

UNIVERSITÉ FRANÇOIS-RABELAIS – TOURS

DÉPARTEMENT DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION

DUHEPS ATD QUART MONDE

**EFFICACITÉ ET TEMPORALITÉ
DANS LA LUTTE
CONTRE LA PAUVRETÉ**

**Étude comparée de quelques pratiques
dans différents secteurs d'activité**

**MÉMOIRE POUR L'OBTENTION DU
DIPLOME UNIVERSITAIRE DES HAUTES ÉTUDES DE LA PRATIQUE SOCIALE**

Préparé par Anne Monnet

**Directeurs d'études :
Gaston Pineau
Patrick Brun**

Ne vous dérangez pas le temps ne fait que passer.

Vassilis Alexakis

*Nous parlons de tuer le temps,
comme si hélas! ce n'était pas lui qui nous tuait!*

Alphonse Allais

*C'est en parvenant à nos fins par l'effort,
en étant prêt à faire le sacrifice de profits immédiats
en faveur du bien-être d'autrui à long terme,
que nous parviendrons au bonheur caractérisé
par la paix et le contentement authentique.*

Dalai-Lama

Sommaire

PREMIÈRE PARTIE – Présentation de la recherche	p. 5
Chap. I – Ancrages biographiques	p. 5
Chap. II – Notions de temporalité	p. 9
Chap. III – Notions d'efficacité	p. 13
Chap. IV – Une efficacité omniprésente : à la poursuite du temps	p. 19
Chap. V – Méthodologie	p. 29



DEUXIÈME PARTIE – Approche comparative entre la pratique de travailleurs sociaux et celle des volontaires du Mouvement ATD Quart Monde	p. 35
Chap. I – Analyse des entretiens avec les travailleurs sociaux	p. 35
Chap. II – Analyse de ma pratique de volontaire d'ATD Quart Monde	p. 89
Chap. III – Mise en perspective des pratiques	p. 105
Chap. IV – Quelques axes fondamentaux du Mouvement ATD Quart Monde	p. 113



Annexesp. 120

Annexe I – Présentation du Mouvement ATD Quart Mondep. 120

Annexe II – ATD Science et Service : une organisation non-gouvernementale
libre de ses collaborationsp. 121

Index des auteursp. 136

Bibliographiep. 137



PREMIÈRE PARTIE - Présentation de la recherche

Chap. I - Ancrages biographiques

1. Culture rurale

J'ai grandi en Suisse, dans un petit village de montagne. A l'époque de mon enfance, la grande majorité des familles du village vivaient de l'agriculture. Chacune possédait quelques prés, un troupeau de 5-6 vaches, quelques cochons, poules, chèvres...

Mes parents ne vivaient pas de l'agriculture, mais pendant des années, je passais toutes mes vacances scolaires à aider la famille d'une cousine aux divers travaux des champs, selon la saison : les foins, les moissons, les travaux de la vigne, la récolte des pommes de terre, l'entretien du jardin potager, veiller sur les vaches lorsqu'elles étaient aux champs. Année après année, je découvrais et apprenais à mon tour la « bonne manière de faire » ces travaux.

A vivre dans cette culture paysanne, j'en ai retiré une certaine « sagesse », une certitude qu'il faut prendre son temps, qu'il faut attendre que mûrisse le fruit. De cette attente naissent les meilleurs résultats. J'y ai appris aussi que chaque fourchée de foin, même pas très fournie, a son importance quand l'hiver est long et qu'il faut nourrir les vaches jusqu'au printemps.

Tout cela m'a donné un certain regard sur le temps, sur l'efficacité que la société nous réclame. Il semble qu'aujourd'hui notre temps vaut de l'or, que plus ça va vite plus on est riche... Mais riche de quoi ? ?

2. Culture du Sud

J'ai vécu, en tant que volontaire-permanente du Mouvement ATD Quart Monde, 5 ans en Haïti et 5 ans à La Nouvelle Orléans (au Sud des États-Unis).

Vivre en Haïti a été pour moi la première occasion de côtoyer la culture du Sud. Jusque là j'avais toujours vécu en Europe. Une des choses qui m'a frappée c'était la manière de vivre très communautaire. Dans les quartiers, chacun connaissait ses voisins et vivait en interaction avec eux, ce qui parfois, pour nous étrangers, nous paraissait lourd.

J'ai découvert une manière de vivre où la relation humaine était prioritaire dans la vie quotidienne. Il paraissait tout à fait normal d'arriver en retard à un rendez-vous parce qu'en chemin, on avait rencontré telle ou telle personne qu'il avait fallu saluer.

A la Nouvelle Orléans, ville du Sud dans un pays du Nord, la présence des 2 cultures était fortement tangible. Nous avons accès aux biens de consommation à la mode américaine, des supermarchés ouverts 24h/24h et 7 jours sur 7. Le développement économique était basé sur des notions de profits rapides et sur une efficacité maximale.

Et d'un autre côté, le mode de vie de la population de la Nouvelle Orléans gardait toujours un aspect communautaire, et très chaleureux, ce qui en fait un lieu privilégié pour les touristes. Il m'est arrivé plus d'une fois, en attendant le bus, de me retrouver engagée dans une conversation avec d'autres personnes que je ne connaissais pas. Ou encore en faisant mes courses au supermarché, d'être interpellée par une cliente sur la provenance de mon t-shirt ou de mes chaussures.

Le fonctionnement des structures administratives nous semblaient parfois très aléatoire : des rendez-vous annulés sans préavis, des réunions avec des partenaires qui commençaient avec beaucoup de retard...

3. Culture de l'accompagnement

Pendant 17 ans j'ai été volontaire-permanente du Mouvement ATD Quart Monde. Dès le départ j'ai été interpellée par la place que les personnes défavorisées avaient d'emblée : elles étaient considérées comme membres à part entière.

Mon premier contact avec les familles du Quart Monde, dans le cadre du Mouvement, c'était lors d'une journée familiale organisée au centre national suisse à Treyvaux. Au début de la journée je fus quelque peu déstabilisée, car je n'arrivais pas à distinguer quels participants étaient pauvres et lesquels ne l'étaient pas. Inconsciemment j'avais une image du « pauvre » comme une personne en position de demandeur. De voir chacun être accueilli sans distinction, prendre part aux différentes activités et assumer des responsabilités, bousculait mes a priori sur la manière de travailler avec les « pauvres ». Très vite au cours de la journée, je fus prise dans l'ambiance générale et ne prêtais plus attention à cette question.

Toujours au cours de ma période de découverte du Mouvement, je lus des textes de présentation mettant l'accent sur l'importance de projets à long terme pour lutter contre la pauvreté. Je ne comprenais pas vraiment la signification de cette volonté de durer auprès des plus défavorisés. Ce n'est qu'en côtoyant des familles, membres du Mouvement depuis plusieurs décennies, que je compris la nécessité d'avancer ensemble dans la durée. Une mère de famille n'hésitait pas à nous répéter qu'il lui avait fallu beaucoup de temps avant d'oser nous ouvrir ses portes. Elle disait que c'était parce qu'elle nous avait vus venir très régulièrement dans le quartier qu'elle nous avait peu à peu fait confiance. 10 ans plus tard, elle était l'un des piliers régional du Mouvement : faisant connaître le Mouvement autour d'elle, témoignant de son cheminement dans le but d'aider d'autres, donnant des conseils sur la manière de développer des projets locaux ou nationaux.

Cette question d'efficacité et de temporalité m'a accompagnée tout au long de ma vie, plus ou moins consciemment et a influencé, sans aucun doute, mes choix de vie.

Aujourd'hui je saisis l'opportunité qui m'est donnée d'étudier la question sous l'angle

de l'action sociale, à la lumière de mes 17 années d'expérience comme volontaire-permanente du Mouvement ATD Quart Monde.

Chap. II – Notions de temporalité

Je vais maintenant explorer les diverses notions de temporalité. La relation au temps peut être différente selon les cultures et elle a aussi évolué tout au long de l'histoire.

1. Notions de temporalité

La temporalité se définit très largement comme ce que a trait au temps, une conscience du temps. Mais le temps d'aujourd'hui, dans notre société moderne, n'est pas appréhendé de la même manière qu'il l'a été dans les siècles précédents. Cela se traduit particulièrement par la volonté de le mesurer.

2. Notions de temporalité dans l'histoire

Si on remonte dans l'histoire, la mesure du temps a été très tôt une des préoccupations des hommes. Les Égyptiens mirent au point un cadran solaire se basant sur la course des astres, cela pour savoir quand planter et récolter.

La mesure du temps entra dans la vie de chacun et ceci fut plus ou moins accepté par l'ensemble de la population. Certains y virent très vite une contrainte :

« En 200 av. J.-C., le dramaturge romain Plaute écrivait cette lamentation :

*Les dieux maudissent l'homme qui trouva le premier
Comment distinguer les heures – et ils maudissent de même
Celui qui installa ici un cadran solaire,
Pour découper et tailler mes jours
En misérables petits morceaux !
(...) Je ne puis pas même m'asseoir pour manger
Sans que le soleil m'y autorise.
La ville est si pleine de ces maudits cadrans.... »¹*

¹ Honoré C., *Éloge de la Lenteur*, p.52

La mesure du temps évolua et devint de plus en plus précise : après avoir défini des périodes mensuelles en se basant sur le cycle lunaire, on le découpa en jours, puis en heures en se référant à la course du soleil.

L'invention de l'horloge mécanique introduisit le rythme du temps dans la communauté :

« Bien après l'âge du bronze et ses ensembles imposants comparables à des calculateurs, la construction d'horloges se développa, vraisemblablement à partir d'astrolabes complexes, reproductions mécaniques du système solaire utilisés en astrologie. Les horloges n'apparurent en Europe qu'au XIV^{ème} siècle ; seules les familles royales et les personnes très fortunées en possédaient alors. Vers le milieu du XVI^{ème} siècle, de solides corporations d'horlogers se développèrent en Europe et on commença à vendre des horloges sur les marchés urbains. »²

Puis vinrent les montres et chaque individu put savoir l'heure qu'il était avec précision. La ponctualité devint une valeur morale.

Avec l'ère industrielle et les inventions mécaniques, la programmation du temps devint chose courante :

« Avant l'ère de la machine, nul ne pouvait aller plus vite qu'un cheval au galop ou un navire à pleines voiles. »³

Aujourd'hui notre temps se mesure en secondes, voire en fraction de secondes. La vitesse, nous nous y sommes accoutumés. La lenteur est un signe de manque d'intelligence, de mollesse. Nous sommes passés de l'époque où l'homme mesurait le temps à une civilisation où le temps mesure l'homme et lui impose sa loi. L'attente est aujourd'hui insupportable : du temps perdu, du vide. Elle génère impatience et insécurité.

² Hall E. T., *La Danse de la vie – Temps culturel, temps vécu*, p.151

³ Honoré C., *Éloge de la Lenteur*, p. 33

3. Notions de temporalité dans différentes cultures

Carl Honoré cite Satish Kumar, un ex-moine jaïn à propos de cette obsession de la vitesse :

« Il s'agit d'un malaise occidental tendant à faire du temps une chose finie, puis à imposer la vitesse dans tous les aspects de la vie, dit-il. Ma mère me disait souvent « Lorsque Dieu créa le temps, il ne fut pas avare »- et elle avait raison. »⁴

Edward T. Hall, anthropologue américain, s'est intéressé à la notion du temps dans différentes cultures. Dans son livre *La Danse de la vie*, il rend compte de recherches faites sur la perception du temps chez les Quichés (Indiens d'Amérique) : il tente d'expliquer le fonctionnement de leur calendrier très complexe où chaque jour est dévolu à un certain type de tâches. Et aujourd'hui encore, *« ils ne pensent pas devoir tirer profit de chaque instant. Ils sont confrontés à une autre tâche, plus subtile : vivre chaque jour de manière adéquate. »⁵*

Il explore également la culture japonaise et relate combien les différences culturelles peuvent faire obstacles si on en tient pas compte, en particulier dans les relations du monde économique : le Japonais, pour évaluer une situation, prendra en compte beaucoup plus d'éléments que l'Américain.

« Le fond du problème, pour nous, s'arrête aux dollars, le leur, au contraire, inclut une estimation des possibles contributions au bien-être national, des relations à l'intérieur de l'entreprise, des relations interindividuelles, et bien plus encore. Les Occidentaux pourraient au moins apprendre des Japonais à élargir leur notion de « fond du problème » et la rendre assez large pour inclure, par exemple, la considération des coûts sociaux et des effets à long terme sur le pays ou le marché. »⁶

En conclusion, toutes ces différentes perceptions du temps, selon les cultures et les

⁴ Honoré C., *Éloge de la Lenteur*, p. 41

⁵ Hall E. T., *La Danse de la vie – Temps culturel, temps vécu*, p.103

⁶ *Ibid*, p. 126

civilisations, sont une richesse que nous avons tendance à ignorer, tellement nous sommes enfermés dans la poursuite du temps perdu.

Comme l'écrit Edward T. Hall, on pourrait apprendre les uns des autres, ouvrir notre horizon et reprendre le pouvoir sur le temps.

Je me référerai encore à Carl Honoré qui, dans son livre *Éloge de la Lenteur*, illustre, par plusieurs exemples, un courant d'opinion qui remet à l'ordre du jour la lenteur, l'art de prendre le temps. Dans des domaines très variés (la nourriture, la santé, la vie sexuelle, l'habitat), des groupes de personnes appliquent dans leur quotidien une « philosophie » qui prône la qualité de vie, qui met en avant l'importance de savourer le présent. La vitesse n'est pas bannie de leur mode de vie, mais elle est choisie et non plus imposée.

Pourquoi ce retour à la lenteur ? Pourquoi vouloir ralentir notre rythme de vie ? Y aurait-il un lien avec notre qualité de vie ? Notre efficacité en serait-elle meilleure ? Mais de quelle efficacité parle-t-on ?

Chap. III – Notions d'efficacité

1. L'efficacité aujourd'hui

Capacité de produire le maximum de résultats avec le minimum d'effort, de dépense. (*Le Robert*), telle est la manière dont est définie l'efficacité dans les dictionnaires courants. Alors qu'à l'origine, ce n'était qu'un terme utilisé en théologie, en se référant à Dieu et son immense pouvoir, aujourd'hui, il ne se passe pas un jour sans que ce mot soit prononcé.

Dans notre société moderne, la notion d'efficacité se retrouve dans tous les domaines de notre vie que ce soit le monde du travail, celui des loisirs, celui de la consommation : chacune de nos activités doit être exécutée en un minimum de temps et avec un maximum d'effet. On nous propose de plus en plus d'outils pour y accéder : des connexions internet de plus en plus rapides, des transports avec un minimum d'attente, un four micro-onde pour cuisiner en quelques minutes, des régimes pour perdre du poids en quelques jours, etc.

C'est à l'époque de la révolution industrielle que l'efficacité a commencé à devenir une valeur recherchée. A la fin XIX^{ème} siècle, Frederick Taylor (1856-1915), ingénieur américain mais qui avait débuté sa carrière comme simple ouvrier, fit une analyse très précise du déroulement des tâches d'un ouvrier : il les découpa en phases successives, cherchant les gestes les plus efficaces et en adaptant les outils à disposition. Cette manière de faire n'eut pas un succès immédiat, mais sa conception du rendement fait aujourd'hui partie intégrante de nos vies.

Dans notre société moderne, l'efficacité professionnelle est la clé de voûte du système économique : produire le plus possible à moindre frais est le seul moyen de survivre à la concurrence. Mais il y a un prix à payer dans cette course effrénée : la quantité prend le pas sur la qualité, que ce soit au niveau de la productivité ou de la

vie quotidienne de chacun.

Depuis quelques décennies la question du stress professionnel fait l'objet de nombreuses études. On en connaît les conséquences sur les autres domaines de la vie : cela va de la vie de famille à la santé de notre planète. Nous sommes dans une spirale qui devient inquiétante à de nombreux points de vue et, ici et là, des voix s'élèvent pour remettre en cause ce processus.

Par exemple, au niveau de l'efficacité économique certains questionnent la course au rendement et à la richesse matérielle. Ils proposent d'axer le développement de notre société en se basant sur des indicateurs de valeurs humaines, plutôt que de valeurs économiques.

Je relèverai un article de Paul Grosjean, dans la Revue Quart Monde où il commente la pensée de Amartya Sen⁷ qui, tout en étant un partisan de l'économie de marché, ne confond pas pour autant la valeur économique mesurée par le marché avec les valeurs humaines que l'activité économique contribue à promouvoir :

« Pour Sen, la mesure du développement par la croissance du revenu par tête d'habitant n'est pas « l'indicateur » mais « un des » indicateurs du développement, auquel doit s'ajouter la mesure d'autres valeurs comme l'accès à l'éducation, à la santé, à la sécurité, aux libertés politiques et sociales, à la liberté d'entreprendre, tant dans le domaine strictement économique que dans le domaine social.(...) Ces résultats sont appréciés non pas en termes monétaires, mais en termes d'évaluation qualitative et d'indices quantifiables, reflétant des valeurs humaines collectivement approuvées. »⁸

Il y a aussi Majid Rahnema qui questionne la manière dont se développe le monde : il parle des dangers du productivisme et se réfère à la « troisième voie » :

« Je me suis souvent posé la question de savoir ce qui se serait passé si, après la fin de la Seconde Guerre mondiale et la désintégration du système colonial , les

⁷ Amartya Sen, Prix Nobel d'Economie 1998

⁸ Grosjean P., Revue Quart Monde no 176 (2000/4) « Le droit de participer »

dirigeants éclairés du Tiers Monde, Nehru en tête, étaient sérieusement allés jusqu'au bout de cette « troisième voie » qu'ils avaient eux-mêmes prônée. Mais toutes les élites nationales des anciennes colonies étaient alors persuadées – certaines le sont encore ! - que le modèle de société du conquérant était le seul avenir possible pour l'humanité entière et que le moindre retard dans la course pour reproduire ce modèle dans leurs pays signifierait un retour en arrière de caractère suicidaire. La « troisième voie » mise en oeuvre pour marquer leur indépendance et leur volonté de rester fidèle à leur propre histoire s'est donc aussitôt inscrite dans une logique qui leur était imposée par le modèle dominant. Le nouveau slogan populaire – rattraper et dépasser l'Occident – exprimait purement et simplement la volonté de reproduire ici et là une copie « bas de gamme » du modèle productiviste qui venait de coloniser les sociétés du Nord. Les pays du Sud n'ont-ils pas ainsi laissé passer une occasion historique unique d'échapper à la logique binaire pour privilégier des alternatives? Des alternatives concrètes cessant de les forcer à vivre au-dessus de leurs moyens et dans une dépendance croissante envers les créateurs de besoins. Des alternatives, enfin, leur permettant d'associer leurs traditions de vie simple et de convivialité aux exigences des progrès techniques et scientifiques. »⁹

2. Notions d'efficacité sociale

Pour cette recherche je me suis intéressée plus particulièrement au domaine social : est-ce que les institutions sociales sont influencées par cette course à l'efficacité et de quelle manière ?

Pour mieux cerner la question, il est utile de faire un rapide survol de ce qu'a été l'**aide sociale** au fil de l'Histoire.

Majid Rahnema remonte jusqu'à l'exemple du Bon Samaritain pour expliquer que l'action sociale était d'abord du ressort de l'Église. L'Église a peu à peu établi des structures et donné une tonalité plus organisée à « l'aide du prochain ». :

⁹ Rahnema, M., *Quand la misère chasse la pauvreté*, p. 36

« Pour l'Eglise, il était important de proposer une traduction institutionnelle de la parabole du Christ. Il fallait, certes, encourager l'amour du prochain, mais il était inconcevable qu'une action représentant la justice divine ne soit pas exercée au nom de l'Eglise de Dieu, seule institution qualifiée pour reconnaître le vrai pauvre du faux. En même temps qu'elle a été institutionnalisée, l'aide s'est donc également spécialisée; l'amour du prochain s'exerça de préférence au bénéfice d'une institution donnée. »¹⁰

Puis la société a pris en partie le relais de l'Eglise en mettant au point tout un ensemble de stratégies sociales, éducatives, économiques, sanitaires pour répondre aux demandes de ceux qui sont dans le besoin. Rahnema y voit une manoeuvre pour transformer les pauvres en sujets de désirs et de besoins et en faire *des citoyens dociles, productifs et avides*.

Dans ce processus d'organisation de l'aide sociale, on voit très tôt une aspiration à trouver des réponses rapides, au cas par cas. Peu à peu l'aide sociale se bâtit sur le modèle de la démarche clinique. Rahnema l'évoque en ces termes :

« Bernardino von Sahagun, un missionnaire franciscain, décrivait la tâche à accomplir en ces termes : « le missionnaire doit se considérer comme un médecin, et la culture des indigènes comme une sorte de maladie qui lui appartient de guérir ». Il ne pensait pas si bien dire : quelques trois siècles plus tard, la « médicalisation » de la pauvreté est devenue l'une des préoccupations constantes du « gouvernement de la pauvreté¹¹ ».

L'aide sociale d'aujourd'hui est calquée sur la démarche thérapeutique, poussée par la contrainte de trouver des réponses à chaque cas. Comme le médecin, le travailleur social va poser un diagnostic à partir des symptômes observés. Se basant sur une typologie des cas, il va donner une réponse, un pronostic et trouver une remédiation dans les dispositifs existants. Cette démarche, quasi clinique, nous met devant une individualisation de la pauvreté ainsi qu'une institutionnalisation des réponses à

¹⁰ *ibid*, p. 247

¹¹ *Ibid* p. 250

apporter. Ce fonctionnement, de plus en plus spécialisé, donne une impression d'efficacité, particulièrement à court terme.

Concernant plus particulièrement le fonctionnement de ces structures d'action sociale, je voudrais citer ici Thierry Goguel d'Allondans qui relate l'histoire récente du travail social et de son rapport à l'efficacité.

Il en dépeint 4 étapes : d'abord celle d'avant les années 70 où le travail social était vocationnel et les statuts assez indéfinis, rendant la fonction élastique. Puis dans les années 70 est venu le temps de la professionnalisation avec une idée maîtresse qui est celle du contrôle. Durant la décennie suivante, une place prépondérante est donnée à la technique et à l'efficacité :

« Nous sommes dans ce mythe techniciste au summum d'un autre mythe, celui de l'efficacité avec l'apparition d' « outils » les plus divers, de l'ingénierie sociale, mais aussi de la dynamique du projet qui devient parfois une pratique de la domination. Car si les projets individuels et collectifs sont nécessaires à l'Homme, on peut interroger cette frénésie, sa gadgetisation. »¹²

Les années 80 sont marquées par l'incertitude totale sur l'aide à apporter. Si bien que dans les années 90 se pose la question de l'utilité du travail social. Les compétences sont attribuées à l'institution et à l'organisation et non plus à l'individu.

Goguel d'Allondans voit l'avenir du travail social avec pessimisme : *« marqué paradoxalement par trois crises : la fin des grands pédagogues au profit de logiques institutionnelles, la prégnance des lobbies de l'entreprise, les quêtes de «développement personnel». »¹³*

Albert-Luc Haering soulève également un questionnement quant à la pression de l'efficacité économique dans le domaine social.

« Un courant de pensée nous fait croire aujourd'hui qu'il est possible de gérer une association ou un service public comme une entreprise. Nous ne partageons pas

¹² T. Goguel d'Allondans, *Efficacité et enjeux du travail social*, dans *Actes du 30 e congrès bisannuel de l'Association Internationale des Écoles de Travail Social, Conférence de Montpellier, 15-18 juillet 2002*.

¹³ *ibid*

cette perspective, bien qu'il soit intéressant d'observer et de comprendre d'autres formes de gestion. Transposer des concepts managériaux du monde de l'entreprise au service public ou à l'association n'a de sens que si l'on comprend bien les différences entre ces modèles d'organisation. »¹⁴

Tout ce questionnement autour de la rationalisation et de l'institutionnalisation de l'action sociale fait l'objet d'un ouvrage de Christophe Niewiadomski et Philippe Bagros. Ils s'appuient sur une recherche-action menée pendant plus de deux années dans le service de néphrologie et d'immunologie clinique du CHRU de Tours. Ils mettent en avant les manières de fonctionner de ce service – particulièrement à sa création et durant les premières années de fonctionnement – qui étaient avant tout basées sur le rapport à l'humain.

« Le souci actuel de rationalisation des activités de soins entraîne en effet des contradictions importantes pour des professionnels de santé. L'écart entre travail prescrit et travail réel devient de plus en plus criant alors que la standardisation des procédures de soins affecte profondément le contenu même des pratiques soignantes. Les professionnels de santé doivent alors agir en se pliant à une instrumentalisation de leurs pratiques destinée à favoriser un rendement accru pour un coût moindre, tout en cherchant à promouvoir une amélioration de la qualité des soins qui ne peut cependant se limiter à une prestation purement technique. »¹⁵

Les auteurs ne nient pas la nécessité d'un certain contrôle et d'une bonne gestion des services de soins – la santé coûte cher – mais ils dénoncent les impacts d'une application aveugle des choix financiers et organisationnels sur le travail quotidien en milieu hospitalier.

« L'efficacité, la rationalité, l'organisation sont devenues à ce point des valeurs dominantes dans les services de soins que l'on peut se demander si nous n'assistons pas aujourd'hui à un retour du taylorisme le plus simpliste, un souci d'organisation scientifique du travail où les gestes inutiles devraient être proscrits. »¹⁶

¹⁴ A.L. Haering, *La qualité de l'action sociale et son évolution*, p. 9

¹⁵ C. Niewiadomski, P. Bagros, *Penser la dimension humaine à l'hôpital*, p.9

¹⁶ *Ibid*, p. 183

Chap. IV - Une efficacité omniprésente : à la poursuite du temps

Notre rapport au temps a énormément évolué dans l'histoire. Dans notre société d'aujourd'hui, l'efficacité est une valeur primordiale. Si on entreprend quelque chose, c'est pour avoir des résultats tangibles. Et cela dans les plus brefs délais.

De par mon vécu et pour illustrer ce lien, je reprendrai les notions de cultures mentionnées dans mes ancrages biographiques en les mettant en opposition avec leur contraire, c'est-à-dire

- culture rurale et culture urbaine
- culture du Sud et culture du Nord
- culture de l'accompagnement et culture de l'action

1. Culture rurale et culture urbaine

La **culture rurale** est imprégnée des rythmes imposés par les saisons et les aléas des conditions atmosphériques. Et cela encore plus profondément chez les petits paysans de montagne.

Le paysan sait quand il faut couper l'herbe, il sait quand il faut semer, désherber, tailler ou récolter... Il sait quels travaux à faire en priorité tant que le soleil est fort, quelles tâches peuvent attendre, celles qui occuperont les longues soirées d'hiver.

La terre ne produisant que très peu, de tout temps, le paysan de montagne sait qu'il faut tirer parti de tout et ne rien gaspiller. Ainsi chaque petit pré, même escarpé ou grand comme mouchoir, est fauché et ratissé avec soin, quitte à y passer des heures de dur labeur.

Peut-on dire du paysan qu'il est inefficace parce qu'il attend que la poire soit tout à fait mûre avant de la cueillir ? Est-il oisif parce que durant l'hiver il laisse reposer la

terre et ne s'obstine pas à la tourner alors qu'elle est gelée ?

Aujourd'hui, dans nos sociétés occidentales, la **culture urbaine** est majoritaire. Notre rythme de vie s'est accéléré. Tout va très vite.

Grâce au progrès technologique on peut communiquer en temps réel quelle que soit la distance qui nous sépare de notre interlocuteur. La majorité des gens possèdent un téléphone portable et sont sensés être joignables en tout temps, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Cette technologie fait maintenant partie intégrante de notre quotidien et contribue à notre confort.

Sur le plan de la consommation, on nous habitue à avoir tout, tout de suite. Au supermarché, les étals de fruits et légumes proposent leurs produits sans tenir compte des saisons. Et si on n'a pas le temps de se rendre au supermarché, on peut faire ses achats en ligne, sans avoir à se déplacer. Nous ne perdons pas notre temps et pouvons en voir les effets immédiats.

Au niveau professionnel, ce même état d'esprit se retrouve :

« La culture de la vitesse est encore montée d'un cran à la fin du XIXème siècle à la faveur d'un précurseur en sciences du management du nom de Frederick Taylor. Aux usines Bethlehem Steel de Pennsylvanie, Taylor se servait d'un chronomètre et d'une règle à calcul pour définir à la fraction de seconde près le temps qui devait être imparti à chaque tâche, puis combina le tout dans un souci de rendement maximum. « Dans le passé, l'homme venait en premier, déclarait-il sur un ton menaçant. A l'avenir c'est le système qui viendra en premier. » Mais bien que ses écrits fussent lus avec intérêt dans le monde entier, Taylor lui-même ne retira qu'un succès mitigé des applications pratiques de sa science du management. (...) Michael Schwarz, producteur en 1999 d'un documentaire sur le taylorisme, nous le confirme : « Taylor est peut être mort dans l'ignominie, mais il a probablement eu le dernier mot, parce que sa conception du rendement a fini par modeler notre mode de vie actuel, non seulement au travail mais également dans nos vies personnelles. »¹⁷

¹⁷ C. Honoré, *Éloge de la lenteur*, p. 37

2. Culture du Sud et culture du Nord

Une des caractéristiques de la **culture du Sud**, c'est la dimension communautaire : on le voit à la façon dont est perçue la notion de famille, aux traditions culturelles qui sont encore plus ou moins vivaces selon les contextes. Bien sûr le modèle de vie des sociétés occidentales tend à influencer et à faire évoluer cette culture vers l'individualisme.

Cette notion de communauté imprègne la manière d'aborder l'efficacité et la relation au temps. La relation humaine est prioritaire. Elle prend le pas sur la vitesse d'exécution d'un projet ou sur le respect d'un horaire pré-établi. Dans la tradition de certaines cultures d'Afrique, il est impératif de prendre le temps des salutations, particulièrement auprès des aînés.

Edward T. Hall explique la perception du temps chez les Quichés, l'un des peuple mayas natifs du plateau guatémaltèque où chaque jour de la semaine est dévolu à des tâches particulières, en fonction du cycle lunaire.

*« Les Quichés, au contraire, ne pensent pas devoir tirer profit de chaque instant. Ils sont confrontés à une autre tâche, plus subtile : vivre chaque jour de manière adéquate. »*¹⁸

Des macro-temps physiques et métaphysiques, c'est ainsi que Gaston Pineau présente le rapport au temps se référant à la nature :

*« Par physique, nous entendons la nature au sens large, incluant la nature céleste, c'est-à-dire les astres. Les Anciens étaient si conscients de cette inclusion qu'ils s'en sont servis pour mesurer et nommer leur aménagement temporel : les cycles du soleil, de la lune et de la terre servent d'unités temporelles de mesure même si, et parce que peut-on dire, elle ne sont pas équivalentes. »*¹⁹

Par contre, dans notre **culture du Nord**, les repères temporels d'aujourd'hui sont

¹⁸ E.T. Hall, *La Danse de la vie - Temps culturel, temps vécu*, p.103

¹⁹ G. Pineau, *Temporalités en Formation, Vers de nouveaux synchroniseurs*, p.26

commandés par d'autres cycles comme l'explique encore G. Pineau : les astres servent de moins en moins de synchroniseurs évidents :

« Les temporalités urbaines et industrielles sont commandées par d'autres cycles énergétiques, l'électricité entre autres. Dans certains quartiers, la vie économique ne s'arrête pas la nuit; avec les prélèvements automatiques, le mois perd de sa visibilité même comme référent budgétaire de mensualité; et la concurrence des années scolaires, fiscales, sportives évacue l'année solaire de certains agendas et même calendriers. »²⁰

Edward T. Hall, de son côté, illustre très bien la perception du temps dans nos sociétés industrialisées, notamment l'obsession de la productivité de chaque instant :

« Dans la culture occidentale, le temps est un réservoir vide qui attend qu'on le remplisse ; de plus ce réservoir se déplace comme s'il se trouvait sur un tapis roulant. Quand on « perd » son temps, le réservoir passe sur le tapis roulant en n'étant que partiellement rempli, et le fait qu'il se soit pas plein a une signification. Un individu est jugé en fonction de ses réservoirs de temps : qu'ils soient pleins représente un atout majeur, et s'ils sont pleins de bonnes actions et de réalisation constructives, on estime alors qu'il a une « vie remplie et productive » ! En fonction de ce critère, on considère certaines personnes comme plus productives que d'autres ; elles ont ainsi besoin de réservoirs plus grands, alors que nous nous tenons à l'écart, admiratifs de tout ce qu'elles accomplissent dans leur vie. Avoir fait peu ou n'avoir rien fait du tout, signifie qu'aucun réservoir n'est plein. Passer la journée en compagnie, à s'entretenir avec les uns et les autres, sans but particulier, appartient à la catégorie du « ne rien faire ». D'autres personnes, cependant, en fonction d'autres critères, ont une vie très productive en étant simplement encourageantes, serviables et réconfortantes pour les autres. Ces bonnes âmes – et ce sont vraiment des bonnes âmes – en viennent parfois à penser qu'elles n'ont « pas fait grand-chose de leur vie » ; alors que les réservoirs des autres sont pleins, elles se demandent où en sont les leurs.

(...) La loi de la productivité ne cesse de nous dominer. Les Américains doivent

²⁰ Ibid, p.26-27

mettre chaque instant à profit, parce que chaque réservoir est divisé en heures, minutes, et même secondes. »²¹

3. Culture de l'accompagnement et culture de l'action

En terme d'efficacité et de temporalité, j'identifierai la culture du Mouvement ATD Quart Monde de **culture de l'accompagnement**.

En effet, une des particularités d'ATD Quart Monde vient du fait que l'engagement des personnes, qu'elles soient riches ou pauvres, est primordial et prend le pas sur les actions à mener. Dans l'évaluation de nos actions, l'important n'est pas de savoir combien de personnes ont participé, mais de comment elles y ont participé, qu'est-ce que les personnes en grande pauvreté nous ont appris au travers de l'action. Dans quelle mesure l'action est un soutien dans le cheminement de ces personnes.

Cette manière d'appréhender la lutte contre la pauvreté nous amène à considérer les personnes vivant dans la précarité comme des personnes ressources et non comme des personnes ayant des manques ou des besoins uniquement. L'objectif n'est pas de résoudre un problème particulier d'une personne, mais il se situe à un niveau global et se fonde sur une vision collective de la lutte contre la pauvreté.

Cette attitude donne le ton à la relation dès la première rencontre. Le plus souvent nous prenons l'initiative d'aller à la rencontre des personnes, en gardant comme priorité d'atteindre ceux que nous pensons être les plus exclus, les plus démunis.

Dans la plupart des autres structures de lutte contre la pauvreté, on se situe plutôt dans une **culture de l'action**. Par exemple, ce sont les personnes en situation difficile qui font la démarche d'aller solliciter leurs services. Elles se retrouvent donc en position de demandeurs. La relation qui se bâtit est donc imprégnée de cette position, même si les travailleurs sociaux ont à coeur de bâtir une relation de partenariat. Ils

²¹ *E.T. Hall, La Danse de la vie - Temps culturel, temps vécu, p.102*

mettent tout en oeuvre pour que les personnes s'impliquent et qu'une relation de confiance se noue.

Cette volonté de bâtir des relations de confiance se heurte aux exigences de rentabilité – qui sont très présentes dans les structures d'aide sociale étatiques. Il faut pouvoir montrer que l'argent public est utilisé à bon escient et faire valoir une efficacité d'action.

Le travailleur social est en permanence pris entre ces deux pôles : la lenteur et l'imprévisibilité du cheminement humain et la demande de résultats rapides. Cette pression pour avoir des résultats visibles et rapides est de plus en plus forte.

Efficienc e et efficacité, ces deux notions doivent être judicieusement pesées. Haering nous met en garde sur la tendance à faire de l'efficienc e la principale mesure dans le domaine de l'action sociale :

« Connaître son efficacité pour ce genre d'organisation, est très important, afin de savoir jusqu'où l'on peut aller dans l'efficienc e organisationnelle, dans la rationalité instrumentale. En effet, une augmentation de l'efficienc e peut entraîner une baisse d'efficacité. Par exemple, si l'on diminue le nombre d'assistants sociaux ou d'éducateurs, le temps passé par ceux-ci avec des usagers diminuera. Or, dans la prise en charge de problématiques spécifiques, il y a un minimum de temps à consacrer pour induire les modifications de comportement ou de situation souhaitées. Un entretien mensuel de vingt minutes n'a probablement pas la même efficacité que deux entretiens mensuels de quarante-cinq minutes. [...] Si les décideurs politiques demandent uniquement une augmentation de l'efficienc e, le risque pour un organisme de ne prendre en charge que des problématiques « simples » est à prendre très au sérieux. L'organisme n'aura plus de temps de s'occuper des situations complexes. Ainsi l'efficienc e sans tenir compte de l'efficacité est une voie sans issue. Les problèmes non résolus se retrouveront dans la rue. »²²

Il devient impératif de répondre à la question de la pauvreté par des mesures qui montrent leur effet instantanément. Jean-Pierre Boutinet aborde la question de

²² A.-L. Haering, *La qualité de l'action sociale et son évolution*, p.16

l'urgence qui devient aujourd'hui un mode d'action et de réaction privilégié :

« L'urgence se manifeste à travers le triple processus d'instantanéité, de compression et d'accélération du temps. En s'inscrivant dans le très court-termisme, l'urgence suscite une hyper-réactivité immédiate : seule l'action d'une exceptionnelle rapidité peut empêcher un scénario catastrophe de se parvenir à son terme, impliquant une logique de survie. Si l'urgence est génératrice de vulnérabilité à travers les exigences et contraintes qu'elle pose, comme à travers la perte d'un idéal de maîtrise ou pour le moins la peur de cette perte, elle peut susciter aussi des comportements addictifs de griserie et de jouissance et constituer un formidable démultiplicateur de performance, ce que souligne N. Aubert. Mais le démultiplicateur ne sera que temporaire et l'urgence à travers les dysfonctionnements induits, comme aussi la vitesse de réaction exigée, comme enfin le sentiment de perdre la capacité à agir travaille sur un espace vécu comme dépressif. »²³

On peut le voir, les notions d'efficacité et temporalité varient en fonction des cultures en présence et sont intimement liées.

Les cultures rurales, du Sud et d'accompagnement ont une approche plus lente, le rythme est moins soutenu. Tandis que les cultures urbaines, du Nord et d'action sont basées sur la rapidité et des résultats visibles à court terme.

	Efficacité	Temporalité
Culture rurale	Long terme	Temps longs
Culture urbaine	Court terme	Succession de temps courts
Culture du Sud	Communautaire	Lente
Culture du Nord	Individuelle	Rapide
Culture d'accompagnement	Qualitative	Long terme
Culture d'action	Quantitative	Court et moyen terme

²³ J.-P. Boutinet, *Vers une société des agendas, Une mutation de temporalités*, p. 213

4. L'efficacité dans notre société moderne

C'est dans le secteur économique que les principes de performance et de rentabilité sont les plus prisés : produire plus, le moins cher possible, pour faire face à la concurrence.

Cette tendance touche également le domaine de l'intervention sociale : si une catastrophe se déclenche, on activera un plan d'urgence qui mobilisera toutes les ressources nécessaires pour apporter rapidement des réponses au problème. Nous l'avons vu, par exemple, lors du tsunami de 2004 qui a touché l'Asie du Sud-Est. D'innombrables ONG (organisations non-gouvernementales) et gouvernements ont dépêché sur les lieux des secours d'urgence.

Lutter contre la pauvreté fait partie des priorités de notre société : c'est l'objectif central de toute action du domaine social. Toutes sortes de mesures et de ressources sont mises à disposition. Et bien sûr tout cet investissement suppose des résultats rapides et visibles.

Mais qu'est-ce que cela signifie « être efficace » dans la lutte contre la pauvreté? L'efficacité, telle qu'elle est appréhendée dans notre société moderne, est-elle pertinente dans le domaine de l'action sociale? Peut-on imaginer qu'il existe différents types d'efficacité qui ne seraient pas forcément en opposition, mais qui seraient complémentaires ? Quelle place laisse-t-on au facteur humain face aux structures des institutions ?

Pour reprendre l'exemple du tsunami, 3 ans après le désastre on reproche aux intervenants de ne pas avoir dépensé tout l'argent récolté. Mais reconstruire après un tel désastre peut prendre du temps et après les mesures d'urgence, la population a besoin de projets à long terme pour reprendre pied.

La culture du Nord, celle de nos pays dits développés, est dominée par la culture urbaine à laquelle se rattache un besoin d'action, pour une efficacité immédiate et

visible. La culture du Sud – bien qu'elle évolue très rapidement en prenant le modèle de la culture occidentale – est majoritairement imprégnée d'un mode de vie rural, où l'efficacité ne se calcule pas dans l'immédiat, mais sur du long terme, en tenant compte des rythmes naturels.

Dans nos pays, la majorité de la population a adopté ce mode de vie rapide et efficace, et profite des aspects positifs qui en résultent. Mais une partie de la population ne profite pas de ces avancées. On parle depuis quelque décennies d'exclusion, de fracture sociale : du fait de la pauvreté, certains ne participent pas comme les autres à cette société moderne.

On a essayé, jusqu'à présent, de mettre en place des mesures spécifiques pour palier aux manques des exclus afin qu'ils s'insèrent ou se réinsèrent dans notre société. Cette démarche part du principe que ce sont « eux » qui doivent changer, évoluer. On aborde le problème sans se questionner sur ce que les exclus pourraient apporter à notre société moderne.

5. Une possible évolution de notre société ?

Et si, au lieu de considérer les pauvres dans une perspective de manque, on essayait de prendre en compte les notions et les valeurs positives dont ils sont porteurs.

Cette démarche modifierait-elle notre vision de l'efficacité et de la temporalité dans le domaine social et dans notre manière globale d'appréhender la vie ?

Est-ce toujours d'actualité de considérer que les pauvres sont ceux qui ne sont pas montés dans le train de la modernité et qu'il faut, au plus vite, « raccrocher les wagons » tout en maintenant la vitesse de croisière du convoi ?

Et si nous abordions la lutte contre la pauvreté avec un regard plus ouvert, acceptant l'éventualité d'une remise en cause de notre société pour que les exclus y retrouvent leur place légitime et y apportent leur contribution ?

Je propose que, dans les pages suivantes, nous examinions l'hypothèse suivante :

- une autre manière d'envisager l'efficacité et la temporalité dans la lutte contre la pauvreté donnerait de meilleurs résultats.
- cette nouvelle conception de l'efficacité et de la temporalité pourrait ouvrir sur un projet de société, basé essentiellement sur les valeurs humaines et leur développement et ainsi bénéficierait à chacun de ses membres.

Chap. V - Méthodologie

1. Contexte

Pour cette recherche j'aurais pu étudié les différents domaines de notre quotidien, influencés par la notion d'efficacité ou encore me concentrer sur le secteur économique et professionnel où cette notion est primordiale.

Mais, du fait de mon expérience de ces dernières années, j'ai choisi de me centrer sur le domaine social et plus particulièrement sur la lutte contre la pauvreté.

Aujourd'hui, ce secteur est très organisé. D'innombrables acteurs interviennent dans ce domaine. D'un côté il y a les **services publics**, qui ont développé des structures d'aide dans de nombreux domaines spécialisés, comme le logement, l'accès à l'emploi, etc., mais en gardant aussi des lieux comme les centres sociaux où les personnes en difficulté peuvent s'adresser pour des questions plus globales. L'ensemble de ces services est financé par l'argent de l'Etat et est donc soumis à un contrôle permanent de l'utilisation de ces fonds.

D'un autre côté, nous avons une palette très riche **d'organisations privées, d'associations** qui ciblent parfois un public très spécifique : les jeunes, les personnes âgées, les familles monoparentales, etc. Certaines associations ont un objectif de base très global et mettent en place des projets plus ciblés en fonction des besoins identifiés.

Souvent, les organismes privés se mettent en place pour palier à des besoins auxquels les services publics ne peuvent pas répondre.

Ces 2 catégories de structures travaillent, dans la mesure du possible, en collaboration, tâchant de tirer le meilleur parti des ressources existantes.

Les organismes privés devraient être, par définition, financés par des fonds non gouvernementaux et jouir d'une totale indépendance. Mais de plus en plus, des

projets associatifs fonctionnent grâce à des fonds publics et doivent se conformer aux exigences de fonctionnement de la même manière que les services publics.

Le **Mouvement ATD Quart Monde** est une association, fondée en 1957, par le Père Joseph Wresinski, avec des familles en grande pauvreté vivant dans le camp de sans-logis de Noisy-le Grand (banlieue parisienne). Dès le début, ces familles ont été considérées par le Père Wresinski, comme les premiers acteurs de la lutte contre la pauvreté. De par leur vécu et leur pensée, elles sont les plus à même pour identifier les priorités et façonner la manière de mener à bien ce combat. Ce principe de base a été – et est toujours – central dans le développement des actions et projets d'ATD Quart Monde.

Même si certains projets d'ATD Quart Monde sont financés par de l'argent public, la liberté d'action reste primordiale et le souci de ne pas se détourner des objectifs originaux reste permanent.

Le lien d'ATD Quart Monde avec les services publics seraient plutôt de l'ordre de l'interpellation : en s'appuyant sur l'expérience et la connaissance de la pauvreté accumulées depuis 40 ans, ATD Quart Monde privilégie un travail de partenariat avec les structures existantes pour influencer les politiques et les priorités gouvernementales.²⁴

2. Corpus

Pour explorer ce contexte, je me suis basée sur 5 entretiens que j'ai menés avec des assistants sociaux et – pour analyser ma pratique - les rapports d'activités que j'ai écrit durant mes 5 ans à la Nouvelle Orléans.

J'aurais pu également recueillir des éléments de personnes qui font appel aux services des assistants sociaux ou qui sont en lien avec des volontaires d'ATD Quart Monde. J'ai fait le choix de restreindre mon champ d'investigations à la pratique des assistants sociaux et à la mienne, pour être à même d'identifier précisément quelle est la perception d'efficacité et de temporalité que ce type d'acteurs de l'action sociale

²⁴ Pour plus d'information, consulter le site www.atd-quartmonde.org

peuvent avoir au niveau de l'organisation et des structures.

L'objet de cette recherche n'est pas de juger quelle manière de faire est la plus efficace dans la lutte contre la pauvreté, mais plutôt de comparer comment l'efficacité et la temporalité sont interprétées dans le travail de chacun.

- **Entretiens avec des assistants sociaux**

Dans un premier temps, je me suis entretenue avec des assistants sociaux, 4 en Suisse et 1 en France.

Ces entretiens, d'une heure à une heure et demie chacun, ont été enregistrés et intégralement transcrits.

Les 5 assistants sociaux que j'ai interviewés, travaillent soit dans des structures privées, soit dans des structures d'Etat,

- **Du secteur public, j'ai rencontré :**

- Odile Fioux, assistante sociale dans un des centres sociaux de l'Hospice Général de Genève
- Marie-Hélène Dupouy, assistante sociale dans un des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) de Nantes

- **Du secteur privé :**

- Corinne Feussier, assistante sociale au Centre Social Protestant à Lausanne, au service de désendettement
- Anne-Marie Cothureau, assistante sociale dans un centre social de Caritas (Suisse), à Lausanne
- Robert Knuesel, responsable du centre social de Caritas (Suisse) à Vevey, en particulier en charge d'ateliers d'insertion.

J'avais préparé une grille d'entretien pour recueillir des données relatives à la structure dans laquelle ces personnes travaillent, à leur rôle et à l'organisation de leur

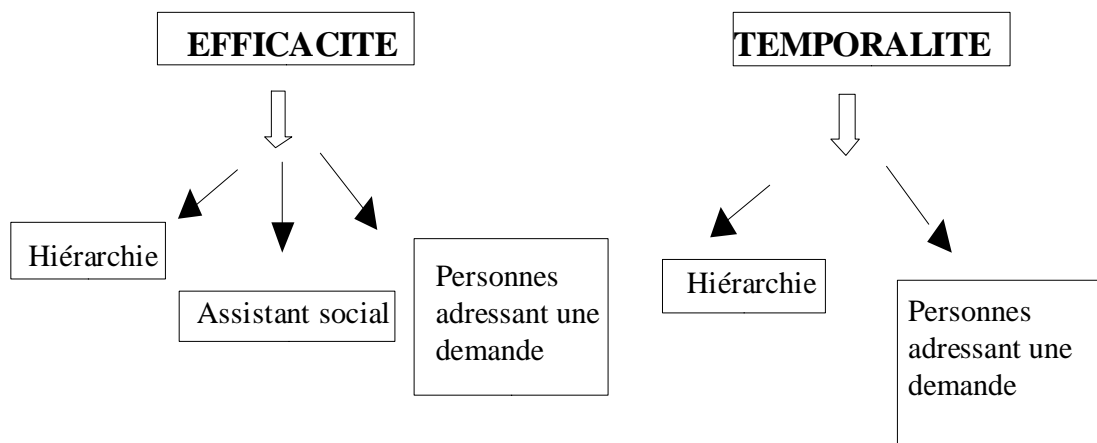
travail. J'ai également abordé la question du public qu'elles reçoivent et des ressources dont elles disposent.

Dans un premier temps, j'en ai fait une brève analyse lexicale, en repérant les termes liés à l'efficacité et à la temporalité et en relevant dans quel contexte ils étaient employés.

Dans un deuxième temps, après plusieurs lectures, j'ai identifié des thèmes communs que j'ai classés en 2 catégories, dont nous verrons le détail plus loin :

- ceux ayant trait à la structure de l'institution
- ceux concernant la relation aux personnes reçues.

Dans un troisième temps, pour affiner mon analyse, j'ai repris les résultats de celle-ci et les ai organisés en termes d'efficacité et de temporalité, en fonction des personnes concernées, comme l'illustre le schéma ci-dessous :



Comme l'illustre ce schéma, j'ai classé les éléments ayant trait à l'efficacité, puis à la temporalité, de la manière suivante :

- efficacité attendue par la hiérarchie, par les personnes qui font appel à leurs

services et par les assistants sociaux eux-mêmes

- temporalité dans la relation avec la hiérarchie (ou la structure), et dans la relation avec les personnes qui font appel à leurs services.

- **Ma pratique de volontaire du Mouvement ATD Quart Monde**

Après avoir analysé la pratique de ces assistants sociaux, j'ai examiné ma pratique de volontaire du Mouvement ATD Quart Monde, en me basant essentiellement sur les 5 années passées à La Nouvelle Orléans. Pour cela j'ai repris mes Rapports d'Activités : ce sont des rapports écrits chaque mois ou chaque deux mois qui font le point sur l'évolution des actions du secteur et dessinent les perspectives pour l'avenir.

J'en ai d'abord fait une brève analyse lexicale avec des mots clés se rapportant à mes deux concepts de base.

Ensuite j'y ai appliqué la grille expliquée dans le schéma ci-devant pour en ressortir les éléments ayant trait à l'efficacité et à la temporalité :

- efficacité attendue par la hiérarchie, par les familles avec qui nous sommes engagés, et par les volontaires eux-mêmes
- temporalité dans la relation avec la hiérarchie (ou la structure) et dans la relation avec les familles avec qui nous sommes engagés.

Dans un troisième temps, pour conclure cette analyse, j'ai fait un parallèle entre les 2 types de pratiques pour montrer dans quelle mesure il y a similitude et/ou opposition. Pour cela je me suis appuyée sur la manière dont J. Habermas définit les 3 pôles de type de connaissance (instrumental, communicationnel et émancipatoire). J'ai fait aussi un lien avec des termes en opposition tels que le Prescrit et le Réel, l'Individuel et le Collectif.

3. Plan de cette recherche

Voici quel sera le plan de la deuxième partie de cette recherche. :

II ème Partie : Approche comparative entre la pratique de travailleurs sociaux et celle de volontaires d'ATD Quart Monde

Chap I - Analyse des entretiens avec les assistants sociaux

1. Présentation de la grille d'analyse
2. Entretiens avec 2 assistantes sociales du secteur public
3. Entretiens avec 3 assistants sociaux du secteur privé
4. Analyse croisée de ces 5 entretiens
5. Brève analyse lexicale

Chap II - Analyse de ma pratique de volontaire du Mouvement ATD Quart Monde

1. Analyse en termes d'efficacité et de temporalité
2. Brève analyse lexicale
3. Un exemple significatif en termes d'efficacité et de temporalité

Chap III - Mise en perspective des pratiques

1. Interaction des « 3 Pôles d'intérêts »
2. Le Prescrit et le Réel
3. Individuel et Collectif
4. En résumé

Chap. IV – Quelques axes fondamentaux du Mouvement ATD Quart Monde

1. Un Mouvement original
2. La dimension collective
3. Une implication du monde politique
4. Une implication de chaque citoyen
5. Une évolution de l'ensemble de la société

DEUXIÈME PARTIE - Approche comparative entre la pratique de travailleurs sociaux et celle des volontaires du Mouvement ATD Quart Monde

Chap I - Analyse des entretiens avec les travailleurs sociaux

1. Présentation de la grille d'analyse

J'ai donc établi une grille d'analyse d'entretien construite en 2 parties, pour tâcher de voir plus clairement avec quels moyens et de quelle manière travaillent ces 5 travailleurs sociaux, mais aussi les soutiens et les obstacles qu'ils peuvent rencontrer dans leur mission en vue d'une meilleure efficacité.

La première partie reprend les éléments ayant trait à la structure dans laquelle chacun travail. La deuxième partie classe les éléments concernant les personnes faisant appel à leurs services ou le public cible.

Chacune des personnes interviewée n'aborde pas tous les thèmes, et certains s'expriment plus longuement sur l'un ou l'autre de ces thèmes.

Chacune de ces 2 parties est subdivisées en sous-thèmes de la manière suivante :

A- Éléments concernant la structure

- Objectifs de la structure : que ce soit au niveau global ou au niveau de la responsabilité ou mission que porte la personne
- Fonctionnement de la structure :
 - démarches administratives : au niveau interne particulièrement
 - durée du suivi des personnes qui sont prises en charge
 - visibilité, efficacité, réduction des coûts
 - liberté d'action

- Liens avec la hiérarchie : dans quelle mesure ces liens font office d'appui ou de blocage
- Liens entre collègues : quel temps et quel investissement sont accordés à ces liens
- Liens avec d'autres professionnels : importance ou non d'avoir la possibilité de travailler avec d'autres

B- Éléments concernant les personnes faisant appel à leurs services

- Public visé, public atteint : quel type de public a recours aux services, comment est-il au courant de l'existence de ces services
- Évaluation de la situation à laquelle fait face la personne : comment se passe la prise de contact, le premier rendez-vous
- Élaboration d'un projet, contrat : de quelle manière se construit le projet
- Accompagnement, écoute

Pour présenter les résultats de cette analyse, j'ai regroupé les 5 entretiens d'assistants sociaux en deux groupes :

- 2 d'entre elles travaillent dans le **secteur public** : l'une à Genève et l'autre à Nantes.
- 3 d'entre eux travaillent dans le **secteur privé** : 2 pour le compte de Caritas (Suisse) à Lausanne et Vevey et 1 pour le Centre Social Protestant à Lausanne.

2. Entretiens avec 2 assistantes sociales du secteur public

Entretien avec Odile Fioux

Assistante sociale à l'Hospice Général, à Genève, elle travaille dans un centre social de quartier. Il y en a 22 à Genève. L'institution est chargée de donner une assistance publique. Elle répond donc aux demandes d'aide financière que font les personnes vivant dans la précarité. La loi qui régit cette aide contient également tout un chapitre

sur la prévention et l'information.

A. Éléments concernant la structure

● Objectifs de la structure

Le mandat donné à l'Hospice Général est d'assurer le versement de l'aide sociale. C'est une aide financière qui, comme le dit la loi, a pour but d'aider la personne à retrouver une indépendance. Parfois, ce n'est qu'une question financière, dans le cas où une personne peut retrouver un travail rapidement. Parfois, c'est tout un processus pour aider les personnes à refaire surface, c'est retrouver l'indépendance à différents niveaux selon les situations.

● Fonctionnement de la structure :

➤ démarches administratives

Depuis 2006, la manière de travailler a beaucoup changé, avec l'introduction du CASI, Contrat d'Aide Sociale Individuelle. C'est un contrat qui doit être obligatoirement établi, dans les 3 premiers mois, entre la personne qui fait une demande d'aide et les services sociaux. *La personne doit mettre dans son contrat un peu quelles sont ses difficultés et l'on doit fixer des objectifs en vue de son projet. On va fixer des objectifs chaque mois et l'assistante sociale évalue chaque mois.*

Dès le début des démarches, les personnes doivent fournir énormément de documentation qui permet d'établir le contrat. Pour Odile Fioux, il est clair que cela peut être un barrage important pour certains. *Je pense, mais cela on ne l'évalue pas, que des personnes n'osent plus venir ou qui ne reviennent, pas parce qu'elles doivent donner une liste de documents extrêmement importante.*

Pour les gens qui sont organisés et qui n'ont recours aux services sociaux que pour un

dépannage ponctuel, par exemple parce qu'ils sont en attente d'indemnités chômage, il n'y a pas de problème. A la limite ils n'auraient pas besoin de rencontrer quelqu'un du service social.

Mais le plus souvent, les gens ont beaucoup de mal à réunir les documents et cela reporte l'ouverture du dossier et le début de l'octroi des allocations.

La disponibilité l'assistante sociale est cruciale à ce niveau là : elle doit établir le contrat au plus vite pour que la personne puisse bénéficier des allocations.

Donc l'objectif premier, c'est quand quelqu'un n'a pas un sou, il faut ouvrir un dossier et accorder une aide financière. En général on arrive en 15 jours ou 3 semaines. Ça peut aller assez vite. Si on a une personne qui est un peu perdue, - si on veut travailler correctement - on aide la personne à chercher ses documents. Mais si on est un peu débordé, on peut la laisser se débrouiller et on se dit que la personne reviendra quand elle aura tout. Ce qui veut dire qu'il peut y avoir une différence entre 15 jours ou 2 ou 3 mois.

Le volume de travail est donc un élément essentiel dans la manière dont l'assistante sociale peut se permettre d'accompagner les personnes. Le cahier des charges prévoit que chaque assistant social suive 70 dossiers, ce qui est considérable et influence grandement l'organisation des journées, surtout que le travail administratif prend de plus en plus d'ampleur, en particulier la partie administrative liée à l'institution. Odile Fioux note que le nombre de personnes qu'elle arrive à recevoir a diminué, alors que – paradoxalement – le nombre de dossiers à suivre augmente toujours.

Avant j'en mettais 8, maintenant je ne supporte plus. Peut être parce que j'ai vieilli. J'en mets 6. Et on a tous de plus en plus de plages (horaires) où on ne met pas de rendez-vous pour pouvoir faire le travail administratif. Il m'arrive d'avoir, en tout cas par jour, 2 heures d'administratif. Avant il me fallait 1 heure par mois pour de l'administratif et je n'osais même pas le mentionner dans mon emploi du temps.

➤ **visibilité, efficacité, réduction des coûts**

L'Hospice Général étant un service d'état, il doit faire preuve d'une grande transparence. L'argent attribué vient des finances publiques et il faut pouvoir justifier de son utilisation. Le budget augmente parce que la pauvreté augmente, mais souvent il y a eu des critiques faites sur la mauvaise gestion et avec toujours la suspicion que les travailleurs sociaux donnent trop d'argent et mal. Il y a une volonté de contrôle de l'utilisation des fonds publics.

Pour avoir une gestion plus claire, le système a été informatisé. Dès l'ouverture d'un dossier l'assistante sociale doit préciser dans quelle catégorie elle classe la personne qu'elle reçoit. Ainsi l'institution peut dire à tout moment combien de personnes sont en recherche d'emploi et combien sont dans un processus de reprise de confiance.

Ce besoin de clarification est aussi une conséquence du fait que les décisions prises par l'assistante sociale peuvent être remises en cause.

On est dans un monde où les gens font beaucoup plus recours. Donc les gens ont le droit de faire recours si on leur donne une réponse négative et qu'ils sont pas d'accord. Il faut donc qu'on ait des dossiers béton. Il faut qu'on ait des documents qui sont signés le plus possible, que les personnes donnent leur accord pour ceci ou pour cela.

Vis-à-vis du public en général, il est important que l'Hospice Général puisse communiquer un message clair et montrer que son intervention porte des fruits.

Là par rapport à l'efficacité, dernièrement la Direction a fait une conférence de presse pour la sortie du Rapport Annuel 2006. Et ce qui en ressort dans la presse, c'est « Bravo ! l'Hospice Général ! 6000 CASI signés » Et c'est donc la preuve qu'il y a une volonté de réinsertion et que les gens sont actifs dans leur réinsertion. Et là ils sont contents !

Les services sociaux tentent également de réduire leurs dépenses en essayant de

rationaliser le travail, en fonction des résultats. Sachant que les travailleurs sociaux coûtent plus cher que les travailleurs administratifs, il y a une tendance – déjà en vigueur dans d'autres villes – de trier les bénéficiaires des services sociaux.

Il y a les bons et les mauvais. Les « mauvais » n'auront pas la chance d'être suivis par un service social. Alors que les « bons » qu'on peut estimer recyclables, on va leur donner toutes les chances. Et on fait des économies car les autres seront suivis chaque 4 mois ou ils recevront une rente, une aide financière réduite, à la maison, sans suivi social.

➤ **liberté d'action**

Les assistantes sociales sont en perpétuel tiraillement entre le désir de bien faire leur travail et la nécessité de répondre à toutes les demandes. Odile Fioux remarque que de par son ancienneté – cela fait plus de 20 ans qu'elle exerce ce métier – elle parvient à garder une certaine marge de manoeuvre dans son travail.

Nous, les anciens, on sait qu'on peut se débrouiller, gérer, mais les nouveaux assistants sociaux qui sont là ils n'osent pas trop. Ils sont extrêmement embêtés et ils peuvent être très stricts avec l'élaboration de ce contrat.

On n'a plus le temps de prendre le temps pour accompagner les gens dans la gestion. Moi, je cible. Si je n'arrive plus à suivre, je décide que je vais investir plus avec telle ou telle personne.

● **Liens entre collègues**

A propos de la collaboration avec ses collègues, Odile Fioux distingue le niveau formel et informel. Elle ne souhaite pas d'échanges sous une forme instituée et préfère la collaboration informelle qui permet plus de liberté.

Lorsque je lui demande s'ils ont des rencontres régulières entre collègues, elle me répond :

Non, non. Il y en a qui l'aurait souhaité mais moi, par exemple, je ne le souhaite

pas. Parce que si j'en parle c'est de manière informelle. Parce que si notre responsable, par exemple, vient voir avec nous ce qu'on fait, il va rigidifier le contrat et dire « non ça vous ne mettez pas dedans... » etc. Alors qu'est-ce qu'il va nous rester ?

- **Liens avec d'autres professionnels**

L'Hospice Général a des ressources internes pour répondre aux besoins des assistants sociaux : un service de documentation très fourni, un service juridique qui peut donner des conseils. Auparavant il y avait également un service qui offrait aux personnes la possibilité d'écrire un CV ou de faire des recherches d'emploi.

La collaboration avec d'autres professionnels est très importante pour une bonne compréhension de la situation des personnes suivies. Souvent les situations sont complexes et demandent une mise en commun des différents points de vue, dans différents domaines.

Par exemple, ce matin, on a eu une réunion avec la cliente, l'assistant social de l'hôpital cantonal et moi. Il s'agissait d'une personne qui ne venait plus aux rendez-vous. C'est bien parce que l'assistant social m'a expliqué la maladie dont la personne souffrait : des pertes de mémoire qui allaient en s'aggravant. Elle oubliait donc les rendez-vous. Mais moi, je ne peux jamais faire de paiements de caisse-maladie ou de loyer, si je ne vois pas la personne. Alors du coup, j'ai demandé à ce que le médecin me fasse un mot expliquant la maladie et l'évolution et on a mis en place des démarches.

Les liens vers d'autres lieux ressources se font aussi en fonction des intérêts et sensibilités de chacun.

Pour moi, par exemple, j'aurais le réflexe, quand quelqu'un me parle d'un problème dans son travail, systématiquement je lui dirais de prendre contact avec un syndicat

ou de regarder si sur place, il peut discuter avec d'autres pour qu'il y ait une démarche collective. Ça va être un réflexe que je vais avoir. Ou de renvoyer les gens sur ce que je connais de la vie associative ou de défense des bénéficiaires.

B. Éléments concernant les personnes faisant appel à leurs services

- **Public visé, public atteint**

Tous les jours, dans chaque centre social de la ville, il y a une permanence pour accueillir les personnes qui viennent faire leur demande. Ce ne sont pas les assistantes sociales qui reçoivent ces personnes, mais les secrétaires-réceptionnistes. Les demandes ne sont pas toujours claires d'emblée : certaines personnes n'osent pas dire qu'elles ont besoin d'une aide financière.

C'est au cours d'un premier ou deuxième rendez-vous qu'on peut s'apercevoir qu'il y a peut être besoin d'une aide financière. Il y a aussi des gens qui veulent se débrouiller même s'ils ne sont pas à niveau. Et puis il y a des gens qui viennent tout de suite en demandant.... « voilà je n'arrive pas à payer mon loyer... » « je n'arrive pas à payer ma pension alimentaire... » ou « j'ai des dettes... ».

Parmi les personnes qui font appel aux services sociaux, Odile Fioux explique qu'elle voit de plus en plus de gens qui avaient une bonne situation et qui, souvent à cause d'un divorce, se retrouvent dans une situation de précarité tant au niveau financier qu'au niveau social. Elle parle également des étrangers vivant en Suisse dont la situation est précaire mais qui peuvent tout de même compter sur le soutien de leur réseau familial. Par rapport aux jeunes, le problème c'est l'emploi : il y a peu de places d'apprentissage et, de plus, les jeunes qui sont en apprentissage vont rarement au bout :

C'est aussi des jeunes, souvent, un peu à l'image de notre société : « je ne suis pas content, je jette !! » (...) Ça fait partie un peu du climat ambiant.

Odile Fioux remarque qu'une forte proportion des personnes qu'elle reçoit souffrent de difficultés psychiatriques. Elle se l'explique de la manière suivante :

On voit des gens en difficulté psychiatrique plus qu'avant. Alors soit ils n'osent plus venir, soit avant le monde leur permettait d'assumer leur difficulté. Mais comme aujourd'hui, soit au niveau du travail ou des administrations, on exige plus, il faut être rigoureux – si on n'a pas répondu à telle date on vous supprime quelque chose – donc c'est peut être pour cette raison qu'on en voit plus. Avant les gens avec un problème psy pouvaient travailler. Maintenant ils sont largués.

- **Évaluation de la situation à laquelle fait face la personne**

Il n'est pas aisé d'avoir, après un premier entretien, une vision très claire de la situation de la personne qui vient faire sa demande. L'assistante sociale est souvent tiraillée, car elle doit très rapidement indiquer quels sont les besoins de la personne pour pouvoir établir un contrat, alors qu'en réalité il faut plusieurs entretiens pour avoir une vraie compréhension de la situation. Les premiers entretiens sont souvent consacrés au travail administratif.

Souvent c'est indicatif, c'est vrai que ça nous permet de voir comment la personne elle gère, comment elle répond aux questions, si elle sait où elle en est dans les dettes, etc... Mais en même temps, maintenant c'est impossible de dire au 1^{er} rendez-vous, on le met dans cette case ou celle-là.

Le premier entretien est l'occasion de dire clairement quels sont les règles de fonctionnement, dans quelles mesures il est possible de répondre à la demande faite. Cela donne le ton à la relation qui va se bâtir entre la personne en situation difficile et l'assistante sociale.

Quelqu'un qui vient pour la 1^{ère} fois, en étant assez agressif – bon on aime pas trop - , mais souvent c'est des gens qui savent pas s'y prendre, qui ont tellement peur et qui disent « J'exige ! Je ne bougerai pas d'ici tant que vous m'aurez pas trouvé un logement ! » Et là si tout de suite on leur dit « Écoutez, vous êtes dans une situation

difficile, mais il y a des règles, on ne peut pas travailler ensemble si vous agissez comme ça » L'institution a des règles. Ce n'est pas à nous à lui trouver un logement. Donc si on dit tout de suite quelles sont les règles et qu'on reconnaît que la personne est dans une situation difficile, en général ça va mieux ensuite. Et donc après on arrive à établir une relation de confiance.

- **Élaboration d'un projet, contrat**

Odile Fioux insiste sur la notion de contrat où les 2 personnes sont sensées être partie prenante à égalité. Normalement les objectifs devraient être fixés par la personne parce que c'est elle qui peut dire qu'est-ce qu'elle peut faire pour arriver à se sortir de sa situation.

Je me souviens aussi d'une personne qui est vraiment dépressive, qui ne sort pas de chez elle. Alors moi je me dis « bon elle suit son traitement, elle me donne ses certificats », mais en tant que professionnelle je me disais que j'avais quand même la responsabilité d'aborder avec elle le fait qu'elle s'isole complètement, qu'elle ne voit personne. J'ai donc abordé la question avec elle et j'ai été un peu directive. Je lui ai dit « Là qu'est-ce que vous pourriez faire, mettre comme objectif pour que vous ayez à bouger un peu ? Est-ce que vous pourriez prendre contact avec Caritas ou aller quelque part faire du bénévolat « ? » Et donc on l'avait mis comme objectif. Et je pense qu'elle l'avait mis parce que je l'avais un peu poussée. Et le mois suivant, je lui demande si elle l'a fait. Elle ne l'avait pas fait. Donc j'étais vraiment embêtée, (...) C'était aller trop vite. Donc j'ai mis une réponse qui faisait qu'elle avait quand même les fr. 300.-. Et après j'ai convenu avec elle que je n'allais pas lâcher par rapport à ça, que c'était important et que j'allais en reparler, mais en dehors du contrat signé.

Mais souvent les personnes qui la sollicitent ne connaissent pas les ressources disponibles et attendent des directions précises de l'assistante sociale. Elle fixe donc les différentes étapes de la démarche, en donnant des indications très précises et en

fonction de la situation personnelle de la personne.

Pour quelqu'un qui cherche un travail et qui est plus âgé, je lui donne de temps en temps une idée sur une agence particulière que je connais. Et on convient qu'il l'aura contactée pour la fin du mois. On ne peut pas faire semblant dans un contrat que c'est possible, qu'ils vont être réinsérés. Pas tous, certains oui ! Il n'y a pas de travail pour tout le monde et il y a des gens que les employeurs ne veulent pas parce qu'ils n'ont pas travaillé depuis longtemps

La relation se bâtit ensuite au cas par cas. Odile Fioux note qu'il est important de laisser une liberté aux personnes et de ne pas juger hâtivement certains comportements.

Là il y a un jeune, dans les 40 ans. Il préférerait ... il avait un petit boulot. Mais c'était trop de contrainte pour lui ce que je lui demandais pour les recherches d'emploi. Il préférerait vivre avec moins. Ça c'était quelqu'un qui se débrouille. Il a des petits boulots dans des associations. Il était venu à cause de frais médicaux.

Par exemple, si quelqu'un qui demande une aide financière ne se précipite pas pour apporter ses documents, je ne vais pas tout de suite le suspecter d'avoir un travail au noir. Je vais plutôt imaginer que c'est quelqu'un qui se débrouille. Parce qu'il y a des gens qui vivent avec rien ! Et qui n'osent pas demander et puis il y en a d'autres qui n'arrivent pas à tourner.

- **Accompagnement, écoute**

Odile Fioux explique qu'il est de plus en plus difficile de garder un espace pour l'accompagnement des personnes, car le travail administratif lié au CASI prend de plus en plus d'ampleur. Elle craint qu'avec l'évolution de son travail, il ne soit plus possible de recevoir des personnes qui ont surtout besoin d'être écoutées et soutenues, et avec qui il n'est pas nécessaire de formaliser un contrat.

Quand quelqu'un dit qu'il ne veut plus venir, on l'encourage toujours à rester en contact. Et puis en même temps on se dit « 1 dossier de moins ! ». Mais le travail de prévention, d'accompagner les gens, de les aider à comprendre tout le système administratif, l'importance de se soigner, d'ouvrir sa boîte aux lettres... tout ça, ça prend presque plus de temps que de sortir un chèque ! Dans le dossier financier, ce qui me prend du temps c'est de l'ouvrir, énormément de paperasse, mais après c'est un simple contrôle et la remise du chèque. Ce qui me prend du temps c'est le contrat aussi. Mais on n'a plus de temps en fait une fois qu'on a fait ces paperasses, pour discuter avec les gens sur comment ils vont, comment ils vivent. Ça disparaît

Ça me fait penser à ce jeune couple. La jeune fille est un peu perdue, beaucoup de peine à se trouver un apprentissage parce qu'elle communique mal. Elle a donc beaucoup de mal à se faire engager. Elle est mariée, son mari venait de l'étranger. Il vient de trouver un boulot, il s'en sort juste, ça les met juste au-dessus des barèmes. Donc ils vont sortir de l'assistance. Lui, il va se débrouiller avec son boulot, mais elle va continuer à être perdue. Bien sûr elle peut continuer à venir me voir, mais elle quitte l'assistance financièrement.

Au début, quand j'ai commencé mon métier, on avait beaucoup de temps. J'étais beaucoup plus à faire avec et aussi à encourager les gens à ce qu'ils viennent faire avec moi.

Entretien Avec Marie-Hélène Dupouy

Assistante Sociale dans un des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), à Nantes. Sa fonction est d'accompagner les allocataires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) dans leurs démarches, leur parcours d'insertion ou de ré-insertion, particulièrement sur le plan social, mais aussi sur le plan pré-professionnel, voire professionnel au bout d'un certain temps. Le CCAS dépend de la Mairie. Et c'est la fonction publique territoriale

A. Éléments concernant la structure

● Objectifs de la structure

Le service où travaille M-Hélène Dupouy fait partie d'une structure large où les gens viennent à la fois pour leurs demandes administratives, pour des aides qui ne nécessitent pas obligatoirement une rencontre avec un travailleur social et pour le suivi social.

Elle suit les personnes à qui est alloué le RMI. Le suivi dure jusqu'à ce que ces personnes sortent du dispositif, soit parce qu'elles ont trouvé un autre moyen de subsistance, soit parce qu'elles ont changé de domicile et dépendent d'un autre centre social.

● Fonctionnement de la structure

➤ Démarches administratives

La consigne pour les assistants sociaux est d'établir des contrats : une personne accompagnée, un contrat. C'est le dispositif prévu par la loi. La personne doit satisfaire aux formalités régulières de donner l'état de ses ressources à la Caisse d'allocations familiales et d'informer des changements de situation. Et l'autre devoir, c'est de faire en sorte que la contractualisation des objectifs d'insertion se fasse régulièrement.

M-Hélène Dupouy précise que son rôle est de faire le lien entre les instances qui valident les contrats d'insertion et les personnes qu'elle reçoit. Elle n'a pas le pouvoir de décider si l'allocation va être attribuée ou pas.

Si les personnes, pour de quelconques raisons, ne remplissent pas leur déclaration trimestrielle ou négligent par ex. le renouvellement de leur contrat d'insertion - non pas la réussite des objectifs - mais son contrat, nous ne pouvons pas transmettre de manière à ce que les droits se poursuivent. On n'a aucun pouvoir de décision, on a

le pouvoir de faire le lien. Le pouvoir, c'est de rappeler à la personne ses droits et ses devoirs et de transmettre à l'autorité qui décide ce qu'il en est de la réalité de la personne, du moins notre perception de ses besoins. Maintenant si la personne ne veut pas entrer dans cette démarche là, on ne peut pas la maintenir de force.

➤ **Visibilité et efficacité**

Comme il s'agit d'un service public, le budget est très contrôlé. Le financement des postes est lié à des évaluations.

En ce moment, la tendance est à évaluer en fonction du nombre de contrats d'insertion signés.

Dans le dispositif du RMI, c'est comme ça : une allocation, un parcours d'insertion mais contractualisé, donc avec un engagement. Depuis un certain moment déjà, l'évaluation se porte plus sur un critère quantitatif. Ça infléchit beaucoup beaucoup de pratique professionnelle.

Un travailleur social à temps complet peut suivre jusqu'à 100 dossiers.

➤ **Liberté d'action**

M-Hélène Dupouy insiste beaucoup sur l'aspect humain de son travail et de la difficulté de prévoir des résultats dans un temps donné. Il lui semble essentiel de pouvoir moduler sa façon de travailler, en fonction de la situation de la personne qui entreprend la démarche de contrat d'insertion.

Il y a la réalité du travail social. Et le travail social n'est pas un travail où l'on commence quelque chose et qu'on est sûr de finir en 3 mois ou 6 mois. On accompagne un cheminement humain. On est pas dans un stéréotype, on est dans de la singularité.

Comme son lieu de travail est extérieur aux quartiers où vivent les personnes qui

viennent faire appel à ses services, M-Hélène pense qu'il faut pouvoir garder des possibilités d'ouverture pour aller rendre visite aux personnes quand c'est nécessaire. De plus, cela permet de garder un lien avec la dynamique des quartiers.

Ça peut avoir beaucoup de sens pour une personne de nous recevoir à son domicile. La semaine dernière, j'ai reçu quelqu'un qui revenait un peu de loin au niveau de son équilibre psychique. Il avait vraiment fait le nécessaire pour entamer une démarche de soin. Il est donc revenu me voir plusieurs mois après pour qu'on reprenne la démarche d'insertion et il m'a dit qu'il serait très content, mais vraiment très content, que je vienne voir son studio, ce qu'il était devenu maintenant. Donc il est évident que j'y suis allée parce que ça avait plein de sens pour lui.

On est quand même conscient qu'il faut aller dans les lieux où vivent les personnes, ne serait-ce que pour participer à des dynamiques de quartier, créer ou renforcer la vie associative, des échanges, des initiatives. On est conscient que c'est à encourager. Mais vraiment la démarche est à prévoir et à maintenir coûte que coûte du fait qu'on est centralisé, qu'on est dans un autre lieu. On ne s'inscrit plus dans une dynamique d'équipe de quartier. Je trouve ça un peu dommage, même si on a conscience de ce qui se vit.

- **Liens avec la hiérarchie**

Médiateurs, c'est la manière dont M-Hélène Dupouy qualifie son rôle d'assistante sociale, en particulier par rapport aux responsables politiques et aux dirigeants.

Par exemple dans le cadre du contrat d'insertion dont je vous parlais tout à l'heure, on a dû rappeler à la commission d'insertion qui valide les contrats, que ça prend plus de temps que prévu, qu'au bout de 6 mois tel objectif qui paraissait clairement défini et accessible, n'a pas été atteint. Et pourquoi ? parce que la personne a été face à un frein.

On permet qu'il y ait de la compréhension entre eux. En même temps, il y a forcément des appels, des impératifs de ces acteurs politiques, économiques et sociaux qui peuvent être constructifs.

- **Liens entre collègues**

Dans l'organisation de la semaine, il y a un espace réservé à l'échange entre les membres de l'équipe. La réunion d'équipe dure 2h ou 2h ½ et c'est l'occasion d'échanger sur la vie du service, les besoins des usagers, les difficultés rencontrées, etc. Parfois des professionnels extérieurs au service y prennent part.

De manière informelle, les assistantes sociales se soutiennent quotidiennement et se partagent leurs questions et leurs expériences.

- **Liens avec d'autres professionnels**

La rencontre avec d'autres professionnels peut avoir pour objectif de mieux connaître d'autres structures et leur fonctionnement, d'une manière globale.

Il arrive aussi de se réunir avec d'autres qui interviennent dans une même situation pour tâcher de trouver les meilleures solutions possibles.

Par ex. j'ai reçu cet après-midi quelqu'un qui a été hospitalisé sous contrainte plusieurs fois et quand l'hospitalisation est finie, il se retrouve à la case départ. Il faut pouvoir passer des relais. Ça peut être l'hôpital, quelque fois les pouvoirs judiciaires ... et quelques fois, on ne sait pas... On assiste des fois à de vrais naufrages...

B. Éléments concernant les personnes faisant appel à leurs services

- **Public visé, public atteint**

Parmi les personnes qu'elle reçoit, M-Hélène Dupouy note qu'il y a de plus en plus de

personnes souffrant de problèmes psychologiques. Cela lui pose question, car elle y voit une limite du suivi qu'elle peut faire professionnellement. Pour certains il peut y avoir une insertion sociale plus ou moins bien tenue.

Les personnes que reçoit M-Hélène Dupouy sont aussi très souvent confrontées à la question du logement. C'est un élément important qui fait que la situation des personnes est encore plus précaire. Les logements sociaux sont rares et les listes d'attente très longues. Les personnes sont dans des situations instables, hébergées ou dans des logements dont elles n'ont plus les moyens de payer le loyer. La question du logement est une grande préoccupation.

- **Évaluation de la situation à laquelle fait face la personne**

Les entretiens durent en général une heure. Il s'agit d'avoir une vision assez claire de la situation et de prendre les moyens de cheminer au rythme de chacun. Il est très important de pouvoir établir une relation positive dès le départ. Certaines personnes voient l'assistant social comme un exécutant et exigent des réponses. D'autres pensent que l'assistant social a des attentes précises envers eux et tâchent de s'y conformer pour « avoir la paix ». Dans ce cas, il n'y a pas de travail possible.

M-Hélène Dupouy est très sensible au cheminement que doivent faire certaines personnes pour retrouver un équilibre. Certaines ont perdu tout lien social et ont besoin de temps pour retrouver des points de repères.

Imaginez, des gens qui mangent constamment seuls, les 1ères fois où on prenait des repas ensemble, ils ne savaient pas comment se positionner. Je me souviens de gens mangeant le dos au groupe, parce que le vis-à-vis n'était pas possible. Ou de personnes ne sachant pas du tout penser un repas. L'acte de manger c'était prendre un paquet de gâteaux et de le manger, c'était ça le repas. Ou des gens ne sachant pas quitter un vêtement. Ça paraît très très basic. Mais je crois qu'il y a des personnes, du fait de l'isolement principalement, ont perdu cette pratique d'une relation, d'une

vie avec d'autres. Et ils ont perdu aussi cette confiance qu'il est possible de vivre autrement. Mais il faut du temps.

- **Élaboration d'un projet, contrat**

Pour qu'un projet puisse être mené à bien, il est vital que la personne elle-même soit complètement partie prenante. Si on ne prend pas le temps de bien ancrer cette étape, le projet n'aboutira pas. Cette conviction que porte M-Hélène Dupouy la met parfois en porte-à-faux avec les directives qu'elle reçoit qui sont centrées sur l'aspect quantitatif de son travail.

Une partie du travail, c'est que la personne s'approprie, se relie intérieurement vraiment au projet qu'elle énonce. Et nous, notre travail c'est d'être à l'écoute d'encourager cette harmonie, cette cohésion, entre un projet, un cheminement, un objectif et une motivation, une volonté profonde. Ce n'est pas simplement se conformer à l'attente de la société ou à une directive extérieure. Ça ne marche pas.

Cette attitude d'écoute et d'accompagnement ne signifie pas que l'assistante sociale donne une complète liberté à la personne pour accomplir son projet, sans y mettre de délai ou de limite. Il faut trouver la juste mesure entre la liberté et un accompagnement parfois directif. Il faut savoir pousser au bon moment.

Par ex. une personne qui vit dans la peur infondée de se retrouver dans le milieu du travail ou dans une réalité de vie qu'elle ne connaît pas. Là il faut utiliser cet appel, pour que la personne découvre et accepte de s'engager dans quelque chose qu'elle ne connaît pas, qui peut-être lui fait peur. Si elle accepte, c'est le seul moyen pour qu'elle découvre quelque chose d'elle-même, de ses potentialités, de ses aptitudes, qu'elle découvre qu'il peut y avoir de l'intérêt, du goût et même du plaisir de vivre, à ne plus être enfermé sur de l'échec, sur de la solitude, sur de l'assistanat. Alors là quelque fois il faut pousser, même dans certains cas utiliser une forme de directivité.

Pour M-Hélène Dupouy, il est clair que les assistants sociaux ont un certain pouvoir ne serait-ce que dans la manière de transmettre ou dans l'argumentation qu'on peut produire pour une demande d'aide. Il faut en être conscient et rester professionnel, ne pas changer de place.

On est dans une proximité des gens en difficulté, on est le vis-à-vis des gens en difficulté. Pour eux, les dispositifs légaux, les politiques, la loi et tout ça, on les représente en quelque sorte. Ce n'est pas toujours facile de replacer notre intervention.

- **Accompagnement, écoute**

Pour M-Hélène Dupouy c'est un tiraillement continu de gérer son temps. D'un côté il y a un nombre de dossiers à suivre et de l'autre le temps qui serait nécessaire pour chaque personne.

Il y a des personnes qui traversent des moments difficiles et qui auraient besoin de rencontres sinon hebdomadaires au moins bimensuelles. Ce n'est pas toujours possible et c'est vraiment fâcheux parce qu'on manque quelque chose. Ça nous oblige des fois à jongler avec l'agenda. Ça nous oblige à une grande qualité de présence dans les entretiens, mais ça nous oblige aussi à lâche prise et dire « si ça ne va pas vous nous appelez ! »

La qualité de l'écoute est prépondérante pour construire une relation de confiance avec les personnes et qui permettra d'avancer dans leur projet. Sans une relation de confiance il n'y a pas de relation d'aide.

Que la personne fasse l'expérience qu'elle est écoutée. Qu'elle est écoutée sans commentaire à priori sur ce qu'elle exprime comme désir et ce qu'elle exprime comme limite. Sans commentaire.

Ça chemine comme ça au départ. Et puis après, il faut essayer de comprendre ce qui s'est passé, ce qui a pu faire obstacle. Mais ce travail de compréhension vient d'une fois que ce travail d'écoute, que je dirais un peu inconditionnelle, a pu être

expérimenté. Après ça se construit.

Pour les personnes en situation difficile, surtout celles qui vivent une forte exclusion sociale, le lien qui se crée avec l'assistante sociale peut être la perche tendue qui évitera un effondrement total.

Je ne pense pas que je suis efficace s'il s'agit d'une efficacité mesurable, en terme de sortie de dispositif, etc. Mais je pense que pour beaucoup de personnes, le travailleur social est le seul lieu humain, de relation humaine, c'est-à-dire qui prend le temps de les accueillir comme ils sont, qui prend le temps de l'échange, une certaine forme de fidélité. C'est à dire de ne pas fermer la porte dès qu'il y a une rupture de contrat ou autres. Et je pense que ça a beaucoup de sens.

Comme j'ai de l'ancienneté, je revois quelque fois des personnes que j'ai suivies il y a longtemps, qui étaient jeunes ou moins jeunes. Et souvent elles me disent « Heureusement que vous avez été là et que vous avez tenu, que vous avez duré dans l'accompagnement, que vous ne m'avez pas laissée tomber. » Je pense que c'est quelque chose qui peut marquer une vie, qui peut être intégré par une personne comme du positif qui vient en crédit de l'estime de soi. Quelque chose qui peut être solide dans une histoire humaine.

Donc je pense que ça a du sens de faire ce métier.

3. Entretiens avec 3 assistants sociaux du secteur privé

Entretien avec Corinne Feussier

Elle est assistante sociale au Centre Social Protestant qui est une association caritative, indépendante et privée, à Lausanne. Le CSP a créé divers projets et actions d'aide sociale. Corinne Feussier travaille dans un service spécialisé dans les problèmes d'endettement et surendettement.

A. Éléments concernant la structure

- **Objectifs de la structure**

Le service de désendettement et surendettement a pour objectif de cheminer avec les personnes qui veulent entreprendre des démarches pour assainir leur situation financière. Une partie du travail consiste à faire des démarches administratives pour régler les dettes accumulées. Il y a également tout une partie qui s'attache plutôt à travailler avec la personne à son rapport à l'argent, à ses manières de consommer.

Actuellement les pouvoirs publics sont préoccupés par l'endettement chez les jeunes et soutiennent les projets qui se créent dans ce domaine.

- **Fonctionnement de la structure :**

- **démarches administratives**

Le CSP a ouvert une permanence 3 fois par semaine où les gens peuvent venir ou appeler pour se lancer dans une démarche de désendettement. La première entrevue consiste à évaluer la situation et la demande. Puis un deuxième rendez-vous est fixé pour faire le point et voir dans le détail les démarches à entreprendre. Un des points importants c'est aussi de sentir la motivation des personnes.: il faut qu'elles soient prêtes à changer des choses dans leur quotidien.

Il faut également vérifier que les gens ne sont pas déjà suivis par ailleurs, par exemple par les services sociaux.

Il y a donc un grand travail de tri qui se fait à l'accueil.

Corinne Feussier précise qu'elle doit très souvent préciser la manière dont travaille le CSP : il sert d'intermédiaire entre les créanciers et la personne qui s'adresse à eux. Le CSP ne va pas payer les dettes de la personne, mais l'accompagner dans les démarches à faire et transmettre des demandes d'aide à des fondations privées.

Le CSP se porte, en quelque sorte, garant vis à vis des créanciers et cela donne un ton particulier à la relation qui se bâtit avec la personne. Corinne Feussier parle très

clairement de contrôle avec la personne.

Moi, je ne le cache pas, quand je fais un travail avec les gens, je leur dis clairement que j'ai besoin de contrôler. J'utilise vraiment le terme « contrôler ». J'ai besoin de contrôler que ce qu'on a dit ensemble ça marche : les paiements sont faits, les arrangements ont été pris, etc. Je dis que c'est un devoir vis-à-vis des créanciers qui ont accordé des arrangements ou des allègements. Notre devoir c'est de vérifier que ça roule. Moi, je vais vraiment contrôler. Je fais un travail de contrôle, mais aussi parce que parfois les gens oublient quelque chose ou effectivement ils ne disent pas tout, parce qu'ils ne peuvent pas tout dire, c'est trop dur. Parfois on apprend par la suite qu'il y a encore une grosse dette et qui n'a pas été mentionnée au moment où on en a parlé.

➤ **Durée de suivi**

Le suivi est très variable en intensité selon les situations et les personnes. Certaines personnes sont suivies depuis près de 10 ans. Certaines situations sont très complexes et demandent beaucoup d'investissement.

Pour certaines personnes une seule rencontre suffit : on leur donne conseils et informations et ils peuvent avancer par eux-mêmes. Avec d'autres on a un contact seulement par email.

➤ **Visibilité, efficacité, réduction des coûts travail.**

Ce domaine d'intervention est encore du ressort d'association privée. Mais Corinne Feussier craint que vu l'intérêt que les pouvoirs publics y portent, il se pourrait bien que des changements interviennent dans le futur. Si des financements publics sont accordés à ce projet, la manière de travailler changera énormément.

Ici on prend peut être un peu moins de personnes, mais on prend un peu plus de temps. Et ça on nous dit que ce sera peut-être plus possible. Ce sera payé par

consultation. Ce sera un autre travail.

Ça viendrait de subventions publiques. Ils développent de plus en plus les subventions par prestation. Ils découpent vraiment les prestations et ils donnent tant par consultation.

Mais nous pour l'instant, on a encore la chance de pouvoir travailler autrement.

➤ **Liberté d'action**

Corinne Feussier associe sa liberté d'action au fait de pouvoir vraiment gérer son temps en fonction des personnes qu'elle reçoit. Il n'y a pas de contrôle sur le nombre de dossiers traités. La seule obligation est de recevoir tout le monde ce qui provoque parfois des tiraillements car il faut du temps pour faire un réel travail de fond avec chacun et être efficace.

La méthode de travail peut différer d'une assistante sociale à l'autre. Pour Corinne Feussier la partie consistant à travailler sur la question – plutôt psychologique – du rapport de chaque personne à l'argent, est un volet important de son action.

Peut-être avec une de mes collègues, on fonctionne un peu la même chose, parce qu'on a fait la même formation à Genève qui portait sur les valeurs et la signification de l'argent. On partage beaucoup et on se rend compte qu'on est sur la même longueur d'onde.

● **Liens avec la hiérarchie**

Comme souvent en milieu associatif, les relations hiérarchiques sont atténuées : les projets sont en général discutés en équipe.

Pour ce qui est de rendre des comptes, il y a des statistiques au niveau du CSP qui sont destinées au rapport d'activité et aux subventionneurs.

- **Liens avec les collègues**

A propos des échanges entre collègues, Corinne Feussier regrette de ne pas pouvoir y consacrer plus de temps. Cela se passe surtout au niveau informel. Par manque de temps, l'équipe se retrouve rarement pour des colloques. Les nouvelles assistantes sociales souhaiteraient plus d'échanges.

- **Liens avec d'autres professionnels**

Une grande importance est mise sur le lien avec d'autres intervenants, que ce soit pour solliciter leurs compétences dans un domaine particulier ou que ce soit pour mieux accompagner une personne.

Au CSP il y a également une permanence pour les professionnels qui ont des questions liées à l'endettement ou au désendettement. Des rencontres en réseau sont parfois organisées avec des professionnels de la santé ou de santé mentale, pour autant que la personne suivie donne son accord.

Corinne Feussier précise bien qu'elle n'est pas psychologue ou psychiatre et qu'il y a des limites à son intervention.

B. Éléments concernant les personnes faisant appel à leurs services

- **Public visé, public atteint**

Les personnes qui font appel aux services de désendettement sont le plus souvent envoyées par d'autres intervenants. Mais il arrive aussi que les personnes trouvent des informations par elles-mêmes, en particulier sur le site web du CSP.

Corinne Feussier précise que les personnes qui viennent les voir appartiennent à

toutes les classes sociales. Un des principes du CSP est de recevoir tout le monde, sans aucune discrimination.

Les gens font rarement appel au service de désendettement à titre préventif. Ils viennent souvent quand la situation déborde, qu'ils perdent pied, qu'il y a des poursuites ou une saisie sur salaire, ou ils ont reçu une convocation de l'Office des Poursuites et ils ont entendu dire qu'on allait tout leur prendre et c'est la panique.

Corinne Feussier reçoit parfois des familles étrangères qui se surrendentent en Suisse pour aider leur famille restée au pays. Ils ne savent plus comment s'en sortir et surtout comment le dire : la famille ne peut pas comprendre cette situation.

Ça c'est difficile, quand les gens ont fait un crédit, 2 crédits pour pouvoir aider la famille et qui se retrouvent eux-mêmes endettés ou surrendettés.

- **Évaluation de la situation à laquelle fait face la personne**

Dès le premier rendez-vous, il faut être très clair sur les réponses qu'il est possible d'apporter. Il n'est pas toujours facile d'expliquer à une personne qu'on ne peut pas l'aider, qu'on ne va pas prendre en charge toutes ses dettes.

Il y a des gens qui viennent avec des demandes un petit peu... je dirais pas surréalistes, auxquelles on ne peut pas accéder. Par ex. des gens en proie à des dettes et qui disent j'aurais besoin de fr. 20'000 ou fr.30'000 et puis je vous rembourse petit à petit. Il y a des fois de fortes attentes auxquelles on ne peut pas répondre. Donc parfois les gens ne viennent plus. On leur dit exactement comment on travaille, quelles sont nos possibilités. Quand ce sont purement des demandes financières, en général les gens ne reviennent pas parce qu'on n'a pas répondu à leur demande.

Corinne Feussier dit qu'il est primordial que la personne s'implique sérieusement

dans la démarche. C'est le seul moyen de faire aboutir les démarches. C'est une remise en cause profonde qui touche à la manière de vivre au quotidien. Et les réponses doivent venir de la personne elle-même. Si la situation s'assainit c'est grâce à leurs efforts et à leur persévérance.

Le rôle de l'assistante sociale est d'aider la personne à prendre du recul par rapport à sa situation et de voir clairement quels changements sont nécessaires pour avancer. Et parfois elle ne peut que constater que rien n'est possible pour le moment, chose difficile à annoncer aux personnes.

Avant de se lancer dans des démarches, Corinne Feussier trouve très important de laisser le temps à la personne de prendre un peu de recul par rapport à sa situation.

Je suis une très mauvaise élève parce que je laisse beaucoup de temps à la personne. Pour moi un 1^{er} rendez-vous ça dure facilement 2 heures. Parce que je trouve que souvent la personne a hésité, c'est parfois des semaines avant de téléphoner. Il y a la honte, il y a la peur, il y a plein de choses comme ça qui les empêche. Alors d'une fois qu'elles sont là, on va pas leur dire « on a 1h ! ». Il faut quand même laisser la personne se poser.

- **Élaboration d'un projet, contrat**

D'une fois que la situation de départ est mise au clair et que la personne est prête à se lancer dans les démarches, l'assistante sociale peut démarrer le travail à proprement dit. C'est d'abord énormément de travail administratif : négociations avec les créanciers, suivi des démarches, vérification des paiements, réévaluation périodique de la situation.

Tout au long des démarches à faire, il faut trouver l'équilibre entre une certaine directivité et tout en s'assurant que la personne est toujours pleinement actrice du projet.

Il faut établir des priorités dans les dettes à payer. Pour l'assistante sociale, éthiquement, ce sont les dettes de loyer et d'assurance maladie qui sont à payer en premier. Mais pour les gens ce n'est pas forcément le cas. Il faut un réel dialogue pour trouver un accord sur les dettes prioritaires et ensuite voir quels sont les domaines où les gens sont prêts à faire des changements. Les besoins sont différents d'une personne à l'autre.

Une fois l'accord établi, il faut qu'il soit respecté, sinon on est dans l'impossibilité de continuer le travail, c'est pourquoi il est important de travailler en profondeur sur cet accord.

C'est pour ça que quand les gens nous renvoient la question : « Mais vous, vous comptez combien pour la nourriture, pour le téléphone... » Je leur dis que c'est leur réalité, combien eux ils comptent. Et c'est clair qu'on ne peut pas faire les choix à la place des gens. Il y a des gens qui compteront fr. 1'500 pour la nourriture et l'autre fr. 800. En fait, ce sont vraiment les priorités des gens. Et là dedans, on n'a pas à intervenir.

- **Accompagnement, écoute**

Corinne Feussier met un point d'honneur d'être à l'écoute des gens pour bien comprendre leur situation et ensuite soutenir le projet de la personne. Elle apprécie d'avoir une grande liberté pour pouvoir travailler au rythme des personnes.

Le rôle de l'assistante sociale ne se limite pas à des démarches administratives pour assainir une situation. Son travail l'amène à toucher à des valeurs profondes que portent les gens et qu'ils ont besoin d'un vrai soutien pour évoluer.

Je crois qu'il y a aussi une histoire d'estime de soi, de valeur, de paraître. Une dame me disait qu'elle voulait toujours faire bonne figure, montrer qu'elle avait les moyens.

Il y a tout ça qui joue. Pour cela quand on parle des valeurs, pour certains ce sera la voiture, ils peuvent renoncer à plein de choses, mais pas à la voiture. C'est qu'est-ce qu'on met derrière les objets. Bien qu'on ne soit pas des psychologues, on tient à faire un travail autour de l'argent, de ce que ça signifie.

Entretien avec Anne-Marie Cothereau

Elle est assistante sociale chez Caritas, qui est une association caritative indépendante, active dans différents domaines de l'action sociale. Elle partage son temps entre 3 des antennes de l'association (Nyon, Vevey et Lausanne). Nous nous sommes concentrées sur sa mission au nouveau centre social que Caritas vient d'ouvrir à Lausanne. Elle est à ce poste depuis 1 an.

A. Éléments concernant la structure

● Objectifs de la structure

L'accueil social est ouvert à toute personne qui a besoin d'aide. A-Marie Cothereau définit deux grandes catégories de situations des personnes qu'elle reçoit :

- des personnes en situation de précarité suite à une perte d'emploi ou une fin de droits. Ce n'est parfois qu'une situation passagère où la personne n'a besoin que d'un coup de pouce. Pour d'autres, la situation est quasiment permanente et le suivi plus long.
- Des personnes étrangères qui font une demande d'asile et qui n'ont que très peu de ressources. Caritas les aide en leur donnant des bons d'achat ou un peu d'argent pour accéder à un foyer d'hébergement.

● Fonctionnement de la structure

➤ démarches administratives

Durant les permanences d'accueil, les assistantes sociales identifient rapidement quel type d'interventions sera nécessaire.

Pour les sans-papiers, il n'y a quasiment pas de possibilité d'agir sur du moyen ou long terme. Ces personnes, vu leur statut de séjour très précaire, sont dans les circuits d'urgence.

Pour les personnes qui vivent dans la précarité et pour qui il semble possible de bâtir un projet à moyen ou long terme, A-Marie Cothureau voit son intervention comme un dernier recours pour tâcher de remettre les gens sur leurs pieds. Souvent ces personnes ont essuyé un refus de la part des services sociaux et n'ont que très peu de perspectives.

➤ **Durée du suivi**

Beaucoup de demandes sont faites pour des questions très précises.

Le suivi dure, je dirais, au maximum 6 mois. Ce qui est déjà pas mal. Mais ça dépend, il y en a avec qui en 2 mois, les choses sont réglées. Il suffit d'un coup de pouce.

Et il y a aussi des demandes qui sont pour des choses, comme les frais dentaires qui ne sont pas pris en charge (par l'assurance). Ça c'est ponctuel, ceux là je les vois 1 mois et demi ou 2 mois. D'une fois que l'affaire est réglée, c'est terminé.

Mais il y a aussi plein de démarches qu'on n'arrive pas à faire pendant l'entretien, sinon l'entretien durerait 2 heures. Donc en 1 heure, on a le temps une fois, de faire la demande de fonds, une fois, on remplit par ex. une déclaration d'impôt.

➤ **Visibilité, efficacité, réduction des coûts**

Sur la question de l'efficacité, A-Marie Cothureau apprécie de pouvoir débloquer des situations rapidement. Parfois il suffit d'un soutien ponctuel pour que la personne se retrouve dans une dynamique positive.

Par exemple, quand des gens qui perdent leur boulot et en retrouvent un assez vite, il y a une période difficile, mais avec un coup de pouce, hop ! on repart ! Moi j'aime

bien travailler comme ça. A ce niveau là, on arrive à avoir une certaine efficacité.

Sans que cela soit un réel contrôle de la part de la direction, les assistantes sociales doivent garder des traces de leur travail. La partie administrative est informatisée et permet d'avoir une vue d'ensemble et permet d'être transparent vis-à-vis des fondations qui soutiennent les projets.

En parlant de statistiques établies sur la base du travail de différents centres sociaux similaires à ceux de Caritas, A-Marie Cothureau a une inquiétude sur la manière dont on peut interpréter les chiffres. Elle donne l'exemple de statistiques publiées récemment, qui pourraient se retourner contre les allocataires du Revenu d'Insertion : on pourrait en tirer la conclusion que financièrement les bénéficiaires du RI sont mieux lotis que des familles qui vivent avec un salaire juste supérieur aux minimums sociaux.

On a peur que le gouvernement décide de baisser les normes du revenu minimum. C'est risqué de faire sortir ce genre d'information. Alors que ce qu'il faudrait faire, c'est de donner de meilleurs salaires.

➤ **Liberté d'action**

A-Marie Cothureau apprécie grandement d'avoir toute latitude pour aider les personnes qu'elle reçoit, que ce soit sur les ressources qu'elle peut solliciter ou que ce soit dans la manière d'accompagner les personnes. Pour la direction, l'important c'est que les personnes soient aidées.

Il y a par ex. un jeune couple que je vois depuis un an. Là je fais tout un travail avec eux que normalement je n'aurais pas dû faire. C'est de passer en revue toutes leurs dettes. Je dis que je n'aurais pas dû le faire parce que ça m'a pris beaucoup de temps. Je me suis lancée là dedans, ça ne fait rien. Mais bon, ils avaient peut être fr. 25'000 de poursuites au départ et là on arrive quasiment à zéro, avec quasiment pas d'aide financière, seulement fr. 2'000. En fait c'était uniquement beaucoup d'actes

de défaut de biens où il fallait se replonger dans le dossier, ils avaient payé plein de choses, mais les dettes n'avaient pas été annulées, c'était resté en suspens, ça faisait 10 ans et personne ne savait plus où s'en était.

Je trouve ça super, c'est qu'on a une grande liberté de travail. Je ne sais pas si ça durera, mais c'est chouette. On peut faire beaucoup.

- **Liens avec la hiérarchie**

Comme ce centre vient d'être créé, les structures hiérarchiques sont encore provisoires. Le directeur de Caritas fait office de responsable pour l'instant, en attendant que le service soit un peu plus opérationnel et de savoir si une autre assistante sociale va pouvoir être engagée.

L'idée serait de venir en complément des services sociaux et des autres services existants. Les objectifs se définissent petit à petit, en particulier lors des colloques hebdomadaires avec le directeur.

- **Liens entre collègues**

Pour se soutenir entre collègues, jeunes et moins jeunes, l'équipe organise des rencontres, le plus régulièrement possible, pour réfléchir aux situations rencontrées.

- **Liens avec d'autres professionnels**

Peu à peu, les assistantes sociales ont une meilleure connaissance du paysage social – que ce soit associatif ou étatique – de la Ville de Lausanne. Il est nécessaire de bien connaître les lieux où les personnes peuvent être référées pour trouver un soutien plus adaptés, si nécessaire.

B. Éléments concernant les personnes faisant appel à leurs services

- **Public visé, public atteint**

En général, les personnes en difficulté viennent au centre d'elles-mêmes, mais elles peuvent être aussi adressées au centre par d'autres associations ou par les services sociaux. A-Marie Cothureau parle de « working poor » : des femmes seules avec enfants ou des familles où le père a perdu son emploi : soit ils travaillaient à deux et la femme perd son emploi parce qu'elle vient d'avoir un bébé, etc, soit le père travaillait et perd son boulot, il se retrouve au chômage, donc payé à 80% ; et si ça dure longtemps, il n'y a plus de chômage et ils se retrouvent à l'aide sociale.

Pour ce qui est des sans-papier, Caritas est connu pour être un des lieux de dépannage, d'aide d'urgence pour la nourriture, les vêtements, des aides pour accéder à des foyers d'hébergement. C'est une des étapes dans les circuits d'aide d'urgence.

- **Évaluation de la situation à laquelle fait face la personne**

Pour A-Marie Cothureau, il n'est pas aisé de gérer les demandes d'urgence. C'est pour elle un questionnement au quotidien.

Ce pouvoir de donner ou de ne pas donner, c'est très difficile. Désagréable. C'est plus crucial dans les demandes d'urgence. On donne fr. 20.- ou on les donne pas, en fonction de quoi ? A ce niveau là c'est moche. Et puis en même temps on sait qu'ils n'ont rien. Et il n'y a pas beaucoup de mendicité ici. Moi, je me demande toujours comment ils vivent.

- **Élaboration d'un projet, contrat**

Par rapport à la situation des sans-papier, il est quasiment impossible d'établir un projet. Leur statut est incertain et ne dépend pas de Caritas. Ce sont les autorités cantonales qui gèrent ces situations.

A-Marie Cothureau a l'impression d'être un distributeur d'argent et de bons. La

situation des personnes n'évolue pas, elles reviennent périodiquement avec les mêmes demandes. Elle a vraiment un sentiment d'impuissance face à ces situations.

Je dois faire le bilan cet après-midi par rapport à une dame, qui est sans papiers. et avec qui on est assez démuné. Là on va être obligé de dire que c'est fini, qu'on ne peut plus l'aider. C'est horrible, on sait qu'elle n'a rien. Mais on va être obligé, parce qu'on lui a donné 10 fois plus que ce que l'on aurait dû lui donner. On a été trop généreux, ça c'est sûr. Donc il y a un moment où il faut dire stop !

J'ai une jeune fille qui me dit « Je suis arrivée ici à 3 ans. » Elle en a maintenant 20, elle a fait toutes ses classes ici (en Suisse). Et elle n'a pas le droit de travailler. Elle me dit « Qu'est-ce que je fais avec mes 4 enfants ? » Pour elle, j'ai obtenu qu'elle suive des cours et fasse une formation de secrétaire par correspondance. Voilà on est toujours en train de quémander par ci par là.

Par contre elle se sent bien plus à même d'aider les personnes qui n'ont pas ces problèmes de séjour. Elle se sent très utile dans son travail pour aider les gens à avoir accès à leurs droits, pour les soutenir dans leurs démarches, pour identifier les lieux ressources où ils peuvent être aidés.

Elle voit que son soutien est efficace de par sa connaissance du fonctionnement des systèmes. Elle a l'assurance - que bien souvent les personnes n'ont pas - pour aller au bout des démarches et exiger que les droits soient respectés.

J'ai actuellement plusieurs personnes qui me demandent un accompagnement administratif.

J'ai actuellement une dame qui est professeur à l'école publique et qui a fait une dépression. Elle n'a plus ouvert son courrier pendant des mois. Elle payait juste le loyer. Et là c'est pareil, elle est venue, sans demander d'aide financière, mais en disant qu'elle avait besoin d'être soutenue. Je me suis tâtée en me demandant si je le faisais ou pas, parce que franchement ça prend beaucoup de temps. Prendre le paquet de papier, etc. Et puis j'ai démarré avec elle. Elle a pas vraiment de

problème financier, elle a fini par en avoir, mais elle a un bon salaire, on n'est pas dans la pauvreté.

On part du principe que quand il y a des lettres à faire, on les fait avec les gens pendant l'entretien., Pour qu'ils soient informés, on leur en donne un double. Quand on fait une demande de fonds, on raconte leur vie à une fondation, on le fait avec eux. D'ailleurs, je trouve ça très bien, les gens savent bien tourner les choses. Ils connaissent tellement bien leur situation qu'ils savent les mots qui vont être plus percutants. Et ils savent chronologiquement leur histoire, etc. Et donc on fait toujours les demandes de fonds avec les gens.

Pour faire un bon travail, il faut que la personne coopère pleinement : même s'ils ne font pas les démarches eux-mêmes, ils sont actifs dans le processus.

- **Accompagnement, écoute**

L'accompagnement doit se faire dans le respect de la personne qui vient faire sa demande. C'est le meilleur moyen pour bâtir une relation de confiance et d'avoir un maximum de chances d'arriver à un résultat.

Il s'agit de soutenir les gens sur la durée pour qu'ils ne s'enfoncent pas, sachant qu'il n'y a pas beaucoup de parachute, et que la situation peut se dégrader très vite.

A propos de la position de l'assistante sociale, A-Marie Cothureau dit :

Je n'ai pas l'impression que les gens nous voient avec les mêmes pouvoirs que les services sociaux de la Ville où là, il y a tout pouvoir. L'administration a le pouvoir. Nous, on fait plutôt des demandes, on accompagne les gens pour essayer d'avoir des aides, on les dépatouille. On les aide à faire ça.

Entretien avec Robert Knuesel

Robert Knuesel est responsable du Centre d'Appui Social et d'Insertion (CASI) de Caritas à Vevey. Il s'est surtout exprimé sur les ateliers d'insertion qu'il dirige. Il y travaille depuis 7 ans et en est responsable depuis 3 ans et demi.

A. Éléments concernant la structure

● Objectifs de la structure

Un des éléments fondateurs de Caritas c'est d'être proche des plus démunis.

Le terme de « pauvreté » a été redéfini ces dernières années, après une recherche qui a été faite et publiée par Caritas Suisse.

A propos des ateliers d'insertion, leur objectif est d'abord d'aider les personnes à faire une insertion sociale, puis ensuite une éventuelle insertion professionnelle.

● Fonctionnement de la structure :

➤ démarches administratives

Les ateliers sont ouverts tous les jours, sauf le jeudi qui est une journée réservée au travail administratif. Les ateliers fonctionnent grâce à des bénévoles ou des personnes qui se saisissent de ce moyen pour mettre leurs compétences professionnelles au service de personnes qui sont dans le besoin.

Les gens viennent vers 9h, 9h ½ prennent leur déjeuner. De 9h ½ à 11h ½ ils ont une activité occupationnelle, avec une haute exigence de la qualité du travail. Puis tout le monde prend ensemble le repas de midi.

Robert Knuesel a tout un questionnaire de fond concernant les structures, leur fonctionnement et les moyens à mettre en oeuvre pour que la structure continue à fonctionner. Très vite après la création d'un tel projet, la préoccupation majeure

devient celle d'en sécuriser le fonctionnement par la recherche de fonds, le travail administratif, etc.

Comment faire perdurer cette institution qui s'est créée et qui nécessite pour son propre fonctionnement qu'on la nourrisse. Il faut un budget. Et quand on y arrive, c'est une chose. Par ex. disons que ça commence à bien fonctionner, on aura moins besoin de ce personnel. Donc on va être à l'affût d'une nouvelle activité, on va faire grossir l'institution. Et petit à petit, en laissant grossir l'institution pour avoir un certain équilibre, on perd la priorité du pourquoi l'institution existait pour les petites gens et on s'inquiète surtout de faire tourner l'institution.

➤ **durée du suivi**

La durée de participation aux ateliers est très variable suivant la situation des personnes. Certains sont là depuis 6 ou 7 ans. D'autres ne font que quelques semaines et ils ont déjà de quoi rebondir et aller voir plus loin.

Il n'y a pas de contrat qui lie les personnes, elles peuvent arrêter leur participation comme elles veulent.

➤ **visibilité, efficacité, réduction des coûts**

Au fil de ses années d'expérience, Robert Knuesel s'est rendu compte qu'une insertion professionnelle est possible pour les participants aux ateliers, alors que la mission de ces ateliers est surtout de réinsérer les personnes au niveau social. Mais il ne veut surtout pas en faire un acquis, car le parcours de chacun est très fragile.

Au niveau humain, médical, politique, aller dire que maintenant on fait des projets sur 6-10 ans, pour une insertion professionnelle pour les gens qui sont à l'AI, ça n'a pas de sens, parce qu'on peut pas du tout le garantir. J'en ai d'autres qui ne pourront jamais. Je fais de l'insertion sociale, mais j'ai certainement plus du 10 % qui trouve du travail chaque année et je ne fais pas d'insertion professionnelle !

Cette réussite est due principalement à une prise de conscience que font les

participants à propos de leur valeur : ils commencent à faire des démarches et tout à coup, il y a quelque chose qui se passe.

Pour Robert Knuesel, il est clair qu'il y a un lien très étroit entre l'insertion sociale et professionnelle. Il explique comment la situation a évolué :

Il y a eu un temps de crise majeure où les usines se sont fermées les unes après les autres et donc avec un taux de chômage élevé. Puis les gens se sont retrouvés en fin de droit et peu à peu, se sont enfermés chez eux et ils finissent à l'hôpital psychiatrique. Ça coûte cher ! Et chacun essaie de faire un effort pour que ça coûte le moins cher possible.

Robert Knuesel pose très clairement la question de la visibilité : pourquoi exige-t-on des chiffres ?

On s'occupe des gens, mais on a besoin de chiffres pour justifier le fonctionnement de l'institution. Et finalement ces chiffres qui prouvent la rentabilité, ce n'est pas vraiment le souci que ces gens là aillent mieux, mais c'est le souci du rendement de l'institution.

Pour les gens... tant mieux s'ils vont bien, mais nous on a aussi à justifier de notre fonctionnement, de notre travail. L'institution a besoin de tous ces chiffres pour que l'institution puisse vivre. D'ailleurs ce qui coûte le plus cher ce n'est pas le besoin du client, mais c'est de faire tourner l'institution.

C'est pour moi une grosse problématique, cette problématique de la structure qui a besoin de survivre. On vient pour aider, mais finalement il ne faut pas que notre aide soit trop bonne parce que si la clientèle n'a plus besoin de nous, alors qu'est-ce qu'on devient ? Je pousse un peu l'idée à l'extrême.

Pourtant Robert Knuesel ne met pas du tout en cause l'existence de structures comme celles de Caritas. L'évolution du marché du travail nécessite de trouver des alternatives à l'emploi traditionnel, car le marché de l'emploi est de plus en plus sélectif.

On met des normes de plus en plus fortes pour l'accès au travail. Je reproche même aux syndicats de ne réfléchir le travail que pour les gens en bonne santé. Finalement

ça crée un tronc de plus en plus petit. Il y a de plus en plus de gens qui n'arrivent pas à rentrer dans le monde du travail, parce qu'ils ne sont pas assez structurés et ceux à partir de 40 ans qui commencent à se fragiliser. Il ne reste plus qu'une petite proportion qui a accès au travail. Puis on continue à parler de salaires de plus en plus élevés, on fait monter les enchères. Et les gens qui ne peuvent plus produire le travail pour de tels salaires, on leur refuse même de travailler à meilleur marché, de peur de déstabiliser les salaires acquis. Je comprends les syndicats qui défendent ça, mais alors on défend les riches, les forts. On ne défend pas les plus faibles.

Robert Knuesel parle des évaluations internes qu'il fait, mais il précise bien que ces évaluations servent à sentir si ce qui est proposé satisfait les participants. Il n'est aucunement question du pourcentage de réussite.

- **Liens avec d'autres professionnels**

Robert Knuesel est principalement en dialogue avec les établissements psychiatriques de la région où il y a un service ambulatoire et d'où viennent la plupart des personnes qui ont besoin de ce genre d'activités. Les professionnels de la santé mentale y voient un bon moyen d'offrir de l'écho à la structuration intérieure de ces gens là.

Il y a également toutes les structures du milieu d'insertion sociale et professionnelle avec qui Robert Knuesel collabore étroitement.

B. Éléments concernant les personnes faisant appel à leurs services

- **Public visé, public atteint**

Robert Knuesel a noté une évolution au niveau des personnes qui participent aux ateliers.

Aujourd'hui la majorité des participants est suisse, mais une grande partie de ces

suisses sont des suisses naturalisés. Leur parcours est assez caractéristiques : ils sont venus de l'étranger, ils se sont intégrés, ils ont vécu un certain nombre de choses difficiles. Et finalement ils ont assez peu d'amis, et ils se retrouvent dans une situation où ils ont besoin de rencontrer du monde. Ils ont un sentiment d'inutilité, ils n'ont plus de raison de sortir de chez eux. Venir à l'atelier est un repère, une ouverture dans leur semaine.

L'objectif est différent selon la situation des personnes.

Il y a ceux qu'on aide à ne pas retourner à l'hôpital psychiatrique, il y a ceux qu'on encourage à retrouver le monde du travail et puis il y a ceux qui oscillent entre les deux : d'un coup il leur faut retourner à l'hôpital pour une ou deux semaines et puis ils vont tellement bien au bout d'un moment qu'on recommence à viser quelque chose au niveau professionnel, à les encourager. Et puis tout d'un coup ça va de nouveau moins bien.

Auparavant, les participants étaient des personnes de milieu très défavorisés, car on octroyait une indemnité de Fr. 15.-. Pour les personnes qui prenaient part à ces ateliers, ce pécule avait une grande importance, c'était une population de « bas seuil ». Mais cette indemnité a été supprimée.

Cette population de bas seuil en a vraiment besoin. Je n'arrive pas à faire valoir ça. Je sens que je ne suis pas assez crédible auprès de la direction.

En fait on atteint (les personnes de bas seuil) quand on donne des légumes, de la nourriture, ou une aide par le service social, mais pas au niveau des ateliers. Les gens de bas seuil sont dans des besoins immédiats. On les accueille sans règle, pas besoin de prendre rendez-vous. J'en ai parlé à mon directeur. Je lui ai dit que comme on met une priorité pour les gens qui sont à l'AI et les gens qui sont en mesures RI, il n'y a pratiquement plus de place pour les gens bas seuil. Alors le directeur veut maintenant que j'accueille les gens l'après-midi. Je ne suis pas sûr de tout ça. Je ne pense pas qu'on gère tout ça très bien. Je ne me vois pas avec 150 personnes à gérer, tout seul, répondre aux demandes, faire les visites. Ce n'est plus possible, ce n'est plus gérable. Je laisse mon directeur réfléchir encore à ça.

- **Évaluation de la situation à laquelle fait face la personne**

Robert Knuesel précise qu'il n'y a pas forcément d'entretien avec une assistante sociale de Caritas avant que la personne intègre un des ateliers. Il reçoit lui-même les personnes pour un premier entretien et s'il y a une problématique sociale, il voit avec l'assistante sociale si elle peut prendre en charge certaines démarches. Il arrive parfois que l'assistante sociale propose les ateliers à des personnes qu'elle reçoit à la permanence sociale.

- **Élaboration d'un projet, contrat**

Robert Knuesel a des principes de base dans la manière de conduire ces temps d'atelier. L'un d'eux est d'avoir une exigence réelle au niveau de la qualité du travail effectué dans les ateliers. Il en va du sérieux de la démarche.

Un autre de ses principes est que les participants aux ateliers prennent également part au repas en commun qui suit. C'est un moyen de remettre les personnes dans une situation de lien social. Pour Robert Knuesel, le lien social à recréer est une étape autant importante que la démarche vers le milieu professionnel. Il est donc très insistant pour que les personnes prennent part à ce moment de convivialité et ce n'est pas accepté facilement par tous les participants. L'insertion dans le groupe est symbolique et permettra peu à peu aux personnes de s'intégrer dans d'autres groupes à l'extérieur.

Quand ils commencent à s'insérer dans d'autres choses, ou qu'ils ont créé, à travers les gens qu'ils ont connus ici, un groupe quelconque d'activité qui devient extérieur à ce qu'on offre ici, en dehors de notre propre dynamique, eh bien je crois qu'il y a un travail d'insertion qui se réalise. Et là je crois que notre travail est accompli, on arrive au bout d'un processus. Après il peut y en avoir plein d'autres bien sûr.

L'esprit de groupe est une valeur sur laquelle s'appuie Robert Knuesel pour faire

évoluer les participants. Cela demande beaucoup de proximité pour s'assurer qu'il y ait un réel équilibre.

Les gens qui sont là depuis longtemps donnent l'âme du groupe, ils donnent l'esprit du groupe. C'est ce qui permet que quand on y rentre, on a l'impression d'être dans quelque chose de familial, de paisible. Il y a une certaine structure. C'est nécessaire pour que les gens nouveaux rentrent dans quelque chose. Et de l'autre côté, j'ai besoin de gens qui viennent de l'extérieur et qui donnent un souffle nouveau. Je dirais donc moitié-moitié, c'est ce qu'on a à peu près. Moitié de gens stables de quelques mois voire quelques années. Et l'autre moitié de gens qui passent pour quelques semaines ou quelques mois.

Les participants peuvent prendre part à un autre groupe qui s'appelle « Recherche de sens ». C'est un groupe qui peut réunir 8 à 10 personnes où on part de rien et on échange librement : parfois les échanges sont très superficiels, parfois très profonds.

A travers ce groupe « Recherche de sens », souvent c'est de là que sont sortis les participants qui deviennent de plus en plus responsables, qui développent une relation en même temps de gratuité et en même temps de responsabilité et qui deviennent de bons maillons pour avoir une réflexion profonde entre les encadrants et les participants

Un autre des principes de Robert Knuesel c'est de ne pas enfermer les participants dans leur histoire. La seule manière de leur permettre d'avancer c'est de ne pas mettre la pression et de les laisser développer leur propre projet. Il tient à ce que ces temps d'atelier soient des temps de normalité : les étiquettes sont laissées à l'extérieur.

Le travail est une valeur importante en Suisse. Ce n'est pas sans raison que ce projet est né :

En Suisse c'est difficile de faire une insertion si on n'arrive pas à travailler. Parce que l'une des grandes valeurs en Suisse, c'est le travail. Quand tu ne travailles pas, tu es quelqu'un comme une demi-portion, quelqu'un qui est douteux, on ne réfléchit plus avec elle puisqu'elle ne travaille pas et elle n'arrive plus à subvenir à ses besoins. Quelque part on ne l'écoute pas.

Ce n'est pas pour rien qu'on offre des prestations qui s'apparentent à du travail parce que ça aide à faire son travail d'insertion. Les participants disent à leur famille : « Je vais travailler. » ou « En allant au travail j'ai rencontré telle ou telle personne. » Ça compte ! Ils croisent des gens qui vont au travail. Dans les heures où les gens vont au travail, ils sont aussi là debout. Ça relève de la normalité à plein de niveaux.

C'est par ce cheminement que les participants aux ateliers prennent des forces et osent ensuite rejoindre le monde du travail.

- **Accompagnement, écoute**

Quand Robert Knuesel parle d'un espace de normalité qu'il offre aux participants, cela va même jusqu'à ignorer le passé ou les détails du parcours de la personne. Cela ne l'empêche pas d'être à l'écoute si l'une ou l'autre des personnes souhaitent en parler.

Quelqu'un qui est dans le social doit offrir une disponibilité de coeur vis-à-vis des gens qui sont là. Bon, j'ai eu des collègues qui s'épuisent et qui craquent, c'est inutile. Ça n'a pas de sens d'aller au-delà de ses forces. Mais mettre des limites à ses heures de manière absolue, c'est un manque de sensibilité sociale et professionnelle. Pour moi, c'est qu'il y a quelque chose au niveau professionnel qui ne joue pas.

4. Analyse croisée des 5 entretiens

Ces 5 personnes que j'ai interviewées travaillent dans des cadres différents, service public ou associations privées, avec des missions très variées.

Il y a cependant des points que j'ai retrouvés dans chaque entretien et qui, je pense, donnent des indications sur la nature du travail social aujourd'hui et son évolution.

Il y a d'abord des considérations générales, qui ne sont pas en lien direct avec le thème de ma question, mais qui me semblent importantes pour situer le contexte dans lequel travaillent aujourd'hui les assistants sociaux.

- Plusieurs ont relevé l'importance d'une **approche globale de la situation des personnes** qu'elles reçoivent. Par exemple, Odile Fioux dit : « *On est des généralistes... On a une vision assez large des problématiques.* » ou Marie-Hélène Dupouy : « *Notre rôle est beaucoup plus de prendre la totalité de la personne, de l'accompagner dans sa totalité. On ne traite pas les difficultés psychiques par exemple, mais on en tient compte, comme on tient compte des difficultés pour se loger, pour comprendre le français, de santé ...* »
- En les questionnant au sujet de leur « public », j'ai été surprise d'entendre chacun parler de la recrudescence de personnes ayant des **problèmes psychologiques et/ou psychiatriques**. Cela les questionne vu que les assistants sociaux n'ont pas de formation spécifique pour gérer ce genre de problème. Ils sont donc amenés à collaborer très étroitement avec des professionnels spécialisés dans ce domaine.
- Toujours en ce qui concerne le « public », la **population étrangère** constitue une bonne partie de la population en situation précaire. Certaines évoquent les demandeurs d'asile, les sans-papier qui évoluent dans les circuits d'aide d'urgence. Robert Knuesel lui parle de Suisses naturalisés ou d'étrangers de 2ème génération qui se retrouvent dans des situations précaires :
« Je dirais que la majorité est suisse, mais une grande partie de ces Suisses sont des Suisses naturalisés. Sinon j'aurais très peu de Suisses. (...) Et qui ont finalement une certaine fragilité familiale.

Au travers de ces entretiens, chacun a évoqué à sa manière les questions d'efficacité et de temporalité. Dans leur pratique quotidienne, ces assistants sociaux se trouvent

confrontés à l'efficacité sous ses différentes formes et à la question de la gestion de leur temps.

Je vais reprendre ci-après quelques uns des éléments que j'ai rassemblés durant ces entretiens pour illustrer ces deux concepts.

- **Efficacité**

Le travailleur social est constamment confronté à différentes formes d'efficacité. Les résultats de son action sont attendus - avec des critères plus ou moins pointus -

- A) par ce que j'appellerai «la hiérarchie », qui peut être selon les situations un directeur, un représentant d'une association, des principes de base d'une structure, une loi, etc.
- B) par la personne qui adresse une demande d'aide ou qui sollicite un service (il faut que je précise ici que je n'ai pas interviewé de personnes sollicitant des services et que je reprendrai ce que les assistants sociaux ont exprimé à ce sujet)
- C) par le travailleur social lui-même, qui juge en fonction de sa formation et de la perception de sa mission selon expérience professionnelle.

Même si parfois ces 3 « pôles » se rejoignent, souvent il existe une réelle tension entre eux trois et le travailleur social essaie en permanence de satisfaire ces 3 pôles.

A. Efficacité attendue par la hiérarchie

Suivant le contexte dans lequel l'action sociale se déroule, les attentes de la hiérarchie sont plus ou moins pressantes.

Dans le cadre du service public, les centres sociaux sont financés par l'argent de l'état. Les responsables sont donc tenus à beaucoup de transparence sur l'utilisation

de ces fonds. Notre société demande des réponses claires, des résultats visibles, à moindre coût. Quand des moyens sont investis, il faut pouvoir justifier cet investissement par des résultats quantifiables.

Odile Fioux, à Genève, parle des changements qui sont intervenus depuis l'introduction du CASI, contrat qui doit être établi avec chaque personne qui fait une demande d'aide. Ce processus permet une visibilité accrue et détaillée de l'octroi de prestations sociales. La direction des services sociaux peut ainsi communiquer aux médias et au public une vision en détail de l'utilisation de l'argent public.

Dans la situation où on traite des questions d'urgence, il est possible, dans une certaine mesure, de donner des réponses claires, quantifiables. Mais lorsqu'il s'agit d'accompagner une personne à moyen ou long terme, le travailleur social rencontre souvent des situations très complexes. *« Nous sommes des généralistes »*. Il prend en compte de nombreux paramètres, il doit faire avec une dimension humaine qui n'est pas facilement prévisible. *Donc pour pouvoir justifier, on va devoir dire on a tant de personnes qui sont en recherche d'emploi, tant de personnes qui ne font pas de recherche d'emploi parce qu'il faut d'abord qu'ils reprennent confiance en eux. On nous a donc mis des petites cases informatiques et à l'ouverture du dossier on doit situer la personne dans la case correspondante. Ce qui fait qu'à tout moment l'institution peut, si le Département le demande, dire qu'on a tant de personnes ... Ça justifie le travail qu'on fait.* (Odile Fioux)

Odile Fioux évoque également la nécessité de transparence en cas de recours contre les décisions prises. *Les gens ont le droit de faire recours si on leur donne une réponse négative et qu'ils ne sont pas d'accord. Il faut donc qu'on ait des dossiers béton. Il faut qu'on ait des documents qui sont signés le plus possible, que les personnes donnent leur accord pour ceci ou pour cela.*

Les assistants sociaux que j'ai interviewés et qui travaillent **dans le cadre associatif** ressentent moins cette pression, mais craignent que leur travail n'évolue dans ce sens, car ils connaissent des associations où les comptes à rendre prennent le pas sur

la liberté d'action.

C'est vrai qu'on est encore privilégié par rapport à tous les organismes qui doivent rendre des comptes. On ne sait pas pour combien de temps encore. C'est quand même la tendance, de payer par consultation. (Corinne Feussier)

B. Efficacité attendue par les personnes qui adressent une demande d'aide

Il n'y a que Robert Knuesel qui m'a parlé d'évaluation faite avec les personnes qui participent aux ateliers.

Ces évaluations sont faites pour nous permettre de voir si ce qu'on offre correspond à la demande des gens qui viennent, s'ils sont satisfaits. Donc, c'est de savoir si eux sont satisfaits, pas si la société est satisfaite de ce qu'ils ont fait. C'est quand même deux choses différentes.

La question de l'efficacité attendue par les personnes en situation de demande d'aide dépend beaucoup de la représentation qu'elles ont des assistants sociaux, de leur rôle, de leur pouvoir. Plusieurs des personnes interviewées ont mentionné qu'elles devaient parfois dire très clairement de quelle manière elles pouvaient les aider, en fixant des limites et des objectifs réalistes.

Quelqu'un qui vient pour la 1^{ère} fois, en étant assez agressif – bon on aime pas trop - , mais souvent ce sont des gens qui ne savent pas s'y prendre, qui ont tellement peur et qui disent « J'exige ! Je ne bougerai pas d'ici tant que vous ne m'aurez pas trouvé un logement ! » Et là si tout de suite on leur dit « Écoutez, vous êtes dans une situation difficile, mais il y a des règles, on ne peut pas travailler ensemble si vous agissez comme ça » L'institution a des règles. Ce n'est pas notre rôle de lui trouver un logement. Donc si on dit tout de suite quelles sont les règles et qu'on reconnaît que la personne est dans une situation difficile, en général ça va mieux ensuite. Et donc après on arrive à établir une relation de confiance.(Odile Fioux)

Il y a des gens qui viennent avec des demandes un petit peu... je dirais pas surréalistes, auxquelles on ne peut pas accéder. Par ex. des gens en proie à des dettes et qui disent j'aurais besoin de fr. 20'000 ou fr.30'000 et puis je vous rembourse petit à petit. Il y a des fois de fortes attentes auxquelles on ne peut pas répondre. (Corinne Feussier)

Il y a des personnes qui sont positionnées tout autrement face au travailleur social. Il le considère comme un exécutant. « J'ai des besoins, vous exécutez la réponse à mes besoins ! » Ou certains croient que le travailleur social a des attentes précises sur eux et qui essaient de s'y conformer pour avoir en quelque sorte la paix. Là il n'y a pas de travail possible.(M-Hélène Dupouy)

C'est souvent avec du recul que les assistants sociaux peuvent se rendre compte qu'est-ce que leur intervention a apporté à la personne. Plusieurs ont mentionné des retours qu'ils ont eu de personnes qu'elles avaient suivies.

Comme j'ai de l'ancienneté, je revois quelque fois des personnes que j'ai suivies il y a longtemps, qui étaient jeunes ou moins jeunes. Et souvent elles me disent « Heureusement que vous avez été là et que vous avez tenu, que vous avez duré dans l'accompagnement, que vous ne m'avez pas laissé tomber . » (M-Hélène Dupouy)

D'ailleurs des fois c'est marrant ce sont des gens pour qui on n'a pas l'impression d'avoir fait beaucoup, mais qui sont très reconnaissants, il leur a suffi d'un petit coup de pouce. Puis des fois il y en a qu'on voit tout le temps et qui sont tellement dans leur mal-être, qu'ils ne voient même pas qu'ils sont soutenus (A-Maire Cothereau).

On voit également que c'est grâce à la qualité de la relation qui se bâtit, que le travail peut donner des résultats plus ou moins bons. La confiance est un élément essentiel de cette relation. Cette confiance doit se gagner, car souvent les personnes qui vont à

la rencontre d'un assistant social le voient comme une personne de pouvoir. Il faut donc une volonté de part et d'autre pour établir une relation qui permette un travail en profondeur.

« Faire avec » et ne pas « faire pour » semble être un des principes de base de l'assistant social. Mais là aussi, il se retrouve dans un tiraillement dans le sens où la personne qui s'adresse à lui pense qu'il a beaucoup de pouvoir.

C. Efficacité attendue par le travailleur social lui-même

De par sa formation et son expérience, le travailleur social se donne des objectifs à atteindre, que ce soit en général ou pour des situations précises.

Moi je trouve qu'on est assez efficace parce qu'on a une certaine marge de liberté qui permet par exemple de faire des demandes que dans un service social, on ne se permettrait pas. (A-Marie Cothereau)

Je ne pense pas que je suis efficace s'il s'agit d'une efficacité mesurable, en terme de sortie de dispositif, etc. Mais je pense que pour beaucoup de personnes, le travailleur social est le seul lieu humain, de relation humaine, c'est-à-dire qui prend le temps de les accueillir comme ils sont, qui prend le temps de l'échange, une certaine forme de fidélité. C'est à dire de ne pas fermer la porte dès qu'il y a une rupture de contrat ou autres. Et je pense que ça a beaucoup de sens. (M-Hélène Dupouy)

Un des moyens qui peut soutenir l'assistant social dans sa mission, c'est l'appui des collègues et le recours à d'autres professionnels. Au niveau interne, entre collègues, il semble que ce soit surtout des échanges et conseils informels qui se pratiquent le plus. Certains souhaiteraient que ce genre de soutien soit plus régulier et organisé. D'autres pensent que le fait que cette pratique reste informelle garantit une plus grande liberté.

Pour ce qui est de la collaboration avec d'autres professionnels, dans tous les cas,

cette pratique existe et est un point important de l'intervention de l'assistant social. La complexité des situations rencontrées exigent que tous les acteurs y apportent leur éclairage, afin de cibler au mieux les objectifs à atteindre.

M-Hélène Dupouy parle plus spécifiquement de l'appui d'autres professionnels lorsqu'elle est confrontée à des problèmes de santé mentale.

Ce que j'observe moi, c'est qu'il y a de plus en plus de personnes qui présentent des troubles psychiques importants. Soit ils sont dans un suivi psychiatrique hospitalier ou avec un médecin de ville, soit alors ils sont complètement en dehors des circuits de suivi. Là on se trouve vraiment devant un grand problème. Parce qu'on se trouve devant des personnes en désordre dans leur tête, en désordre psychique, des personnes en proie à de grands tourments ou à une impossibilité de s'inscrire dans quelque chose d'un peu construit. Et on se trouve là devant nos limites de professionnels, parce que nous on ne sait pas faire ça, on ne sait pas accompagner quelqu'un qui est dans un problème de santé mentale. Or il y en a de plus en plus.

Il peut y avoir des tensions, car les moyens dont dispose l'assistant social ne sont pas suffisants ou adéquats pour atteindre l'efficacité visée. Dans ces cas là l'intervenant se trouve démuni et doit faire face à un sentiment d'impuissance.

Il y a des fois de fortes attentes auxquelles on ne peut pas répondre. Donc parfois les gens ne viennent plus. On leur dit exactement comment on travaille, quelles sont nos possibilités. Quand ce sont purement des demandes financières, en général les gens ne reviennent pas parce qu'on n'a pas répondu à leur demande.(Corinne Feussier)

Et si la personne ne respecte pas « le contrat » de collaboration, nous ne pouvons pas continuer à collaborer. On pourrait leur dire qu'on ne peut pas continuer, c'est déjà arrivé. On ne peut pas travailler si c'est systématiquement que les gens se retrouvent en négatif. On renvoie la responsabilité aux gens en disant « vous n'arrivez pas à vivre avec ce que vous avez et de fait, vous allez avoir des dettes et des poursuites » On ne peut pas l'éviter. (Corinne Feussier)

A-Marie Cothureau ressent ce sentiment d'impuissance, surtout face aux demandes des personnes en situation de séjour précaire. Elle a parfois l'impression *de vider l'océan à la petite cuillère*.

C'est extrêmement difficile parce que c'est vraiment de l'aide d'urgence. On a vraiment l'impression d'être des distributeurs d'argent et de bons parce qu'il n'y a pas tellement de projets avec les gens sans papier. (A-Marie Cothureau)

On est les seuls qui dépannons avec de la nourriture, des bons, etc, dans la région. Ici (à Lausanne), il y en a quand même un peu plus. Donc l'efficacité là, au niveau des gens sans papier, c'est un peu ... on rame ! Parce qu'il n'y a pas tellement de projet. (A-Marie Cothureau)

- **Temporalité**

Je ne reprendrai que 2 aspects de la temporalité dans la pratique des assistants sociaux :

- A) la temporalité dans la relation avec la hiérarchie ou la structure
- B) la temporalité dans la relation avec la personne qui fait une demande d'aide.

Ces deux aspects sont en perpétuelle tension. L'assistant social doit gérer cela au mieux, tout en gardant en tête l'efficacité.

A. La temporalité dans la relation avec la hiérarchie ou la structure

C'est à nouveau dans les structures publiques que l'assistant social est le plus confronté au problème du temps disponible pour répondre aux demandes. Le temps lui est compté en nombre de dossiers à suivre. On parle plutôt de résultats quantitatifs que qualitatifs.

Le temps d'un assistant social a un coût supérieur à celui d'un travailleur administratif. Odile Fioux craint qu'à l'avenir cela n'influence encore plus profondément leur manière de travailler. Elle voit déjà dans d'autres régions comme une catégorisation des pauvres : ceux pour qui ça vaut la peine de faire appel à un assistant social et ceux pour qui le dossier ne sera suivi qu'administrativement par l'envoi d'un chèque.

Mais dans le contexte associatif on retrouve aussi cette course au temps :

Je suis une très mauvaise élève parce que je laisse beaucoup de temps à la personne. Pour moi un 1^{er} rendez-vous ça dure facilement 2 heures. Parce que je trouve que souvent la personne a hésité, c'est parfois des semaines avant de téléphoner. Il y a la honte, il y a la peur, il y a plein de choses comme ça qui les empêche. Alors une fois qu'elles sont là, on va pas leur dire « on a 1h ! ». Il faut quand même laisser la personne se poser. (Corinne Feussier)

B. La temporalité dans la relation avec la personne qui fait une demande d'aide.

Cet aspect est bien sûr très lié au précédent. Le temps accordé à recevoir les personnes qui viennent avec leurs demandes dépend énormément du temps disponible que peut dégager l'assistant social. Il doit gérer la tension entre quantité et qualité.

L'assistant social doit jongler avec plusieurs paramètres. Odile Fioux explique l'incidence que peut avoir sa manière de traiter un dossier au niveau du temps :

Donc l'objectif premier, quand quelqu'un n'a pas un sou, c'est d'ouvrir un dossier et accorder une aide financière. En général on arrive en 15 jours ou 3 semaines. Ça peut aller assez vite. Si on a une personne qui est un peu perdue, - si on veut travailler correctement - on aide la personne à chercher ses documents. Mais si on est un peu débordé, on peut la laisser se débrouiller, et on se dit que la personne reviendra quand elle aura tout. Ce qui veut dire qu'il peut y avoir une différence

entre 15 jours ou 2 ou 3 mois.

La relation avec la personne se bâtit dans le temps. Il faut avoir une certaine disponibilité d'écoute dès le départ. Et c'est dans la durée que la confiance peut s'installer.

Mais je crois qu'il y a des personnes, du fait de l'isolement principalement, ont perdu cette pratique d'une relation, d'une vie avec d'autres. Et elles ont perdu aussi cette confiance qu'il est possible de vivre autrement. Mais il faut du temps.

La personne et nous, nous ne pouvons nous engager que dans la limite du réel. Et le réel, on peut pas le mettre en case, et dire dans 6 mois vous irez là. C'est impossible, c'est du cheminement humain. (M-Hélène Dupouy)

Concernant la durée du suivi, il y a de grandes variations en fonction du projet et de la structure.

Il y a les situations que rencontre Robert Knuesel qui a pour objectif de faire de l'insertion sociale. Il explique que ce projet était vu comme une « voie de garage », un lieu qui tiendrait les gens occupés. Mais avec le temps, il se rend compte que certains participants avancent à grands pas et peuvent prétendre à une insertion professionnelle. Toutefois, il dit clairement qu'il ne peut pas garantir cette insertion par le travail sur 6 à 10 ans, car tout dépend des participants et de leur situation.

A-Marie Cothureau, de son côté, explique qu'un suivi d'une année est un très long engagement et qu'il lui est rarement arrivé de le faire. La plupart des gens qu'elle reçoit sont suivis en moyenne pour 4-5 mois.

Odile Fioux et M-Hélène Dupouy pouvait difficilement répondre à cette question de durée du suivi, car il arrive fréquemment que les personnes qui font des demandes d'aide déménagent et sont donc pris en charge par un autre centre social en fonction du quartier où elles habitent.

5. Brève analyse lexicale

J'ai passé en revue les 5 entretiens et ai relevé les expressions ayant trait à l'efficacité et à la temporalité. Je les ai comptées en notant si elles étaient utilisées dans un sens positif ou négatif.

- Pour ce qui concerne l'efficacité : j'ai compté combien de fois apparaissait le mot « efficacité » ou « efficace » et dans quel sens. (Aucune des personnes interviewées n'a utilisé les mots « inefficacité » ou « inefficace »).
- Pour ce qui est de la temporalité, j'ai compté les expressions « prendre le temps » ou « laisser le temps » et dans quel sens elles étaient utilisées.

Il faut relever que ces expressions ont été utilisées soit en parlant des structures ou de leur fonctionnement (*St*), soit à propos de la qualité de l'accompagnement des personnes (*Ac*).

	Efficacité				Temporalité			
	Positif		Négatif		Positif		Négatif	
	<i>St</i>	<i>Ac</i>	<i>St</i>	<i>Ac</i>	<i>St</i>	<i>Ac</i>	<i>St</i>	<i>Ac</i>
Secteur public								
- O. Fioux	2	0	3	0	4	1	0	2
- M.-H. Dupouy	0	0	2	0	1	3	0	0
Secteur privé								
- A.-M. Cothereau	2	2	1	0	0	3	0	2
- C. Feussier	1	3	0	0	5	1	1	0
- R. Knuesel	0	0	0	0	0	1	0	0
	5	5	6	0	10	9	1	4
Totaux	10		6		19		5	

En terme d'**efficacité**, on peut voir que les assistantes sociales du secteur public utilisent plus souvent des tournures négatives (5 contre 2) que ceux du secteur privé

(1 contre 8). Et toutes les expressions utilisées par celles du secteur public concernent les structures et l'organisation du travail (7 contre 0). Du côté du secteur privé, les expressions en terme d'efficacité se réfèrent autant aux structures qu'à l'accompagnement des personnes (4 contre 5).

Les expressions à propos de l'efficacité utilisées par les assistantes sociales du domaine public se réfèrent toujours aux structures et notamment par l'assistante sociale de Genève. Le plus souvent, elle y fait le lien avec la récente réorganisation de l'Hospice Général : introduction de l'obligation de contractualiser l'aide apportée, en plus de l'informatisation du système, dans le but d'avoir une meilleure transparence.

Pour ce qui est de la **temporalité**, pour le secteur public nous avons 9 tournures positives contre 2 négatives et dans le secteur privé 10 positives contre 3 négatives, ce qui est à peu près similaire comme proportion. Il n'y a pas non plus de différence significative si l'on compare la proportion d'expressions se rapportant soit aux structures (secteur public : 5, secteur privé 6), soit à l'accompagnement (secteur public : 4, secteur privé : 6).

Les assistants sociaux du secteur privé expriment très concrètement le souci et la volonté de « laisser le temps » aux personnes qu'ils reçoivent. Ils insistent sur la nécessité de jouir d'une certaine liberté par rapport à l'utilisation de leur temps.

Chap. II – Analyse de ma pratique de volontaire du Mouvement ATD Quart Monde

Ci-après je vais reprendre des éléments de mon expérience en tant que volontaire du Mouvement ATD Quart Monde. Pour illustrer ma recherche je vais surtout m'appuyer sur le temps que j'ai passé à la Nouvelle Orléans (États Unis), de 2000 à 2005. Je me suis basée sur les rapports d'activités que j'ai écrit durant cette période. Je vais également évoquer certaines expériences vécues en Haïti entre 1990 et 1995, toujours au sein du Mouvement ATD Quart Monde..

1. Analyse en termes d'efficacité et de temporalité

- **Efficacité**

A. Efficacité attendue par la hiérarchie

Dans le Mouvement ATD Quart Monde, la notion de hiérarchie est peu présente. On parle plutôt de responsabilité partagée que ce soit au niveau global ou local. Les missions sont attribuées en réflexion commune entre les responsables internationaux, nationaux et locaux et la personne concernée. Les objectifs sont définis de la même manière.

Des volontaires d'ATD Quart Monde ont été présents à La Nouvelle Orléans depuis la fin des années 80. Je m'inscrivais donc dans une histoire et un réseau de relations à poursuivre. Je rejoignais 2 autres volontaires dont une n'était là qu'à court terme. Ma mission était de reprendre la responsabilité du secteur. Toutefois une grande liberté m'était offerte : de prendre le temps de connaître le lieu et d'apprendre l'anglais.

Durant le week-end de volontaires du début novembre, j'ai réalisé tout le chemin que nous avons à parcourir pour vraiment bâtir un Mouvement aux États Unis et renforcer les liens entre les équipes. Pendant ces 3 dernières années, j'ai surtout

investi mes forces au niveau local. Aujourd'hui je me sens plus prête et capable de m'investir dans des questions plus globales. J'espère qu'on arrivera à clarifier nos objectifs prioritaires (localement) et ainsi être plus disponible pour prendre une part plus active au niveau national (et éventuellement régional). La démarche des Assises du Mouvement vont être un bon point de mire pour nous aider à mieux sentir ce que devrait être le Mouvement dans ce pays. (RA Septembre-Octobre 2003)

On voit que j'ai pratiquement pris 2 ans pour trouver mes repères au niveau local et j'ai bénéficié d'une grande liberté pour organiser l'action au niveau local.

Tout au long de ces 5 années, notre équipe avait des liens proches avec les autres équipes des États Unis et les responsables nationaux. Nous avons des échanges de nouvelles par email chaque semaine avec les autres équipes des États Unis et 3 à 4 fois par an, nous nous retrouvions tous pour un week end de travail.

En plus, une des volontaire de l'équipe du centre national avait pour mission de suivre notre action au niveau local et de nous aider à prendre du recul. De temps à autres des visites étaient organisées. C'était l'occasion pour ceux qui portaient une responsabilité plus globale de venir voir ce qui se passait sur le terrain.

Après la visite de Susie Devins et Mieke Van Dyck et le week end de volontaires à Maryknoll, nous avons senti le besoin de faire le point par rapport à l'action, aux relations avec les familles. Nous avons pris plusieurs jours au début janvier et avons essayé de recenser nos questions, de déterminer nos priorités. Nous ne sommes pas allés au bout de la démarche, c'est-à-dire que nous n'avons pas pris de décision. Cette prochaine étape va être possible avec la visite de Hyacinth Egner (notre vis-à-vis de l'équipe du centre national) (RA décembre 2000-janvier 2001)

Ce n'est que graduellement que nous avons pu contribuer concrètement à bâtir le mouvement à un niveau national et international. Ce partage d'action à différents niveaux est un élément important de notre manière de faire. En plus d'enrichir l'expérience du Mouvement au niveau global, cette manière de faire donne un sens à

l'action locale qui peut parfois être difficile.

Par exemple, nous accompagnions des familles très pauvres qui vivaient une situation de logement inadmissible. Nous voulions les soutenir pour que leurs droits élémentaires soient respectés. Mais vu leur situation précaire et les risques d'expulsion, il était impossible de mener une action publique et visible au niveau local. Par contre, nous avons publié plusieurs articles dans le journal national d'ATD Quart Monde, en prenant toutes les précautions pour que les familles ne soient pas identifiables.

Donc, bien que nous vivions une certaine impuissance au niveau local, nous avons pu faire connaître cette situation de non-droit à un niveau plus large. Pour les familles vivant cette situation, le problème n'a pas été complètement résolu concernant leurs conditions de logement, mais elles en ont tiré une reconnaissance de leur résistance et de leur lutte quotidienne. Elles étaient fières de voir leur histoire connue et reconnue.

B. Efficacité attendue par les familles avec qui nous sommes engagés

Je ne peux pas parler ici de « personnes qui adressent une demande d'aide » comme je l'ai fait plus haut, car la relation n'est pas du tout basée sur ce principe.

Nous allons à la rencontre des familles défavorisées avec l'idée de bâtir une relation d'égal à égal. C'est un défi dès le départ, car ces personnes sont souvent prises dans un réseau de relations où ne sont pris en compte que leurs manques et jamais leur pensée, leur expérience, leur force. Il est nécessaire d'investir beaucoup de temps et de réflexion pour donner le ton à cette relation. Parfois même après des années de relation, nous devons être vigilants à ne pas se laisser entraîner complètement dans l'urgence quand la vie des familles devient trop dure.

Ce n'est que le jour où j'ai accepté de l'accompagner pour trouver une aide pour sa facture d'électricité, que j'ai eu l'occasion de parler seule à seule avec Mme C.. Je lui ai parlé très franchement des questions que j'avais par rapport à la manière dont

j'étais supposée l'aider, que je ne pouvais pas être son chauffeur privé, que le fait que je la conduise à tous ses rendez-vous ne l'aidait pas, que j'avais l'impression d'être trop impliquée dans leur vie de famille et qu'elle n'était plus libre face à moi... J'ai expliqué que je serai toujours disponible lorsqu'elle aura besoin de nous pour rencontrer, par ex. quelqu'un à l'école des enfants et parler de la Bibliothèque de Rue. Mme C. n'a rien dit, même lorsque je lui ai demandé ce qu'elle pensait de tout ça. Depuis les relations se sont détendues. (RA décembre 2003-janvier 2003)

Il faut se donner des moyens pour ne pas se laisser d'emblée assaillir par les demandes d'aides d'urgence. Dans mon expérience, tant en Haïti qu'à La Nouvelle Orléans, nous proposons une action culturelle avec les enfants pour établir la relation : nous animons des temps autour du livre avec les enfants du quartier ou de quelques familles en particulier. Par ce biais, nous pouvons peu à peu impliquer les adultes, directement dans cette action, puis dans des projets s'adressant plus particulièrement aux adultes et ainsi, leur donner l'opportunité d'être membres à part entière du Mouvement ATD Quart Monde. Les familles qui ont souvent une vie d'exclusion peuvent trouver une force dans le fait de faire partie de quelque chose de grand.

Le jour où nous avons montré le Grand Album aux adultes, avec l'aide des enfants, le grand-père de D. est venu voir. Il était très heureux de voir ce que ses petits-enfants avaient réalisé. Il posait des questions sur les Bibliothèques de Rue et a été impressionné de savoir qu'il y avait des Bibliothèques de Rue dans différentes parties du monde. Il a émis le souhait de nous aider. Nous lui avons dit qu'il serait le bienvenu et j'ai souligné que je me souvenais d'une fois où il était venu aider D. à dessiner. Il était fier que je me souviens de cela. (RA avril-mai 2003)

Cela ne veut pas dire que nous occultons complètement les demandes d'aide que nous adressent les familles: trouver de l'aide est un des grands soucis dans la vie quotidienne des familles très pauvres. Nous nous situons plutôt comme des médiateurs, des ponts entre les services existants ou les réponses possibles à leur demande et les familles.

A La Nouvelle Orléans, une bonne partie de mon temps était consacré à accompagner les familles dans les services existants, que ce soit au niveau de l'aide sociale, des questions d'éducation des enfants ou de démarches juridiques. Souvent je m'appuyais sur la connaissance qu'avaient les familles de tous ces réseaux, mais je faisais aussi de mon côté des recherches pour trouver d'autres lieux de ressource.

Nous avons rencontré une autre fois Sister Lilian et Brother Don pour leur demander des conseils à propos des démarches juridiques que nous étions en train de faire avec les familles. Tous deux nous ont écoutés attentivement, nous donnant des conseils pratiques, partageant leurs propres expériences avec le monde de la justice. (RA septembre-octobre 2000)

Durant mes 5 années à La Nouvelle Orléans, je me suis beaucoup investie pour soutenir une famille dont un des jeunes avait des problèmes avec la justice. Au début ma présence consistait surtout à veiller à ce que la mère et le jeune s'expriment dans les rencontres avec des représentants du système judiciaire sans vraiment que je comprenne tous les processus de ce système. Ce n'est que peu à peu, ensemble avec la famille, que j'ai pu mieux appréhender la manière de fonctionner et y prendre une part plus active. Je questionnais des amis et des membres d'autres associations ayant des connaissances dans ce domaine. Finalement, un ami avocat a pris officiellement la responsabilité de représenter ce jeune devant les tribunaux. Le cheminement a donc continué en relation étroite entre la famille, l'ami avocat et nous, les volontaires d'ATD Quart Monde, toujours avec ce rôle de médiateurs pour s'assurer qu'une bonne compréhension s'établissait entre la famille et l'ami avocat.

Par cette relation particulière avec les familles défavorisées, nous n'apportons que peu de réponses immédiates à leurs besoins matériels, mais nous permettons à des personnes, qui ont toujours été considérées en fonction de leur manque, d'exister comme personnes à part entière et qui ont un apport à faire à la société. Cette reconnaissance de leur apport peut se traduire en une participation à des événements comme le Poverty Summit, qui a eu lieu en Louisiane en décembre 2004, où une des mères de famille nous a accompagnés. Cela peut aussi se traduire par des actes moins

visibles.

Mme C. me montre le Rapport Annuel du Mouvement qu'elle a reçu de Washington, ainsi que le courrier invitant les membres à repourvoir le Conseil d'Administration. Quand je lui dis qu'elle reçoit ce courrier parce qu'elle est membre du Mouvement, elle me répond que c'est le seul endroit où elle vote vraiment. (RA oct-novembre 2001)

C. Efficacité attendue par les volontaires eux-mêmes

En construisant de telles relations avec les familles très défavorisées, il n'est pas évident d'y voir une quelconque efficacité à court terme. La vie de la plupart de ces familles est tellement chaotique qu'il semble que rien ne change même après des années de cheminement.

C'est pourquoi nous nous munissons d'outils qui permettent de garder le cap, de continuer à avancer, de ne pas se laisser submerger par le découragement. Un de ces outils est l'écriture. Nous tâchons d'écrire après chaque rencontre avec ces familles pour, entre autres, - car il y a d'autres objectifs à cette écriture – être à même d'identifier les moments-clés, les petites avancées, les nouvelles compréhensions de la situation. Ce sont parfois de petits signes que nous relevons.

Pendant la préparation du message des enfants, j'ai été particulièrement touchée par un des enfants, R., qui disait qu'il voulait apprendre son ABC. Les autres enfants se sont moqués de lui, disant qu'il ne savait pas lire. R. a eu honte et a refusé de finir son panneau. Mais le jour de la présentation, il était d'accord de lire son panneau devant tout le monde, disant que personne n'allait se moquer de lui. (RA avril-mai 2001)

Cet exercice d'écriture et de prise de recul demande du temps. Il faut se donner les moyens d'être disponible pour cela, surtout qu'à partir de ces écrits, nous devons écrire des rapports d'activités (de préférence chaque mois) qui donnent une vision plus globale de la connaissance des familles et l'action menée dans un secteur.

Au niveau de la vie d'équipe, nous sommes arrivées à quelques décisions pour nous aider mutuellement (1heure d'écriture tous les matins suivants les bibliothèques de rue, une réunion connaissance une fois par mois) (RA septembre-octobre 2001)

Personnellement cette démarche d'écriture m'a aidée à ne pas abandonner quand je me retrouvais face à des situations très difficiles que vivaient les familles. Relire tous mes écrits régulièrement et en prenant un peu de recul, m'aidait à voir les signes d'espoir et de replacer les incompréhensions dans un contexte plus large.

Le fait de rencontrer périodiquement les volontaires des autres équipes des États Unis me donnait aussi de l'élan pour me replonger dans le quotidien local avec les familles. A plusieurs reprises dans mes rapports d'activités de La Nouvelle Orléans, je mentionne ces rencontres comme une bouffée d'air, en voyant que ce que nous vivions sur le terrain nourrissait l'action des volontaires auprès d'instances internationales ou mobilisait des alliés d'une autre région.

Un des objectifs de chacun dans le Mouvement ATD Quart Monde est de tout mettre en oeuvre pour rejoindre les très pauvres. Souvent nous nous appuyons sur les familles pour y parvenir. Elles connaissent bien leur communauté et sont les meilleures personnes pour nous présenter aux autres.

Au fur et à mesure que les semaines passent, nous touchons de plus en plus d'enfants. Ce ne sont pas uniquement les enfants des familles qu'on connaît qui participent. Par exemple, chez les B. Mme va chercher les enfants des voisins, chez les C. les enfants du bâtiment où ils habitaient auparavant viennent régulièrement et une fois Mme C. est allée inviter les enfants et une maman qui venaient d'arriver dans le quartier. (RA septembre-octobre 2000)

Ce que j'ai particulièrement apprécié c'est le fait que nous menions des actions aux structures très légères et qui pouvaient s'adapter en fonction de la situation sur le terrain. Une action comme la bibliothèque de rue est suffisamment souple pour

pouvoir se dérouler dans la rue ou à l'intérieur d'un logement selon la situation. Ça permet de nous adapter selon la météo ou la position de la famille dans le quartier.

Ou encore si je prends l'exemple de réunions d'adultes que nous voulions organiser dans le cadre de la préparation de l'Assemblée Générale : nous avons d'abord organisé des réunions dans nos locaux en invitant tous les adultes que nous connaissions. Après deux réunions où nous n'avions qu'un nombre minime de participants, nous avons décidé de les faire dans les quartiers, réunissant les adultes par petits groupes. Ainsi, il a été plus aisé de recueillir l'avis de membres qui rencontraient beaucoup d'obstacles dès qu'ils devaient quitter leur quartier et laisser leur maison sans surveillance. *(RA avril-mai 2003)*

- **Temporalité**

A. Temporalité dans la relation avec la hiérarchie

Comme je le disais plus haut, nous bénéficions d'une grande liberté pour bâtir un projet, sachant que tout est basé sur la relation avec les personnes en grande pauvreté, une relation très fragile.

Un des axes de notre présence à La Nouvelle Orléans était d'aller à la rencontre des familles très pauvres dans l'ensemble du Sud des États Unis. Sur le papier, dans notre programmation, cet objectif était bien décrit ainsi que les moyens pour y parvenir. Régulièrement, avec les volontaires en charge de responsabilités plus globales, nous faisons le point sur cet objectif. Il apparaissait clairement que nous n'arrivions pas à atteindre cet objectif. Bien sûr nous avons fait quelques approches, mais sans que cela n'aboutisse vraiment. Notre engagement dans la ville de La Nouvelle Orléans prenait de plus en plus d'ampleur, ne nous laissant que peu de disponibilité pour s'investir ailleurs. Cet objectif a toujours été maintenu, nous rappelant d'y garder une attention et nous permettant de saisir les opportunités qui se présentaient pour y contribuer.

En reprenant mes RA, j'écrivais en août 2000 : *Nous avons à poursuivre les pistes données par W. et à continuer à interviewer les alliés et amis.* En septembre-octobre 2000 : *Dans le cadre de la démarche de détection, nous n'avons pas fait beaucoup de démarches ces dernières semaines : nous étions beaucoup prises par l'organisation de l'évènement du 17 octobre.* Un an plus tard, alors que l'action locale se développe de plus en plus, j'écris : *En ce qui concerne la détection, nous sommes devant la question de quelle force nous voulons y investir : est-ce qu'on se contente de saisir les opportunités quand elles se présentent ou est-ce qu'on s'y investit plus systématiquement ?*

Je sais qu'à l'heure actuelle, l'équipe en place y consacre une bonne partie de son temps. Des événements, comme l'ouragan Katrina qui a dispersé les familles dans tous les États du Sud, ont permis à l'équipe d'avoir l'ouverture nécessaire pour bâtir des relations en dehors de La Nouvelle Orléans.

Pour ma part, un aspect important qui m'a fait durer et évoluer dans mes différentes responsabilités, c'est le partage avec les autres volontaires. Je dois dire – et avec le recul je le vois encore plus clairement – que dans le Mouvement ATD Quart Monde, nous mettons énormément d'énergie et de temps à bâtir des relations profondes entre volontaires. Cela nous permet des échanges en toute confiance, que ce soit au niveau de l'action, de la prise de responsabilité ou de la vie ensemble. Ces échanges nous paraissent parfois lourds, car ils s'ajoutent au quotidien vécu dans le secteur. Mais cet investissement porte ses fruits quand il s'agit de durer dans des conditions pas toujours faciles.

B. Temporalité dans la relation avec les familles avec qui nous sommes engagés

Pour les familles en grande pauvreté, la durée de notre engagement avec elles est très importante. J'ai souvent entendu des commentaires de parents mettant en avant leur

longue histoire commune avec le Mouvement ATD Quart Monde. C'est souvent pour elle une reconnaissance, une identité. Cela n'est pas basé sur une relation personnelle avec tel ou tel volontaire, mais un lien avec un Mouvement dont elles sont membres à part entière.

Une mère de famille que nous avons perdu de vue depuis des mois, est venue vers nous en nous montrant des photos soigneusement encadrées. Il s'agissait de photos des rassemblements du Mouvement auxquels elle avait participé les années précédentes. Elles nous a également montré une carte postale reçue des volontaires précédents. Pour elle, il était évident que nous étions là pour prolonger cette histoire.
(RA février-mars 2001)

Une autre mère de famille nous annonce que sa fille vient d'avoir un bébé. Elle ajoute qu'ainsi la relève est assurée pour les bibliothèques de rue. Ses propres enfants y ayant participé, il lui semble naturel qu'il en soit de même pour ses petits-enfants.
(RA août-septembre 2001)

Dans les périodes où les familles vivent des choses très dures, il est très important d'être toujours présents même si parfois les problèmes sont tellement lourds à gérer que les familles nous évitent, qu'elles se replient sur elles-mêmes.

Je l'ai vécu plusieurs fois avec une des familles de La Nouvelle Orléans. Pendant des semaines, sa porte restait close. Mais régulièrement nous allions la relancer, laissant des messages sous sa porte, lui demandant de nous faire signe. Puis un jour la porte s'ouvrait à nouveau. Nous prenions bien soin de ne pas trop la questionner sur les raisons de son absence, lui laissant la liberté de nous confier ce qu'elle voulait bien.

C'est avec une grande liberté que nous gérons notre temps. L'objectif n'a jamais été d'être productif au sens restreint du terme, mais de cultiver les relations avec les familles.

En Haïti, nous avons décidé de garder régulièrement un temps pour faire ce que nous appelions des « visites gratuites » aux familles. C'était un moyen de garder

contact avec certaines familles que nous voyions moins et de leur rendre de simples visites d'amitié, sans avoir un but ou un prétexte précis. Je me souviens que pour les familles, même celles qui participaient régulièrement à nos actions, c'était un temps privilégié : beaucoup nous réclamaient ce genre de visite.

A La Nouvelle Orléans, une fois que nous nous rendions dans un quartier pour faire la bibliothèque de rue, il s'est trouvé qu'aucun enfant n'était là. Nous aurions tout à fait pu rentrer chez nous sans autre. Mais nous avons pris un temps d'abord pour parler aux parents qui étaient dans les parages. Et cela a débouché sur un moment très intense de connivence avec une grand-mère.

Celle-ci était toujours présente lorsque nous venions faire la bibliothèque de rue. Elle se sentait une responsabilité de veiller à ce que les enfants se comportent bien avec nous. Mais de fait, elle avait une relation très tendue avec les enfants, ne les abordant qu'agressivement et les enfants le lui rendant bien.

Ce jour-là je lui ai proposé de regarder les livres que nous avions apportés pour les enfants. Sachant qu'elle ne maîtrisait que très peu la lecture, je lui ai montré des livres avec peu ou pas de texte. Celle-ci s'est prise au jeu et pendant près d'une heure elle s'est plongée dans les histoires. A la fin, c'est avec une énorme satisfaction qu'elle m'a dit qu'elle pourrait maintenant raconter cette histoire à ses petits-enfants.

Ce petit moment de complicité n'était pas programmé, mais il a été une pierre de touche dans notre relation avec cette grand-mère. *(RA avril-mai 2004)*

2. Brève analyse lexicale

J'ai relu mes rapports en étant attentive aux notions d'efficacité et temporalité qui en ressortaient.

Lors d'une première lecture, je me suis attachée à relever les expressions traduisant l'efficacité et la temporalité dans mes écrits.

- *Efficacité* : j'ai recherché le nombre de fois où j'utilisais les mots « efficace, inefficace, efficacité ou inefficacité ». Ces mots n'apparaissent jamais dans

mes écrits.

- *Temporalité* : j'ai recherché le nombre de fois où j'utilisais des termes en relation avec le temps, comme «prendre le temps, passer du temps ». Je n'ai pris en considération que lorsque « je » ou « nous » (en tant qu'équipe de volontaires) étaient sujets.

Je les ai retrouvés 55 fois au total :

- 44 fois dans des tournures positives
- 11 fois dans un sens négatif (ne pas avoir le temps, ne pas passer de temps).

	Temporalité			
	Positif		Négatif	
	<i>St</i>	<i>Ac</i>	<i>St</i>	<i>Ac</i>
	18	26	7	4
Totaux	44		11	

St pour Structures, Ac pour Accompagnement

J'ai repris la même distinction que j'avais faite pour l'analyse lexicale des entretiens avec les travailleurs sociaux, c'est-à-dire que j'ai distingué les expressions ayant trait à la *structure*, à l'organisation du travail et celles ayant trait à l'*accompagnement* des personnes.

Les expressions se rapportant à la **structure**, concernent principalement le temps pris (ou non pris) dans l'organisation du travail, fonctionnement de l'équipe, mais aussi les questions d'écriture de rapports.

En ce qui concerne l'**accompagnement** de personnes, les expressions se réfèrent la plupart du temps aux familles avec qui nous sommes engagés, mais aussi parfois aux partenaires et aux membres de l'équipe.

Cette approche de mes écrits traduit assez bien dans quel esprit nous travaillons en tant que volontaire du Mouvement ATD Quart Monde. Dans l'accompagnement des familles, nous parlons rarement d'efficacité, de résultats immédiats. Par contre, dans notre manière de travailler, il est important de savoir prendre le temps, de considérer les situations dans la durée.

3. Un exemple significatif en termes d'efficacité et de temporalité

Je voudrais ici raconter un épisode de la vie d'un jeune de la Nouvelle Orléans – que je nommerai John - qui illustre certains points, en termes d'efficacité et de temporalité, attendues par les institutions et celle du Mouvement ATD Quart Monde.

A mon arrivée à la Nouvelle Orléans, John avait 13 ans. Il était scolarisé dans une école publique et accusait déjà un gros retard au niveau des apprentissages de base : son niveau en lecture et écriture et en math atteignait tout juste un niveau de 2ème année de scolarité. A maintes reprises, je participais avec sa mère à des rencontres avec les professionnels de l'éducation qui tentaient de trouver des solutions à la situation de John.

John était considéré comme un élève ayant des difficultés d'apprentissage. Des dispositions diverses et variées avaient été appliquées pour tenter d'améliorer le niveau scolaire de John : classe à effectif réduit, temps d'enseignement individualisé, etc. Aucune de ces mesures n'aboutit à des résultats probants. Le système éducatif se retrouvait en échec.

Puis, lors d'une de ces rencontres de mise au point, l'assistante sociale de l'école déclara qu'en fait, John ne souffrait pas de problème d'apprentissage, mais d'un problème de comportement. Elle arrivait à cette conclusion après que John eut subi une série de test, dont un test Quotient Intellectuel dont il ressortait que le niveau de John était plus bas que la moyenne.

Suite à ce changement de statut, on ne fit plus de propositions éducatives pour aider John, mais on conseilla à sa mère de consulter un médecin pour qu'il mette John sous médication.

La situation scolaire de John s'est dégradée de plus en plus, avec des conséquences sur sa vie à l'extérieur de l'école (problèmes avec la justice pour des délits mineurs).

Le temps passant, John passait plus de temps dans les rouages du système judiciaire que dans celui du système éducatif. J'accompagnais John et sa mère à la plupart des rendez-vous auxquels ils devaient se rendre, que ce soit à l'école, puis – de plus en plus souvent – aux différentes convocations de représentants du système judiciaire.

Durant l'été 2003, je proposais à John d'écrire ensemble un témoignage retraçant son expérience et qui serait lu publiquement le 17 octobre, pour la Journée du Refus de la Misère. John accepta tout de suite ma proposition : l'idée de transmettre à d'autres jeunes et enfants ce qu'il avait vécu et quels étaient ses rêves pour l'avenir lui semblait avoir beaucoup de sens. Mais John émit une première objection en disant qu'il était hors de question qu'il donne lui-même ce témoignage en public. Je lui assurai que quelqu'un d'autre lirait son témoignage.

De mon côté, je savais que je m'engageais dans un projet qui ne serait pas facile à faire aboutir et qui me demanderait beaucoup de disponibilité. En effet, il y eut beaucoup de rendez-vous manqués avant que nous puissions avoir un premier entretien : que je lui donne rendez-vous chez lui, chez nous ou dans un lieu extérieur, chaque fois que j'allais le chercher, il était soit absent, soit occupé.

J'étais sur le point d'abandonner cette idée et j'avais déjà proposé à la mère de John de recueillir son témoignage, ce qu'elle avait accepté. Le jour où je me rendais au rendez-vous avec sa mère, John me dit qu'il était prêt à ce que je l'interviewe sur le champ, ce que j'acceptais avec joie.

Durant cette rencontre, John s'exprima sur les difficultés qu'il rencontrait depuis des années, sur ses attentes et désirs pour l'avenir, mais surtout, il émit des mises en garde pour les plus jeunes pour qu'ils ne se retrouvent pas dans sa situation.

A partir de cet entretien, je mis sur papier un premier texte qui nécessitait encore du travail de la part de John. Mais il fut impossible d'avoir à nouveau l'opportunité de travailler avec John.

Si bien que quelques jours avant le rassemblement, j'étais très loin d'avoir une

version définitive du témoignage de John. En fait le moment venu, je donnais un témoignage personnel racontant le processus que j'avais entrepris avec John et la difficulté pour de tels jeunes de faire connaître leur vécu.

A travers cet exemple qui résume, en quelques lignes, une portion de la vie d'un adolescent et de sa famille, je voudrais faire ressortir quelques éléments de notre pratique de volontaire ATD Quart Monde, en lien avec les notions d'efficacité et de temporalité.

Mon rôle auprès de John et sa famille se définit en terme d'accompagnement. Je n'étais pas là pour prendre des décisions, mais pour m'assurer que l'un et l'autre comprennent bien la situation, le fonctionnement des structures, et surtout que leur avis soit entendu et compris. Je tentais de faire le pont entre cette famille et ses interlocuteurs pour qu'il y ait une compréhension mutuelle : chacun de son côté portant des préoccupations très éloignées.

Pour ma part, je percevais John comme un jeune adolescent, mal dans sa peau, sans aucune confiance en ses capacités et qui avait bien du mal à trouver ses marques. L'annonce de son Q.I. inférieur à la moyenne n'a certainement pas amélioré sa propre perception de sa valeur. Pour les intervenants du milieu scolaire, il semblait important de pouvoir classer le cas de John : difficulté d'apprentissage ou problème de comportement. Et, on l'a vu, cela a changé le type de réponses données pour tâcher de « solutionner » le problème.

Le projet de la réalisation d'un témoignage à partir du vécu de John a été réfléchi avec mes co-volontaires. Nous savions d'avance qu'il faudrait faire preuve de disponibilité et de souplesse pour arriver au résultat attendu. Du point de vue de l'efficacité immédiate, ce projet a été un échec, il n'a pas abouti à la prise de parole espérée.

Toutefois, je ne peux m'empêcher de prendre en compte d'autres éléments : à travers

ce projet John a été pour la première fois considéré comme quelqu'un qui avait des choses intéressantes à dire à un public; ça a également été pour lui l'occasion de verbaliser ses projets et ses rêves. D'un point de vue plus global, cette démarche a montré à John et sa famille que leur vécu était important et pouvait apporter quelque chose de positif à ceux qui vivaient le même genre de situations et également au reste de la société.

L'insistance dont j'ai fait preuve durant ce processus montre également à la famille combien nous tenions à ce projet. Et je n'aurais jamais pu m'y investir autant si je n'avais pas eu une telle liberté d'action et une réelle disponibilité pour ce projet.

Je suis incapable de dire si ces 2 éléments ont eu ou auront un impact dans la vie de John, mais je pense que le projet valait le coup d'être tenté.

Chap. III - Mise en perspective des pratiques

A la suite de l'analyse des pratiques de ces 5 assistants sociaux et celle de ma propre pratique, je perçois des similitudes, des complémentarités, des différences et des oppositions dans la représentation que chacun se fait de l'efficacité et de sa relation à la temporalité..

Je veux encore préciser que nous nous trouvons dans le domaine social, nous sommes confrontés au facteur humain. Ce qui veut dire que rien n'est figé tant qu'il s'agit de relations humaines. Dans cette conclusion, je ne voudrais pas faire une caricature de l'assistant social type ou du volontaire ATD Quart Monde parfait. Autant l'un que l'autre sont en permanence amenés à se repositionner, à remettre en cause sa vision des choses.

Pour mieux cerner les ressemblances et différences entre ces deux types de pratiques, je vais les reprendre à la lumière de concepts qui me semblent donner une ouverture sur la poursuite de cette réflexion. Il s'agit de :

- l'interaction des 3 « Pôles d'intérêt de connaissance»
- le Prescrit et le Réel
- l'Individuel et le Collectif

1. Interaction des 3 « Pôles d'intérêt de connaissance»

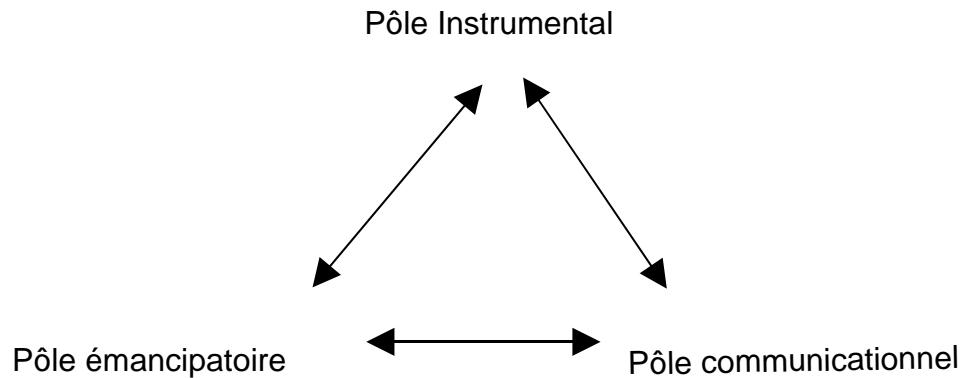
Cette mobilité, ce repositionnement continu est très bien illustré par les 3 catégories de types d'intérêt de connaissance que définit J. Habermas et que j'ai retrouvé dans *Émancipation et Connaissance, les Histoires de vie en collectivité*, de Patrick Brun²⁵.

²⁵ P. Brun, *Émancipation et Connaissance, Les Histoires de vie en collectivité*, p. 102-103

Ces types d'intérêt engendrent des types d'agir qui sont influencés plus fortement par l'un des 3 pôles suivants :

- *l'instrumental*, faisant référence à la structure, au cadre
- *le communicationnel*, ayant trait aux liens interaction avec le groupe
- *l'émancipatoire*, qui touche à la libération de la personne.

Quoique distincts, ces 3 pôles sont toujours en interaction et non en opposition. Schématiquement on pourrait les représenter de la manière suivante :



On peut dire que les **assistants sociaux** oscillent le plus souvent entre **le pôle instrumental et communicationnel**, se rapprochant selon les situations de l'un ou l'autre des pôles. Le pôle instrumental étant l'illustration de l'institution, de la hiérarchie et des règles de travail. Le pôle communicationnel représentant les liens de la personne qui fait appel à leurs services. On a vu que les assistants sociaux souhaitent bâtir une relation de confiance, ils recherchent la participation active des personnes.

L'assistant social pourra moduler sa position en fonction de l'ampleur de la **liberté d'action** qui lui est accordée. On l'a vu plus haut, ceux travaillant dans des services étatiques sont confrontés à plus de rigueur quant au cadre de leur action, du fait qu'il y a une obligation à rendre des comptes sur l'utilisation des fonds publics. Les

assistants sociaux d'associations privées jouissent d'une plus grande liberté d'action, mais craignent une évolution vers plus de contrôle suivant la source de leurs futurs financements.

Pour ce qui est du **volontaire ATD Quart Monde**, sa position est plutôt entre le pôle **communicationnel et émancipatoire**, toujours en mouvement. La relation avec les personnes en situation de précarité se bâtit dans un objectif de libération. Mais il est évident que cette libération ne peut pas se faire si on ne prend en compte que la personne elle-même : il est nécessaire de s'appuyer sur les relations avec d'autres.

Ces deux manières d'appréhender la pratique sociale ne sont pas complètement opposées. On le voit d'ailleurs qu'elles peuvent dialoguer quand elles se retrouvent sur le pôle communicationnel. On peut y voir plutôt une complémentarité des actions.

2. Le Prescrit et le Réel

On peut analyser les pratiques de travail en fonction de ce couple de concepts :

- le Prescrit : le travail qui est demandé,
- le Réel : le travail qui est réellement fait dans la pratique

Je ne vais pas analyser ce qui définit le prescrit et le réel pour les assistants sociaux et pour les volontaires d'ATD Quart Monde, ceci pourrait faire l'objet d'une recherche à part entière.

Je vais plutôt tâcher d'illustrer par des exemples lequel de ces 2 concepts est prépondérant chez les uns et les autres :

Les 2 assistantes sociales qui travaillent dans les services publics, quand elles expliquent le fonctionnement de leur structure, parlent de la nécessité d'établir des

contrats et de situer très vite les personnes qu'elles reçoivent dans des catégories. Elles n'ont pas le choix : elles doivent se conformer à cette mise en route du processus d'aide. Là, le prescrit est primordial. L'assistant social doit ensuite composer avec le réel (la réalité de la situation de la personne).

Pour l'assistant social d'une association caritative, le prescrit est plus souple. Il peut décider lui-même de la manière dont il va suivre la personne qu'il reçoit, au niveau du temps et de l'énergie investis, *du moment que la personne est aidée*, dit l'un d'eux. Mais il arrive parfois qu'une personne n'entre pas du tout dans les critères d'aides possibles. Là, l'assistant social ne peut que dire à la personne qu'elle ne peut rien faire, que ce n'est pas de son ressort. Le réel est trop éloigné du prescrit pour qu'on puisse entrer en matière.

Le prescrit dans le domaine social est nécessaire pour que l'institution puisse « fonctionner », pour que son action soit visible. Vu la manière dont est appréhendé actuellement l'action sociale, il serait utopique d'imaginer que l'assistant social intervienne en faisant fi de toutes règles. L'une des personnes que j'ai interviewée a d'ailleurs fait part de son questionnement au sujet de l'importance des moyens mis au service du fonctionnement de la structure, par rapport aux moyens déployés pour aider les personnes à qui elle s'adresse.

Du côté du volontaire ATD Quart Monde, le réel est au premier plan : il va à la rencontre des personnes en précarité, sans avoir de « prescription » dans sa poche. De la rencontre découlera éventuellement le prescrit, mais avec très peu de pression au niveau du temps et de l'énergie à investir.

Si je reprends un des exemples cité plus haut, la situation où aucun enfant n'est présent lorsque nous venons faire la bibliothèque de rue. A partir de la réalité rencontrée, nous n'avons pas agi « rationnellement » : nous aurions dû rentrer chez nous au lieu d'adapter la bibliothèque de rue et d'en faire un moment particulier de rencontre avec cette grand-mère.

Le prescrit dans notre pratique de volontaire est suffisamment souple et adaptable pour nous laisser la liberté de créer des chemins pour aller plus loin ou pour avancer différemment.

Bien sûr que dans les activités du volontaire, le prescrit n'est pas toujours aussi léger : il y a des actions plus structurées, des programmes définis, etc, mais il y a un parti pris de le garder adaptable, surtout lors du début d'une relation.

On peut dire que dans le Mouvement ATD Quart Monde, le prescrit se définit d'une manière plus globale : l'efficacité est vue dans une perspective de long terme,

3. L'Individuel et le Collectif

De plus en plus le travail social est vu d'une manière clinique : diagnostic, pronostic et remédiation. Chaque personne reçue est considérée comme un cas. L'assistant social fait son diagnostic et pronostic en fonction des critères plus ou moins précis selon la structure. Et pour résoudre le « problème » il établit les éléments de remédiation en se servant des ressources à sa disposition.

Comme je le mentionnais plus haut, Thierry Goguel d'Allondans²⁶ parle d'une *surtechnisation du travail social* en réponse au besoin immédiat d'efficacité. Cela traduit également un refus de l'impuissance, une obligation que se donne l'institution d'offrir des réponses à chaque cas : ceci du moins dans le domaine du Prescrit – mentionné plus haut – car dans le Réel les réponses ne sont pas si aisées.

Ceci est lié à la remarque que m'ont fait plusieurs des personnes interviewées : elles notent qu'elles ont affaire de plus en plus souvent à des personnes à la santé mentale fragile. Y a-t-il une recrudescence de personnes souffrant de problèmes psychologiques ou s'agit-il d'une psychiatrisation ou médicalisation de la pauvreté? Robert Knuesel, évoquant les personnes qui prennent part aux ateliers d'insertion, explique combien il est important que ce temps d'atelier soit un temps de normalité : *ici on enlève les étiquettes... vous devez accepter de ne pas amener l'hôpital ici*. Cette approche semble être un des éléments qui permet aux participants de reprendre confiance en eux-mêmes et d'avancer vers une insertion sociale puis professionnelle.

²⁶ T. Goguel d'Allondans, *Efficacité et enjeux du travail social*, dans *Actes du 30 e congrès bisannuel de l'Association Internationale des Écoles de Travail Social, Conférence de Montpellier, 15-18 juillet 2002*.

En opposition au « cas par cas » de l'action sociale, les volontaires d'ATD Quart Monde ont pour parti pris de bâtir un mouvement, d'inscrire les familles très pauvres dans une dynamique communautaire. Cette approche permet d'aborder la personne dans une perspective positive qui n'est pas fondée sur ses problèmes sociaux, mais en prenant en compte la globalité de la personne, comme on le ferait pour tout autre être humain.

Concrètement cette approche se traduit par de petits gestes, comme des propositions à prendre part à un projet collectif, que ce soit une campagne événementielle ou simplement en donnant des nouvelles d'autres familles ou de précédents volontaires.

A la Nouvelle Orléans, nous nous servions souvent de photos faites pendant la Bibliothèque de Rue ou d'objets créés par les enfants pour entrer en contact avec des adultes que nous connaissions moins ou pour illustrer la dimension nationale et internationale d'ATD Quart Monde. Peu à peu les adultes, ou mêmes les enfants, se sentent membres à part entière de cette dynamique en y apportant leur contribution. Cet aspect positif dans leur vie devient un élément libérateur et ouvre la possibilité d'un cheminement vers une reprise de confiance.

Bien sûr ceci n'est pas une recette magique qui fonctionne dans toutes les situations. Il arrive que les problèmes prennent le dessus dans la quotidien des familles, que les portes se ferment, que le dialogue soit interrompu. Cela amène des remises en question, des tentatives de prise de recul par rapport à la relation qui se bâtit. C'est une confrontation à une certaine impuissance face à la dureté de la misère et des ravages qu'elle provoque. Mais cette impuissance n'est pas désespérée, car la relation est ancrée dans une dynamique collective et globale.

4. En résumé

Je vais résumer ces différents points d'analyse par un tableau, comparant les pratiques des assistants sociaux du secteur public et privé et celle des volontaires du Mouvement ATD Quart Monde.

	Pôles d'intérêt	Prescrit/Réel	Individuel/ Collectif	Efficacité en terme de temporalité
Assistants sociaux du secteur public	Instrumental	Prescrit	Individuel	À court terme
Assistants sociaux du secteur privé	Communicationnel	Prescrit en prépondérance sur le Réel	Individuel et ponctuellement Collectif	A court et moyen terme
Volontaires permanents du Mouvement ATD Quart Monde	Emancipatoire	Réel en prépondérance sur le Prescrit	Prioritairement Collectif	A long terme

On voit donc que différents types d'efficacité caractérisent les pratiques dans l'action sociale. Cela traduit une différence dans les objectifs visés, selon qu'ils soient pris dans un contexte global ou plutôt spécifique.

Les objectifs des assistants sociaux, et plus particulièrement ceux du secteur public, sont de répondre aux besoins immédiats que pose la pauvreté. Dans cette optique là, si on considère la pauvreté sur le court terme, ce type de pratique correspond à l'efficacité attendue par le système mis en place. Si on prend la question de la pauvreté sur le long terme, l'efficacité des assistants sociaux est moins évidente : la situation des personnes en précarité se sera en partie améliorée au niveau individuel, mais la situation globale reste et ne change quasiment pas.

Dans le secteur privé, la pratique des assistants sociaux est proche de celle de ceux travaillant dans le secteur public, à savoir une approche individuelle sur le court terme, mais en même temps ils peuvent s'appuyer sur des projets collectifs, comme on l'a vu, par exemple, dans l'atelier de réinsertion sociale. La pression pour qu'ils montrent des résultats immédiats est beaucoup moins forte, ce qui leur donne une

plus grande liberté d'action.

Pour ce qui est des volontaires permanents du Mouvement ATD Quart Monde, leur pratique s'inscrit dans le long terme. L'objectif global est de détruire la misère, en appelant à un changement de société. Sur le court terme les volontaires permanents n'ont pas pour objectif de répondre aux besoins immédiats, mais plutôt d'établir une relation émancipatoire avec les personnes vivant dans la pauvreté, en s'appuyant sur une dynamique collective. Bien sûr, les besoins immédiats ne sont pas ignorés. Les volontaires d'ATD Quart Monde tentent de les résoudre dans une démarche d'accompagnement, en s'appuyant sur les systèmes existants. Et cette démarche se fait en gardant à l'esprit le projet global d'un changement de société dans le long terme..

Chap IV - Quelques axes fondamentaux du Mouvement ATD Quart Monde

Nous avons donc vu au fil de l'analyse que la notion d'efficacité et de temporalité diffère selon que l'on se positionne comme assistant social ou volontaire permanent d'ATD Quart Monde. Cet état de fait n'est pas dû à la personnalité des acteurs mais à la nature de l'objectif visé.

1. Un Mouvement original

L'objectif du Mouvement ATD Quart Monde est global et ambitieux : détruire la misère. Les moyens à mettre en oeuvre pour atteindre un tel objectif peuvent paraître énormes si on réfléchit en terme de structures et de mesures à appliquer. Aucune société, aucun gouvernement n'est jusqu'ici parvenu à mettre en place un tel dispositif.

Le Mouvement ATD Quart Monde propose une démarche différente, basée sur l'engagement humain plutôt que sur des structures : bâtir une société fondée sur l'égalité de dignité de chacun de ses membres qu'il soit riche ou pauvre.

Je vais me référer ici à un article écrit par le Père Joseph Wresinski, pour la Revue Igloo du 1^{er} trimestre 1975 et dont le texte intégral est joint à ce mémoire. Bien sûr, il est important de replacer ce texte dans le contexte d'il y a plus de 30 ans, en particulier en ce qui concerne le vocabulaire ayant trait à la pauvreté. Par contre, la pertinence de cette réflexion reste toujours d'actualité.

« Le visage d'ATD est déconcertant, d'abord pour ceux-là même qui ont choisi de bâtir le Mouvement. Parce que, précisément, ils se conçoivent comme un mouvement, et, ce qui plus est, comme un mouvement qui ne sait pas d'avance les chemins qu'il empruntera. Puisqu'il est l'organisation non pas d'une action déterminée, d'une forme d'aide choisie par avance, mais d'un peuple, de solidarité

*avec des hommes vivants. »*²⁷

Cette vision de la lutte contre la grande pauvreté paraissait, déjà à cette époque-là, très floue et pourrait le paraître encore plus aujourd'hui dans notre société fonctionnant sur le rendement immédiat. Toutefois Joseph Wresinski ajoute, toujours dans ce même article :

*« L'ATD est précise là où d'autres le sont parfois moins : sur le peuple qu'il sert ; sur son idéologie et sa finalité, sur le lien entre celle-ci et les activités du jour, sur les résultats effectivement obtenus. Du fait même d'être solidaire, ancrée dans les relations humaines, les précisions et imprécisions ne sont pas celles des organisations sociales classiques. »*²⁸

Il y a aussi un aspect de ce mouvement qu'il faut relever en parlant d'originalité et en lien avec sa notion d'efficacité. Il s'agit de la priorité aux plus pauvres, comme l'explique Joseph Wresinski :

*« Il (ATD) dévie, enfin, d'une certaine conception de l'efficacité. Il refuse, en effet, obstinément de privilégier, dans la lutte contre le paupérisme, les ressortissants les plus susceptibles de profiter immédiatement de ses entreprises. Son premier souci est d'identifier les plus anéantis, ceux dont il aura le moins de chances de comprendre le langage et qui risquent de ne point comprendre le sien. »*²⁹

Pourquoi ce souci d'atteindre les plus oubliés, au lieu d'avancer déjà avec ceux qui ont un peu plus de moyens ? Joseph Wresinski l'a voulu dès les débuts de son action en voyant les ravages et les blessures que causait « l'écémage » dans les populations défavorisées. C'est une énorme souffrance pour les très pauvres de voir ceux qui ont un peu plus de ressources se détacher et même renier leur propre milieu.

« Le combat contre la pauvreté devient un contre-sens quand la promotion des uns enfonce plus encore les autres. Cette lutte même est donc à réinventer à partir des

²⁷ J. Wresinski, *ATD Science et Service : une organisation non-gouvernementale libre de ses collaborations*, - voir Annexe II p. 124

²⁸ *Ibid*, p. 125

²⁹ *Ibid*,

plus démunis du Quart Monde. »³⁰

Il ne s'agit pas là d'ignorer ceux qui ont plus de force – pour se focaliser sur les plus faibles - , mais de s'appuyer sur eux pour atteindre les plus démunis. Cette volonté d'impliquer chacun dans le combat contre la pauvreté renforce la solidarité indispensable pour atteindre l'objectif visé.

« Cette solidarité est encore soulignée par le refus de l'écramage, par la manière de faire appel aux plus forts pour aider à l'avancement des plus dépossédés. C'est de ces derniers que dépend le succès de tous. Les plus forts remettant leur sort dans les mains des plus faibles. Là réside la véritable démarche pédagogique d'ATD, le reste n'étant que moyens et méthodes, pour la réaliser. Et cette pédagogie n'est pas une invention théorique, la condition sous-prolétarienne nous l'a imposée. Il fallait l'accepter ou renoncer à combattre la sous-prolétarisation. »³¹

2. La dimension collective

La dimension collective est donc un élément fondamental pour lutter contre la pauvreté. C'est un premier geste pour briser l'exclusion. Quand les personnes en grande pauvreté découvrent que d'autres vivent les mêmes situations qu'elles, elles commencent à reprendre espoir et commencent à se défaire de la culpabilité qu'on leur a inculquée.

On retrouve d'ailleurs ce processus de reconnaissance dans divers groupes de parole comme les Alcooliques Anonymes ou les victimes de violence.

Le Mouvement ATD Quart Monde a été fondé en 1957 dans le bidonville de Noisy-le-Grand par le Père Joseph Wresinski. Dès le début de sa présence au milieu de ce camp, où vivaient 252 familles dans des conditions de misère extrême, il sent profondément qu'il y a là plus qu'un lieu de misère. Il le dira plus tard :

³⁰ *Ibid,*

³¹ *Ibid, p. 128*

« Je fus ébloui en arrivant à Noisy-le-Grand. J'avais pourtant grandi dans la pauvreté et j'avais vu beaucoup de quartiers de misère, depuis.(...) D'emblée, j'ai senti que je me trouvais devant mon peuple. Cela ne s'explique pas, ce fut ainsi. Dès cet instant, ma propre vie a pris un tournant. »³²

Pour les familles vivant, ou survivant, dans ce lieu rejeté de tous, cette approche communautaire est un souffle d'espoir, une ouverture de leur horizon habituellement complètement fermé.

« Pour les gens de la misère, cette rencontre est une profonde aspiration car c'est la reconnaissance d'une humanité commune, à condition qu'il y ait un partage et une confiance qui apportent aux uns et aux autres. Cette rencontre crée une richesse. C'est donner et recevoir en échange. C'est le don et le contre-don. Cette réalité de la rencontre voulue et vécue entre pauvres et non-pauvres est le contraire de ce qui se passe bien souvent où les pauvres sont dominés par les riches, les instruits. »³³

3. Une implication du monde politique

A partir de là, le Père Wresinski aurait pu bâtir une communauté avec ces 252 familles oubliées de tous et mettre en oeuvre toute sorte de moyens pour améliorer le sort de ces quelques familles. . Mais là encore, le Père Wresinski avait une vision de la lutte contre la pauvreté qui débordait des cadres institués jusque là. Il voulait que l'ensemble de la société s'implique dans ce combat et ne pas en faire le domaine réservé à quelques spécialistes. Il interpella le monde politique et le monde des chercheurs, et déjà en 1961 il organisa un colloque international à l'UNESCO. Il voyait clairement que pour mener une lutte efficace contre la grande pauvreté, il fallait que tous les acteurs de la société y participent.

Cette conviction, le Mouvement ATD Quart Monde l'a mise au coeur de son action tout au long de son histoire. Son action s'enracine dans les lieux de misère à travers

³² J. Wresinski, *Les Pauvres sont l'Eglise*, p. 69

³³ Groupe de Recherche Quart Monde-Université, *Le Croisement des savoirs*, p. 128

le monde et continue d'interpeller le reste de la société que ce soit par des interventions dans les instances internationales, nationales ou locales, ou par des campagnes et événements visant à sensibiliser un large public.

En 1987, le Conseil Économique et Social français adopte un rapport présenté par le Père Wresinski, *Grande Pauvreté et Précarité Économique et Sociale*³⁴. Ce rapport reconnaît la misère comme une violation des Droits de l'Homme et met en avant la globalité dans laquelle la lutte contre la grande pauvreté doit être menée. Il y est affirmé qu'il n'est pas possible de supprimer la grande pauvreté sans associer d'emblée les plus pauvres comme partenaires.

Ce rapport a eu un large impact au niveau français – entre autres avec l'adoption de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.- et également en Europe et ailleurs dans le monde, comme au Québec où une loi similaire a été votée.

Cet exemple montre une certaine prise de conscience des gouvernements quant à la lutte contre la pauvreté. D'une part, la croissance économique ne parviendra pas à elle seule à résorber le phénomène de la pauvreté et des mesures de politiques sociales sont indispensables. D'autre part, le dispositif de mesures d'urgence en vigueur n'ont d'efficacité qu'à court terme et ce n'est qu'une approche globale qui pourrait prendre en compte la complexité du problème de la grande pauvreté.

4. Une implication de chaque citoyen

Ces prises de conscience au niveau politique – quoique très positives – ne suffisent pas à résoudre la question de la pauvreté et de l'exclusion. Il est nécessaire de sensibiliser le « citoyen ordinaire » : changer le regard que chacun pose sur les personnes en grande pauvreté et créer un courant de pensée qui redonne un visage humain aux exclus de notre société.

Pour cela, le Mouvement ATD Quart Monde a initié de nombreuses campagnes

³⁴ *Journal officiel de la République française. Avis et rapports du Conseil économique et social. Année 1987, n°6, 28/02/87.*

ponctuelles, mais aussi des événements périodiques comme la Journée Mondiale du Refus de la Misère : le 17 octobre de chaque année, depuis 1987, de nombreuses manifestations à travers le monde marquent la volonté de considérer les personnes en situation de pauvreté comme des citoyens à part entière qui ont une contribution à apporter à la société.

Ces campagnes interpellent et provoquent la remise en question de nombreuses personnes sur leur manière de considérer le problème de la pauvreté. Pendant des siècles la question de la pauvreté était prise en charge par les mouvements religieux, la charité était la réponse à donner.

François Perroux³⁵ écrivait déjà en 1969 :

« Nous persistons encore parfois à étudier la pauvreté, au XX^{ème} siècle, en termes quasi médiévaux ; notre intention est peut-être pure, mais nos instruments d'analyse sont désuets; la pauvreté, liée à l'aumône et séparée de la réforme fondamentale des institutions, voilà notre erreur. »

Puis c'est devenu la responsabilité de spécialistes : des mesures de plus en plus spécifiques et pointues sont sensées répondre aux « défaillances » des pauvres. Aujourd'hui, pour avoir une chance de vraiment détruire la misère, il faudrait que le citoyen reprenne à son compte cette responsabilité.

5. Une évolution de l'ensemble de la société

Que chaque citoyen change son regard sur la pauvreté est un véritable défi! L'évolution de notre société occidentale est plutôt marquée par l'individualisme, une culture centrée sur son propre bien-être, son propre épanouissement (ce qui, j'en suis convaincue, est une cause d'un certain mal-être : d'une fois qu'on a fait le tour de soi-même, sans prêter attention à l'autre, on se retrouve à un certain moment devant un grand vide). L'Homme a besoin de se sentir utile à son prochain, qu'il soit pauvre ou non.

³⁵ F. Perroux, *Le Pain et la Parole*, p.266

Cette aspiration se retrouve dans certains nouveaux courants – qui n'ont pas forcément la lutte contre la pauvreté comme objectif - comme par exemple le mouvement altermondialiste ou encore les expérimentations que décrit Carl Honoré dans son ouvrage *Éloge de la Lenteur*. Ou encore – plus modestement - l'exemple d'un de mes amis qui met un point d'honneur à toujours échanger quelques mots avec les caissières de supermarché, dans le seul but de les faire sourire.

Faire partie d'une communauté, avoir le sentiment d'être utile, contribuer à un idéal commun. Ces notions sont vitales à l'épanouissement de l'être humain. Et si elles étaient le fondement d'un projet de société dont le noyau central seraient les très pauvres, les exclus ? Pour le Père Wresinski et le Mouvement ATD Quart Monde, ceci est une conviction fondamentale pour bâtir une société de justice et de paix.

«Tant que demeure la misère au pied de nos échelles sociales, nos sociétés ne seront pas fondées dans la paix ; nos paix demeureront la paix de certains, des paix sélectives »³⁶.

En s'appuyant sur cette conviction, peut-on y voir les prémices d'une nouvelle culture ? Celle-ci se bâtirait à partir des notions positives qui font déjà partie de nos cultures d'aujourd'hui. Par exemple, pour reprendre ce que j'énonçais au début de ce mémoire, pourrait-t-on s'inspirer des éléments positifs des cultures rurale et urbaine, celles du Nord et du Sud, celles de l'accompagnement et de l'action, pour que chacun ait la chance de s'épanouir ?

³⁶ J. Wresinski, in *Quart Monde et Non-Violence, Conférence donnée le 31 août 1984 à l'Abbaye de Bonnecombe, dans le cadre de la 10ème session Théologie et non-violence, organisée par les Communautés de l'Arche de Lanza del Vasto.*

Annexes

Annexe I - Présentation du Mouvement ATD Quart Monde

Enrayer la grande pauvreté par le dialogue de tous

ATD Quart Monde a été fondé en 1957 par le Père Joseph Wresinski et des familles en grande pauvreté d'un camp de sans-logis à Noisy-le-Grand, dans la région parisienne.

ATD Quart Monde refuse d'accepter comme une fatalité que des femmes, des hommes et des enfants soient considérés comme inutiles et traités avec mépris par la société. Il invite dès lors tout un chacun à s'engager dans un projet de société dans laquelle tout être humain sera reconnu dans sa dignité et dans ses droits fondamentaux.

Depuis ses origines, ATD Quart Monde se fonde sur une conviction : il est impossible de vaincre la grande pauvreté sans associer les plus pauvres à ce combat. Ils sont donc les premiers membres d'ATD Quart Monde. À leurs côtés, des femmes et des hommes de toutes nationalités, professions, enracinements culturels et spirituels s'engagent en tant que volontaires permanents pour atteindre les plus exclus et chercher avec eux les chemins de leur libération. D'autres citoyens s'allient avec ATD Quart Monde, tout en maintenant leur ancrage professionnel, politique ou culturel, afin de sensibiliser leur entourage à la réalité de la vie des plus pauvres et aux objectifs d'ATD Quart Monde.

L'action menée par ATD Quart Monde vise à promouvoir un dialogue entre les plus pauvres et la société. Dans 24 pays, il mène des projets socio-culturels avec les populations les plus défavorisées pour qu'elles puissent reconquérir leurs droits et leurs responsabilités. Il fait entendre la voix des plus pauvres auprès de nombreuses institutions locales, nationales ou internationales. Le Mouvement international ATD Quart Monde est à l'origine de la célébration par l'ONU du 17 octobre comme Journée mondiale du refus de la misère.

En Suisse, ATD Quart Monde existe depuis 1965. Au cours, de son histoire présent dans plusieurs lieux. Son centre national à Treyvaux coordonne les activités menées en Suisse. Des membres d'ATD Quart Monde à Bâle, Delémont, Genève, Fribourg, La Chaux de Fonds, et Zurich mènent des projets en commun.

ATD Quart Monde contribue à la prise de conscience et à la connaissance de la grande pauvreté en Suisse. Il est parmi ceux qui sont à l'origine de la lutte contre l'illettrisme. En collaboration avec d'autres associations, il influence les politiques de la famille, des droits de l'homme et des droits de l'enfant (notamment par rapport au placement des enfants). Il travaille à obtenir un Plan national de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale duquel les plus pauvres soient les premiers partenaires.

Annexe II – ATD Science et Service : une organisation non-gouvernementale libre de ses collaborations

Article publié dans la revue Igloos, n° 84, 1er trimestre 1975 : "Le Mouvement Aide Toute Détresse Science et Service, une idéologie au service des hommes. Essais d'analyse".

ATD Science et Service : une organisation non-gouvernementale libre de ses collaborations.

« Que les plus défavorisés deviennent les plus privilégiés et les plus pauvres nos maîtres... ».

Langage de tous les temps plutôt que d'une époque, le Mouvement qui l'arbore doit pourtant en réinventer les applications de façon à être bien compris de ses contemporains. L'universel va beaucoup moins de soi que ce qui est au goût du jour. Celui qui se réclame d'aspirations humaines depuis longtemps confirmées prend le risque de la méfiance et du ridicule: « Où est votre projet politique... », « Quels réactionnaires vous faites... », « Voulez-vous donc arrêter le progrès... ? » Quand, par contre, on tente de concrétiser en actes un idéal que l'humanité poursuit depuis des siècles, on s'aperçoit qu'il dépasse encore de beaucoup tous les progrès immédiatement possibles. Alors, ceux qui prétendent le poursuivre, par leur seule mise en pratique imparfaite ne suscitent plus méfiance mais indulgence et amicale mise à l'écart : « Ce sont des utopistes... », « Ils ont un charisme tout à fait particulier... », « Ce que vous faites, évidemment, pas beaucoup peuvent le faire... ».

C'est une autre manière d'être disqualifié pour le discours social ou politique d'actualité. Disqualification qu'un mouvement comme le nôtre n'a pas le droit d'accepter, puisqu'elle frappe, du même coup, le Quart-Monde . C'est lui qui est visé, écarté des combats et des victoires du jour ; c'est lui qui fait l'objet de la méfiance ou partie de l'utopie. Les uns nient son existence et sa signification politique propre, les autres disent qu'on s'occupera de lui plus tard, quand on aura plus de moyens. C'est bien pour cela que nous avons à forcer les portes, en clarifiant sans cesse nos projets concrets, en nous expliquant avec ceux qu'élaborent nos concitoyens . Sachant que nous ne sommes ni les premiers ni les derniers à poursuivre la priorité des plus exclus - ni les seuls à notre époque, bien entendu - comment pensons-nous pouvoir avancer, participer à l'avancement de nos sociétés, sur un plan politique concret ?

Comment contribuerons-nous à une manière nouvelle de concevoir et de mener les affaires de la cité ?

Nous voudrions en dire quelques mots, ici, mais sans les puiser nécessairement dans le mince vocabulaire politique de notre temps. Ce vocabulaire est intéressant tant qu'il sert à élargir celui qu'une nation se transmet de père en fils en l'enrichissant

sans cesse. Il ne doit pas nous enfermer au point où, si nous ne compressons pas la réalité dans son étroit corsage quitte à la déformer, elle ne peut plus être entendue.

Ces jours-ci, un jeune s'étonnait de nous entendre parler de pauvreté : "Ne savez-vous donc pas que ce terme est depuis longtemps remplacé par celui d'exploitation ?" C'est là un bon exemple de l'emprisonnement et de l'amputation de notre pensée, au moyen d'une dictature du vocabulaire. D'une réalité presque sans mesure, d'une expérience vécue infiniment variée de ce que l'humanité appelle la pauvreté (qui a son équivalent en toutes langues), on ne voudrait retenir aujourd'hui que la seule condition des pauvres exploités. Impossible de méditer, ni d'analyser celle des hommes qui n'ont même pas de quoi l'être, et que toutes les classes écartent de leurs idéologie comme de leur échiquier politique. Qu'on ne nous demande pas de couper ainsi nos propres ailes, de payer tribut, à travers les mots, à des schémas d'analyse aux dépens d'hommes en chair et en os. Leur extrême pauvreté (qu'exploitants et exploités semblent également portés à oublier) exige plus d'audace. Plus de simplicité et de naïveté aussi, sans doute, moins de sophistication et de sectarisme. Au nom d'ATD Science et Service, nous ne pouvons pas faire autrement que de parler du Quart Monde en termes simples qui ont fait leurs preuves et que toutes les classes, toutes les générations peuvent entendre.

Une occasion à saisir

Comment le Mouvement tente-t-il de contribuer à la vie politique du pays ? C'est à travers un thème précis d'actualité que nous voudrions en parler. Car, depuis peu, l'opinion et les moyens d'information s'intéressent au rôle de l'initiative privée dans l'action sociale. Avant que l'attention ne s'en détourne à nouveau, nous voudrions verser quelques réflexions au dossier. Réflexions que nous élucidons pour nous-mêmes d'abord, pour notre Mouvement, pour tous ceux qui acceptent d'y apporter quelque chose d'eux-mêmes. Pour qu'ensemble nous prenions mieux conscience de nos responsabilités. Si nous les assumons convenablement, d'autres reconnaîtront en nous notre rôle, notre projet de civilisation, nos ébauches de société. L'essentiel n'est pas de dicter quoi que ce soit à autrui, mais de bien savoir à quoi nous nous engageons nous-mêmes. René Lenoir, en relançant le débat sur le rapport entre initiative privée et institutions sociales publiques, nous oblige à voir clair en nous-mêmes. D'autant que le secrétaire d'Etat pour l'Action Sociale n'est pas homme à se contenter de paroles. Né lui-même dans un quartier ouvrier, attachant grand prix à l'entraide, citoyen responsable bien avant d'assumer des fonctions publiques, il n'oublie pas ce statut premier une fois devenu directeur général au ministère de la Santé Publique . Il aurait pu garder au sein de l'administration les grands problèmes sociaux auxquels celle-ci butte. Il les pose sur la place publique, lançant son livre « Les Exclus » comme un appel au pays. Pour ne point laisser planer de doute sur ses intentions de secrétaire d'Etat, il donne un interview au « Monde », se laisse interroger à la télévision. Il tente de convaincre ses concitoyens qu'il y a une participation à saisir. Il se tourne vers le gouvernement, fait voter des crédits pour la formation d'un bénévolat qu'il veut renforcer. Initiative qui mérite d'être examinée de près, elle est pourtant vite dénoncée par ceux aux yeux desquels tout acte d'un

homme au pouvoir est suspect : qu'est-ce encore que cette façon de se débarrasser de ses responsabilités sur le dos des autres... Cette tendance à embrigader le simple citoyen ? De là à diffamer celui qui se rend disponible à quelque action bénévole sous prétexte qu'il se fait complice du pouvoir, il n'y a qu'un pas que certains n'hésitent pas à franchir.

Les simples concitoyens que nous sommes ne se laisseront pas prendre au piège. Toute occasion de repenser leur rôle et de s'y exercer leur est bonne, à l'heure du libre arbitre et de la participation. Ils la saisiront d'autant plus volontiers qu'ils ont des revendications sérieuses à faire valoir.

René Lenoir leur en fournit une en relançant l'opinion que : *"La participation active des citoyens peut apporter un appui considérable à l'action sociale. Si l'Etat fait tout, le tissu social s'appauvrit, le citoyen ne participe plus à la vie de la cité, sinon le jour des élections. Si l'Etat, au contraire se contente de donner de grandes orientations, l'action des services publics peut être relancée, démultipliée , enrichie par l'action des citoyens groupés en associations"*.

Le citoyen mis en marge

Thèse largement mise en pratique dans les pays scandinaves et, particulièrement en Allemagne Fédérale, en Grande-Bretagne et aux Pays-Bas, elle n'avait pas été énoncée par les partis politiques français depuis longtemps. Aussi demeurait-elle tout à fait étrangère aux moeurs de l'administration.

Les associations des citoyens se trouvent ainsi facilement isolées. Elles poursuivent leurs intérêts librement, mais avec des moyens modestes et dans une certaine marginalité. Se situant en dehors, des grands programmes officiels, elles n'attirent pas non plus l'intérêt de l'opinion publique. Pas suffisamment stimulées par la société environnante, elles risquent ainsi de s'enfermer , de se replier sur elles-mêmes. Et ce repli dans un domaine d'action relativement restreint, où elles rencontreront peu de contestation puisque le pays ne les regarde pas, aboutit parfois à une certaine vanité, à une satisfaction de soi, à une forme d'amateurisme aussi. A force de travailler à l'ombre et sans moyens adéquats on peut, en effet, être tenté de s'accommoder de l'à peu près. De toute façon ni les autorités en place, ni l'opinion ne demandent des comptes.

Les associations ainsi laissées à elles-mêmes risquent aussi de s'attacher à la population dont elles poursuivent le bien-être comme à une bouée. Elle devient à l'occasion clientèle âprement défendue. L'intervention d'autres organisations apparaît comme une menace provoquant rivalités et disputes entre associations soeurs. Disputes épuisantes, dans lesquelles l'initiative privée engloutit parfois son temps et ses forces.

Elle peut être sévèrement critiquée pour toutes ces choses et certains s'y emploient avec verve. Que ceux-ci n'oublient pourtant pas de rappeler que ces maux

proviennent, tout d'abord, d'une profonde insécurité : celle qu'implique le fait qu'un visage dérisoire, d'oeuvre de charité marginale, d'entreprise secondaire de peu de poids.

Même dans les déclarations actuelles du Secrétariat d'Etat, signes d'une évolution certaine, le rôle attribué aux associations demeure encore bien modeste. Nous l'avons vu : il s'agit de relayer, de démultiplier et enrichir l'action des services publics. Il n'est pas rendu compte du fait que les initiatives de citoyens peuvent précéder celles de l'Etat, qu'elles lui montrent bien souvent des chemins nouveaux, mettant en cause ses propres modes d'action. De même le champ d'action assigné officiellement aux associations demeure limité si l'on en juge d'après les exemples donnés par René Lenoir : accueil et orientation des travailleurs migrants , garde de jeunes enfants, activités pour personnes âgées auprès des malades dans les hôpitaux...

S'il y a donc un progrès dans les attitudes officielles et, peut-être, dans celle des mass media), l'évolution demeure de beaucoup en deçà de ce que doit être, de ce que tente de représenter une initiative comme celle d'ATD Science et Service. En quoi se différencie-t-elle de l'image traditionnelle qu'on se fait d'une association d'action sociale française ? Comment a-t-elle pu se créer autre et faire autre chose que n'attendaient d'elle l'Etat et l'opinion ? Quelle doit être sa ligne de conduite politique dans les perspectives nouvelles de collaboration avec l'Etat ?

C'est en cherchant à répondre à ces questions que nous voudrions dégager quelques idées sur le rôle politique de notre Mouvement.

Le visage inattendu

Le visage d'ATD est déconcertant , d'abord pour ceux-là même qui ont choisi de bâtir le Mouvement. Parce que, précisément, ils se conçoivent comme un mouvement , et, ce qui plus est, comme un mouvement qui ne sait pas d'avance les chemins qu'il empruntera. Puisqu'il est l'organisation non pas d'une action déterminée, d'une orme d'aide choisie par avance, mais d'un peuple, de solidarité avec des hommes vivants. Eux-mêmes, leurs conditions changeantes, les réactions variables du monde qui les entoure, dictent la nature et le contenu des initiatives immédiates. Il n'y a de constant que la finalité et la volonté de se laisser guider par ce qu'attend le Quart Monde. La volonté aussi de ne point lui apporter des idées ni des projets élaborés en dehors de lui, mais de forger avec lui les moyens de développer ses propres idées et projets.

Tout cela donne, à l'occasion, une impression d'imprécis, en comparaison à des associations s'attachant à un type d'activité défini. L'ATD est précise là où d'autres le sont parfois moins : sur le peuple qu'il sert ; sur son idéologie et sa finalité sur le lien entre celle-ci et les activités du jour, sur les résultats effectivement obtenus. Du fait même d'être solidaire, ancrée dans les réalités humaines, les précisions et imprécisions ne sont pas celles des organisations sociales classiques.

S'ajoute à cela l'exigence d'une invention permanente. Les moyens et institutions, les professions et modes d'action créés pour les autres citoyens, par définition, ne

conviennent pas aux populations exclues. Pour elles, rien n'a été pensé et il faut donc remettre en question nos acquis, repartir à zéro, créer du neuf. C'est dire qu'à mesure qu'un type d'action d'ATD se précise, il désespère par son caractère. A contre courant de l'exclusion, donc des manières d'être et de penser des personnes autant que des structures collectives, le mouvement sera vite submergé. Il ne peut durer que bâti sur un volontariat croyant dans ses objectifs au point d'y engager sa vie. Si l'ATD offre une place à toutes formes de collaboration, il tire l'essentiel de sa continuité et de sa force de persuasion d'un corps volontariat de professionnels militants permanents. Ce n'est pas un bénévolat et l'administration centrale ne s'y trompe pas. Elle ne considère pas la formation du Volontariat Science et Service comme relevant des dispositions et crédits publics pour la formation de bénévoles. A ses yeux, le perfectionnement des Volontaires entre dans le cadre de la formation professionnelle continue. Là encore, l'ATD ne suit pas le modèle classique.

Il dévie, enfin, d'une certaine conception de l'efficacité. Il refuse, en effet, obstinément de privilégier, dans sa lutte contre le paupérisme, les ressortissants les plus susceptibles de profiter immédiatement de ses entreprises. Son premier souci est d'identifier les plus anéantis, ceux dont il aura le moins de chances de comprendre le langage et qui risquent de ne point comprendre le sien. Les équipes Science et Service s'imposent le refus des succès faciles, sachant le prix qu'en payent les familles les plus épuisées, doublement exclues et montrées du doigt, quand des familles voisines plus fortes se détachent d'elles. Le combat contre la pauvreté devient un contre-sens, quand la promotion des uns enfonce plus encore les autres. Cette lutte même est donc à réinventer à partir des plus démunis du Quart-Monde. Les familles sous-prolétariennes elles-mêmes sont appelées à défendre d'abord la cause du voisin le plus affaibli. On pourrait dire en résumé que l'ATD généralement classée comme une association d'action sociale a bien plus le caractère d'une organisation syndicale ou politique. A cela près que ses militants ne défendent pas leurs propres intérêts ni ceux de leur groupe ou milieu, mais la cause de travailleurs et de familles sous-prolétaires lésées du fait d'être exclus de tous les autres groupements d'intérêt. Laissés pour compte dans toutes les luttes, eux ne sont même pas en position de prendre conscience d'une lutte possible. Et les partenaires sociaux reconnus s'organisent de manière à ce que le Quart Monde n'en prenne jamais conscience. C'est là ce qui a fait naître l'ATD, mouvement de défense de la cause sous-prolétarienne.

Lui-même considère, que les mouvements ouvriers et la société toute entière ont tout à gagner d'une prise au sérieux de cette cause-là. En ce sens l'ATD Quart Monde, se sait profondément solidaire des intérêts de tous les travailleurs. Mais tous ne peuvent pas la reconnaître ainsi. Elle est aussi l'intruse, trouble-fête, puisqu'elle apporte un peuple, reproche vivant de l'imperfection des causes jusqu'ici défendues.

Mais d'où nous est venue cette personnalité particulière qui ne semble pas être celle de nos organisations soeurs préoccupées du Quart-Monde, en France ou à l'étranger ? Nous-mêmes ne l'avons pas choisie ni prévue ; nous la découvrons, au jour le jour. Que s'est-il passé ?

Les chemins se séparent

Il est vrai qu'en fondant un premier groupement ATD avec les familles sous-prolétariennes du Camp de Noisy-le-Grand, nous n'imaginions guère où cela nous mènerait. Pourtant ce rassemblement de familles perpétuant le monde du paupérisme que nous avons connu dans notre enfance portait déjà en lui ses directives. En France, la population la plus pauvre a pu, pendant plus longtemps qu'en d'autres pays d'Europe occidentale, circuler et se regrouper, sans que l'État n'intervienne. Dans d'autres pays s'est fait jour plus tôt cette tendance à contrôler les mouvements des familles sous-prolétariennes. Tendance qui conduisit à disperser ce Quart-Monde, à l'émietter, relogeant ses ressortissants par petits groupes. En France, ils ont gardé plus longtemps ce minimum de liberté dans la misère donnant lieu à des regroupements plus spontanés, selon le mode de vie, les liens de parenté, les possibilités de relations économiques et sociales des familles.

C'est sans doute pour cela qu'en France nous avons pu mieux qu'ailleurs, saisir cette réalité sociale, toujours d'actualité, de l'existence d'un peuple sous-prolétaire. Couche de population au bas de l'échelle sociale avec ses racines, son histoire, ses modes de pensées et de vie, ses affinités et alliances, son devenir commun... en somme, avec tout ce qui peut, effectivement caractériser un peuple.

En d'autres pays, le sous-prolétariat, fractionné en groupuscules ou en unités familiales dispersées n'apparaissant déjà plus.. On n'y voyait plus que « familles problèmes », « cas sociaux », « familles inadaptées ». En France, si nous lui prêtions attention, il pouvait encore s'imposer à nous, nous révéler son identité cachée parce que honteuse et vulnérable, mais pas encore totalement étouffée. Nous pouvions reconnaître en lui la réalité d'un Quart-Monde. Nos analyses et conceptions de la pauvreté étaient, de ce fait, différentes de celles de nos amis scandinaves, néerlandais, anglo-saxons, mais aussi de ceux qui dans notre propre pays, ne voyaient plus que de loin les zones sous-prolétariennes. Pour les uns et les autres, nous paraissions des retardataires dans les années cinquante et soixante du fait même de parler en termes de pauvreté et de sous-prolétariat. Notions dépassées nous disait-on ; il s'agissait bien plus de déviances et inadaptations. Notre expérience du Quart-Monde allait dorénavant nous obliger à emprunter des voies qui n'étaient pas celles des autres.

Reconnaître nos ignorances

Car un peuple sous-prolétaire nous engage à autre chose que ne le font des « familles problèmes » ou « inadaptées », ou plus simplement « sans-abri ». Nous ne pouvons pas lui appliquer, moins encore lui imposer nos schémas d'analyse, nos doctrines et méthodes anciennes. Son existence et son imperméabilité massives nous obligent au contraire, à les réviser toutes, voire même à les abandonner. Par sa condition de pauvreté collective, à la fois incompréhensible et inadmissible, par son silence, sa

non-réponse à nos méthodologies sociales et activismes politiques le Quart-Monde, nous oblige à tout ré-apprendre et, partant, à nous mettre à l'écoute, à faire du sous-prolétariat notre maître. Non pas notre maître des solutions à apporter à sa condition, car il ne les possède pas. Mais notre maître à penser le paupérisme et l'exclusion, le seul qui puisse nous dire ce que cela signifie de les vivre. Notre erreur aura été, pendant trop longtemps de penser ne point avoir besoin de le savoir, de pouvoir imaginer des solutions une société égalitaire et juste, sans connaître l'expérience de vie sous-prolétarienne.

Tentation de ceux qui disposent d'un savoir, que de penser pour les autres sans vouloir les connaître, surtout quand il s'agit d'hommes parés d'aucune instruction. Chacun sait pourtant que tout notre savoir ne nous permettra jamais de résoudre des problèmes que nous nous pouvons pas formuler. Et que pour les formuler, il faudra bien entendre ceux qui les vivent. « Ce qui m'intéresse, disait Lénine à ses proches collaborateurs, ce n'est pas ce que vous pensez. Allez dans les usines et rapportez-moi ce que pensent les ouvriers. »

Si le volontaire Science et Service a un quelconque mérite, c'est peut-être celui d'avoir reconnu son ignorance, d'avoir su choisir ses maîtres. Puisque les volontaires d'ATD ont abandonné les prérogatives que peuvent conférer un savoir, un diplôme, une situation professionnelle. Ils se sont faits élèves, chercheurs de connaissances pouvant donner lieu à des analyses correctes, à des solutions enfin efficaces. Ce volontariat a accepté la déconsidération des corps professionnels auxquels lui aussi appartient, pour se faire simplement le miroir où une population puisse redécouvrir pour elle-même et montrer au monde son vrai visage, l'image véridique de sa situation mais aussi les réponses qu'elle attend de nous. Il s'est formé décodeur des signaux, du langage du Quart-Monde. Sa tâche est d'en renvoyer les enseignements au monde environnant. Il croit, en effet, que toute situation, toute pensée du Quart-Monde nous enseigne : Quant à nos analyses politiques, nos méthodologies professionnelles, nos modes d'engagement personnel.

Sans l'avoir tellement cherché, le Volontariat Science et Service est devenu ainsi, tout entier : pédagogie novatrice pour l'éveil et la mise en route d'un peuple, mais aussi, démarche civilisatrice envers la société de son temps, démarche politique vers les autorités au pouvoir.

Les élèves deviennent les maîtres.

Son analyse de la réalité du sous-prolétariat a dicté à l'ATD, le choix de ses maîtres. Son écoute du Quart-Monde ne partait pas d'une théorie pédagogique, moins encore d'une notion de « thérapeutique », il allait cette authenticité de la démarche : la conviction profonde d'avoir à apprendre pour qu'elle devienne aussi pédagogie de l'éveil et du ralliement.

Pédagogie, dont les activités particulières ; pré-école, pivots culturels, cités de promotion, ateliers... ne sont que des habits variés et variables. Son essence est dans

cette manière de faire des maîtres de ceux à qui on n'apportait que des leçons, éternels élèves devant apprendre à vivre. Manière qui consiste, aussi, à la mise en partage de tous biens reçus, pour être le plus proche possible afin de mieux apprendre. Afin d'avancer ensuite ensemble, peuple et volontariat, dans la compréhension des situations et solutions.

Cette pédagogie est un désir de solidarité, on l'oublie trop souvent, est une dépendance mutuelle. N'est pas solidaire, celui qui peut retirer ses épingles du jeu à tout moment, gardant ses portes de sortie, ses moyens de réussir encore quand l'autre échoue. Le Volontariat compromet son prestige professionnel, social et politique : ayant tout misé sur le Quart-Monde, il risque de tout perdre si les travailleurs sous-prolétaires ne gagnent pas leur cause. Cette solidarité est encore soulignée par le refus de l'écramage, par la manière de faire appel aux plus forts pour aider à l'avancement des plus dépossédés. C'est de ces derniers que dépend le succès de tous, les plus forts remettant leur sort dans les mains des plus faibles. Là réside la véritable démarche pédagogique d'ATD, le reste n'étant que moyens et méthodes, pour la réaliser. Et cette pédagogie n'est pas une invention théorique, la condition sous-prolétarienne nous l'a imposée. Il fallait l'accepter ou renoncer à combattre la sous-prolétarisation.

Comme bien d'autres, nous avons cherché des alternatives, examiné des «thérapeutiques», d'une part, des démarches dans la ligne de la «lutte des classes», de l'autre. Aucune qui ne corresponde à la réalité durement analysée du sous-prolétariat. Celle-ci nous dictait la recherche, l'écoute constantes de plus défavorisés, plus exclu que soi-même. La pédagogie fait corps avec cette façon d'aborder l'exclusion. L'expérience ATD semble démontrer que la participation du Quart Monde, sa foi en lui-même, son ouverture sur le monde sont à ce prix.

Un volontariat sur la place publique

Mais le Quart-Monde ne nous dicte pas seulement la pédagogie qui lui convient ; il fait aussi de nous les porteurs d'un projet de civilisation au coeur de la société. Là encore, nous n'avons rien inventé nous-mêmes. La permanence du paupérisme venant du fait que le sous-prolétariat demeure exclu de la pensée comme des institutions de nos sociétés, il est impossible à l'ATD de demeurer une initiative privée, se cantonnant dans un domaine d'action limitée. Ce que demandaient les familles, c'était d'être reconnues, non pas tant par nous seulement, mais par le monde qui les entoure. La raison d'être d'ATD, l'objectif de la pédagogie ne pouvaient être autres que de faire accéder un peuple à la vie publique. Mais pour que la parole du Quart-Monde y soit entendue et comprise, son témoignage pris au sérieux, son rôle actif accepté, le Mouvement lui-même devait être sur la place publique. Son volontariat devait s'y trouver en avant-garde, faire entendre ce qu'il avait appris, préparer les esprits. Ce volontariat devait accepter de s'y prêter à tous les regards, à toutes les critiques et inquisitions s'il voulait avoir non seulement valeur de témoignage d'un monde exclu, mais aussi, valeur d'exemple des solutions à apporter à l'exclusion.

Pour être l'exemple valable d'un changement social, concret et immédiat, pour infléchir des mentalités collectives, il faut poser soi-même un geste social, collectif et public. Se constituer en corps, oser se présenter publiquement avec toutes les carences qu'on se connaît. Voilà qui n'était pas fait pour enthousiasmer les premiers volontaires. Seule, la conviction de manquer leur but en s'y refusant leur a fait accepter la charge. On ne se soumet pas de gaieté de coeur à la critique constante qui englobe également Quart-Monde et Mouvement . La vie en zone sous-prolétarienne est déjà assez difficile sans cela.

En l'obligeant à la vie publique, le sous-prolétariat a néanmoins permis au Volontariat de découvrir que cette critique n'était pas un mal. Susciter le débat n'est pas seulement la condition première du changement des attitudes. C'est aussi, pour le volontariat, la seule chance de survivre en progressant.

Car si le Quart-Monde est le meilleur maître de la condition sous-prolétarienne, il ne peut être, à lui seul, un maître exigeant quant aux solutions à apporter. Il lui manque, pour cela, une connaissance du monde qui l'entoure. Il peut nous fournir les principes ,la direction à prendre. Il peut nous dire ce que doivent être les hommes mais il ne sait pas dans le détail les programmes à développer, les structures à créer. Alors, à moins de tomber dans la vanité de vouloir les inventer seuls, vers qui nous tourner sinon vers nos concitoyens ?

Cela explique les efforts sans relâche d'ATD d'appeler à l'aide - non seulement matérielle, mais aussi intellectuelle et morale - tous les citoyens quels qu'ils soient. Par l'information, par les conférences publiques, en forçant parfois les portes des mass-media , mais aussi en entretenant un vaste tissu de relations avec des personnes et institutions privées en tous milieux l'ATD ne cesse de dire : « Regardez-nous, demandez-nous des comptes, critiquez-nous aidez-nous".

Fournir ainsi l'occasion non seulement du débat mais aussi de l'expérience concrète des problèmes du Quart-Monde , est une autre manière de favoriser la transformation des mentalités. Il faut accepter , pour cela, d'être une plate-forme : Le Mouvement doit se vouloir lui-même place publique.

Rien de surprenant à ce que l'ATD refuse la qualificatif d'initiative « privée ». Sa vie, son action, ses intentions sont plus transparentes que celles des institutions dites publiques dans leurs responsabilités envers le sous-prolétariat. Son existence envers la nation toute entière. Il y remplit une fonction publique au sens le plus vrai. L'épithète appropriée est celui d'organisation non-gouvernementale.

La démarche syndicale

Initiative des citoyens dans la vie publique, l'ATD est évidemment en contact constant avec les autorités publiques et les corps constitués. Le Quart-Monde est concerné par tous et tous devraient en être également conscients.

Ce dont on nous demande volontiers explication, c'est de notre ligne de conduite. Elle est semblable à celle envers les autres citoyens et cela ne va pas de soi. Sans tenir compte des tendances politiques du moment, variables selon le niveau local, départemental ou national où nous les rencontrons, l'appel d'ATD aux autorités en place est toujours le même : reconnaissez-nous . Sa transparence est la même aussi : l'effort considérable de programmer et d'évaluer les résultats de l'action, d'année en année, est conçu pour informer les institutions officielles autant que le Quart-Monde lui-même et l'opinion. Pour certains, l'ATD exagère, donnant aux ministères et préfectures plus qu'ils n'en demandent : non seulement des bilans financiers, et le compte rendu d'une action menée, mais l'analyse sans cesse affinée des problèmes posés, de la population qui les pose, des effets obtenus. Les services publics eux-mêmes ne sont pas à ce point publics.

Mais ce que beaucoup semblent voir surtout en cette façon d'agir, c'est l'aspect de collaboration avec les pouvoirs en place. Selon leur degré d'adhésion à ces pouvoirs (à l'établissement comme on dit), ils nous en félicitent ou nous reprochent la main tendue. Le caractère syndical d'ATD qui pousse à la négociation d'accords autant qu'à l'affrontement, n'est pas bien aperçu.

Caractère déterminant pourtant que semble nous imposer le Quart Monde en nous dictant nos attitudes et stratégies politiques. Il nous introduit dans une situation fort inconfortable que tous les syndicats n'acceptent pas. La situation des deux bouts à tenir : celui du combat et celui de l'accord et de la confiance authentiques . Il serait tellement plus facile d'abonder dans l'un des deux sens seulement. Le sous-prolétariat nous demande l'équilibre impossible. Mais comme cette demande s'exprime-t-elle ?

Un peuple face à la violence.

Il n'est de secret pour personne que le Quart-monde n'a pas de goût de la révolution. Reste à en savoir les raisons ; elles sont peut-être plus complexes qu'on ne pense. La réticence sous-prolétarienne en vers toute notion de lutte révolutionnaire au sens classique ne provient pas simplement de cette méfiance atavique des plus pauvres de tous les temps envers les révolutions des autres. Certes, ils savent d'expérience ancestrale que ces révolutions ne libèrent pas les exclus. Elles ne leur apportent que des temps plus durs encore, puisqu'ils souffrent des privations et arrêts de la vie quotidienne plus normale, sans recueillir ensuite les compensations, les avantages acquis, les responsabilités nouvelles.

Tout cela n'est pas fait pour aiguïser le sens de la révolution. Mais il y a un refus plus profond de la violence en Quart-Monde. Les bagarres, les disputes, les coups et blessures y font partie de la respiration même de la vie. Comment n'en serait-il pas ainsi, sous la pression des contraintes et abus de force de toutes sortes subis depuis des générations de la part du monde environnant . C'est de là, nous semble t-il, qu'est née cette aspiration, profonde et cachée, à la paix. Nous n'en avons pas rencontré la pareille en aucun autre lieu. La violence du monde extérieur appelant la

sienne propre, le peuple qui ne maîtrise ni l'une ni l'autre ne peut qu'aspirer à la non-violence. Il a besoin de paix comme de pain. Sans elle, il ne peut même pas commencer à être soi-même, à rassembler ses idées. La révolution brutale ne peut être pour lui, qu'une autre manière de subir les idées des autres, de n'être personne par lui-même.

Quelles que puissent être ses révolutions futures, dont nous n'avons pas à décider ni à juger, ce peuple nous demande d'abord un temps de répit. Les familles sous-prolétariennes, nous l'ont dit lorsqu'à une époque, de bouleversement pour la France entière, nous sommes allés de cité en terrain vague, recueillir leurs revendications. « Que les gens soient unis... qu'ils nous respectent... « qu'on puisse vivre comme tous... qu'on puisse vivre dans le calme.... Qu'il y ait de la paix pour tout le monde... » « de la paix pour tout le monde.... » L'ATD a choisi de respecter ces paroles que nous avions nous-mêmes entendues durant toute notre enfance et que les familles n'ont pas cessé de nous répéter depuis. Cette volonté de se soumettre aux désirs d'une population, sera respectée d'autant plus à son tour que le Volontariat ATD comporte des personnalités jeunes et fortes qui, elles, seraient bien souvent tentées de monter sur les barricades.

Les institutions et les hommes

Le Quart-Monde a aussi sa façon toute particulière de nous rappeler que les institutions comptent moins que les hommes. Parce qu'il n'a pas appris la pensée abstraite et qu'il ne saisit pas la collectivité et ses ensembles organiques ? Là encore, les choses sont plus complexes qu'on ne l'imagine.

Le sous-prolétariat a une expérience quotidienne d'institutions qui le concernent sans être faites pour lui. Mais ce qui l'accable, c'est que, selon les personnes qu'il va trouver derrière les bureaux et les guichets, on lui fera sentir que c'est lui qui n'est pas fait pour elles. La considération compte plus pour lui, que le fait de recevoir l'aide qu'il attend. Il s'accommoderait d'ailleurs comme tout homme de bien des privations matérielles, si elles n'étaient accompagnées d'humiliations et de mise à l'écart de la vie des autres. C'est pour cela aussi que le Quart-Monde, en allant dans les services sociaux, en abordant l'école, la sécurité sociale ou le gestionnaire d'une cité, s'adresse à des personnes plus qu'à des organismes. Les derniers peuvent être immuables, mais le fonctionnaire, l'assistante sociale, l'instituteur ne le sont pas. Ils ont pour le moins la liberté de bien accueillir, d'écouter, de réfléchir avec celui qui se présente, de l'orienter, bref de se comporter en ami. Et ils le font bien souvent. De là, peut être, cette confiance toujours renouvelée de la part de solliciteur, cette déception brûlante aussi quand il est mal reçu : « l'assistante sociale est mauvaise.... », « le maître d'école nous ne veut ». S'ils étaient bons, s'ils nous voulaient du bien, que d'angoisses apaisées. Instinct et expérience qui ne trompent pas, les familles sous-prolétariennes s'adressent avec aisance et confiance croissantes aux hommes plus ils sont haut placés dans les hiérarchies. Pas de réticences à se rendre auprès d'un Préfet, moins encore à rencontrer un Ministre ou le Président de la République. On n'y trouvera pas l'exaspération parfois compréhensible, malgré tout, du fonctionnaire

derrière un guichet. Les hommes dans les situations plus en vue peuvent accueillir avec plus de détachement. S'ils le veulent bien, les règlements peuvent, en plus, s'assouplir, malgré l'absence d'un appui politique dans la nation.

C'est d'ailleurs de démarches entreprises dans cette perspective avec les familles, que sont nées effectivement, les premières mesures législatives pour elles. Elles sont dues à l'intervention personnelle d'un Président de la République, d'un Ministre des Finances, d'un Directeur Général de l'Action Sociale . Sans ces interventions où une personnalité politique fait peser le poids de son prestige, rien ne peut être réalisé dans l'immédiat, faute d'engagement des partis politiques et des syndicats ouvriers.

L'ATD a choisi d'en tenir compte, d'obtenir les améliorations possibles par les voies mêmes qu'envisage le Quart-Monde. Ceci quitte à ne pas en oublier d'autres : celles des partis politiques, au parlement, des projets et programmes en vue d'une transformation plus vaste de la société. Y faire privilégier la cause sous-prolétarienne demeure l'objectif final. Mais la voie qu'envisage le Quart-Monde suppose, en nous , une même attitude de confiance dans les personnes capables de démonter des structures. Confiance sans soumission, collaboration sans compromis, affrontement , aussi, mais qui permette, demain de rétablir l'amitié : les exigences du Quart-Monde dépassent de beaucoup nos capacités. Quoi qu'il en soit, c'est à partir de ces exigences que nous allons déterminer notre ligne de conduite par rapport aux nouvelles possibilités de collaboration entre initiatives gouvernementales et non-gouvernementales.

Il n'est pas évident que l'administration voie ou soit prête à admettre toutes les dimensions du rôle à assumer à l'endroit d'associations de lutte contre la pauvreté. La plupart du temps, l'Etat les laisse trop seules et cela de deux manières.

Tantôt, nous l'avons dit, il tarde de les reconnaître, les laissant dans l'insécurité sans fonction confirmée et sans moyens. C'est une injustice envers le Quart-Monde. Toute initiative à son égard devrait faire immédiatement , l'objet de l'intérêt, de l'évaluation et, s'il y a lieu, de la reconnaissance officielle. Puisqu'il y va de la cause des plus défavorisés de la nation et qu'il s'agit d'encourager toutes les initiatives de quelque utilité, même les plus modestes, en faveur de ces citoyens-là. Mais il y a une seconde façon de nous laisser trop seuls , une fois la reconnaissance obtenue et quelques subsides accordés. L'Etat manque alors souvent de nous demander des choses assez précises et contrôlables . Il manque d'exigences à notre égard d'exigences qu'il manifesterait peut être s'il s'agissait d'un milieu favorisé). Car il nous demande rarement de programmer sérieusement notre action, d'en mesurer les effets avec rigueur.

L'Etat demande des comptes, certes, mais il se contente le plus souvent de comptes limités et pas toujours sur ce que nous devrions communiquer : rapports d'activité succincts et pas toujours contrôlables, bilans financiers , peut-être une appréciation plus ou moins élémentaire et intuitive des résultats obtenus. Certaines administrations demandent des renseignements confidentiels que nous ne devons pas

donner : sur la population, sur les jeunes. Ce n'est pas là reconnaître notre rôle ni nous stimuler à une programmation moderne et une justification solide des effets qui en résultent pour une population.

L'Etat ne doit certainement pas se conduire en patron des initiatives des citoyens. Mais il a le double devoir de les aiguiller, de les stimuler et de protéger les intérêts d'un Quart-Monde qui ne peut se défendre de nos interventions. Il nous est arrivé de rencontrer une singulière timidité à cet égard de la part de certains fonctionnaires. Comme si l'organisation non-gouvernementale et l'homme d'action sur le terrain étaient devenus les seuls meneurs de jeu. Les services administratifs, trop loin des réalités de la vie quotidienne en Quart-Monde, n'étaient plus jugés en situation de demander un état précis de ce qui se passait dans une cité, dans une pré-école, dans une bibliothèque de rue.

Attitude sympathique sans doute, mais qui risque de faire oublier les responsabilités de l'administration à l'égard du sous-prolétariat. Elle doit s'y exercer, elle surtout, puisque, tôt ou tard, elle devra reprendre à son compte toute expérience prouvée fructueuse. En attendant, elle doit s'assurer que les moyens fournis soient investis au meilleur profit du milieu.

Cela signifie aussi que l'Etat doit vouloir nous protéger de cet isolement qui nous amène à penser seuls notre action, à nous en croire trop vite les experts. Les problèmes sont beaucoup trop vastes et nous sommes trop désarmés devant eux, pour ne point avoir besoin de tous ceux qui peuvent nous aider à comprendre. Pour l'Etat, ne pas assumer le rôle d'aiguillon peut être une manière de ne point s'engager envers le Quart-Monde. Cela, nous ne pouvons l'admettre.

Rôle novateur des initiatives non-gouvernementales

A l'inverse, les pouvoirs publics doivent en attendre autant de notre part. Au plan des plus défavorisés, ils doivent, par définition, écouter la critique des organisations non-gouvernementales et vouloir apprendre d'elles. S'ils n'étaient pas en défaut, l'exclusion n'existerait pas. La collaboration sera plus stimulante de part et d'autre si l'Etat sait reconnaître, à l'occasion, ses ignorances et se laisser instruire par les associations libres.

Qu'ignorance il y a, tout le monde le sait. Ce n'est pas perdre la face que de l'admettre. Il y a, en somme, une singulière solidarité à pratiquer entre associations et administrations à tous les échelons. Pour l'instant, ne l'oublions pas, il n'y a que les services publics et des organisations comme les nôtres auprès du Quart-Monde. On ne peut pas dire que les partis politiques ni les partenaires sociaux reconnus se pressent aux portes des cités sous-prolétariennes.

Reconnaissance donc, du rôle novateur des associations, de leur droit d'en recevoir les conditions et les moyens. C'est dans cette perspective que l'ATD poursuit ses relations avec les autorités publiques. Elle en accepte les exigences, le surcroît de

tâches, de comptes-rendus, de rigueur dans l'action et dans l'évaluation. Elle rappelle à l'administration son devoir d'exercer contrôle et protection sans s'imaginer être maître ni patron, mais en reconnaissant sa co-responsabilité. L'ATD cherche aussi un autre arbitre, un autre co-responsable.

Le pays co-responsable

L'initiative privée, c'est le peuple français qui expérimente, innove, prend ses responsabilités. Alors, pouvons-nous admettre que le peuple se désintéresse de ce qui naît ainsi en son sein ? L'opinion, les mass-média, le pays tout entier, doivent, eux aussi, nous demander explications et comptes. D'autant que nous faisons appel à la collaboration et à l'aide financière de nos concitoyens. Ils ont beaucoup trop pris l'habitude de verser leur contribution, de donner un coup de main, sans trop obliger leurs associations à justifier sérieusement leurs entreprises en retour. Quand nous examinera-t-on sur nos connaissances effectives des populations exclues, sur la qualité de nos relations avec elles, sur les effets, bons ou mauvais, de notre présence en Quart-Monde ?

Là encore, le désintéret est inadmissible et l'ATD ne peut s'en accommoder. Le pays nous doit de se faire garde-fou contre la satisfaction de nous-mêmes, contre l'amateurisme, contre la routine et la stagnation. A nous de le dire et d'être plus transparents que jamais.

La connaissance, un bouclier

Mais si nous nous proposons de nous mettre ainsi, volontairement, à découvert, il faut aussi une sécurité, un bouclier qui nous permette de tenir dans la situation inconfortable. Ce bouclier, nous semble-t-il est double. Il réside évidemment tout d'abord dans notre solidarité avec le Sous-prolétariat en privilégiant ses membres les plus défavorisés. Elle est à la fois notre originalité et notre force. Il est difficile de faire déloger un tel Volontariat d'auprès la population, comme certains ont tenté de le faire dans le passé. Il sera plus difficile, espérons-le, dans l'avenir, de lui en refuser l'accès comme cela arrive encore (sort qu'il partage avec d'autres organisations syndicales). L'authenticité de son combat doit pouvoir battre en brèche les réticentes officielles. C'est l'essentiel, pour un Mouvement qui ne prétend nullement à la perfection de son action ni n'en craint la critique, mais qui demande à pouvoir mener son combat.

La solidarité ne serait pourtant pas crédible si elle ne poussait pas à toujours mieux connaître ceux à qui nous avons promis fidélité. Nos connaissances seront nos lettres de créance. Elles ne vont pas de soi. Dans un Mouvement qui défend la cause de ses membres à partir des intérêts des plus dépossédés qui ont bien du mal à les exprimer. Seule notre solidarité les convainc à ouvrir leur porte et à se faire connaître : seule la connaissance développée ensemble donne la maîtrise du combat.

Que le savoir confie un pouvoir, nous le répétons assez souvent en déplorant les

inégalités qui en découlent. Nous ne pensons pas toujours à acquérir pareil pouvoir pour l'utiliser au profit des victimes de ces inégalités . C'est pour en faire un bouclier, pour armer le Quart-Monde et le Mouvement d'une connaissance incontestable, que l'ATD a créé son Institut de Recherches et de Formation aux Relations Humaines. Lieu de l'élaboration d'une véritable paupéologie, toutes les équipes Science et Service sur le terrain y collaborent avec les familles des cités. On a souvent dit que ces équipes étaient composées de gens trop absolus, impossibles à satisfaire et qui compliquaient à plaisir les solutions à apporter. On les a critiqués aussi pour l'imperfection de leurs méthodes d'action. Mais l'on n'a jamais pu nier qu'ils savaient ce dont ils parlaient . Pas plus qu'on n'a jamais pu nier qu'ils étaient solidaires de ceux dont ils parlaient .

Armés de solidarité et de savoir, nous pouvons, semble-t-il accepter la vie publique et profiter de tous les apports et critiques.

La cause des autres

Ainsi, la ligne de conduite envers les autorités publiques et le pays out entier nous renvoie en fin de compte, à la qualité de notre présence en Quart-Monde, à notre dépendance de ses familles les plus exclues surtout, qui échappent à notre compréhension, comme elles échappent à notre action. Le véritable défi est là, en ces familles dont la parole gêne nos propres façons de concevoir la vie et le monde. Elles nous obligent avant tout à repenser tout ce à quoi , personnellement, nous attachons un prix. En effet, quel volontaire Science et Service est venu en Quart-Monde avec l'intention préalable de chercher la collaboration avec les instances publiques, de contribuer à une recherche, de se faire remettre en question par des familles ne répondant pas spontanément à sa démarches ? Tous ont eu à se plier aux exigences d'un peuple. Non seulement en révisant leurs propres projets de vie, mais en devenant autres, désirant ce qu'ils n'avaient pas désiré auparavant.

C'est le propre, nous semble-t-il , de celui qui fait de la cause des autres sa cause à lui. Si les citoyens réunis dans l'ATD ont pu tenter l'aventure, c'est que celle-ci est possible. Et si elle est possible, elle vaut que nous mettions le prix d'une conduite politique difficile.

Joseph Wresinski

Index des auteurs

Boutinet J.-P : 25

Brun P. : 105

Goguel d'Allondans T. : 17, 109

Grosjean P. : 14

Groupe de Recherche Quart Monde-Université : 116

Haering A.-L. : 18-24

Hall E.T. : 10, 11, 21, 23

Honoré C. : 9, 10, 11, 20

Niewiadomski C. et Bagros P. : 18

Perroux F. : 118

Pineau G. : 21,22

Rahnema M. : 15, 16

Wresisnski J. : 114, 115, 116, 119, (et annexe II).

Bibliographie

BOUTINET Jean-Pierre, 2004, *Vers une société des agendas, Une mutation de temporalités*, Ed. PUF, Collection Sociologie d'Aujourd'hui

BRUN Patrick, 2001, *Émancipation et Connaissance, les Histoires de vie en collectivité*, L'Harmattan

GOGUEL D'ALLONDANS Thierry, 2002, *Efficacité et enjeux du travail social*, in Actes du 30ème Congrès bisannuel de l'Association Internationale des Écoles de Travail Social, Conférence de Montpellier, 15-18 juillet 2002

GROSJEAN Paul, 2000, *Le Droit de Participer*, Revue Quart Monde, dossier 176

Groupe de Recherche Quart Monde-Université, 1999, *Le Croisement des Savoirs*, Ed. Quart Monde et Ed. de l'Atelier

HAERING Albert-Luc, 2000, *La qualité de l'action sociale et son évolution*, Ed. IES, Les Cours de l'I.E.S., Genève

HALL Edward T., 1984, *Danse de la vie, Temps culturel, temps vécu*, Seuil, Paris

HONORE Carl, 2004, *Éloge de la lenteur*, Marabout

Journal Officiel de la République française n° 6, 1987, *Avis et rapports du Conseil Économique et Social*

NIEWIADOMSKI Christophe, BAGROS Philippe, 2003, *Penser la dimension humaine à l'hôpital*, Seli Arslan, Paris

PERROUX François, 1969, *Le Pain et la Parole*, Ed. du Cerf, Paris

PINEAU Gaston, 2000, *Temporalités en Formation, Vers de nouveaux synchroniseurs*, Ed. Anthropos, Paris

RAHNEMA Majid, 2003, *Quand la misère chasse la pauvreté*, Fayard Actes Sud,

WRESINSKI Joseph, 1975, *ATD Science et Service : une organisation non-gouvernementale libre de ses collaborations*, Igloo n° 84, 1er trimestre 1975

WRESINSKI Joseph, 1983, *Les Pauvres sont l'Eglise*, Le Centurion

WRESINSKI Joseph, 1984, *Quart Monde et Non-Violence*, Conférence du 31 août 1984 à l'Abbaye de Bonnecombe, 10ème session Théologie et non-violence, organisée par les Communautés de l'Arche de Lanza del Vasto

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire.....	3
 PREMIÈRE PARTIE - Présentation de la recherche	 5
Chap. I - Ancrages biographiques.....	5
1. Culture rurale.....	5
2. Culture du Sud.....	6
3. Culture de l'accompagnement	6
Chap. II – Notions de temporalité.....	9
1. Notions de temporalité.....	9
2. Notions de temporalité dans l'histoire.....	9
3. Notions de temporalité dans différentes cultures.....	11
Chap. III – Notions d'efficacité.....	13
1. L'efficacité aujourd'hui	13
2. Notions d'efficacité sociale	15
Chap. IV - Une efficacité omniprésente : à la poursuite du temps.....	19
1. Culture rurale et culture urbaine.....	19
2. Culture du Sud et culture du Nord.....	21
3. Culture de l'accompagnement et culture de l'action.....	23
4. L'efficacité dans notre société moderne.....	26
5. Une possible évolution de notre société ?.....	27
Chap. V - Méthodologie.....	29
1. Contexte.....	29
2. Corpus.....	30
3. Plan de cette recherche.....	34

DEUXIÈME PARTIE - Approche comparative entre la pratique de travailleurs sociaux et celle des volontaires du Mouvement ATD Quart Monde.....35

Chap I - Analyse des entretiens avec les travailleurs sociaux.....	35
1. Présentation de la grille d'analyse.....	35
2. Entretiens avec 2 assistantes sociales du secteur public.....	36
3. Entretiens avec 3 assistants sociaux du secteur privé.....	54
4. Analyse croisée des 5 entretiens.....	76
5. Brève analyse lexicale.....	87

Chap. II – Analyse de ma pratique de volontaire du Mouvement ATD Quart Monde.....	89
1. Analyse en termes d'efficacité et de temporalité.....	89
2. Brève analyse lexicale.....	99
3. Un exemple significatif en termes d'efficacité et de temporalité.....	101

Chap. III - Mise en perspective des pratiques.....	105
1. Interaction des 3 « Pôles d'intérêt de connaissance».....	105
2. Le Prescrit et le Réel.....	107
3. L'Individuel et le Collectif.....	109
4. En résumé.....	110

Chap IV - Quelques axes fondamentaux du Mouvement ATD Quart Monde.....	113
1. Un Mouvement original.....	113
2. La dimension collective.....	115
3. Une implication du monde politique.....	116
4. Une implication de chaque citoyen.....	117
5. Une évolution de l'ensemble de la société.....	118

Annexes.....120

Annexe I - Présentation du Mouvement ATD Quart Monde.....	120
---	-----

Annexe II – ATD Science et Service : une organisation non-gouvernementale libre de ses collaborations.....	121
Index des auteurs.....	136
Bibliographie.....	137

*EFFICACITÉ ET TEMPORALITÉ DANS LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ,
ÉTUDE COMPARÉE DE QUELQUES PRATIQUES DANS DIFFÉRENTS SECTEURS D'ACTIVITÉ*

Notre société évolue à toute allure! Dans notre culture urbaine du Nord, pas de temps à perdre ! Notre vie est réglée de manière à ne pas gaspiller une minute. Et il faut être efficace! Tout ce que nous entreprenons doit produire des résultats immédiats que ce soit dans notre activité professionnelle, nos loisirs, la communication, etc. Cette manière de penser influence aussi le domaine social : pour lutter contre la pauvreté, on a mis en place des institutions, des structures, des mesures, pour répondre à tous les cas de figure de manière efficace. Cette efficacité, vue sur le court terme, est-elle la vraie réponse à la question de la pauvreté ?

Dans le cadre de cette recherche, l'auteure a voulu explorer les pratiques de travailleurs sociaux et la mettre en parallèle avec son expérience comme volontaire-permanente au sein du Mouvement ATD Quart Monde, pour montrer différentes perceptions d'efficacité et de temporalité.

Pour cela elle a analysé la pratique de 5 assistants sociaux travaillant soit dans le service public, soit dans le milieu associatif. Puis, s'appuyant sur son expérience de volontaire-permanente du Mouvement ATD Quart Monde – en particulier sur les 5 années passées à la Nouvelle Orléans – elle a identifié des similitudes et différences de ces pratiques.

De cette comparaison émergent des pistes pour aborder différemment la lutte contre la pauvreté, en privilégiant une perspective d'efficacité sur le long terme. Cette nouvelle manière de considérer la pauvreté – qui est l'essence même du Mouvement ATD Quart Monde – ouvre des chemins qui pourraient faire évoluer notre société, vers une manière de vivre plus humaine et plus juste.

Mots clés : *efficacité, temporalité, pauvreté, travail social, transformation sociale.*