intervention sur le cadre législatif sera utile ou très utile.

Enfin, l'engagement particulier d'une personne ou d'une institution est très souvent indispensable, à moyen terme, à l'aboutissement du processus.

---

## 17

# LE RÉTABLISSEMENT : UN ÉLAN VITAL À GÉNÉRALISER POUR TRANSFORMER LE FATALISME EN ESPOIR

Par Rita Miritello et Laurent Konopinski

---

La vision originelle du travail social de nature paternaliste a contribué à enfermer la personne accompagnée dans un statut stigmatisant de malade et/ou de pauvre. **Non seulement réductrice, cette posture de « sauveur » a nié la reconnaissance du potentiel créatif et du pouvoir personnel de transformation inné à toute personne.**

La définition que donne l'OMS de la santé repose, non pas sur l'absence de maladie, mais sur la possibilité de se sentir bien dans sa tête, dans son corps et dans ses relations avec les autres. Il s'agit finalement de pouvoir exercer son propre pouvoir sur son existence, ce qui est important pour soi, ce qui donne sens et un sentiment d'utilité sociale.

En écho à cette définition, en lien avec les mouvements des années 70 d'usagers et d'ex-usagers de la psychiatrie se qualifiant eux-mêmes de « survivants » du système de soins, le concept de rétablissement a vu le jour, porté par les personnes accompagnées elles-mêmes.

Il implique qu'à chaque moment de son existence, et même au cœur des catastrophes de vie sociale et/ou de santé, il importe de pouvoir se sentir vivant

et d'augmenter le contrôle sur sa propre existence, d'étendre ses possibilités d'agir dans le sens de son épanouissement personnel en lien avec les autres : **c'est le concept d'« empowerment » qui contient cette notion particulière de « pouvoir personnel ».**

Le rétablissement est une question intimement liée au regard que l'autre porte sur moi et comment ce regard me permet de me connecter avec ce qui est essentiel pour moi, ce qui me permet de me sentir vivant et d'agir dans le sens de mes aspirations en cohérence avec mes valeurs, de mon épanouissement et de mes possibilités à m'inclure dans le « vivre ensemble ».

La posture des intervenants du social n'est pas celle-ci aujourd'hui. Au lieu de reconnaître et de promouvoir le potentiel personnel (forces, ressources, compétences, créativité...) de la personne rencontrée, elle se focalise, dans un regard réducteur, sur les difficultés qui se posent et sur la manière dont leur technicité va pouvoir y répondre. En réalité, le fait de se centrer sur les difficultés de la personne et sur les réponses que le professionnel pourrait apporter lui-même témoigne d'une position défensive qui cherche à maintenir ses propres pouvoir, confort, sécurité dans la relation. Cette posture témoigne

d'un manque de prise de risque à mettre en rapport avec un contexte (politique, sociétal, formatif, institutionnel...) qui ne la favorise pas, voire l'empêche.

Nous affirmons que cette situation est d'ores et déjà transformable et que ceci n'est pas négociable !

Notre plan d'action a valeur de charte du rétablissement comme un élan vital à généraliser pour transformer le fatalisme en espoir.

#### **Du côté de la formation de base et tout au long de**

**la vie** : sensibiliser à un travail sur soi à tous les niveaux ; inscrire le concept du rétablissement dans toutes les formations de la santé et du social ; prioriser l'expérientiel sur les approches conceptuelles et théoriques ; développer les approches en lien avec le pouvoir d'agir (« empowerment »).

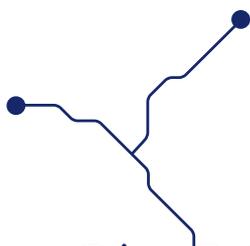
**Du côté de l'institution** : ouvrir l'institution à la nature atypique des parcours de vie de l'ensemble des parties prenantes et les valoriser ; dans le cadre des recrutements, traiter avec la même attention les compétences humaines, et pas seulement les compétences techniques et les diplômes ; utiliser les parcours de vie et les savoirs expérientiels comme leviers de transformation des pratiques professionnelles ; valider et mettre en œuvre institutionnellement un espace-temps d'échange entre les professionnels et/ou les personnes accompagnées pour se rencontrer « humainement » et pas seulement professionnellement ; obtenir la reconnaissance du statut de pair-aidant dans les textes officiels (reconnaissance par l'Etat) ; ouvrir l'institution sur la vie ordinaire, promouvoir le « hors les murs » et « l'aller-vers » ; prévenir le fait que l'institution ne devienne pas autoréférentielle : s'imposer d'appliquer l'approche positive du rétablissement aux autres professionnels et aux partenaires (les approcher par leurs forces et compétences plutôt que par ce qui ne nous convient pas ou ce qui pourrait être source de conflits) ; sortir des institutions thématiques (centrées sur le symptôme ou public) ; systématiser une relecture extérieure des projets pédagogiques (par exemple dans le cadre de l'évaluation externe) ; agir sur l'organisation : modifier la constitution des équipes en y introduisant des pairs-aidants ; réaliser un travail institutionnel sur les résistances, les peurs et les craintes à changer de posture des parties professionnelles ; repenser le management de manière à ce qu'il soutienne et favorise au sein de l'organisation et des équipes la posture du rétablissement ; recruter des pairs-aidants en qualité de cadre ; systématiser l'existence d'espaces de supervision,

à commencer par les cadres ; introduire les personnes accompagnées dans la gouvernance et les instances de décision comme formatrices dans les écoles de travail social ; mettre en œuvre une veille éthique et déontologie, par exemple via le recrutement de psychologues dédiés à cette fonction.

**Du côté sociétal** : réaliser un lobbying en direction des décideurs publics et prévenir que les décideurs ne s'en saisissent et ne le détournent au profit de visées de rentabilité ; organiser et diffuser une communication grand public sur le sujet.

Il y a lieu, dès le début de l'accompagnement, de mettre en place un carnet de « bonne santé » qui acte tous les éléments positifs de la situation ; imaginer l'équivalent dans le management pour les professionnels ; remplacer toute fiche d'évaluation par des outils d'appréciation de l'action concernée cocréés et partagés, en faire un outil de monitoring et d'évolution et non pas de jugement ; privilégier le « avec » la personne accompagnée au « pour » ; renvoyer systématiquement à l'autre dans l'échange tout ce qui est repéré et ressenti comme positif de ce qui vient de lui, s'entraîner à cette pratique en saisissant toutes les opportunités pour la faire vivre ; créer des outils diagnostiques des forces et compétences, travailler sur le « rendre visible » ; partir dans le travail avec les personnes accompagnées de leurs rêves et de ce qui est le plus important pour elles ici et maintenant ; être celle ou celui qui est là pour voir chez l'autre le potentiel qui est là pour être vu !

---



18

# S'ESSAYER À LA « PERMACULTURE SOCIALE » ET AGIR AVEC D'AUTRES MÉTIERS

Par **Manu Gonçalves** et **Pierre Verbeeren**

Les mots ne sont jamais neutres. Ils participent de notre compréhension du monde, mais aussi de son organisation et de l'agir qui en découle. Après s'être fait régulièrement piller nos idées et nos pratiques, après s'être vu imposer des termes qui ne sont pas les nôtres (management, rentabilité, non-marchand), il est urgent d'utiliser nos mots pour le dire. Dans nos structures figées, nos procédures standardisées, traversées par un idéal de rationalisation qui permettrait de mieux gérer, nous proposons pour répondre à la complexité de notre « socio-système », une approche décalée des choses, parce qu'il y a des espaces et des territoires à reprendre par la négociation et la reconquête.

## TENTONS D'INVENTER

### LA « PERMACULTURE SOCIALE »

Parler de « permaculture sociale » n'est pas qu'un effet de mode. C'est aussi une manière de **souligner le parallèle qui peut être fait entre un système d'offre d'aide et de soin et un écosystème qui fonctionne de manière organique et dont chaque élément qui le compose a son rôle à jouer**. Comprendre un écosystème et, nous le pensons, un « socio-système » et sa complexité ne se résume pas à l'analyse de chaque partie isolée. C'est aussi comprendre l'ensemble des interactions qui le forment et le composent et l'adaptation des uns et des autres. Permettre aux individus de construire leur propre environnement et de créer des manières de vivre

collectives, autonomes, durables et résilientes, en lien avec des dispositifs publics généraux et généreux. L'organisation actuelle de l'aide et du soin ressemble à de la monoculture et prend souvent la forme d'énormes paquebots dans lesquels, on le promet, il y aura de la place pour tout le monde. Nous savons pourtant que cela ne fonctionne pas. Beaucoup restent à quai et ceux qui sont montés à bord ne sont pas, et de loin, tous logés à la même enseigne.

Dans ce contexte général de méritocratie à tous les étages, il est bon de rappeler la théorie de Darwin. On retient généralement de la théorie de l'évolution que seuls les plus forts survivent. La fameuse loi de la jungle. **Ce qu'on ne dit pas, ou qu'on ne dit plus, ou qu'on a oublié, c'est l'autre partie de la théorie de Darwin : ceux qui survivent, ce sont ceux qui ont réussi à inclure et à prendre soin des plus faibles, des plus vulnérables, des boiteux, des fragiles, des fous, des malades, des pauvres... Ceux qui ont mis en place des systèmes de coopération**. On peut penser aux fourmilières, aux abeilles. On peut penser à nos sociétés qui mettent en place des systèmes de protection sociale de SOLIDARITE et de COOPERATION.

Le compromis social qui avait cours jusqu'ici – l'économique fait son business et on redistribue le profit en veillant à ce que personne ne tombe du bateau – n'est plus respecté. Aujourd'hui, on ne s'inquiète plus de ceux qui passent par-dessus bord. Parfois on essaie encore de les repêcher

s'ils font bien signe et qu'ils tendent bien la main. Encore faut-il qu'ils rentrent dans la taille des bouées et que les canots de sauvetage ne soient pas déjà remplis. Parfois aussi, une poussée malencontreuse les envoie à la baille.

**Il faut dégager les acteurs du social et de la santé du rôle de pompier qu'on leur a aujourd'hui attribué. Il faut dire haut et fort que, seuls, les acteurs du social et de la santé ne peuvent faire leurs métiers.** Et que, seuls, cela n'a plus grand sens car il s'agit de mettre en place une stratégie de conquête progressive en forçant les cadres existants. Il faut donc inviter d'autres métiers à leurs côtés, à nos côtés, parce qu'ils ont des savoir-faire qui nous manquent. Telle est aussi la leçon des déterminants sociaux si importants en santé.

Deux exemples pour illustrer notre propos :

*Une équipe de soins psychiques et physiques en rue dans une grande ville française. Elle va à la rencontre des personnes en rupture de logement et se heurte aux limites de ce qu'on peut faire en rue. Elle dresse le bilan : « On fait de la cosmétique de ville ». Dans le même temps, elle constate durant ses maraudes que de nombreux logements ne sont pas occupés et que certains ont même l'air abandonnés. L'idée lui vient d'en occuper un pour accueillir les personnes qu'elle cherche à atteindre. Elle s'approprie une maison vide, la relie au réseau électrique, à l'eau courante et y installe une douche, une cuisine et une infirmerie, quelques lits pour souffler en journée. L'objectif n'est pas d'ouvrir une nouvelle maison d'accueil, mais de proposer aux sdf de passer par là, quand le besoin s'en fait sentir, ou seulement pour se poser. Dans un premier temps, les autorités de la ville veulent faire fermer l'endroit, mais un processus de négociation est entamé qui aboutira à l'implémentation dans la ville de quelques lieux où les sdf peuvent se poser et recevoir de l'aide sociale ou du soin.*

---

**IL NE S'AGIT PAS DE FÉDÉRER LA MISÈRE, NI DE CHANGER LES PIÈCES EN UN BILLET, MAIS DE REJOINDRE LES AUTRES PLUTÔT QU'ON LES ATTENDRE**

---

*Un bâtiment d'une administration belge est déserté par son administration et réoccupé plus tard par une bande de squatteurs. Après plusieurs tentatives de les déloger, un bail précaire est trouvé avec les autorités propriétaires du bâtiment. Ils accueillent des familles et des personnes seules. Ils accueillent des gens qui vont bien et d'autres qui sont très abimés par la vie. Ils ont des envies (s'ouvrir vers l'extérieur, défendre leur approche collective du logement,*

*accueillir la culture dans leurs murs, faire reconnaître socialement certains statuts) et des besoins (certaines personnes ont de graves difficultés sociales, d'autres ont des besoins de santé spécifiques – toxicomanie, santé mentale). Et donc, tout naturellement, ils sortent de leurs murs et vont à la rencontre des ressources proches de chez eux.*

*accueillir la culture dans leurs murs, faire reconnaître socialement certains statuts) et des besoins (certaines personnes ont de graves difficultés sociales, d'autres ont des besoins de santé spécifiques – toxicomanie, santé mentale). Et donc, tout naturellement, ils sortent de leurs murs et vont à la rencontre des ressources proches de chez eux.*

Deux exemples, parmi d'autres, qui montrent qu'il faut que la diversité (des approches, des offres et des liens) reconquière du terrain. Pour cela, il faut oser (re)prendre des risques et un soutien institutionnel à ces prises de risque qui est aussi à ce niveau, une (re)prise de risque. C'est en situation et en misant sur la débrouille des gens et des professionnels que des actions porteuses de changement se mettent en place. **Deux exemples qui montrent qu'il faut penser la ville en termes de lien social et pas de mobilité.** Quand on décide d'inscrire et de s'inscrire à un endroit pour y faire offre d'intervention, il faut donc faire appel aux ressources existantes (un lieu, un groupe de personnes), mais aussi par exemple à des économistes, des architectes et des urbanistes pour penser le plus grand nombre de dimensions de chaque initiative. Il faut repérer des espaces existants et fréquentés par un public diversifié (les gares, les parcs, les centres culturels, les académies, les écoles...), et y greffer une autre culture, un autre public, les autres dimensions constitutives d'une vie : la santé mentale, le soin, l'économie de proximité (librairie, épicerie...), l'éducation permanente, l'aide sociale, l'action syndicale...

**Parler de « permaculture sociale » c'est décroisser, c'est tenir compte des herbes folles et polliniser les publics.**

C'est une tentative de fonctionner en éco-social-système. C'est avant chaque nouvelle initiative, se poser les trois questions suivantes : faire avec l'ensemble des composantes d'un système localisé, en situation : les cartographies que nous établissons se limitent souvent à nos sous-secteurs, il faut les ouvrir plus largement ; utiliser les ressources disponibles : celles de l'environnement et cela inclut donc les ressources du public et des professionnels ; les redistribuer autour du projet, de l'initiative, de l'action, et donc, partager nos savoir-faire et nos moyens.

C'est se demander si, par rapport à cette dynamique, nous sommes des innovateurs, des suiveurs ou des réfractaires. C'est l'assumer et faire discuter ces positions dans l'action. C'est prendre rendez-vous avec les tenants de la transition économique, de l'économie collaborative et coopérative parce qu'ils ont une petite longueur d'avance, mais sont encore très seuls.

Alors oui, nous manquons d'un langage commun, nous manquons de financement, nous avons des mandats très différents, alors que la réalité est multiple. **Nous avons nos spécificités, mais disparaissent-elles si on les installe dans d'autres milieux ou au contraire s'enrichissent-elles ?** Nous connaissons la qualité de nos savoir-faire. Pourquoi ne pas les mettre à disposition d'autres acteurs, nous chez eux ou eux chez nous ? Nous avons des rythmes de travail différents, mais s'articulent-ils aux rythmes des ayants droit ?

Créons des lieux pour expérimenter les conséquences de cette idée qui sera alors mise à l'épreuve du lieu lui-même. Déployons des actions, des expérimentations de la « permaculture sociale » dans l'épreuve de ces lieux, loin d'une quelconque programmation ou d'un normatif prédéfini dans un ailleurs qui nous échappe, mais dans le réel des pratiques.

Il ne s'agit pas de fédérer la misère, ni de changer les pièces en un billet, mais de rejoindre les autres plutôt que de les attendre.

---

19



# RENDRE POSSIBLE L'ACCÈS AU LOGEMENT POUR LES (PLUS) PRÉCAIRES

Par Laurence Noël et Chahr Hadji

Le logement est une condition *sine qua non* pour accéder aux droits sociaux existants. **Véritable socle des droits sociaux, il constitue une base non négociable pour mener une vie conforme à la dignité humaine**, garanti comme droit dans l'article 23 de la Constitution belge. A Bruxelles, perdurent pourtant depuis plusieurs décennies une « crise du logement » et une conjonction de facteurs qui impactent directement les personnes les plus précaires : augmentation des prix, décrochage des loyers par rapport aux revenus des ménages, dynamiques lucratives des sociétés et marchés immobiliers dans les grandes villes, gentrification, manque chronique de logements abordables pour des personnes précarisées (travailleuses/rs pauvres, allocataires sociaux, indépendants à faibles revenus, ménages aux revenus instables...), logements insalubres... **La raréfaction des biens abordables** mène les personnes à cohabiter<sup>1</sup>, à occuper des espaces plus petits, à une mobilité forcée importante (quartiers éloignés, quitter Bruxelles...), à des situations de mal logement ou de non-logement ainsi qu'à un risque de perte partielle ou entière de droits sociaux dans certains cas. L'absence de logement crée et renforce le (risque de) non-recours aux droits sociaux.

**Vu sous l'angle du non-recours, une première étude du phénomène à Bruxelles<sup>2</sup> a montré qu'il existe cinq formes de non-recours dans les situations de vie concrètes des personnes, dans leurs parcours et pour**

## différents droits sociaux fondamentaux :

- Non-connaissance : le droit n'est pas connu par la personne ;
- Non-demande : le droit (éligibilité) est connu, mais non demandé par la personne ;
- Non-accès : le droit est connu et demandé, mais pas perçu par la personne ;
- Non-proposition : lorsqu'un intervenant social ne propose pas un droit à une personne éligible ;
- Exclusion des droits : lorsqu'il y a un processus d'exclusion des droits sociaux.

Ces cinq formes de non-recours se développent et concernent inévitablement le droit à l'aide au logement et le droit au logement. Bien souvent, des personnes précarisées ne connaissent pas leurs droits (droit du bail, procédures...) ou les services et dispositifs régionaux et communaux d'aide au logement

<sup>1/</sup> Mais la solidarité sanctionne les personnes précarisées par la diminution de la plupart des allocations ou revenus qu'elles perçoivent.  
<sup>2/</sup> *Observatoire de la Santé et du Social (2017) Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Commission communautaire commune : Bruxelles. (Voir notamment à ce sujet le chapitre Logement pp. 37-48).

(garantie locative, loyer, aide à la recherche de logement...). Par ailleurs, au vu des délais d'attente, certaines personnes pourtant éligibles ne demandent pas leur droit à une aide au logement (non-consultation des services spécialisés, non-inscription comme candidat au logement social, non-inscription sur les listes d'attente des Agences Immobilières Sociales). En outre, il y a un manque d'accès voire un non-accès au logement privé locatif, au logement social et à des logements abordables en général (et ce malgré un manque objectif de moyens, des conditions d'éligibilité remplies...). La non-proposition de leurs droits aux personnes concerne différents dispositifs d'aide au logement (en raison, par exemple, de conditions d'éligibilité trop strictes ou éloignées des réalités du marché immobilier pour certaines allocations, en raison de la non-proposition d'aides ponctuelles offertes par certains services). Enfin, l'exclusion du droit au logement peut se matérialiser par les expulsions domiciliaires<sup>3</sup> ou les départs forcés.

**Malgré la complexité de la réglementation, de la réalisation et les moyens exigés par une politique d'aide au logement ambitieuse, certaines propositions demeurent essentielles pour notre Région** aujourd'hui, comme de développer prioritairement des logements de qualité à bas prix. Pour ce faire, il s'agit de **poursuivre résolument la création et la rénovation de logements à caractère social** qui favorisent les personnes les plus précaires et des situations d'extrême urgence. Focalisons-nous sur les besoins urgents et les situations des personnes sans logement et mal logées précarisées ou en risque de forte précarisation. En outre, renversons la logique et prenons acte du coût important des politiques d'accueil d'urgence (de nuit, de jour...) par rapport aux politiques orientées logement durable.

**L'objectif de socialiser du logement privé doit demeurer prioritaire.** Il faut donc poursuivre le développement des AIS (sensibilisation des propriétaires, augmentation des services fournis et des subventions, harmonisation des pratiques des AIS par un cadre contraignant, formation et augmentation du personnel...) et développer leur capacité de logement afin de réduire les listes d'attente. Cette socialisation du logement privé va de pair avec la lutte contre les logements abandonnés, les logements vides et les taudis.

Pour répondre à ces objectifs, il faut aussi **poursuivre et développer divers types de mesures**, comme la réaffectation des bâtiments dédiés aux bureaux pour du logement ou encore l'imposition d'un quota de logements sociaux dans toute nouvelle construction. Par ailleurs,

les défaillances d'un marché locatif privé qui peine à offrir un logement aux personnes précaires devraient pouvoir justifier une plus grande régulation de celui-ci, notamment au travers d'une grille contraignante des prix des loyers. Sans grille contraignante, une allocation loyer pourrait influencer ces prix à la hausse. Il est à noter que la situation actuelle « coûte cher » dans la mesure où certains dispositifs « privatisent de l'argent public<sup>4</sup> » et favorisent plus souvent et fortement les classes moyennes. Dès lors, une question émerge : ne faut-il pas repenser ces dispositifs ? Par exemple, est-il juste et raisonnable de faire payer tous les contribuables bruxellois en accordant des exonérations fiscales aux propriétaires d'un bien immobilier, compte tenu de la pauvreté structurelle à Bruxelles, de l'importante proportion de locataires (61%) et du faible niveau de taxation du capital immobilier en Belgique ?

**Maintenir une politique publique ambitieuse en matière de logement** passe aussi par la préservation de garanties venant de l'Etat et le développement de nouvelles formes d'habitat. Les aides du Fonds du logement peuvent encore être renforcées pour épauler un maximum de locataires bruxellois précaires. Le soutien des pouvoirs publics au **développement des nouvelles formes d'habitat** (habitat solidaire et groupé, *Community land trusts*, logements alternatifs) doit encore être encouragé. Ces diverses priorités passent par un **renforcement du pouvoir d'action des pouvoirs publics locaux et de la Région pour un respect effectif de la loi et des normes** (Code du logement...).

Enfin, la **prévention du non-recours au droit (de l'aide) au logement passe aussi par la consolidation et la simplification des aides au logement et de l'aide sociale** (avance de CPAS sur les garanties locatives, obtention des allocations de relogement/loyer, primes d'installation, aide concrète des services...).

#### Quelques points d'attention

**relatifs aux risques de non-recours en matière de droit au logement peuvent potentiellement se dessiner à l'avenir.** Tout d'abord, la régionalisation du bail pourrait avoir des impacts sur les locataires (changements dans les règles de résiliation des baux) et éventuellement créer une plus grande mobilité, un risque plus important de départs forcés ou une augmentation plus rapide des loyers (si une augmentation

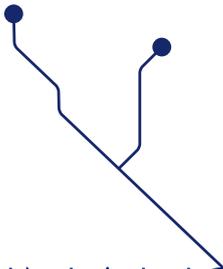
<sup>3/</sup> Le rapport thématique 2018 (Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté) portera sur les situations de mal logement, de non-droit au logement, les recours qui existent et les expulsions domiciliaires.

<sup>4/</sup> Par le glissement de financement, primes et subsides vers des personnes privées.

a lieu lors des changements d'occupants). Un autre point d'attention réside dans les modifications des règles de réinscription pour accéder à un logement social qui risquent de provoquer un nombre important de non-réinscriptions (augmenter le nombre de radiations et réduire artificiellement la liste d'attente) et d'accentuer le non-accès et la non-demande de logement social. Par ailleurs, alors que des moyens existaient déjà pour déloger les personnes, la proposition de loi fédérale « relative à la pénétration, à l'occupation ou au séjour illégitime dans le bien d'autrui<sup>5</sup> » démontre la volonté de sanctionner pénalement une pratique pourtant déjà régulée. Enfin, la multiplication de droits spécifiques au logement pour la catégorie « des pauvres » ou « des précaires » et les nouvelles formes « d'uberisation » du marché du logement (par ex : conventions d'occupation précaires, bail glissant, logements de transit...) entraînent une baisse des normes en termes de protection sociale et de qualité. **Au vu de la situation des Bruxellois, majoritairement locataires et pour une part fortement précaires, il faut éviter de développer un marché du logement vide et du logement précaire, sorte de « sous-marché locatif » avec des sous-contrats de bail entraînant une baisse des normes réglementaires et des « sous-droits » pour les personnes ou du non-recours à leurs droits.**

---

5/ <http://www.la-chambre.be/FLWB/PDF/54/1008/54K1008013.pdf>



# 20

## DÉCRIMINALISER POUR FAVORISER L'INCLUSION

Par Sébastien Alexandre et Alexandre Six

---

Pierre faisait la manche à Namur. Durant l'été dernier, la manche a été criminalisée, et Pierre pouvait se faire coller des amendes de plusieurs dizaines d'euros : absurde pour des personnes qui font la manche pour subvenir à leurs besoins.

Paul est travailleur du sexe. Il se prostituait dans le quartier de l'Alhambra à Bruxelles. Depuis l'intensification des contrôles de police, il a bougé de l'autre côté du boulevard Albert II, dans un parc aux recoins un peu plus sombres.

Jacques est usager de drogues : d'héroïne, de cocaïne, de cannabis ou déjà tout simplement d'alcool. Il consommait dans le métro Bourse, en plein centre de Bruxelles. Depuis, il a bougé, aux alentours de Ribaucourt, dans les soubassements de certaines stations, le long du canal. Parlons aussi de Suleyman, qui est migrant à Bruxelles, venant du Soudan ou d'ailleurs. Il a évité la rafle du Parc Maximilien du week-end dernier. Depuis, on ne sait pas où il est.

Pierre, Paul, Jacques, ou Suleyman sont voués à la clandestinité. Ils se cachent, se dissimulent, bougent d'un endroit à l'autre. Et nos services ne les rencontrent plus. **Nous devrions pouvoir travailler avec ces Pierre, Paul, Jacques et Suleyman. Mais la criminalisation les stigmatise, les culpabilise et les éloigne de nos systèmes sociaux et de santé.**

On parle ici d'innovation sociale, de renforcement de nos dispositifs et de nos pratiques. Penser nos actions

sociales ? OK, mais il serait aberrant de le faire en ignorant le système pénal. La criminalisation des publics est la mère de nos batailles. **Penser et repenser nos actions sociales, sans remettre en question en premier lieu notre système pénal, c'est maintenir la désocialisation, l'exclusion sociale, et le non-accès aux soins.**

Il y a trente ans, une femme se faisait avorter dans la clandestinité, auprès d'une « faiseuse d'anges » et à coups d'aiguilles à tricoter. Elle pouvait en sortir mutilée. Le législateur a voulu reconnaître la réalité, en l'occurrence qu'il y aura toujours des femmes désireuses d'avorter. Il a légalisé l'avortement. Il y a vingt ans, un malade pouvait vouloir se suicider pour réduire ses souffrances, mais n'en était pas capable. Il demandait l'aide de son infirmière, pour un suicide assisté, toujours dans la clandestinité. Le législateur a voulu reconnaître la réalité, en l'occurrence qu'il y aura toujours des personnes désireuses mais incapables de mettre fin à leurs jours. Il a légalisé l'euthanasie.

Lorsque l'avortement et l'euthanasie n'étaient pas légalisés, lorsqu'ils étaient criminalisés, les pratiques se faisaient dans la clandestinité, avec des risques de santé publique et d'exclusion sociale. Et l'interdit n'y faisait rien : les pratiques perduraient depuis la nuit des temps.

Aujourd'hui, les termes du débat sont exactement les mêmes, pour les travailleurs du sexe, pour les personnes qui font la manche, pour les migrants, pour les usagers de drogues. L'interdit n'y change rien. Il a seulement comme effet d'éloigner un peu davantage de la société et de nos

institutions, des populations déjà stigmatisées.

Aujourd'hui, il est nécessaire de décriminaliser les comportements de divers publics, en ce que cette criminalisation insécurise ces populations, et parmi elles, particulièrement les plus précaires. On perd la possibilité de diagnostiquer un virus qui serait porté par Pierre, Paul ou Jacques. On s'empêche de les aider à avoir des pratiques sûres avec des préservatifs, du matériel stérile d'injections. On s'interdit de prendre ces publics en charge, médicalement et socialement.

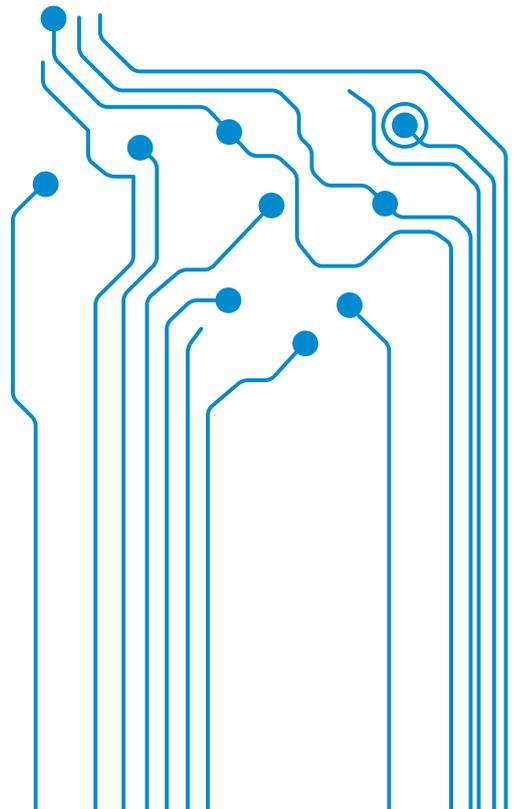
La criminalisation aggrave leur non-accès aux soins et leur exclusion sociale. Elle accroît la crainte à l'égard des institutions et des associations. **Pour renforcer le recours et l'accès aux soins, la décriminalisation n'est peut-être pas une innovation, mais est en tout cas une nécessité.**

Concrètement, cette décriminalisation peut être menée par trois canaux. Un premier canal est forcément **le lobbying auprès des politiques et du législateur**, pour modifier les cadres légaux. Mais ce n'est pas suffisant : les politiques peuvent être convaincus d'autant plus facilement que leurs électeurs le sont. **Des campagnes de sensibilisation à destination du grand public sont nécessaires** à l'instar de STOP 1921<sup>1</sup> qui vise à l'abrogation de la loi criminalisant les usagers de drogues, et datant du 24 février 1921... Il y a près de 100 ans ! Mais pour que ces campagnes soient porteuses et garantes de changement, il ne s'agit pas de mener sa campagne à soi ; il s'agit de soutenir les campagnes des autres. Un troisième canal, pour les législations déjà passées, est celui des **recours juridiques**. Portons, devant les tribunaux, ces règlements criminalisants, excluants, et aggravant les difficiles existences des publics auxquels on s'adresse.

Car on peut penser et repenser nos pratiques. Mais cela restera vain, si on ne remet pas en question, en même temps, les logiques criminalisantes.

---

1/ <https://stop1921.be/fr/>



---

## COLOPHON

Coordination de la publication : Stéphanie Devlésaver  
et Alain Willaert, Conseil Bruxellois de Coordination  
Sociopolitique ASBL

Retrouvez tous les travaux du Laboratoire de l'intervention  
sociale 2017 sur [facebook.com/LaboratoireHorsCircuit/](https://facebook.com/LaboratoireHorsCircuit/)

La méthodologie de cette semaine de Laboratoire est  
calquée sur une idée originale du Centre de recherche  
de Montréal sur les inégalités sociales. Remerciements  
particuliers à Christopher McAll

**[www.le-forum.org](http://www.le-forum.org/) / [www.cbcs.be](http://www.cbcs.be)**

Editeur responsable : Nicolas De Kuyssche, Le Forum –  
Bruxelles contre les inégalités, rue Fernand Bernier 40,  
1060 Saint-Gilles

Design : [gaellegrisard.blogspot.be](http://gaellegrisard.blogspot.be)

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

---



**En Europe, les grandes villes sont de véritables machines à exclure.** Au coeur des quartiers, les habitants accèdent de plus en plus difficilement aux droits et aux services sociaux et de santé qui leur sont pourtant destinés. Comment lutter contre la montée des inégalités sociales et les phénomènes de non-recours qui l'accompagnent ? Pour répondre à cette question, 40 intervenants belges et français se sont réunis à Bruxelles, du 16 au 20 octobre 2017, dans le cadre d'un Laboratoire de l'intervention sociale. Il en est ressorti 20 propositions de chantiers à ouvrir. Il est aujourd'hui essentiel que les responsables politiques et les services d'aide et de soin s'en emparent, point après point, pour oeuvrer à la transformation sociale.