

# **LES CHEMINS DE L'EXCLUSION SOCIALE**

Douze itinéraires de vie à la marge et leur rencontre avec l'action sociale

**Geneviève DECROP  
Francie MEGEVAND**

**Peuple et Culture de l'Isère/1990**

## LES CHEMINS DE L'EXCLUSION SOCIALE

### INTRODUCTION : Archéologie d'une étude

Le projet d'aller explorer de plus près les "mécanismes" de l'exclusion sociale est né d'une préoccupation pratique. Venant d'un organisme d'éducation populaire, il était normal que le souci de la connaissance vienne se poser face aux difficultés rencontrées dans l'action. Depuis quelques temps déjà (nous étions alors à la fin de 1987), nous avons pu observer une certaine "dérive" de notre public en formation, qui semblait aux prises avec des difficultés sociales grandissantes. Notre outillage pédagogique révélait alors ses carences. Il a fallu se rendre à l'évidence: pour une part, sur laquelle nous n'avions pas prise, nos nouveaux stagiaires relevaient de l'action sociale. Cette constatation nous a incité à aller interroger le travail social. Nous y avons rencontré des interrogations similaires aux nôtres : au public traditionnel étaient venues s'ajouter les victimes de la crise, présentant une configuration de difficultés nouvelles et qui apparaissaient beaucoup plus complexes. Les travailleurs sociaux affichaient, eux aussi, un certain désarroi. Les doutes qui les traversaient ne dataient certes pas d'hier, mais les moyens d'avancer semblaient leur échapper davantage : ils "croulaient" sous le travail, contraints à répondre dans l'urgence alors qu'ils avaient la conviction que la situation requérait une approche fine et patiente.

Dans le milieu des années 80, le malaise des professionnels s'est trouvé relayé par un large débat social, qui a trouvé son aboutissement politique dans l'instauration du Revenu Minimum d'Insertion. L'exclusion sociale était devenue un enjeu de société. La crise et l'emploi occupaient une place centrale dans la réflexion. L'industrie, depuis une dizaine d'années, déversait vers l'ANPE ses "inutiles" par centaines de milliers. L'économie s'avérait dans le même temps incapable de recréer les emplois qui auraient pu absorber ceux qu'il paraissait possible de recycler. Dans une société où l'emploi est la pièce maîtresse de l'insertion sociale, il était logique que les stratégies d'intervention convergent sur le travail et la formation. Mais il est apparu assez vite que la remise à l'emploi,

même quand celui-ci existait, n'était pas aisé. Elle demeurait souvent fragile et nécessitait un accompagnement qui débordait largement le cadre des aptitudes professionnelles. Il convenait de s'interroger davantage sur le rôle de l'économie tant dans les processus de décrochage social que dans ceux de la réinsertion. A côté du décalage que nous supposions entre le public de l'action éducative et sociale et les outils dont celle-ci disposait pour l'appréhender, nous avons alors, avec le rôle de l'économie dans l'exclusion sociale, une deuxième piste de recherche.

Un projet de recherche prenait ainsi forme. Nous nous sommes cependant heurtés très rapidement à la notion-même d'exclusion sociale. Dans le débat social en cours, largement répercuté par les media, les efforts pour approfondir et préciser le concept étaient rares. Il semblait y avoir là une sorte d'évidence bénéficiant d'un consensus large. Une analyse systématique de la presse de l'époque nous a permis néanmoins de dégager un certain nombre d'images et d'idées se rapportant au phénomène (\* le Dauphiné Libéré et le Monde entre 1981 et 1988). Pour reprendre le traitement qui a été fait de la question par le Dauphiné Libéré, on constate qu'elle n'accède que lentement au rang de grande question collective. En 1981, le journal est dubitatif : "Il reste à se demander combien d'entre nous seraient prêts à croire que la misère existe ailleurs que dans les pays du Tiers-Monde" (2 avril). Sept ans plus tard, il ne se passe quasiment pas de semaines sans un, voire plusieurs articles sur le thème; et le 9 novembre 1988, le quotidien proclame, en gros titre, la lutte contre la misère "grande cause nationale".

Parmi les multiples représentations auxquelles la "nouvelle pauvreté" donne alors lieu, celle de la catastrophe - individuelle et sociale - domine. L'idée s'impose qu'à la différence de l'"ancienne" pauvreté qui mettait en jeu la responsabilité personnelle de l'individu, ou ses héritages familiaux, la nouvelle est susceptible d'entraîner n'importe qui dans sa spirale, sans que l'individu ait la possibilité de résister à ce qui se présente comme un destin dont il est la victime. La crise économique, puisqu'elle est désignée comme la grande responsable, introduit ainsi au coeur même de la société et non plus sur ses marges - "Ce qui paraît nouveau, c'est que la pauvreté atteint les français moyens" (Le Monde, 4 octobre 1984) - un facteur de désintégration puissant susceptible de faire advenir la "société duale" tant redoutée dans les années 70, ou même une "implosion" sociale de grande ampleur. Significativement, ce ne

sont pas les risques d'explosion sociale violente qui mobilisèrent l'inquiétude des commentateurs, comme lorsque le million de chômeurs fut atteint; l'inquiétude s'est faite plus diffuse, sans images précises, accréditant la peur vague d'une sorte d'"implosion" sociale et justifiant la mise en oeuvre d'"un plan ORSEC contre la misère" (D.L). A l'évidence, le débat s'est élargi bien au-delà de la préoccupation de la justice économique à l'ensemble des valeurs de la société : les thèmes de la dignité et des droits de l'homme deviennent récurrents dans les media.

Si les effets sociaux de la crise restent flous, par contre, au niveau individuel des images fort précises s'attachent au devenir des individus ainsi saisis par le "destin" : c'est la chute directe depuis une vie sociale normale (famille, logement, consommation, relations sociales et professionnelles) dans la plus grande déchéance aux couleurs de l'ancienne extrême pauvreté - la faim, le froid (cest toujours l'hiver que l'opinion est appelée à se mobiliser), la solitude, l'errance. Tout se passe comme si la crise, en touchant l'individu, décapait en un tournemain les différentes couches des qualifications sociales qui le protègent et lui délivrent son identité, pour le plonger tout entier dans la sphère des besoins vitaux primordiaux, biologiques. Des initiatives spectaculaires sont venues alors efficacement au secours de cette vision des choses : les restaurants du coeur ou l'ouverture du métro la nuit aux "SDF", par exemple.

Autour de ces grandes représentations, commentateurs et journalistes ont déployé toute une argumentation portant sur les causes du phénomène et la manière dont il conviendrait de le traiter. Au rang des causes, la crise économique, bien sûr, mais aussi des initiatives politiques malencontreuses (comme le décret Bérégovoy de 1982 ouvrant la porte aux "fins de droits assedic") et le dispositif de protection sociale dans son ensemble : sa lourdeur, son inadaptation, son bureaucratisme - autant de "dysfonctionnements" qui ne font qu'aggraver l'exclusion sociale, ou à tout le moins interdisent de la traiter efficacement. En contrepoint, et dans le droit-fil de la critique libérale de l'Etat en vogue dans ces années-là, l'action caritative associative était louée pour ses vertus diamétralement opposées : souplesse, proximité, attention à la personne. Surtout, elle était un relais efficace de la reconfortante découverte dûe à la situation : les français se révèlent généreux et solidaires, les opérations humanitaires médiatiques diverses viennent en apporter la preuve. L'action

caritative a le grand mérite, selon l'image qu'on lui prête, de réduire au minimum les médiations avec la population à aider, à l'inverse de l'administration publique.

Dans les analyses les plus fouillées (Le Monde), au-delà du facteur de la crise en cours, c'est le mode de développement économique lui-même qui est incriminé. L'objectif de la croissance, par la mobilité sociale qu'elle exige, le développement de l'individualisme, la dislocation des réseaux de solidarité primaire, le productivisme et la compétition effrenés etc... tout cela forme la toile de fond d'une exclusion sociale renouvelée. Dans ses effets cependant, la "nouvelle pauvreté" rejoint les formes de l'ancienne extrême pauvreté : le dénuement matériel, voire l'errance. En affinant encore l'analyse, un article du monde du 7 novembre 1984, tente de cerner le profil de cette nouvelle pauvreté. Il distingue quatre cercles en son sein: les laissés-pour compte de la crise (les précaires), les salariés moyens au chômage en rupture d'équilibre financier (dû surtout à l'endettement), et entre ces deux groupes extrêmes, les "minimum-assedics" et les exclus de l'assurance-chômage. L'emploi est bien le pivot du drame social en train de se jouer.

Sur le plan de l'analyse théorique, la plus crédible et à laquelle hommes politiques et journalistes se réfèrent, est celle du rapport du Père Wrésinsky: "pauvreté-précarité". La précarité, ou plutôt les précarités cumulées, deviennent la dimension majeure de la pauvreté contemporaine et ce qui lui donne sa nouveauté.

Enfin, le débat social, transporté au Parlement, donna lieu, par une loi du 1er décembre 1988, à l'instauration d'un revenu minimum garanti, qualifié d'"insertion", puisque le législateur l'assortissait d'une contrepartie en termes de démarches et de mesures d'insertion. Le filet de protection sociale était censé ne plus présenter de trous.

Quelles hypothèses de travail pouvions-nous dégager, au milieu de ce flot de représentations et de discours, qui nous permettraient de fonder une démarche de recherche dont l'objectif était de saisir plus finement les processus d'exclusion et de mesurer les effets des traitements sociaux qui lui étaient appliqués.

Un premier ensemble de questions concerne l'univocité du phénomène. Peut-on réduire l'exclusion à ses manifestations matérielles, visibles? Telle qu'elle est présentée, elle se définit par une série de manques et de besoins. En ce sens, elle s'inscrit dans une réalité matérielle (logement, habillement, nourriture, mais aussi biens de consommation plus sophistiqués mais socialement considérés), qui la ramène peu ou prou à la situation bien connue de pauvreté. Mais si la pauvreté vient dans la plupart des cas sanctionner l'exclusion sociale, elle ne peut pas s'y réduire. La pauvreté est un état, l'exclusion est un mouvement. Dans une étude sur l'exclusion sociale, les dénuements particuliers d'une personne ne nous intéressent qu'en tant qu'indicateurs et produits d'une histoire particulière. Il faut ajouter à cela que, dans une société très développée, la pauvreté acquiert une certaine relativité et qu'en outre, s'il y a une corrélation fréquente entre exclusion et pauvreté, elle n'est pas absolue. La pauvreté peut être choisie sans qu'il y ait rupture des liens sociaux, et d'autre part des ruptures conséquentes ne se traduisent pas toujours par la misère.

Si l'idée que l'exclusion sociale se rapporte à un mouvement est davantage une évidence qu'une hypothèse, il reste à problématiser ce mouvement, ce qui est moins aisé. Le discours convenu sur la question attribue à l'emploi et à sa perte une place essentielle, voire unique. Une première investigation auprès des personnes en mal d'insertion et des professionnels chargés de les aider conduit à mettre en doute cette primauté du travail et de l'insertion économique. Le client de l'action sociale présente dans sa biographie bien d'autres ruptures et fragilités que celles qui s'inscrivent dans le marché de l'emploi (sur le plan professionnel lui-même d'ailleurs, il est fréquent qu'il y ait, avant la perte durable, des ruptures antérieures). C'est bien ce qu'observait le rapport Wresinsky : il y a un cumul de précarités, de fragilités : travail, santé, logement, culture. On peut pousser plus loin les conclusions de ce rapport, et supposer que les ruptures d'ordre familial et affectif ont aussi leur importance.

Peut-on dégager quelque chose comme une hiérarchie des ruptures et les mettre en perspective les unes par rapport aux autres ? Comment l'insertion professionnelle, dont on sent qu'elle occupe une place centrale, s'articule-t-elle aux autres éléments de l'insertion sociale ? Sans prétendre saisir des "lois générales" établissant le processus d'exclusion - dont nous ne croyons pas qu'elles existent - il est peut-être possible de repérer des grandes régularités qui replacent les histoires particulières dans une dynamique collective, et à l'inverse

d'éclairer plus finement les dynamiques collectives à l'aide d'histoires particulières. Cette compréhension peut être précieuse quand il s'agira d'accompagner des démarches de réinsertion sociale. Elle pourra, en particulier, aider à se repérer dans ce phénomène bien connu des travailleurs sociaux - et sur lequel ils butent régulièrement - à savoir que si les "décrochages" apparaissent parfois très rapides, la démarche de "réaccrochage" est longue et sinueuse. Les pertes se cumulent, comme le soulignait Wresinsky, et font en quelque sorte boule de neige.

Une autre série de questions, amenée par les précédentes, concerne les relations entre le société et ses marges, la dialectique complexe de l'inclusion et de l'exclusion. Si l'exclusion est un mouvement, elle est aussi et surtout une relation. Là encore, le discours convenu laisse entendre qu'entre les deux pôles de la relation, le mouvement est univoque, qu'il y a un pôle (fixe) qui exclut et l'autre qui subit l'exclusion. Notre recherche admet, comme présumé, qu'il n'existe pas d'objet passif de l'exclusion.

Quand on rassemble les représentations sociales qui s'attachent à l'exclusion, on obtient une image-limite qui met en scène un individu dépouillé de tout lien social, dans un isolement et un dénuement complet. Il s'agit bien d'une image-limite, d'un point de fuite, qui peut avoir une valeur au plan de la connaissance théorique, mais qu'on ne rencontre pas dans la réalité. On peut supposer cependant qu'elle n'est pas neutre sur le plan de la pratique sociale, et que cette situation-limite, sorte de "hantise" du travailleur social, "informe" leur pratique, et au-delà des pratiques individuelles, imprime sa marque sur les dispositifs généraux. Ces considérations nous renvoient au plan des représentations. L'exclusion est aussi une désignation, une sorte de "marquage" opéré par la société, ou plutôt par des institutions qui la représentent, sur des individus dont elles ont à "traiter" un ou plusieurs aspects de l'existence - elle peut se lire comme un jugement rendu en référence à un certain nombre de valeurs. L'étude se propose de cerner le plus finement possible la manière dont ce marquage s'opère, à partir de quelles valeurs il est mis en oeuvre et par quelles médiations. Cette remarque est, bien sûr, générale et peut s'appliquer à n'importe quelle situation, n'importe quel individu ou institution dans une société donnée. Pour le groupe qui nous occupe ici, nous avons choisi de limiter notre analyse à la relation entre le travail social, considéré comme un ensemble d'institutions publiques et privées, de dispositions législatives et administratives

et d'individus agissants, professionnels ou militants. Nous faisons l'hypothèse que le travail social, qui se pose à la frontière entre les "exclus" et la société globale produit ses effets propres dans la dynamique de l'exclusion - dans le sens de l'inclusion, certes, mais aussi dans le sens de l'exclusion. Cela suppose d'interroger le travail social, non seulement sur ses pratiques, mais aussi sur ses valeurs et sur ses objectifs.

Cette investigation ne prend tout son sens, qu'avec le contrepoint de l'autre pôle de la relation, les "désignés exclus". Et même mieux, en poussant d'un cran notre postulat que ceux-ci ne sont pas objets passifs, matière inerte, de faire de ce contrepoint la perspective centrale pour étudier l'interaction entre le travail social et sa "clientèle". Il s'agira alors de comprendre comment les représentations sociales actives dans le processus d'exclusion sont reçues, relayées, acceptées ou refusées par l'individu auquel elles s'adressent. On peut compléter l'image-limite en disant que notre personnage dépouillé de tout n'est absolument exclu que s'il a entièrement intériorisé le jugement d'exclusion qui porte sur lui.

On peut alors considérer l'exclusion comme un mouvement, ou plutôt une série de mouvements relatifs, partiels, à sens multiples au milieu desquels dont il est sans doute difficile ou impossible de se faire une représentation rectiligne et continue. Mais c'est surtout affaire de regards portés.

On pourra se faire alors une idée plus précise des décalages, des malentendus (mais également en sens inverse des communications bien établies) entre l'action sociale et son "public-cible". Pour rester fidèle à l'objet de notre recherche - repérer les chemins de l'exclusion - ces décalages et ces malentendus ou bien-entendus seront évalués, autant qu'il est possible de le faire, du point de vue du pôle "exclus" de la relation. Cet objectif et cette perspective justifie alors pleinement la méthode d'investigation choisie : les biographies de personnes "frappées" d'exclusion, et plus précisément encore, des récits de vie recueillis exclusivement auprès des intéressés.

C'est une méthode peu utilisée en sociologie et sur laquelle il convient de s'attarder un peu plus qu'il n'est d'usage de le faire dans un compte-rendu de ce type.



La méthode biographique ou des récits de vie est un héritage de l'ethnologie. Elle se justifie pleinement dans cette discipline dans la mesure où elle se donne pour objet une représentation des rapports sociaux internes à une société donnée insérée dans une représentation globale du monde. Par définition, puisque les sociétés qu'il étudie ont une culture orale et ne s'inscrivent pas dans le temps de l'histoire, mais dans celui du mythe, l'ethnologue ne dispose pas d'autres "matériaux" que les individus présents dans cette société au moment de son investigation. "Chaque individu est la synthèse individualisée et active d'une société ... Il représente la réappropriation singulière de l'universel social et historique qui l'environne", écrit Daniel Bertaux (\*), un des parrains de l'introduction de cette méthode dans la sociologie française. En effet, très tôt des sociologues, d'abord américains, ont vu l'intérêt qu'une telle méthode pouvait avoir dans leur discipline. Il s'agissait le plus souvent de chercheurs qui s'intéressaient à des groupes sociaux socialement, culturellement ou ethniquement marginaux dans la société, ne disposant pas des modes d'expression élaborés dont bénéficiaient les couches intégrées, (mais par la suite, les "objets" sociologiques se sont diversifiés au-delà de ces catégories particulières).

Les sciences sociales, dans la seconde moitié du siècle, se sont orientées de plus en plus vers les méthodes quantitatives et la modélisation dans un souci d'objectivité scientifique. La méthode biographique en prenait l'exact contre-pied : la subjectivité de son interlocuteur occupe le centre de la recherche, à la fois objet et chemin d'accès vers l'objet - lieu incontournable qu'elle s'interdit de contourner. Le souci de représentativité, de vérification lui est tout-à-fait secondaire. Elle apparaissait comme une critique radicale, voire une négation des sciences sociales en plein essor, mais étant donné la force du paradigme scientifique elle avait peu de chances de s'imposer. Elle est donc restée très marginale. Mais la méthode des récits de vie n'est pas essentiellement une "machine de guerre" contre les méthodes scientifiques quantitatives, parce qu'au fond elle est bien plus qu'une méthode. Le terme d'"approche biographique", utilisé par Bertaux, la qualifie bien plus exactement. Elle part de l'idée que le vécu subjectif est source de connaissances. Elle est donc une perspective avant d'être une méthode, une perspective sur le monde - ou plutôt sur un monde "reconstruit". Selon ce qui est recherché, la méthode utilisée au sein de l'approche biographique diffèrera.

On comprendra alors à quel point l'approche biographique est adaptée à l'objet de notre recherche. Il s'agit de comprendre comment les événements intervenus dans la vie d'une personne ont été reçus, intégrés par elle, et comment elle est parvenue à dégager une posture, ou des postures vis-à-vis du monde qui l'entoure. Dans les processus d'exclusion, les représentations sont plus importantes que les événements "objectifs". Ce qui nous intéresse, c'est la lecture faite de ces événements, et qui suppose un véritable travail. Parmi ces événements, ceux qui se rapportent à la rencontre avec le dispositif de protection et d'insertion sociale nous intéressent particulièrement, puisque nous nous proposons de juger des effets de celui-ci sur les personnes qui constituent son "objet" - effets dont nous supposons qu'ils sont différents des buts affichés. En effet, il n'y a pas d'"objets" de l'action sociale, mais des sujets ayant des difficultés plus ou moins grandes à s'affirmer comme tels. C'est en définitive du travail de réappropriation de soi en tant qu'acteur que dépendra la qualité de l'insertion sociale de la personne. Un récit de vie, fait par la personne elle-même, témoigne de ce travail, que l'on peut qualifier de "bricolage", comme le dit Bertaux, dans la mesure où il y a là un travail incessant et précaire, toujours susceptible d'être remis en cause par les événements, le regard des autres et les déplacements de perspective.

En définitive, les récits de vie permettent de déployer notre recherche dans trois dimensions :

- Resituer les événements dans une perspective temporelle dynamique, et repérer ainsi une genèse de l'objet de notre étude : la qualité des liens sociaux tissés par une personne, comme synthèse d'une série de péripéties se rapportant à ces liens.
- Au sein de cette histoire, dégager ce qui a trait plus particulièrement à la rencontre avec le travail social dans la mesure où celui-ci propose une thérapeutique du lien social en souffrance.
- Enfin, et c'est le point essentiel dans la mesure où il suppose quelque chose de plus dynamique que la simple accumulation de connaissances, une saisie de ce "bricolage" par lequel une personne tente de se réapproprier le sens de son existence (et par là se voit contrainte de donner du sens à des éléments de la réalité qui l'entoure). En ce sens, le récit de vie est bien une "opération de sémantification", qui mobilise les valeurs et l'imagination créatrice du sujet. Et, au fond, ce qui nous intéresse dans une recherche telle que la nôtre, c'est bien de comprendre comment un individu s'"arrange" avec un certain nombre

d'événements et de valeurs sociales qui creusent entre lui et la société une série de failles et de fossés, lesquels s'additionnant finiront par le désigner comme "exclu". Il s'agit bien d'observer ces valeurs à l'oeuvre dans la vie d'une personne, pour autant qu'elles ne valent que confrontées à une réalité donnée, appropriées par des êtres qui agissent et réagissent en référence à elles, même si elles ne peuvent bien évidemment suffire à expliquer telles actions, telles attitudes ou tels comportements. Le récit de vie est alors davantage qu'une mine d'information (ce qui est important cependant), puisqu'il suppose un narrateur actif, qu'il fait partie intégrante du travail de réappropriation de soi et du monde. Il a donc aussi une valeur "thérapeutique" qui transforme la relation entre le chercheur et son informateur en un échange. La richesse du récit obtenu témoignera dans une certaine mesure de la qualité de ce travail sur soi.

Nous nous soucions alors peu, et même pas du tout, de vérifier les dires de nos interlocuteurs. Ce n'est pas la réalité objective qui nous intéresse, mais la reconstruction que le sujet opère sur elle, et qui suppose des déformations, des omissions voire des travestissements. Si nous avons complété notre approche par des interviews de travailleurs sociaux, ce n'était pas pour vérifier l'authenticité de certains faits, comme si l'on pouvait réduire l'écart entre une réalité objective et les représentations (laquelle réalité n'est jamais saisie qu'au travers de représentations), mais pour mesurer la distance entre deux séries de représentations, celles qui sont forgées au sein du travail social et celles qui peuplent l'univers de leur clientèle.

Etant donné nos orientations, un petit nombre de récits était suffisant pour notre enquête. La qualité du récit, sous le rapport des événements vécus et surtout sous celui des représentations, devait compenser la quantité. Nous ne cherchions pas à obtenir un échantillon représentatif, mais néanmoins, il nous fallait établir certains critères de choix.

Nous avons choisi de ne retenir que la population adulte. Les adultes relèvent davantage d'une problématique de désinsertion, que les jeunes dont les difficultés renvoient à un défaut d'insertion. Nous avons également le souci d'éviter des contextes trop différents et des situations trop particulières, telles que la toxicomanie, la prostitution, les handicapés physiques et mentaux etc...). la population que nous cherchions à saisir était ce que les media appellent les "nouveaux pauvres". Nous avons retenu alors quelques critères essentiels :

1°) Des personnes qui avaient connu dans leur vie des périodes d'insertion sociale, même relatives (vivre de ses revenus propres, logement autonome etc.), par eux-mêmes ou par leur famille d'origine;

2°) Des personnes ayant connu récemment, ou connaissant actuellement des difficultés importantes les ayant conduit à une perte d'autonomie dans la gestion de leur vie et au recours à l'action sociale institutionnelle et/ou caritative.

Nous nous sommes intéressées à des personnes en cours de réinsertion. Il y a, à cela, une raison constitutive de l'approche choisie : pour que le récit soit autre chose qu'une chronique désordonnée d'événements, pour qu'il soit un véritable récit, il faut un "je" ayant pris un certain recul critique, qui ne soit pas tout entier immergé dans les difficultés. En outre, nous pouvions aussi saisir les parcours de "ré accrochage", ce qui présente autant d'intérêt de notre point de vue, que les parcours inverses.

Nous avons prévu quatre voies pour saisir notre population : les associations caritatives, les institutions publiques d'aide sociale, les stages pour chômeurs "longue durée", les lieux informels de regroupement des marginaux (sans domiciles fixes). Nous nous sommes heurtées rapidement à une difficulté de mise en contact. Après plusieurs tentatives infructueuses auprès de personnes relais, nous avons dû abandonner la quatrième voie et nous orienter exclusivement sur les organismes institués. Mais la difficulté n'était pas levée pour autant. Nous avons eu affaire à une sorte de réflexe d'appropriation de la part des travailleurs sociaux vis-à-vis de leur clientèle, plus ou moins marqué selon les personnes et les institutions. Ceux-ci utilisaient deux arguments à l'appui de leurs réticences : d'une part, le souci de protéger des individus fragiles, pas de taille, supposaient-ils, à affronter leurs propres échecs, fût-ce par le truchement de leur propre discours; d'autre part l'invocation de la règle déontologique de l'anonymat, interdisant de livrer l'identité de leurs clients. Certaines institutions, qui au départ avaient affiché leur intérêt pour notre recherche, nous sont ainsi demeurées fermées. La difficulté n'a été levée que grâce au "comité de pilotage", composé d'intervenants sociaux que nous avons constitué pour accompagner l'étude. Ceux-là étaient prêts à surmonter leurs réticences, et surtout la gêne qu'ils éprouvaient à expliquer aux candidats potentiels l'objectif de la recherche à laquelle on leur demandait de participer.

Dans les faits, les choses se sont pourtant passées très simplement. Les personnes pressenties se sont situées très vite vis-à-vis de nous. Certaines ont refusé tout de suite. Ils s'agissaient essentiellement de personnes qui nous avaient été adressées par leur assistante sociale. Soit elles ne s'étaient pas senties en position de refuser une demande de l'AS, soit elles nous considéraient comme une sorte d'auxiliaire de celle-ci; dans les deux cas, l'ambiguïté était levée au premier entretien et les choses s'arrêtaient là (parfois après qu'un deuxième rendez-vous ait été manqué). D'autres ont accepté le jeu au départ, puis ont préféré au bout de quelques entretiens y mettre fin. Nous tenions avant tout à la liberté de nos interlocuteurs, condition indispensable pour qu'ils puissent tant soit peu s'approprier la relation et donc le récit. Nous n'avons donc pas insisté, mais nous avons utilisé les quelques entretiens que nous avons pu avoir avec eux. Enfin avec quelques uns, en nombre très limité, nous avons pu aller fort loin dans le récit. L'enquête alors est devenue passionnante, et la relation s'est inscrite dans une dynamique forte. Pour ces personnes-là, le récit a probablement fait partie de leur démarche de réinsertion. Dans ces cas-là, la relation révélait toute la difficulté et l'intérêt de la position du chercheur : au-delà de la neutralité "méthodologique" de l'interviewer - qui s'interdit d'intervenir dans le récit autrement que pour le relancer et d'interférer avec ses propres analyses sur le déroulement du récit - son rôle actif apparaît pleinement. Par son écoute et sa présence, il participe indirectement à la production du récit. En effet, celui-ci n'est pas produit dans le vide, pour soi ou pour un magnétophone, mais pour une autre personne. Chaque interview se déroule dans une "situation d'interaction sociale complexe" (\*Ferraroti, p52). Les deux individus en présence sont en présence avec tout ce qu'ils sont : leur propre histoire et leurs perceptions de l'autre et de la situation. cette interaction est déterminante dans la production du récit. Toute la difficulté consiste à trouver la bonne distance, dans laquelle la confiance est une base essentielle, qui charge le chercheur d'une responsabilité vis-à-vis de son interlocuteur, et vis-à-vis du récit qui est produit, notamment quant à l'utilisation qu'il en fera par la suite.

## PREMIERE PARTIE

### PARCOURS D'EXCLUSION ET VIE DANS LES MARGES

Les entretiens se sont déroulés d'octobre 1988 à octobre 1989. Ils avaient lieu dans le territoire de la personne (son appartement ou la structure qui l'hébergeait). Liberté leur étant laissée de gérer cette relation, c'étaient elles qui en dictaient le rythme. Tous les entretiens étaient enregistrés au magnétophone (ce qui, contrairement à nos craintes, n'a jamais présenté de difficultés). Les cassettes et les textes étaient à la disposition des interviewés.

Nous avons entendu 12 personnes (au-delà d'un entretien). Ce sont essentiellement des personnes seules avec enfants (5), ou sans enfants (6), une seule étant en famille. Mais à cause de l'irrégularité des entretiens, nous ne pouvons considérer comme récit de vie la totalité des entretiens. Six seulement ont fait l'objet d'un travail suivi et approfondi qui s'est étalé sur plusieurs semaines, représentant entre 10 et 20 heures d'entretien. Les autres nous ont toutefois apporté des éléments riches sur des aspects particuliers. Après les avoir présentés succinctement, nous nous attacherons à caractériser grossièrement les parcours, en faisant ressortir les régularités. Puis, nous nous livrerons à une analyse plus fine des récits, en dégageant transversalement les grands thèmes sous-jacents à la constitution et à la dissolution des liens sociaux noués par nos interlocuteurs, et ceux qui animent les représentations qu'ils se font d'eux-mêmes, de leur environnement proche et du monde. Enfin, nous proposerons quelques analyses de récits particuliers, qui nous paraissent éloquentes d'une dynamique d'exclusion et/ou de réinsertion.

#### **I - 12 récits : 12 histoires d'exclusion : pas de hasard ni de fatalité**

Nous présenterons les itinéraires particuliers selon trois axes : familial, professionnel et social

---

**N° 1 / Ch.** / 32 ans / Homme/ célibataire  
(foyer/association caritative)

- Originaire de Bretagne, la famille (et la fratrie) éclatent lorsqu'il est très jeune. C. est mis en pension de 5 à 13 ans en Bretagne. Sa mère vit à St Etienne, il la voit rarement. Pour échapper aux

mauvais traitements que lui inflige le compagnon de celle-ci, il fugue lors de vacances avec eux. Il est alors placé en institution DDASS de 13 à 21 ans en Bretagne. Sa mère semble avoir disparu. A sa majorité, livré à lui-même et sans qualification, il vole une voiture et se retrouve pour 8 mois en prison à Colmar. Il y retournera plusieurs fois. Il vient dans la région vers 1980. Il a retrouvé sa mère et sa soeur (qui "a bien réussi"), qui y vivent également.

- Son insertion professionnelle est saisonnière (il est aide cuisinier), métier appris sur le tas. Il intercale saisons et prison car dès qu'il n'a plus de travail, il vole des voitures ou ce qu'il y a dedans.

- La relation avec les institutions est précoce, mais elle est caractérisée par une alternance de prise en charge totale et d'absence de suivi. Elle ne semble pas modifier son itinéraire jusqu'en 1983, date à laquelle il rencontre un foyer qui le suit de façon régulière et grâce à qui il obtient une mise en liberté provisoire à Noël 88. Son aspiration est de trouver une place stable, à l'année.

---

**N° 2 / D. / 42 ans / Homme / Divorcé / 1 fils**

(Association caritative)

- D. est issu de la moyenne bourgeoisie rurale du centre de la France. Sa famille est en ascension sociale. Il fait état de problèmes relationnels avec son père qui est très strict. Son adolescence est marquée par la petite délinquance. A la suite de son service militaire en bataillon disciplinaire, il se marie "par obligation". Le divorce sera prononcé 2 ans plus tard. Il va vivre à Paris et fréquente le Milieu. Il participe à un hold-up dans sa ville d'origine et se retrouve en prison pour 4 ans. Il vient à Grenoble parce que c'est une ville ouverte qu'on lui avait "conseillée". Il fera d'autres séjours en prison par la suite. Il a gardé un bon contact avec sa sœur chez qui il séjourne régulièrement.

- Ses études sont bonnes et il obtient un BEP en électricité (1966). Il préférera l'intérim à la "bonne place" qu'il avait trouvée très vite. En 1981, il s'installera comme fripier et retournera en prison à la suite de démêlés avec la brigade financière. A partir de 1983/4, l'intérim se fait difficile. Il revient à Grenoble car il y connaît beaucoup de monde.

- Il ne rentre en relation avec l'action sociale (surtout caritative) qu'à partir de 1986, période où ses problèmes économiques s'approfondissent. Il travaille de temps en temps à l'atelier du Secours Catholique et utilise son réseau de relations, encore dense, pour se "débrouiller" avec du travail au noir. Il est hébergé par un ami. Il fait un stage de remise à niveau en électricité en Juillet 89.

*A fait également une cure de désintoxication en septembre 89 et vivait en hotel meublé*

---

**N° 3 / R. / 55 ans / Homme / célibataire**

(foyer/ association caritative)

- R est originaire d'une famille ouvrière de la banlieue parisienne de 5 enfants. Le climat familial se détériore à cause de l'alcoolisme du père, ce qui aboutit au divorce et à l'éclatement de la fratrie. Il est maltraité par le nouveau compagnon de sa mère et cette dernière est déchu de ses droits. R. est placé par la DDASS à 17 ans, et ne reverra aucun membre de sa famille. Il vivra sa vie affective en ruptures successives.

- Son insertion professionnelle consiste en travaux peu qualifiés dans divers secteurs économiques. A partir de 1974, s'ouvre une période d'errance marquée par la rue et les squats, la récupération, et la mobilité géographique. En 1984, un début de gangrène au pied le conduit à l'hôpital, ce qui lui assure une prise en charge totale jusqu'au foyer de la région grenobloise, où il vit actuellement. Cure de désintoxication réussie.

- Ses relations avec les services sociaux connaissent plusieurs périodes : celle de l'institution DDASS, puis plus ponctuellement au début des années 70 lorsque les difficultés s'intensifient et enfin la prise en charge totale en 84.

*Va bien , toujours dans le foyer*

---

**N° 4 / CI.** / 40 ans / Femme / Divorcée / 3 enfants (2 à charge)  
(Assistante sociale de secteur)

- CI. est la 2ème de 11 enfants d'une famille ouvrière du nord de la France. Le climat familial est rendu difficile par l'alcoolisme du père. Elle quitte la maison très jeune et se marie à 17 ans. Son mari obtient une mutation de la société où il travaille et la famille s'installe dans la région marseillaise en 1973. La présence du beau-père permet l'achat d'une maison que son départ oblige à revendre à perte. L'installation dans une cité HLM de Vitrolles est vécue très difficilement. Après 22 ans de mariage, son mari la quitte. A la suite du divorce, elle vient s'installer à Grenoble où vivait sa sœur. Ses problèmes économiques sont très importants (dettes de loyer, pas de travail), son fils l'aide un peu.

- CI. a suivi une scolarité irrégulière car elle devait s'occuper des petits. Elle n'a jamais travaillé. Son gros problème est de trouver du travail. Elle a suivi un stage de ré-insertion avec stage pratique en grande surface, mais qui n'a rien donné comme résultat.

- L'entrée en relation avec les services sociaux se fait à la suite du divorce pour des raisons économiques et de soutien administratif. Elle voit régulièrement l'assistante sociale et recourt ponctuellement aux aides alimentaires et aux associations caritatives.

*A l'automne 89, elle s'installe avec un nouveau compagnon et les plus gros problèmes sont réglés*



---

**N° 5 / Ch<sup>e</sup> / 27 ans / Femme/Célibataire**

(foyer d'hébergement)

Elle est issue d'une famille nombreuse de la région grenobloise. Son père est ouvrier chez Progil. L'alcoolisme du père et la dureté de la mère rendent l'enfance difficile. Elle se sent rejetée par sa mère et le déménagement dans une cité HLM de Pont de Claix la rend encore plus vulnérable. Elle investit affectivement fortement sur sa petite sœur puis sur son neveu. Elle a de plus en plus de mal à vivre et, lorsqu'elle a 19 ans, la mort de son neveu entraîne son hospitalisation en service psychiatrique. Suit une période d'alternance de foyers et d'hôpital psychiatrique.

- Son cursus scolaire sera de plus en plus difficile jusqu'à l'échec d'un CAP d'employée de bureau à 19 ans. Excepté des heures de ménage et des gardes d'enfants, elle ne connaît pas d'insertion professionnelle véritable.

- Il semblerait que la famille ait été plus ou moins suivie par les services sociaux mais c'est par le biais de l'hospitalisation que les relations deviennent plus suivies. La prise en charge par un foyer où elle reste 8 mois, lui permet de passer en foyer Sonacotra et de trouver quelques heures de secrétariat.

*A l'automne 89, elle fait un stage d'insertion professionnelle en secrétariat dans une association de formation.*

---

**N° 6 / AM. / 33 ans / Divorcé / 1 enfant**

(institution)

- Elle est issue d'une famille de 5 enfants, pied-noir rapatriée dans la région marseillaise. Son père est directeur d'une petite entreprise. Elle est rejetée très tôt par sa mère qui après plusieurs placements, la confie à une amie de la famille, en Isère. Une tentative de retour dans la famille se soldera par un échec. A 18 ans elle s'enfuit avec un sicilien plus âgé dont elle aura un enfant en 1976. C'est une vie de clan très fermée. Ils vivent de bûcheronnage. A la suite de mauvais traitements par le père, l'enfant leur est retiré en 1978. Elle s'enfuit à Grenoble et parvient à reprendre son enfant avec un suivi AEMO. Suit une période entrecoupée de séjours en foyers et de dérives plus profondes, vivant d'expédients, à la rue, avec alcoolisme et problèmes psychiatriques. A la suite d'une prise en charge qui portera ses fruits, AM. vit actuellement d'une pension AAH, dans un appartement autonome avec son fils, elle a suivi une cure de désintoxication en 88. Elle pense mettre à profit le temps de l'AAH, (jusqu'en 91), pour monter une association au service d'une meilleure relation entre assistants et assistés.

- A partir de 10 ans, perturbée par l'échec du retour dans sa famille, AM. connaît des difficultés scolaires. Elle n'a pas de qualification. Elle a pourtant toujours travaillé dans différents secteurs et fait divers travaux. Elle a commencé une formation au CUEFA que sa vie en foyer empêche de poursuivre.

- L'entrée en contact avec les services sociaux commence vraiment à l'occasion de la naissance de l'enfant. Par la suite, l'intervention sera plutôt lourde et multiforme : plusieurs foyers, AEMO, secours DDASS, suivi par la Sauvegarde, AAH etc.

*Le premier semestre 90, elle suit une formation pour réaliser son projet , formation qui a un impact important sur son insertion sociale.*

Les 6 personnes suivantes n'ont pas fait l'objet d'un travail aussi approfondi que les précédents (1 à 3 entretiens)

---

**N° 7 / Ber.** / 60 ans / Marié 7 enfants dont 1 à charge  
(AS de secteur)

- B. est issu d'une famille juive tunisienne de petite bourgeoisie. Son père a une petite affaire de pneus qui périclité à l'indépendance. B. émigre alors en France (1962) avec sa femme française et trouve assez vite un travail de vendeur dans un grand magasin à Grenoble. Sa vie de famille est bonne. Tous les enfants ont fait des études supérieures et ont de bonnes situations, la moitié a émigré en Israël.

- Il quitte l'école à 12 ans pour entrer dans l'entreprise familiale où il restera jusqu'à 34 ans. En France, il reste 20 ans comme vendeur et reçoit la médaille du travail et sa lettre de licenciement la même semaine, en 1984.

- Sa situation administrative au regard de la retraite et des problèmes avec les ASSEDIC l'oblige à entrer en contact avec les services sociaux et à recourir aux aides alimentaires et aux secours d'urgence.

*En 90, sa situation de retraité est réglée*

---

**N° 8 / J.** / 47 ans, Divorcé, 1 fille  
(Atelier Association caritative)

- Eclatement de la cellule familiale lorsqu'il est très jeune. Il vit à Grenoble avec son père jusqu'à la mort de ce dernier (17 ans). Il quitte Grenoble et se marie à 19 ans. Sa femme demande le divorce 11 ans plus tard (1973) essentiellement à cause de son alcoolisme. Suit une période d'errance jusqu'en 1978, date à laquelle il se réinstalle à Grenoble. A partir de

1983/84, il lui est de plus en plus difficile de trouver du travail en intérim (conjoncture économique plus alcoolisme et instabilité) et il est expulsé de son logement en Janvier 1987. Il semble ne revoir sa famille que rarement, mais sait où ils sont.

- Son parcours scolaire se passe normalement, il fait un apprentissage de prothésiste dentaire, qu'il abandonne à la mort de son père pour travailler sur les chantiers. En 1965, il fait une FPA de soudeur pour continuer les chantiers comme ouvrier qualifié. A partir de son divorce, son insertion professionnelle devient de plus en plus aléatoire et plus variée.

- Depuis début 87, il intercale foyers d'urgence et squats. Ses relations avec les services sociaux datent de cette époque par le biais des foyers d'urgence. Il obtient le RMI grenoblois en décembre 88 pour 3 mois, ce qui lui permet d'entrer en foyer Sonacotra. Il travaille à l'atelier du Secours Catholique En contrat d'insertion, où il souhaiterait rester jusqu'à sa retraite. Il espère avoir le RMI.

*Fin 89, le Secours Catholique n'avait plus de nouvelles et ne savait pas où il était*

---

**N° 9 / Mme Q** / 26 ans / Divorcée / 2 enfants  
(AS de secteur)

- Elle est élevée par une mère seule (divorcée) souvent absente à cause de ses horaires de travail comme employée de cafétéria. Dans la banlieue de Grenoble. Les relations avec la mère sont mauvaises et les 4 filles quittent la maison très tôt. Mme Q. se marie à 17 ans. Le couple se sépare après la naissance du 1er enfant et le 2ème naîtra à l'occasion d'une reprise de vie commune qui s'avérera un échec.

- Elle abandonne l'école à 15 ans. Elle fait un stage GRETA qu'elle abandonnera aussi. Elle travaillera assez régulièrement comme femme de ménage et employée de collectivité. Elle arrête à cause des horaires et des problèmes de santé du 2ème enfant. Actuellement elle est au chômage après un passage à Intermarché à mi-temps, ce qui ne lui suffisait pas pour vivre.

- Depuis qu'elle vit seule, elle voit souvent l'assistante sociale pour des problèmes administratifs. Les prestations sociales représentent une part importante de ses revenus. Elle a suivi un stage REAGIR.

---

**N° 10 / Me.** / 35-40 ans / divorcée / 1 enfant  
(AS de secteur)

- Elle est issue d'une famille nombreuse venue du Nord pour s'installer dans la banlieue grenobloise dans les années 50. Son père était ouvrier. Très jeune, elle se retrouve mère célibataire, et épouse un peu plus tard un ami d'enfance qui deviendra violent avec l'enfant et avec elle. Elle divorce il y a 2 ans. Depuis, elle a beaucoup de dettes liées au logement et est en cours d'expulsion.

- Elle a un niveau de formation faible mais connaît une insertion professionnelle régulière dans des emplois très peu qualifiés. Son employeur actuel ne veut pas la passer à plein temps.

- Le suivi par les services sociaux est assez lourd depuis le placement de l'enfant par la DDASS à plusieurs reprises pour mauvais traitements.

*a trouvé un nouveau compagnon, est enceinte, beaucoup de problèmes (expulsion, dettes)*

---

**N° 11 / Ma.** / 35 ans / Veuve / 3 enfants / Marocaine  
(AS de secteur)

- Famille nombreuse, d'origine modeste mais qui connaît une bonne intégration dans son contexte social d'origine. Elle vient en France à 18 ans suite à son mariage avec un travailleur immigré. L'alcoolisme du mari aboutit à son licenciement en 85. Le chômage aggrave ses problèmes de santé et il meurt en 88; Ma. veut rester en France pour ses enfants mais connaît de gros problèmes financiers actuellement.

- Le primaire est suivi normalement mais l'éloignement du collège entrave la poursuite des études; Ma. commence à travailler comme ouvrière, 2 ans après son arrivée en France et ne cessera pas, dans la même société;

- Les relations avec les services sociaux sont essentiellement pour démêler des problèmes administratifs et des difficultés financières théoriquement passagères.

---

**N° 12 / A / 40 ans / Homme / célibataire / 1 enfant décédé**  
(institution)

- Enfant naturel, il est confié par sa mère à des cousins éloignés en Normandie. Vers l'âge de 12/13 ans, sa mère, remariée à Nice, le reprend mais c'est un échec. Il se retrouve en internat à Digne. Il voit peu sa mère, qui dit que *sa naissance a bousillé sa vie*. Il vient à Grenoble pour faire ses études supérieures. Il mène une vie bohème, entouré de gens qu'il prend en charge (copains, copines, et souvent leurs enfants). Il a un enfant qui vivait avec la mère et qui s'est tué en moto très jeune. Au début des années 70 il acquiert un appartement dans la vieille ville et plus tard un magasin de photo à Meylan. Il perdra les deux en 84 environ. Suit une période de divers hébergements et de squat. Grâce au RMI, il a un studio depuis quelques mois (Janvier 89).

- Sa scolarité est excellente et grâce à son institutrice, il entre au lycée. Il fait une licence de mathématiques mais il vit de la photo, sa passion depuis l'âge de 6 ans. Il est salarié dans plusieurs magasins de photo. Il est collectionneur et spécialiste des vieux appareils. Au milieu des années 70, il s'installe à son compte avec l'aide financière d'un associé. Parce qu'il avait mal réglé juridiquement ses affaires, la mort de son associé et la part demandée par ses héritiers le laisse sur la paille. Pour payer ses dettes, il vend le magasin, son appartement, et il perdra le peu qui lui reste en le confiant à des amis peu scrupuleux. Sa dérive dure 5 ans. Elle est accompagnée d'importants problèmes de santé.

- Il ne semble pas avoir eu des liens avec les services sociaux auparavant. Sa prise en charge par le 1° accueil du CCAS se fait par une rencontre dans la rue avec le responsable, qui était client de son magasin. Il obtient le RMI, un logement, et une Activité d'Intérêt Générale comme animateur photo dans une MJC.

Rem : il était très partant pour faire le récit de sa vie mais nous avons dû interrompre le travail qui le déstabilisait énormément.

Il n'est pas question de déduire de ces itinéraires des caractéristiques sociologiques générales. Nous n'avons pas cherché à constituer un échantillon représentatif. Cependant, il faut se souvenir que nous avons demandé aux travailleurs sociaux (surtout ceux du secteur institutionnel) de nous mettre en contact avec des personnes correspondant au profil de leur "nouvelle" clientèle, puisqu'il s'agissait de cerner plus précisément le spectre de la "nouvelle pauvreté". Fait notable, aucun de nos interlocuteurs, choisis sur ces critères, ne correspond à l'image qui avait été donnée dans les media du nouveau pauvre, excepté peut-être Mr Ber (7) quoique par certains côtés seulement. Aucun d'entre eux n'a parcouru en chute libre le chemin qui irait d'une "bonne" insertion sociale à la déshérence. Doit-on en conclure, comme le fit le Dauphiné Libéré, revenu bredouille d'une quête sur le terrain d'un authentique "nouveau pauvre" : "En fait, il y a une dignité chez les "nouveaux pauvres" qui leur interdit de trop se montrer. Ils sont le plus souvent chez eux. Difficile donc de les rencontrer" (19 février 1985) ? Au moins peut-on en conclure qu'il leur reste un domicile !

S'agissant, cependant, du groupe de nos interviewés, certaines caractéristiques communes, et certaines tendances sont si frappantes qu'il ne peut s'agir seulement du hasard.

## **Des personnes issues des couches populaires**

---

En ce qui concerne le contexte socio-professionnel, la grande majorité des personnes que nous avons entendues est issue des couches populaires et en particulier ouvrières, plutôt en perte de statut social.

Seuls D et AM appartiennent à des familles en ascension sociale (d'ouvrier agricole à propriétaire aisé et de représentant à petit patron)

Lié au précédent, le contexte socio-culturel se traduit par des niveaux scolaires assez faibles, (excepté 2 personnes qui sont allées au delà du 1<sup>o</sup> cycle secondaire) surtout pour les femmes, les hommes ayant acquis une qualification ouvrière plus ou moins élevée.

### **Des histoires familiales faites de ruptures et d'éclatements**

La majorité (9 personnes) a connu une enfance difficile marquée essentiellement par l'éclatement de la cellule familiale : séparation des parents, mais aussi dispersion de la fratrie. Souvent la violence est présente et dans tous les cas il y a d'importantes difficultés relationnelles avec les parents. La construction de la personnalité et de l'identité se fait dans un climat d'instabilité.

Ces éclatements s'accompagnent presque toujours d'une désinsertion brutale du milieu de vie, familial bien sûr, mais aussi géographique. Prise en charge par la famille dans une autre région, entrée en foyer, déménagements, l'arrachement au milieu local ouvre une ère de mobilité géographique qui marque l'itinéraire des 3/4 des personnes entendues.

Mais il est important de noter que seulement 3 personnes ont connu une prise en charge par les services sociaux durant leur enfance à cause de ces difficultés familiales. Même si certaines personnes ont eu affaire ponctuellement avec les services sociaux à certaines époques de leur vie, on peut dire que les 9 autres ne sont suivies de façon significative par ces services que depuis le milieu des années 80 (une en 78 et toutes les autres entre 1983 et 1987). Nous avons donc bien affaire à une population nouvelle, qui jusque là se débrouillait plus ou moins bien à la frange de la société mais qui ne faisait pas vraiment partie de la clientèle du travail social.

### **Une insertion réalable fragile**

Dans les récits recueillis, à côté de 2 femmes qui n'ont pratiquement aucune expérience professionnelle, nous pouvons distinguer 2 groupes:

- Le plus important concerne ceux (la moitié) qui ont connu ou connaissent une insertion professionnelle irrégulière par le biais de l'intérim, du travail saisonnier, de petits emplois divers, ce qui n'exclut pas parfois une qualification : J, R, D, Ch, A.M. Ce type d'insertion est la conséquence de raisons multiples : choix relatif (pour l'intérim), absence de qualification ou problèmes de prison par exemple.

- Ceux qui ont connu ou connaissent une insertion professionnelle régulière peu qualifiée : Me(dans le même emploi depuis 6 ans), Ma(plus de 10 ans) ou plus qualifié : B. (20 ans dans la même entreprise).

Il est nécessaire de faire une différence entre l'insertion professionnelle et l'insertion sociale.

Cl illustre bien la différence : elle n'a jamais été insérée professionnellement, puisqu'elle n'a jamais travaillé, mais, comme femme au foyer, elle peut être considérée comme insérée socialement dans la mesure où elle avait un statut social reconnu.

A l'opposé, Me a toujours travaillé et pourtant elle rencontre des difficultés d'insertion sociale importantes dans la mesure où elle est rejetée par ses voisins (expulsion en cours) et où elle fait l'objet d'un suivi constant et ancien par les services sociaux (placement de son fils, secours...)

Si nous donnons à la notion d'insertion sociale un sens plus large, à savoir l'appartenance et la participation à l'ensemble social, nous pouvons d'ores et déjà affirmer que la caractéristique essentielle de toutes les personnes entendues est une insertion sociale préalable fragile et limitée. Deux indices : aucune n'a jamais adhéré à un mouvement collectif quel qu'il soit, (ne serait-ce que pour les loisirs), ou même fréquenté des équipements collectifs de leur propre initiative. Et pratiquement aucune n'a jamais possédé ou ne possède de carte d'électeur, et donc ne vote jamais. Il faut donc corriger l'analyse selon laquelle ce sont les difficultés professionnelles qui conduisent l'exclusion sociale : la fragilité de l'insertion sociale précède, chez nos interlocuteurs, les difficultés sur le plan de l'emploi. Sans aller jusqu'à affirmer qu'il y a là une relation de cause à effet, on peut penser néanmoins que cette fragilité est un obstacle à la résolution des problèmes d'emploi.

### **La dynamique de l'exclusion : lent processus d'érosion ou chute brutale**

On peut repérer parmi les itinéraires recueillis deux grands types de profil de la dynamique d'exclusion :

\* Le premier profil se retrouve dans la majorité des récits.

Il se caractérise par une suite de **ruptures successives** pouvant toucher des domaines différents de la vie .

Ces ruptures provoquent souvent des bouleversements importants dans les itinéraires, qui se traduisent par des périodes difficiles mais qui ne conduisent pas directement à une exclusion socialement marquée. La personne trouve en elle-même des réponses à la situation. Ces réponses lui fournissent un équilibre de plus en plus précaire, que d'autres ruptures viennent encore ébranler. Mais surtout, l'environnement socio-économique offre de moins en moins les conditions nécessaires à l'efficacité des solutions tentées. La pression d'un contexte plus difficile - pour trouver du travail, un logement ou nouer des relations - finit par avoir raison de cet équilibre fragile entre les problèmes et les solutions.

Pour ces personnes **le processus est donc loin d'être linéaire**. Leurs récits font alterner les périodes d'insertion et de désinsertion sociale et

professionnelle. On peut y lire le passage, **dans les deux sens**, entre logement autonome et foyers ou squats, entre emploi relativement stable et chômage, entre vie de famille et errance solitaire.

A partir de nos récits, deux moments significatifs sont repérables en ce qui concerne le problèmes d'emploi :

- Le premier se situe autour des années 74/75. Il concerne les personnes les plus fragiles et les moins qualifiées : c'est le moment où les intérimis se font rares pour R et où par voie de conséquence l'accès au logement se fait de plus en plus difficile. Où J connaît une première période d'errance.

- Le deuxième se situe autour de 83/84. Il fait basculer complètement les personnes déjà fragilisées : R, qui squattait une usine et vivait depuis 74 d'une activité plus ou moins licite de récupération, est complètement pris en charge par les services sociaux. J, qui était parvenu depuis 78 à vivre d'intérimis variés, ne peut plus assurer le minimum nécessaire et ne paiera plus son loyer à partir de 83, ce qui aboutira à son expulsion en Janvier 87. Cette période est aussi celle qui fait céder les plus "battants" (comme AM) et les plus qualifiés comme D, électricien, qui commencera à recourir aux associations caritatives pour des colis alimentaires.

On reconnaîtra ici les phases de pointes repérées de durcissement économique. Mais leur répondent en écho pour beaucoup de nos interlocuteurs, des périodes personnelles difficiles: divorce, séparation, problèmes de santé. Les ruptures se jouent sur tous les fronts, parfois successivement, parfois simultanément.

Un des meilleurs exemples en est l'itinéraire de J. On retrouve dans son histoire, le contexte affectif fragile : ses parents sont séparés et ont gardé chacun un fils; J. reste avec son père. La première rupture repérable (il a peu parlé de la séparation disant seulement qu'il était très jeune) a lieu avec la mort de ce dernier : il a 17 ans (1960). Elle a des conséquences importantes sur le plan professionnel - il arrête son apprentissage après une scolarité normale - et géographique : Il quitte Grenoble pour rejoindre sa mère; mais c'est un échec affectif et il se retrouve seul. Il "rétablit l'équilibre" en fondant une famille à 19 ans "*avec quelqu'un de très bien , elle a fait une belle carrière...*". Il a un enfant et fait une formation professionnelle des adultes (FPA) de soudeur en 1965. Il gagne bien sa vie sur les grands chantiers. La deuxième rupture arrive 11 ans plus tard, avec son divorce. Il avait choisi les chantiers "*parce que c'était une vie libre. (Il )préfère boire et faire la java avec les copains à la vie de famille*". Lasse de son alcoolisme et de son côté dépensier, sa femme le quitte en 73. Livré à lui même, il part "faire la route". C'est l'errance, les squats, les foyers d'urgence. Une seconde fois il tente de rétablir l'équilibre en 1978 : il décide de revenir se fixer à Grenoble, parce que c'est "*chez lui*". Jusqu'en 1983 environ, il trouve des intérimis assez réguliers qui lui permettent d'avoir un appartement où "*il a tout : frigo, TV et même le téléphone*". Mais l'alcoolisme est toujours là, les intérimis se font rares et les dettes s'accumulent, ce qui aboutit à sa troisième rupture importante: l'expulsion de son logement (Janvier 87). Il se retrouve en foyer d'urgence et à partir de là, est pris en charge par les divers dispositifs d'aide sociale.

Cet itinéraire est doublement intéressant. Tout d'abord, il illustre bien un parcours d'exclusion en plusieurs temps, combinant des causes liées à la personne et à l'évolution du contexte socio-économique. Ce processus fait de chutes successives se retrouve dans 2 et même 3 autres récits. Mais il montre également que des "corrections" sont apportées aux fragilités de départ, que des réponses sont trouvées: stage de formation, mariage, stabilisation à Grenoble, etc. Il s'agit de gens "à la frontière" pour qui rien n'est jamais vraiment joué, ni dans un sens ni dans l'autre.

Ce récit nous montre que ce ne sont pas les fragilités de départ qui sont déterminantes en soi dans une dynamique d'exclusion, (tous ceux qui ont eu des enfances difficiles ne deviennent pas des exclus), mais bien les réponses apportées dans les situations de déséquilibre. Ces réponses dépendent des ressources propres de la personne, mais aussi du contexte social qui peut faciliter ou annuler leurs effets durables.

\* L'autre type de processus, moins fréquent dans nos récits, est plus direct et plus rapide. Une **rupture** dans un domaine précis, souvent **brutale**, fait basculer la personne dans une situation très difficile, en particulier sur le plan économique.

Ces ruptures sont causées par des événements extérieurs comme le licenciement (Ber) ou la faillite (Al), le veuvage (Maj) ou le divorce (Cl et Q). Ces événements ont pour conséquence une rapide détérioration de la situation économique qui, jointe à un choc psychologique, met en péril leur insertion sociale.

Ces quatre personnes connaissaient toutes au moment de la rupture, une insertion sociale normale, et depuis plusieurs années. Mais le récit de leur vie permet de repérer dans ces quatre itinéraires des blessures anciennes, des fragilités sous-jacentes importantes.

Le veuvage de Ma a été précédé de la maladie et du licenciement de son mari à cause de son alcoolisme. Les conséquences de cette accumulation de problèmes se sont révélées brutalement lors de son décès. Leur statut d'étrangers n'a pas facilité la clarification administrative et a alourdi les charges financières (enterrement à l'étranger).

Ber, Cl et Q, chacun à leur manière, ont été confrontés à l'effondrement de ce qui structurait leur vie; Ber avait consacré sa vie au travail, qui pour lui était le fondement de son statut social. Son licenciement a donc été vécu très douloureusement et, joint à son origine étrangère, lui a valu des complications sans fins avec les caisses de retraites. Cl et Q avaient énormément investi dans leur famille (leur enfance avait été difficile). Le récit de Cl met en évidence une position de dépendance envers son mari, pour régler les problèmes quotidiens comme pour ses occupations. Lorsque ce dernier l'a quittée, tout s'est effondré et ses réponses n'ont pas arrangé sa situation (quitter sa ville, refuser la pension alimentaire..). A était parvenu à une situation professionnelle enviable. Mais son récit fait le portrait d'une personne très fragile affectivement, (une enfance difficile, délaissé par sa mère), qui s'est lancée dans les affaires sans



prévoir les protections nécessaires à toute association. Le retrait de son associé a donc eu des conséquences économiques et psychologiques catastrophiques pour lui.

Ces personnes gardent pour l'essentiel les "acquis" de leur insertion sociale préalable, à savoir insertion familiale ou relationnelle, logement, etc. Il est difficile de prévoir ce que sera leur avenir mais globalement, elles semblent être mieux armées que le groupe précédent pour rétablir leur situation si leur environnement socio-économique leur en offre la possibilité.

### **Des réponses aux événements déterminantes dans les itinéraires d'exclusion**

Des ces multiples histoires, on retiendra ce qui est commun à tous quant à leur contexte d'origine. Durant leur enfance, la plupart connaissent des carences sur le plan relationnel due à de multiples ruptures familiales et affectives. L'éclatement de la famille, lieu privilégié de formation personnelle et sociale, a de lourdes conséquences sur la construction identitaire de l'individu et sur sa socialisation primaire.

Ces données sont importantes mais ne déterminent pas en soi l'entrée dans un processus d'exclusion. Ce qui est plus déterminant, ce sont les réponses apportées aux événements. Ce sont elles qui peuvent corriger les situations difficiles, mais qui peuvent également les approfondir. Ces réponses proviennent de la personne, mais aussi de l'environnement proche. C'est le "dialogue" entre les réactions de l'une et de l'autre qui infléchit la trajectoire individuelle.

## **II - Attitudes, ressources et réponses de l'individu face à l'environnement et aux événements**

Nous avons organisé l'analyse comparative des récits de vie en fonction d'une sorte de schéma dans lequel est mis en évidence un certain nombre de points de tension, de passages obligés par lesquels la personne construit une relation à l'autre, à son environnement et à elle-même. Il ne s'agit pas d'un modèle théorique préétabli à partir duquel nous aurions mesuré les adéquations et les écarts que nos récits auraient entretenu avec lui. C'est de l'analyse comparative des récits que se sont imposés des points forts, que nous retrouvons plus ou moins marqués selon les cas, comme autant de constantes que l'on retrouve à chaque fois qu'une situation décisive - dans le sens d'une désinsertion ou au contraire d'une insertion sociale - apparaît dans la vie de l'individu. Ces constantes ne sont pas le pur produit d'une situation; elles sont l'expression de tendances construites de longue date et qui manifestent un certain type de rapport au monde, plus ou moins réifié - et toute la question est la réification de ce modèle, susceptible ou non de s'adapter à une problématique nouvelle. Ce sont, pour le dire autrement, les réponses fournies par la personne aux différents défis qu'elle a à affronter au cours de son histoire, et qui sont décisives quant à sa dynamique d'inclusion ou d'exclusion personnelle. Il nous est apparu alors que nous pouvions référer ces éléments aux quatre grandes dimensions de la construction identitaire proposées par P.Tap : la dimension

des possessions, celle de l'action et de la production, la dimension temporelle et celle de la différenciation et du conflit. Mais le modèle de Tap ne suffisait pas cependant à épuiser la question. Il nous paraissait que le système de valeurs de la personne, la représentation qu'elle se fait d'elle-même et le souci qu'elle manifeste de son corps intervenaient pour une large part dans la résolution, positive ou négative, de situations critiques. En ancrant notre analyse dans la perspective proposée par nos récits de vie, nous pouvions alors dégager cinq grands thèmes dans lesquels les dimensions de Tap se trouvent comprises : les processus de pertes et de ruptures, l'implication au monde et à soi, le rôle du "faire" et du fabriquer, l'organisation de la mémoire et la perception du temps et enfin le monde des valeurs.

### A - Les processus de pertes et de ruptures

Pour la majorité des personnes entendues, dont l'insertion révèle des fragilités anciennes, l'histoire est faite de ruptures successives. La première rupture est vécue très tôt, soit subie dans le cas de l'éclatement de la famille, soit "agie" mais sous l'empire d'une décision compulsive. Dans les deux cas, on retrouve, tout au long du récit, des ruptures rejouées presque à l'identique de la première. La meilleure illustration du premier cas se trouve dans le récit de R.: La famille éclate lorsqu'il a 16 ans sous le coup d'une double rupture - le père quitte brutalement son emploi, "sur un coup de tête" et son épouse. On retrouvera ensuite, dans la vie de R, ce même scénario de double, voire triple ruptures simultanées : emploi, compagne, lieu de résidence. J. et AM manifestent aussi cette même tendance à la répétition d'une première rupture subie. Cl. est un exemple éloquent du deuxième cas de figure. Les deux grands événements de sa vie, mariage et divorce, se sont déroulés sur le même mode :

*"Ma soeur aînée et moi, on a pris le premier qui est venu ... J'ai connu mon mari à 13 ans et je me suis mariée à 15 ... C'était pour se sauver de la maison parce qu'on en avait marre des disputes, des bagarres ... ce n'est pas un mariage d'amour, c'est un mariage ...."*

22 ans plus tard, lorsque les époux se quittent, Cl. appliquera la même "stratégie" de fuite impulsive :

*"Ce qu'il y a de bête, quand j'ai divorcé, j'ai dit : je ne veux rien, pas de pension alimentaire, je ne veux pas de meubles et l'appartement, il peut se le garder ... Je suis partie sans rien, avec deux valises ... Je n'ai pas voulu rester là-bas, je suis partie plus loin."*

Ces ruptures ont davantage l'aspect de fuites que de conflits menés à leur terme. La dimension du conflit, notée comme essentielle par Tap dans le travail d'édification de son identité, est très peu présente chez nos interlocuteurs, à l'exception notable de D et AM. La plupart semble subir des situations intolérables qui ne se résolvent que par leur départ précipité. Le conflit n'est l'occasion de construire son identité que si le sujet n'est pas vaincu d'avance, dit Sainsaulieu. Les premiers conflits familiaux dont font état les récits sont présentés comme trop violents pour que les sujets aient prise sur eux; et par la suite, la dimension conflictuelle trouve peu d'espace où s'inscrire. Les

institutions ne l'autorisent que peu parce qu'elles sont difficilement lisibles et perçues comme une énorme machine impersonnelle. Mais quand le conflit s'"incarne" avec un travailleur social, il est évité par peur, fondée ou non, du rejet. A l'inverse, D et AM pousse un peu au bout la proposition de Sainsaulieu. Ils ont donné à leur vie le sens d'un combat. Leurs deux récits sont empreints d'une identité forte, qui tranche parmi l'ensemble des récits. Leur problème sera, pour l'un et l'autre, d'apprendre à réguler les conflits. Il faut préciser que sur les douze, ils sont les seuls à avoir bénéficié d'un héritage culturel et de solides référents adultes.

Derrière les scénarii de ruptures se profile un processus cumulatif de pertes. Les personnes quittées à l'occasion de ces ruptures brutales sont rarement retrouvées par la suite; mais d'une manière générale, avec ou sans ruptures, les relations sociales sont éphémères, comme si nos interlocuteurs ne faisaient jamais que passer parmi leurs amis, leurs voisins, leurs collègues de travail. Il y a, à cela, quantité de raisons matérielles - mobilité géographique, absence de moyens pour se déplacer, séjours dans des institutions closes où il devient difficile ou impossible de gérer ses relations extérieures : foyers, prisons, casernes - mais l'archétype de cette configuration des relations semble bien être donné par la famille. Les liens familiaux se diluent ou même se dissolvent tout à fait : R., à 55 ans, ne sait pas si ses frères et sœurs et sa mère sont encore vivants, J. en sait un peu plus, mais ne voit plus personne, Ch ne retrouve sa mère et sa sœur que des années après la rupture du foyer. Il est à noter que ce mode de "gestion" des relations est plus marqué chez les hommes que chez les femmes que nous avons interviewés. Les femmes ne perdent pas totalement le contact, et ce fait sera important quand il s'agira d'inverser le mouvement de désinsertion : ce qui reste des liens familiaux pourra constituer un point d'appui au "réaccrochage".

La solitude dans laquelle l'individu s'enferme peu à peu peut être "rationalisée" : les autres sont considérés sous un jour négatif:

"Ça ne m'intéresse pas de fréquenter les voisins, je les vois cancaner en bas, non, ce n'est pas mon style" (Qu)

"Non, non, ça ne me dit rien de côtoyer les gens ... Pendant mon stage, je n'ai parlé à personne, je croyais toujours que j'allais pouvoir parler avec quelqu'un, je commençais à parler, puis ... Ça tourne toujours en disputes ou à se critiquer les uns les autres, alors je ne parlais à personne." (CL)

"Moi, je n'aime pas demander, je n'aime pas gêner ... C'est toujours intéressé les amis ... alors je regarde la télé, je lis des livres, je vais jouer aux boules." (D)

A moins que ne s'exprime plus clairement la peur de lire dans le regard des autres son propre échec : "revoir mes frères ? Pourquoi faire ? Pour voir qu'ils ont réussi ... Peut-être pas eux, mais leurs femmes ..." (R) .... "J'ai des amis, je sais qu'ils m'accueilleraient bien, mais je ne sais pas, j'ai du mal à y aller ... Peut-être parce que je ne suis pas comme eux." (D). Mais ce peut-être également un rejet par "overdose" de vie communautaire non choisie. Aux relations humaines s'est substituée une promiscuité qui suscite le dégoût.

Le récit de Cl. montre que le processus de perte des relations s'accompagne de la perte des objets : elle quitte son foyer en laissant tout derrière elle. Cette tendance à tout quitter - l'appartement avec tous les objets qu'il contient - se retrouve chez D, R, AM, J. Pourtant ils traversent tous des périodes où ils possèdent, mais il y a une sorte d'incapacité à garder, à valoriser, à capitaliser à partir de ces possessions. En ce sens, ils apparaissent comme actifs dans la perte. Ce dénuement est souvent la conséquence de leurs choix et d'une sorte d'indifférence aux choses, même s'ils doivent le regretter par la suite. Quand une réinsertion s'amorce, elle passe par un rapport reconstruit aux objets, inscrit dans la durée. L'histoire de R est spectaculaire de ce point de vue. Il a poussé le processus de pertes - des relations, des objets, des lieux - jusqu'à son point ultime : l'errance du SDF. Aujourd'hui, pour la première fois de son existence, il épargne pour s'acheter une mobylette et pour s'assurer d'un petit logement à la retraite.

Il est cependant des objets qui ont un statut particulier, ceux dont on se sépare à regret et dont on refait l'acquisition en premier. La télévision, les livres ou les cassettes de musique sont de ceux-là. R. ne semble déplorer que la perte de ces cassettes, AM a toujours un livre pour l'accompagner dans ses dérivés, et D met ses livres en lieu sûr : "Mes livres, ils ne sont pas là, j'ai des objets de valeur que je laisse chez ma soeur, avec la vie que j'ai ... j'aimerais bien les avoir, çà me manque, à la prison je lisais un livre par jour ... j'ai lu tous les prix Nobel". il est frappant de constater que les personnes parlent peu d'objets utilitaires ou d'éléments de confort, mais parlent longuement de ces possessions qu'on pourrait, à tort, supposer secondaires dans leur situation. Ces objets ont tous un commun d'être un support de liens avec le monde, même si ce lien apparaît très médiatisé puisqu'il semble d'abord exprimer une fuite et que ces objets sont aussi des substituts à des relations sociales difficiles à obtenir et à garder.

Ce rapport particulier aux objets, cette perspective généralisée de pertes sont vrais essentiellement du premier groupe, les "mal insérés". Pour ceux qui, comme B. ou Ma, se sont retrouvés brutalement en déséquilibre socio-économique, le quotidien est au contraire une lutte pour sauvegarder son univers familial, appartement et objets. Le dénuement est alors perçu comme une catastrophe, une déshumanisation. B. dit tout en une phrase: "un homme sans argent de poche, c'est comme un cadavre ambulante".

Ces pertes successives et multiformes, des gens, des lieux, des objets, s'inscrivent dans une relation globale au monde très distendue, vécue sur le mode de la méfiance, du sentiment de son insignifiance ou du désintérêt. Il est frappant de constater que cette faible implication dans le macro-environnement trouve une sorte de symétrie dans le rapport à soi-même.

### B - Implication au monde et souci de soi

Les récits font apparaître une fragilité des liens avec le groupe social. En effet, la dimension collective, le sentiment d'appartenance à un groupe, la participation à une action collective est absente ou très éphémère. Même la fréquentation d'un équipement collectif de loisirs (bibliothèque, club etc. ) est

absente. Les seules références à des actions collectives de loisir concernent les séjours dans les foyers. Cette faiblesse de la dimension collective ne se limite pas aux périodes de désinsertion, mais plonge ses racines très en amont dans la vie de l'individu.

Significativement, le sentiment de citoyenneté est quasiment absent. La moitié de nos interlocuteurs se sont exprimés sur cette question, aucun n'avait jamais voté. Indifférence, sentiment d'impuissance ou ignorance des démarches à suivre, ils ne sont jamais inscrit sur les listes électorales :

"Je n'ai jamais voté, ils ne m'ont pas envoyé ma carte d'électeur, de toutes façons, j'aurais voté blanc parce qu'ils sont tous pareil ..." (R)

"Voter pour qui ? Je ne m'intéresse pas à la politique, je ne sais même pas si j'ai le droit de voter" (Ch)

"Non, je ne vote pas, je n'ai jamais eu de carte d'électeur ... des fois, je me dis que c'est bête ... mais je ne pourrai pas reconnaître qui est qui" (AM)

- "M'exprimer ? Qu'est-ce que je vais dire, moi ? il y a des gens plus puissants qui ont beau dire quelque chose, on s'en fout". (R)

Ils ne sentent aucune commune mesure entre leurs situations personnelles, leurs problèmes quotidiens et le monde de la politique : "Il n'y en a aucun qui va nous amener un steak et un pieu pour dormir, il ne faut pas rêver ! Alors, c'est pour ça qu'on ne s'occupe pas de politique..." (AM). La politique, c'est le monde des "ils" indifférenciés, qui vit pour lui-même et dont on ne peut être que le spectateur impuissant.

Pour une seule personne, la ré acquisition d'un statut social normal comporte l'accès à la citoyenneté. C'est la seule qui développe une vision construite de ce retour à la norme, et il est intéressant de noter que l'exercice de la citoyenneté n'est pas perçu par elle comme un moyen de sa réinsertion, mais comme l'aboutissement, l'accomplissement de celle-ci.

En arrière-plan de cette vision de la politique, il y a celle du monde. On constate ici des différences significatives : le monde brossé par chacun concorde avec la perception qu'il se fait de lui-même. Pour D., le baroudeur, le débrouillard un peu bandit, le monde est une jungle peuplée de gangsters, de "pourris". l'injustice et l'inégalité y règnent en maîtresses : "Quand je vois les Maradona avec les Tapie ... 4 milliards de centimes, je dis : bon, arrête d'y penser, ça s'est scandaleux et à Naples ils sont pauvres ... et les présentateurs de TV ... et la Bourse ... non, c'est quand même scandaleux ça, il y a trop d'étalage de richesses par rapport à la misère dans la rue ..." Seuls les puissants s'en sortent : "Le juge m'a dit : vous nous embêtez avec votre petite arnaque de 120000 F ! vous vous en seriez mieux sortis, si vous aviez fait ça sur 12 Mrds."

R. se voit comme un minus, un vaincu d'avance. Il étend ce constat au pays auquel il appartient, menacé comme lui par l'extérieur : "C'est tout le pays qui est vendu maintenant par morceaux aux japonais ... et vous vous rendez compte du nombre d'étrangers qu'il y a en France, ça vient par wagons, ça vient par bateaux." Ce monde où il ne peut pas être entendu est frappé d'une surdité générale : "Même les gens qui ont plus d'instruction que moi, ils n'arrivent pas à se faire entendre, alors ce n'est pas moi qui vais imposer ma loi !"

Pour Cl., le monde se réduit à son problème et à son environnement immédiat. Elle n'en a pas de vision globale, et ne peut qu'en dire "qu'il n'aide pas les

femmes seules avec enfants". Pour Ch, être sans défense maltraité par la vie, la planète, mère nourricière, est maltraitée par les hommes qui la polluent. S'il devait s'engager, ce serait dans le combat écologiste. Pour B, licencié après 20 années de bons et loyaux services, le monde n'est qu'ingratitude, il ne remplit pas ses contrats.

Ces visions pessimistes justifient tous les retraits. Il est nécessaire de se trouver une niche à l'abri du monde, dont la campagne, la nature et les animaux offrent une image idéale. Est-ce là seulement l'expression d'une conjoncture personnelle difficile, ou s'agit-il d'images plus anciennes, plus profondes à partir desquelles la personne construit une explication de sa souffrance actuelle ? Ces visions du monde sont à mettre en parallèle avec le rapport intime que l'individu entretient avec lui-même.

Les récits sont marqués d'un rapport à soi qui va du désinvestissement à l'abandon total. Ce n'est pas un rapport figé, statique, il accompagne la dynamique de décrochage de la personne, plus, il semble en être parfois l'expression. R traverse une longue période d'errance aux alentours de la quarantaine. Il vit d'expédients et squatte des usines en démolition avec un compagnon d'infortune. Un hiver, ses pieds gèlent. Il reste passif et ne devra de les sauver qu'à son compagnon : "Je ne me suis pas rendu compte, je ne sentais plus mes pieds ... ce que j'ai fait, j'ai pris de l'eau chaude, j'ai trempé mes pieds, ce que je ne devais pas faire, parce que comme je couchais dans la saleté, ça s'est envenimé, j'ai laissé faire ça pendant trois semaines comme ça ... je disais: ça va se soigner ... après je sentais mes chaussettes, je me disais: ça sent mauvais; mais c'est parce que tu n'as pas les pieds propres. Pensez-vous ! C'était la gangrène, ça me lançait toute la nuit ... Quand il a senti ça, mon collègue, il m'a dit: ça pue ton truc, il faut que tu ailles à l'hôpital, j'ai traîné pendant trois semaines, et puis un jour j'ai dit: il faut que j'y aille." R était parvenu à un degré élevé d'abandon de soi, manifesté dans son corps, mais tout son itinéraire est marqué d'une sorte de processus de désinvestissement de sa personne, qui le met au danger jusqu'à ce qu'une personne extérieure réagisse et que R s'en remette entièrement à elle. Ainsi, lors de son premier placement, à 17 ans, qui est pris en main par un collègue adulte de son atelier (dans la même situation, son frère est parti de lui-même), et ensuite, après son hospitalisation due à la gangrène, il se "remet" de la même manière entre les mains des assistantes sociales qui l'envoient d'établissements en établissements.

La remise de soi aux autres ne va pas toujours jusqu'à l'oubli de son propre corps, mais il est perceptible dans de nombreux récits. Tout le récit de Cl exprime une sorte de rapport à elle-même par "procuration", une remise de sa personne à d'autres. Son itinéraire est marqué par la dépendance : envers son beau-père mais surtout son mari pour les revenus, son statut social, les démarches administratives; envers ses amies pour les activités de loisirs; et maintenant qu'elle est seule, envers l'assistante sociale ou son fils aîné qui lui donne de l'argent, sa fille de 12 ans qui cherche et trouve les appartements, les rares emplois ...

"Jamais je ne me suis occupée des papiers, et c'est dur parce qu'il y a des choses que je ne sais pas remplir ... il va falloir que je recoure à l'assistante

sociale ... Je voudrais bien faire de la poterie, je vais y aller, quand? je n'en sais rien, j'irai mais il faudrait que mon assistante sociale vienne me chercher, qu'elle m'emmène ... Pendant 2 ans, j'ai fait de la gymnastique avec une amie du nord, j'étais toujours avec elle, je faisais comme elle .... j'ai mis des annonces pour garder des gamins, enfin c'est ma fille qui les a mises ... je ne fréquente personne, il n'y a que ma copine, là c'est tout ... je l'ai connue par ma fille, elle m'a dit: je connais une dame qui est divorcée, qui a 2 enfants, elle voudrait te connaître, et puis voilà, ça fait 2 ans qu'elle vient."

Ch s'en remet aux institutions. Dès qu'il est livré à lui-même, il s'"arrange" pour retourner en prison. Au bout du parcours, J, R qui avaient rêvé d'une vie idéale, faite d'aventures ne souhaitent plus qu'une place dans les services sociaux, foyers ou ateliers protégés.

Le souci de son propre corps semble être un bon indicateur des efforts de réinsertion. On peut mesurer la valeur de cet effort chez R, qui a décidé aujourd'hui de se faire refaire les dents. Mais, plus qu'un indicateur, ce souci peut être parfois une véritable boussole, comme chez AM. Malgré tous les aléas de sa vie, elle a toujours gardé le souci de maintenir son corps intact. Elle ne l'abandonnera que provisoirement, dans les moments de grande dérive; et le souci de sa santé a tenu une place importante dans sa décision de se désintoxiquer de l'alcool et de retrouver une vie normale (contrairement à R qui se désintoxique pour être accepté par les autres) :

"Dans ma famille nourricière, j'ai été élevé avec des sportifs ... Je faisais beaucoup de sport, j'avais ça dans la peau, et puis j'étais saine, finalement j'ai été élevée à la campagne, alors je dois avoir une meilleure santé que le reste de ma famille. C'est vrai que je me la suis détruite, que la ville me l'a détruite, enfin la vie que j'ai eu ... 10 ans de ravages .. Je me suis arrêtée de faire du sport à cause de cette vie, parce que j'ai remarqué que le sport et les boîtes, ça n'allait pas du tout ensemble ... j'aime danser, mais maintenant je ne vais plus en boîte, parce que je ne fume plus, je ne bois plus et c'est vrai que les boîtes c'est assez malsain ... je reprendrai bien certains truc maintenant, courir ...". AM est une "battante" qui refuse de s'en remettre aux structures extérieures, qui refuse l'étiquette d'assistée. D également, chez qui on retrouve ce souci d'entretien de son corps et de ses apparences.

La similitude de représentations entre celles qui sont projetées sur le monde extérieur et celles qui sont tournées vers l'intimité de la personne est souvent frappante. CI a une très faible représentation de l'extérieur, comme d'elle-même : elle a besoin de "relais" pour la rendre active, vivante. R entretient avec le monde le même rapport d'impuissance et de désinvestissement que vis-à-vis de lui. A l'inverse D et AM qui instaurent un rapport de force avec le monde, ont avec eux-mêmes et avec leur corps une relation dynamique où le rapport de force est très présent.

Ce double rapport à soi et au monde passe par la dimension de l'action et de la fabrication, dont Tap dit qu'elle est une dimension essentielle de la construction de son identité. Dans notre société, ce champ est largement occupé par le domaine professionnel, avec lequel nos interlocuteurs entretiennent une histoire difficile et souvent mouvementée.

### C - Action et fabrication, travail et utilité sociale

Pour la plupart de nos interlocuteurs, la qualification et les conditions d'insertion professionnelles - saisonnières, intérimaires - ne semblent pas à priori favoriser un grand épanouissement personnel. Le souci d'un tel épanouissement dans le travail peut sembler absent des choix dans ce domaine. Il n'en est rien. Tous ceux qui ont connu une insertion professionnelle insistent sur leurs qualités de bons ouvriers, sur leur ardeur au travail. Leurs échecs sur ce plan sont toujours dus, selon eux, à des causes extérieures qui ne jettent pas le doute sur leurs compétences professionnelles stricto sensu. Quand il est renvoyé une image d'inutilité sociale de son travail, c'est un véritable traumatisme, un ébranlement de tout l'être. Dans des circonstances différentes, c'est le cas de B, de R, de AM. B reçoit sa lettre de licenciement quelques jours après qu'on lui ait remis la médaille du travail. Il le ressent comme une trahison, dont il ne se remet pas, même si dans un premier temps ses revenus ne sont pas affectés. R ressent aussi très douloureusement l'automatisation qui "fait que là où il y avait besoin de cent bonshommes, il en suffit maintenant d'un seul". Mais c'est le travail proposé sous couvert des meilleures intentions du monde qui lui retourne le plus douloureusement l'image de son inutilité sociale : des institutions charitables l'acceptent dans leurs ateliers pour des périodes limitées, fixées d'avance; après quoi, "on vous met dehors, que vous travaillez bien ou pas, c'est la porte, il faut laisser la place à d'autres". Ce sont encore les institutions sociales qui renvoient à AM le sentiment de l'inutilité de son travail, à partir duquel elle commence à baisser les bras.

Tous, cependant, ont une activité qui leur tient à coeur, mais qu'ils ont le plus grand mal à exercer, du fait de leur mode de vie, et peut-être aussi parce que ce n'est pas jugé essentiel par ceux qui les accompagnent dans leurs difficultés : le loisir est un luxe. C'est le dessin et la peinture sur soie pour CI - mais elle n'a jamais osé en parler à son assistante sociale; c'est retaper son appartement pour D qui a le souci du travail bien fait; c'est R qui peut parler des heures des chaises qu'il rempile et qui a le goût du façonnage de la matière; c'est J qui est fier de pouvoir faire un travail minutieux malgré ses grosses mains. L'identité professionnelle mal assurée est fort mal relayée par les activités non lucratives, de loisirs ou autres, dont on sent pourtant l'appel, en creux quasiment, dans beaucoup de récits. Certains d'entre eux montrent qu'une activité de ce type peut être salvatrice, même dans les pires difficultés : AM n'a jamais abandonné la lecture, qui est une sorte de passion; dans ses phases d'errance sans domicile, les librairies deviennent un refuge dans tous les sens du terme - un abri contre le froid et un moment de ressourcement.

Cette relation d'ensemble difficile aux objets, aux autres, au travail, à soi, constamment menacée par la perte, témoigne de la fragilité de l'édifice de l'identité personnelle et sociale. On a le sentiment d'un bricolage hasardeux qui ne peut jamais se reposer sur un acquis, et qui nécessite un grand investissement d'énergie. Il y a là un véritable travail que la forme elle-même du récit manifeste. Le récit traduit une sorte de négociation, qui va du combat à l'acceptation, avec la désignation sociale d'exclu dont la personne est l'objet, quoique ce vocabulaire - exclusion, insertion, marginalisation - ne soit pas celui de nos interlocuteurs mais celui des intervenants sociaux.



## D - Reconstruire son histoire, en faire un récit

Le récit suppose une certaine organisation dans le temps des événements. Au fil d'un même récit, la perception du temps se transforme. Certaines périodes paraissent fixées dans la mémoire avec une grande netteté, mais à d'autres, la relation au temps se distend, s'effiloche. R a dérivé dans l'errance pendant près de 10 ans, mais dans son récit, cette phase tient une place bien moindre. Le récit devient comme brumeux, avec des personnages anonymes, aux contours indistincts, guère plus que des silhouettes. Les événements semblent aussi avoir disparus, et il devient difficile de raconter : il n'y a rien à dire. Le "je" de R est alors hésitant, lui aussi semble se fondre dans le décor, il a perdu son épaisseur.

Le récit est un appel à un "je" qui organise. Tous en sont une démonstration, mais tous ne parviennent pas au même point à mettre en scène ce "je". Au fil de certains entretiens, nous avons eu le sentiment que le récit pouvait être davantage que la traduction d'un certain rapport au monde, qu'il était en lui-même un outil de construction de soi, en ce qu'il donnait du sens à une histoire, qui sans ce passage obligé, serait restée à l'état de succession chaotique de heurs et de malheurs. La forme du récit est en elle-même révélatrice, en ce qu'elle met en scène un acteur caractéristique.

Les héros : D et AM

D choisit le mode épique : la liberté, le refus de l'enfermement dans des conventions ennuyeuses et injustes, l'aventure, être au centre de l'histoire ... D se construit un personnage d'aventurier, de rebelle, qui lui permet de faire le lien entre ses actes. Il lui permet également d'affronter les moments où la réalité se présente sous la forme de décisions malencontreuses qui n'ont conduit qu'à des impasses. Cette construction "imaginaire", sans cesse recommencée, semble être pour lui une véritable source d'énergie personnelle.

AM a choisi le mode du combat et de la lutte pour la survie : il s'agit d'affronter le monde extérieur et de résister à son emprise. Elle est habitée par le défi, l'obstination de prouver qu'elle est aux autres.

Ces deux exemples sont des modes de construction du sens plutôt positifs et valorisants, même s'ils mettent parfois leurs acteurs en position périlleuse. Mais, pour la majorité, ce travail n'est pas évident. Il y a comme un inachèvement, qui laisse des "trous" par lesquels s'engouffrent la fatalité, l'absurde.

- Les trahis : Cl et Ch

Loin d'atteindre la dimension héroïque, Cl et Ch se présentent comme des enfants perdus dans le monde des grands. Ch se vit comme une erreur du destin dans la mesure où la vie s'acharne sur lui alors qu'il est un être doux et tranquille. Il ne comprend pas pourquoi son père le battait, pourquoi sa mère l'a placé à la DDASS, pourquoi son patron l'a licencié, pourquoi ses copains l'entraînent dans des "coups" qui le reconduisent en prison et pourquoi les juges sont si durs avec lui. Il n'en veut à personne, mais aimerait bien qu'on fasse confiance à ses intentions, à savoir trouver un travail stable pour éviter de refaire des bêtises. Il est vif, il parle volontiers, il est limpide et confiant, car il est sûr qu'un jour quelqu'un comprendra vraiment qui il est.

Cl est précipitée dans les dures contraintes de la vie par son divorce. Elle a perdu toutes ses protections et est obligée de recourir au soutien de ses enfants, des adolescents. Elle ne peut pas croire que la vie puisse continuer à s'acharner sur elle, si douce, qui a toujours fait son devoir d'épouse et de mère. Son énergie et sa capacité à résister l'aident à attendre le moment où le vent tournera en sa faveur.

A sa façon, très différente, B exprime aussi fortement ce sentiment de la trahison. Il avait passé avec la société un contrat de bon travailleur et de bon père de famille. Il l'avait plus qu'honorablement rempli : sept enfants qui ont tous fait des études supérieures, et une longue vie de labeur qui lui a valu la médaille du travail. Mais, une fois sa part accomplie, au seuil de la vieillesse, il se retrouve complètement abandonné : mis au chômage, "au rebut", avec des ressources misérables, tributaire des secours sociaux, délaissé par ses enfants. La société se désengage brutalement, comme si le contrat n'était qu'une illusion. On a le sentiment que sa volonté d'obtenir son dû, que la société répare le contrat rompu le tient debout dans l'adversité.

-la douloureuse acceptation : R

R sait prendre sa part de responsabilité et fait son bilan en vieux sage. Il ne se présente ni en héros, ni en victime, mais il se revendique acteur dans un scénario dont il n'est pas l'auteur. Il n'a pas eu de bonnes cartes, la vie ne l'a pas aidé. Il a pris des décisions, souvent mauvaises. Il a été imprévoyant durant sa jeunesse et n'a pas su gérer sa vie. Cette carence le renvoie à son insignifiance. Il ne présente aucun intérêt pour personne, il est transparent, interchangeable. Il n'exige plus rien de personne, sauf de lui-même pour qu'une petite place lui soit tout de même faite.

Si le récit est bien l'occasion d'un retour sur soi - et pour la plupart, sinon tous nos interlocuteurs, c'est la première occasion de parler vraiment de soi - il n'est pas toujours supportable, et la mise en scène est souvent précaire. J en est l'exemple le plus achevé :

Son récit s'apparente à celui de R. Raconter son histoire lui donne l'occasion de mesurer sa part de responsabilités. Il peut faire le compte et le bilan de ses choix. Il avait des atouts et n'a pas su les utiliser. Il a préféré vivre la grande vie, en dépensant son argent avec les copains. Lui aussi a été imprévoyant. Mais, à la différence de R, il ne peut assumer les conséquences de ses choix. Il tente alors de se raconter sur le mode épique. Il se présente donc comme un individu responsable et autonome qui maîtrise son alcoolisme et qui a su échapper à la vie ennuyeuse de celui qui est resté 20 ans dans la même "boîte" et au même endroit. Il a bien vécu. Mais il ne parvient pas à atteindre la dimension héroïque. Il revendique alors la normalité et l'excuse du nombre : tout son récit est émaillé de "il y a plein de gens comme moi, je ne suis pas le seul, mon histoire ressemble à plein d'autres" etc... Il ne parvient pas à composer avec sa lucidité (il sait qu'il ne maîtrise ni son alcoolisme, ni son instabilité) pour construire une image acceptable de lui et de son histoire. Cet échec le rendra de plus en plus agressif et explique peut-être sa "disparition" en cours de route.

On peut remarquer, au travers de ses différents "personnages", que celui de la victime est peu fréquent. Peut-être l'est-il davantage quand il s'agit de nouer des rapports avec les services sociaux ?

Ces récits révèlent un "je", plus ou moins construit, mis en scène avec plus ou moins de succès. Ils témoignent d'un laborieux travail pour se construire une image acceptable de soi. Dans ce travail, nous avons été frappées par le rôle que tenaient les valeurs éthiques et religieuses. Elles ne sont pas là pour "surplomber" l'existence de la personne, elles entretiennent avec celle-ci une relation active.

### E - Les valeurs

Il est frappant de constater que la valeur mise en avant par chacun concerne sa plus grande zone de faiblesse. Pour tous ceux qui ont eu une activité professionnelle, les valeurs attachées au travail sont fortement mises en avant : courage et compétence. Nous avons évoqué plus haut cette difficile relation au travail. Excepté pour trois de nos interlocuteurs qui font preuve d'une grande stabilité professionnelle, les autres ont eu une vie professionnelle mouvementée, avec des éclipses plus ou moins longues. Si la plupart s'en impute la responsabilité, ils veillent à ce que leur aptitude au travail stricto sensu ne soit pas mis en cause. Ce sont toujours des circonstances extérieures ou bien une attitude personnelle étrangère au métier - l'alcoolisme surtout - qui sont incriminés. Mais souvent, l'instabilité professionnelle est revendiquée : c'est un choix de vie. La valeur de l'aptitude professionnelle s'impose massivement, reflet d'un type de société, et il importe au plus haut point de lui rendre hommage, alors même qu'elle est transgressée. Tout l'effort de la personne consiste à montrer que cette transgression n'est qu'apparente. La valeur travail s'impose, nous l'avons dit, elle ne semble pas résulter d'un choix de la personne, d'un travail personnel pour se fabriquer un système éthique. Il n'en est pas de même pour d'autres valeurs. Chaque récit met en scène une valeur personnelle fondamentale en relation symétrique avec la principale faiblesse désignée de la personne - désignée par elle-même, mais surtout par les autres.

Ch est un voleur honnête : oui, il va en prison pour vol de voiture et vol à la roulotte, mais il n'est pas menteur et il est respectueux des choses et des gens - il n'abîme jamais les voitures qu'il vole, il les utilise seulement pour se promener; il ne vole jamais que des inconnus, pas ceux qui le reçoivent ou pour qui il travaille. Son drame, c'est que la société ne sache pas toujours faire la différence et ne reconnaisse pas un tel principe :

"Les gendarmes, ils ont toujours dit: "celui-là, au moins, il est correct, il reconnaît toujours les faits"... Les juges, ils ne sont pas corrects, ils ne reconnaissent pas les gens qui reconnaissent les faits, qui n'abîment pas les voitures quand ils les volent, et moi, j'ai pas abîmé une voiture..."

"... Mais, chez un patron, je peux vous affirmer que je n'ai jamais volé chez un patron, jamais, jamais, c'est pour ça qu'ils m'ont toujours fait confiance. Quand je travaillais à l'hôtel X, ils me laissaient la caisse, ils me laissaient le bar, je n'ai jamais touché un centime, alors voyez, ce n'est pas le vice de voler ... je suis correct de ce côté-là."

La vie de J est marquée par l'instabilité et le manque de volonté. C'est son propre diagnostic, mais il ne s'y résout qu'en "sauvant" l'autonomie de la décision dans le travail de la volonté :

"Moi, j'ai eu un problème d'alcool, j'ai du mal à m'arrêter, mon cas ne varie pas de bien d'autres que vous avez dû rencontrer, mais, moi, la différence avec pas mal de collègues, c'est que je ne suis jamais passé en cure de désintoxication, parce que j'arrive à avoir de la volonté. Quand j'ai envie, je peux m'arrêter."

D a fait des casses, il était toujours prêt à "monter un coup", mais il n'en a pas moins un sens aigu de la propriété : il n'a jamais dilapidé le patrimoine familial, et ne s'est jamais attaqué aux plus faibles que lui :

"On est comme on est, hein ! Mais, moi, je sais que quand je me regarde dans la glace quand je me rase, je n'ai pas les yeux qui baissent. Bon, j'ai fait des coups tordus, mais je n'ai jamais fait de mal aux gosses et aux vieillards, c'est ce qui est sacré pour moi..."

R a vécu de récupération pas toujours très légale, il a été à "la cloche", et souvent assisté par les services sociaux, mais il a toujours eu le sens de l'effort, et ne s'est jamais laissé à la mendicité, ou au vol : "On préférerait récupérer des matériaux comme ça, pas sur les chantiers en construction, seulement sur les chantiers en démolition ou dans les maisons fermées, plutôt que d'aller attaquer des gens dans la rue ou dans le métro."

AM n'a jamais réussi à fonder un couple stable, et elle a été violemment attaquée dans son rôle de mère, mais le fil directeur de son existence est le sens du devoir, qui fait l'objet chez elle d'une élaboration intellectuelle très poussée.

On pourrait ne voir dans ces arrangements avec les valeurs fondamentales qu'absence de lucidité sur soi, ou pis, mensonge et manipulation. Et il est probable qu'un interlocuteur pressé, comme le sont parfois les professionnels chargés d'accueillir et d'aider les "cas sociaux" ne peut s'empêcher de formuler un tel jugement. Il nous a semblé, au contraire, que cet arrangement symétrique jouait un rôle positif dans le travail de construction d'une image de soi acceptable, sinon valorisante. Il s'agit moins de tordre la vérité, que de préserver une sphère sacrée où le moi de l'individu se tient debout avec droit de cité. Il s'agit de résister à des désignations sociales, qui au travers de la stigmatisation de certains actes et comportement délictueux ou non conformes, mettent en cause la personne elle-même. C'est peut-être en fin de compte autour des valeurs que se noue l'identité de la personne; elles sont peut-être à la fois l'enjeu et l'outil de la résistance au processus d'exclusion, ce qui fait qu'il ne peut y avoir "processus", au sens d'un mouvement mécanique et déterministe, mais dynamique et interaction - une histoire au sens plein du terme.

Dans cet espace sacré occupé par les valeurs, l'idée de Dieu occupe une place non négligeable. Il est un recours contre l'adversité - "croire au bon Dieu, ça aide à croire à quelque chose, ça aide à vivre, quand on n'a pas de fric, quand on n'a rien ..." - ou le lieu de rétablissement de l'ordre des choses - "Si Dieu existe, et il doit exister, car s'il n'existe pas, c'est la plus grande escroquerie de tous les temps, s'il existe je n'irai certainement pas en enfer, peut-être un mois pour quelques peccadilles ...". Mais il concentre aussi en lui les traits les plus incompréhensibles du monde extérieur : "Je pense qu'il y a quelqu'un au-

dessus de nous. On n'est rien à côté ... Il ne nous regarde pas ni vous, ni moi. En vérité, on ne sait pas, on est des fantômes ... on doit se tenir dans le droit chemin" (R), ou encore Cl qui "ne veut plus entendre parler de rien, non, non, de rien du tout, parce que le bon Dieu ne m'a pas aidée assez !". Est-ce là une manière de quand même nouer le dialogue avec un monde qui n'offre aucune prise?

Ces quelques thèmes que nous avons rapidement passés en revue - depuis le rapport aux objets jusqu'au rapport aux valeurs, en passant par le rapport à l'autre et à soi - dressent une sorte de cartographie d'un mouvement général d'insertion et de retrait. Pour nos interlocuteurs, qui effectuent un parcours en dents de scie, à la marge, tous ces points de passage sont des lieux importants où ne se négocie pas seulement tel ou tel relation partielle, mais quelque chose de l'ordre d'un fondement - un rapport essentiel de soi au monde. On voit que le travail et l'emploi sont loin d'occuper tout l'espace, et peut-être pas non plus la première place. Mais c'est là que les difficultés rencontrées ailleurs prennent un tour aigu, décisif. Rien d'étonnant puisque la culture en vigueur ne reconnaît que faiblement des identités qui ne sont pas d'ordre socio-professionnel. Nous n'avons guère fait plus, avec ce qui précède, qu'un "balayage" synthétique de l'ensemble des récits, guidée par un souci d'analyse transversale, et ce faisant nous avons dû considérablement réduire la richesse des récits. Avec les quelques analyses spécifiques que nous proposons pour conclure cette partie, nous espérons rétablir en partie l'équilibre. Mais auparavant, il faut dire quelques mots de ce que les récits laissent entendre des positions et des actions des "autres", que ce soit les proches, les relations sociales, ou les mandataires des institutions rencontrées. Il s'agit encore là, bien sûr, d'un point de vue subjectif : l'autre est encore une représentation projetée par l'auteur du récit.

### **III - Les réponses extérieures : les autres et les institutions**

#### **A - L'environnement proche : des solidarités réelles mais des attitudes normatives**

Les solidarités familiales existent, pour nos interlocuteurs. L'environnement familial a pour beaucoup des capacités de réponses limitées mais réelles. Elles jouent un grand rôle dans les possibilités d'insertion professionnelle ou du moins pour trouver un travail, un logement ...

Plus l'insertion sociale était forte, plus les solidarités proches jouent un rôle important. L'aide de la famille et du voisinage est parfois très présente : les beaux-parents de Qu., les voisins et amis de Ma., la sœur de D.,...

A l'exception de R., les relations familiales sont en général maintenues mais elles sont lâches - on les voit rarement mais on sait où ils sont - et partielles dans la mesure où souvent elles ne concernent qu'une partie de la famille - un des parents, une partie de la fratrie -. Certains ont renoué des liens après une longue disparition (en particulier Ch. qui avait été abandonné par sa mère)

Les ruptures avec la famille entière ou une partie de celle-ci sont souvent dues aux diverses prises de position ou réponses de cet environnement sur les événements concernant la personne.

Dans ces réponses, telles qu'elles sont perçues par les interviewés, on peut constater une tendance de l'environnement à s'inscrire dans un **système structuré de valeurs sociales** dominantes. Les valeurs défendues sont souvent rigides et normatives et de ce fait rapidement excluantes.

On peut en faire la liste suivante :

Il faut être une fille sérieuse :

*"mon père il m'a dit : tu connais celui-là et il n'y en aura pas un autre ...il m'a dit si tu n'es pas mariée dans 15 jours je te mets en maison de correction jusqu'à 21 ans .. alors j'ai dit: on va faire vite parce que je ne veux pas aller en maison de correction ...j'avais 15 ans ...mais c'e n'était pas un mariage d'amour , c'était pour me sauver de la maison" (Cl.)*

On doit être une bonne mère :

*"Il y en a beaucoup que j'aimais bien dans ma famille, puis qui m'ont laissé tomber à cause de tout ça quoi, à cause que j'ai divorcé, que j'ai laissé mes garçons, enfin ils disent que je les ai abandonnés, alors que c'est pas du tout ça..." (Cl.)*

On n'épouse pas "n'importe qui"...

*"le vrai père de mon fils, il m'a abandonné ... mon père il a commencé à lui dire : tu n'es pas un français, si tu te fais naturaliser français tu te marieras avec ma fille...." (Me.)*

... et on ne déshonore pas la famille :

*"alors je me suis retrouvée avec le gamin sur les bras parce que le vrai père il s'est engagé dans la légion ... alors mon père il m'a foutue dehors parce que j'avais le gosse sur les bras et j'étais pas mariée, c'était déshonorant pour la famille , alors il m'a foutu dehors" (Me.)*

Le récit de R montre également les conséquences de positions peu tolérantes : d'abord en ce qui concerne son père, son alcoolisme et sa violence qui ont abouti à la séparation de ses parents : *mon père était kabyle ...ma grand mère était raciste, ça a jamais été avec mon père ..c'est certainement à cause de ça, du racisme et tout , c'est ça qui a du lui perturber le moral parce que lui au début c'était un homme très bien, il travaillait, il était consciencieux , il buvait pas...*

puis en ce qui concerne sa propre vie : *j'étais fiancée là-bas, il a fallu nous séparer tous les deux parce que son père , il lui faisait des histoires, à tout casser.... il lui disait : si tu retournes avec lui, tu ne remettras plus les pieds ici , tu verras plus tes frères et soeurs ... parce qu'il pensait que j'étais un voyou parce que mon père ne voulait pas venir à mes fiançailles.... et puis moi je n'avais pas de métier en main, pas d'avenir, pas de domicile .. alors on s'est séparé*

La folie est mal acceptée : la mère de Ch<sup>e</sup> la rejette et lui fait des reproches à partir du moment où elle est soignée en service psychiatrique.

Une partie de ses sœurs ne la voit plus parce qu'elle vit en foyer et que ce n'est pas un lieu pour les filles sérieuses.

.... D'une façon générale, la prison brise les liens. Une partie de la famille de D. le rejette et la solidarité s'effondre pour CH

*"j'avais des amis à X , mais quand je suis tombé en prison, après ils ne vous connaissent pas bien... je leur ai dit que j'étais parti en saison..." (D)*

*"Mme L, elle voulait me prendre chez elle , comme tutrice quoi , comme si j'étais son fils , mais par contre quand elle a su que j'avais fait de la prison elle n'a plus voulu entendre parler de moi ,j'ai écrit des lettres, j'ai téléphoné elle m'a dit : non non je ne veux plus entendre parler de toi, tu as fait de la prison !...quand le suis allé en vacances en Bretagne je suis passé devant chez elle mais j'ai pas osé m'arrêter...." (Ch.)*

Les voisins veulent faire expulser Me. parce qu'elle a des démêlés incessants avec les institutions et que c'est une "famille incurable".

Mais la solidarité familiale ne peut pas vraiment jouer à fond à cause de ressources limitées.

*"mon frère aîné est à Paris, il m'a envoyé un peu d'argent à un moment donné mais maintenant il peut plus ... vous savez il est retraité , il était employé.." (B.)*

*s'il n'y avait pas eu ma mère qui me prenait je sais pas où j'allais (à sa sortie de prison), mais je ne peux pas rester chez elle parce que c'est trop petit et puis elle ne peut pas me nourrir elle est handicapée, ... et puis elle est sous tutelle. parce qu'elle a l'AAH..." (Ch.)\**

## B - Les solidarités informelles

En dehors des solidarités familiales, toutes les personnes entendues font état de solidarités informelles non liées à la famille. Au cours de leur itinéraire elles ont trouvé sur leur chemin des preuves de solidarité ponctuelles plus ou moins fortes et plus ou moins durables. Ces personnes de l'environnement proche peuvent jouer un rôle important d'individus référents de substitution.

. la femme de ménage de la pension qui prend Ch. le week-end parce que personne ne vient le voir (le directeur et une éducatrice étaient parrain et marraine)

. l'amie de sa grand-mère qui élève AM., les gens du village qui la logent elle et son mari,

. la voisine qui va voir régulièrement Ch<sup>e</sup> à l'hôpital psychiatrique.

D'une manière générale, toutes ces solidarités sont difficiles à maintenir, pour les raisons que nous avons analysées plus haut, et pour des raisons

matérielles - la mobilité géographique accompagnée de faibles moyens matériels, la difficulté à poursuivre des relations dès que l'autre sort de la proximité immédiate - tout concourt à l'effilochage des relations sociales.

Il faut faire une place à part pour les solidarités de rencontre, nouées dans les aléas de l'existence. La "vie dans les marges", surtout dans les moments d'errance, est loin d'être un désert; elle est peuplée de figures, plus des silhouettes que des êtres clairement individualisés, qui tissent un réseau de sociabilité minimum, sorte d'ultime garde-fou contre l'abandon complet. On peut qualifier ces solidarités de "récessives", et certaines semblent l'être sans ambiguïté comme les copains de prisons de D et Ch qui leur proposent des "nouveaux coups" à la sortie, ou les compagnons de bistrots, mais elles ont le mérite d'exister, quand tous les autres réseaux plus formalisés - famille ou institutions - ont disparu de l'horizon de la personne. Dans les phases de plus intenses "décrochages" - le squat et la récupération de ferrailles pour R, l'expulsion de son logement pour AM - ces liens humains sont presque entièrement rabattus sur les nécessités de la survie. Ils prennent alors la forme d'un "troc" - un toit pour dormir contre un repas - qui, s'il est une solution immédiate dans l'urgence, se révèle à la longue enfermant : impossible de rien "capitaliser", toutes les ressources sont consommées dans le partage.

Mais certaines rencontres peuvent jouer, au contraire, un rôle très important, voire décisif, dans le chemin de la réinsertion. L'itinéraire de AM est jalonné de gestes de solidarité généreuses de la part de personnes à peine moins démunies qu'elle : ce sont les paysans qui lui offrent un abri quand sa cabane sur le chantier de bûcheronnage où elle travaille avec son compagnon a brûlé, ce sont surtout les travailleurs immigrés du foyer où elle est accueillie en urgence, et qui "sans se poser de questions, dès le premier jour, ont mis une assiette, ils ont vu un garçon, ils ont vu une bonne femme, ça allait de soi ...". D s'installe avec un compagnon qui lui ressemble beaucoup, et pourtant c'est grâce à la synergie déclenchée par leur association qu'ils ont pu s'investir dans la rénovation de l'appartement, acheter une télévision, une voiture (un l'a payé, l'autre a le permis), c'est-à-dire "se rapprocher d'une vie normale". Et même si cette association n'a pu résister au temps, elle a permis un moment de calme et de ressaisissement, qui, par la suite, va motiver D à sortir de sa situation, parce qu'à "42 ans, ce n'est pas une vie" et à s'engager dans une formation, une cure de désintoxication et quelques intérim.

### C - Les solidarités instituées

Le secteur du travail social est la partie de la société avec laquelle les personnes en difficulté sont en contact direct. L'observation des relations établies entre les deux est donc importante pour éclairer leur rapport au monde.

L'entrée en relation avec les systèmes d'intervention sociale se fait de deux façons :



- automatiquement : l'action conduit à une intervention sociale. Le vol mène à la prison, (qui, il faut le préciser, n'a pas toujours conduit à une prise en charge ou un suivi automatique par les services sociaux. Ce phénomène semble assez récent). Maltraiter un enfant mène à la DDASS et au suivi social de la famille, etc.

Mais ce n'est le cas que pour une minorité de nos interlocuteurs . La plupart sont entrés tardivement en relation avec les services sociaux :

- par obligation : quand on a épuisé toutes ses ressources propres ou celles de l'entourage, de la débrouillardise, on est obligé matériellement de recourir aux systèmes de réponse à l'urgence : colis alimentaires, foyers d'urgence, ou alors quand la situation administrative devient trop embrouillée, on recourt à l'assistante sociale.

C'est une relation marquée par l'incompréhension mutuelle et la difficulté de communiquer. En particulier en ce qui concerne les décisions prises par les institutions que la personne concernée ne comprend pas et ressent comme prise en dehors d'elle. Tous les récits sont émaillés de "*je ne sais pas, je ne savais pas, ils m'ont dit que, ils ne m'avaient pas dit que, etc.*"

A partir du moment où l'individu est pris en charge par les institutions, il lui est très difficile d'intervenir dans son parcours. La première raison de cette difficulté concerne le fait que les personnes ressentent les décisions des institutions à leur rencontre comme imposées et ne tenant pas compte de leur point de vue. Même lorsqu'elle en a la possibilité et l'énergie, la personne n'a que peu de moyens à sa disposition pour intervenir. Elle n'a pas forcément une vision claire et distanciée de sa situation, mais elle a un avis, des choses à dire et elle a le sentiment de ne pas être écoutée, ou du moins "*pas dans le bon sens*". En effet, presque tous les récits expriment le sentiment de ne **pas être entendus**, de ne pas être pris en compte dans sa globalité d'être humain, avec ses désirs, ses peurs, ses systèmes de défense, mais aussi avec son histoire et ses ressources propres. Certains expriment clairement le sentiment que les personnes en face d'eux, ne croient pas en eux, dans leur capacité et leurs chances de s'en sortir. Ce dernier point est particulièrement fort en ce qui concerne les stages de formation et l'insertion professionnelle.

La deuxième est que la logique institutionnelle qui commande ces décisions est **difficilement lisible** et compréhensible pour la personne qui a souvent l'impression qu'on ne lui a pas donné toutes les informations nécessaires pour comprendre.

L'institution ne donne pas toutes les informations qui permettraient de se positionner par rapport à ce qu'elle envisage :

*"ils m'ont dit "on va te mettre dans une maison familiale le temps que ça se passe" puis finalement c'était dans un truc d'assistance publique jusqu'à 21 ans mais ça on ne vous le disait pas ..parce que si on vous dit " on va te mettre dans une assistance publique", là vous prenez peur puis vous refaites une fugue et moi j'aurais fait des fugues sans arrêt.".. Ch.*

*"L'ANPE, ils ne disent pas que 3 mois ça ne suffit pas pour ouvrir les droits alors maintenant je n'ai pas le RMI, je n'ai pas le boulot et je n'ai pas d'ASSEDIC . Cl.*

La personne ne participe pas à la prise de décision :

*"c'est le juge qui décidait de vous mettre là bas et le juge, je ne l'ai jamais vu" Ch.*

*"le soir mon fils n'était pas rentré à l'heure,...un inspecteur est venu, on était convoqué pour le lendemain, je téléphone.... ils ne voulaient rien me dire au téléphone, ...*

Les droits ne sont jamais très explicites :

*"l'ASSEDIC, j'y avais pas droit et puis finalement j'y avais droit,....*

La logique n'est pas aisément saisissable :

*"j'étais majeure j'étais mineure comme ça les arrangeait...."*

*"ils ne voulaient pas garder mon enfant pour que je fasse une formation le soir, mais ils après ils me l'ont gardé 1 mois entier parce que je travaillais loin ...*

La personne ne se sent pas écoutée, c'est l'institution qui sait ce qui est bon pour elle :

*"on préférerait me laisser dans une assistance publique que de me laisser à des parents qui n'auraient pas été capables de m'élever, c'est ça qu'ils pensaient eux...." Ch.*

Concernant les relations avec les institutions sociales, l'analyse des récits soulève quelques questions concernant la prise en charge de ces personnes. En particulier le fait que presque tous les récits semblent indiquer que les institutions et les dispositifs peuvent être traversés, parfois longuement, sans modifier la situation de la personne. C'est le cas des foyers de placement dont Ch et R sortent à 21 ans sans formation et livrés à eux-mêmes, alors qu'ils ont été pris en charge de façon enveloppante pendant des années. C'est le cas des stages de formation ou dispositifs d'insertion professionnelles, qui, quel que soit l'investissement de la personne, sont ressentis comme ne débouchant souvent sur rien de tangible.

Mais les récits montrent surtout des prises en charge vécues souvent comme une **alternance heurtée d'assistance et de rejet**. Les sorties de foyer surtout, -qu'ils soient de longue durée ou d'urgence-, mais aussi les sorties de stages, de dispositifs. Elles sont vécues comme brutales et angoissantes, comme un abandon ou un rejet. C'est vécu sur le mode du tout ou rien, ce qui en soi n'est pas fait pour améliorer la confiance. Mais en plus, les raisons qui déclenchent la prise en charge comme celles qui en déclenchent la fin, ne sont pas toujours clairement comprises, ou admises, ce qui renforce le sentiment d'incompréhension.

## La relation individu / société : un contrat rompu

L'idée que les rapports entre individu et société relèvent du contrat est sous-jacente dans les récits. Bien que le mot ne soit jamais employé, pour certains, la perception de leur situation renvoie très clairement à l'idée d'une rupture de ce lien contractuel, du fait de l'un ou de l'autre. Cette rupture est perçue de façon différente selon les individus.

Il y a ceux qui font porter essentiellement la faute de la rupture sur eux-mêmes. La rupture du contrat est de leur fait dans la mesure où ils ont préféré ne pas le respecter. C'est le cas de D. qui s'est mis hors la loi, de J. qui préférerait vivre sa vie plutôt que l'assurer. Ils prenaient des risques et en assument maintenant les conséquences avec plus ou moins de bonheur.

D'autres pensent que la rupture est le fait de la société. Elle n'a pas respecté sa part du contrat qu'elle a rompu unilatéralement. C'est vécu comme une injustice surtout par les personnes qui ont subi des ruptures brutales. C'est le cas de Cl. et de B. qui ont rempli scrupuleusement leur contrat de bonne mère et de bon travailleur et qui pourtant se retrouvent en marge.

Mais pour un certain nombre, l'idée de contrat est absente. Ils font porter la faute au destin. Ils n'ont pas eu de chance, la vie n'a pas été tendre avec eux. Il s'agit plutôt de personnes ayant connu des difficultés dès leur plus jeune âge, à cause de leur environnement familial ou placement DDASS.

Selon ces points de vue, les attentes envers la société sont différentes et les rapports avec les services sociaux également.

\* Les premiers auront tendance à attendre de l'indulgence : une petite place pour vivre tranquille et se faire oublier, pas de grosses exigences puisqu'ils n'ont pas respecté les règles du jeu : rester à l'atelier du Secours Catholique, un boulot même au SMIC, un petit logement indépendant ... Sauf par obligation et ponctuellement, ces personnes ont tendance à refuser ou éviter le recours aux services sociaux (J., D.) ils n'aiment pas aller "*pleurnicher ou mendier dans les bureaux*" (J.) ils préfèrent se débrouiller seuls par le travail au noir, s'il le faut (D). Peut-être ont-ils intériorisé leur culpabilité et craignent-ils qu'on la leur renvoie quand ils demanderont de l'aide mais ce n'est pas explicite dans les récits.

\* Les seconds attendent réparation. La société a failli à sa part de contrat, elle doit réparer ce tort. Ceux là sont les plus fidèles clients des services sociaux institutionnels, instruments de la réparation. C'est le cas de Cl. et de B. dans leur relation avec leurs assistantes sociales, ou autre représentants des dispositifs d'aide sociale. Ce sont eux qui interpellent la société par le biais de son action sociale institutionnelle pour résoudre leurs problèmes et ne recourent que contraints aux aides caritatives en nature. B. est très critique envers le contenu des colis alimentaires et Cl. évite au maximum d'y recourir. AM ne "lâchera" pas les services sociaux avant que la dette qu'elle sent à son égard n'ait été réglée. Son récit est le seul à employer explicitement le mot de "dette" (avec, en contrepartie, une insistance sur la notion de devoir).

\* Les troisièmes, ayant contourné la notion de contrat, n'ont aucune idée de ce que peuvent être les termes d'un échange équilibré. La notion de droits et de devoirs leur est étrangère, ou fortement distordue. Certains ont alors le sentiment d'une dette inépuisable de la société à leur égard, et du même coup sont incapables de réguler leurs demandes et de trouver la bonne position vis-à-vis des services sociaux. C'est le cas de CI, qui n'a jamais été "assez aidée" et qui attend de son AS qu'elle la conduise à son cours de gymnastique. D'une façon symétrique, c'est le sentiment de la dette qu'il a contracté à l'égard de son dernier foyer d'accueil, qui pousse R à "s'acheter une conduite", c'est-à-dire à se désintoxiquer. Tout se passe comme s'il avait retourné la dette de la société à son égard, transformée en "malchance" qu'il doit accepter, sur lui-même. Ce sont les mêmes personnes qui, quand elles sont dans la détresse, éprouvent le besoin de se remettre globalement entre les mains de l'autre, relation proche ou institutions.

Ces constats permettent d'avancer quelques remarques :

- On peut penser que les structures institutionnelles et caritatives ne répondent pas aux mêmes attentes et aux mêmes demandes. Elles agissent en complémentarité.

- On voit également que le mode sur lequel est vécue la rupture du contrat entre la personne et la société va déterminer grandement les réactions et les réponses au contrat d'aide proposé, et le degré d'adhésion à ce contrat. Et cela d'autant plus que la pratique du travail social est de plus en plus sous-tendue par l'idée de contrat (RMI, foyers...).

- On peut dire aussi que la position des personnes en difficulté est plus nuancée que les courants de pensée médiatiques ne le présentent puisque ces personnes n'invoquent pas la responsabilité de la société de façon massive et unique.

On peut d'ailleurs se demander ce que signifie le passage presque radical, dans la présentation qu'en fait la société, de la faute exclusive de la personne -le marginal- à la faute exclusive de la société -l'exclu- ? A quoi correspond l'image de la catastrophe dans laquelle l'individu qui la subit n'est pour rien et qui peut toucher tout le monde presque aveuglément ? D'autant plus que derrière ce courant, dans la pratique, l'idée que la personne est responsable de son sort est loin d'être absente. Nous sommes allées chercher les réponses que les travailleurs sociaux proposaient à ce public dont nos interviewés faisaient partie.

## DEUXIEME PARTIE : LE TRAVAIL SOCIAL

Comment les travailleurs sociaux perçoivent-ils leur clientèle ? Comment envisagent-ils de les aider ? Quelle place se voient-ils assigner dans le traitement de la question sociale ? Nous avons interrogé 14 intervenants sociaux, représentant 6 associations et 3 institutions. Il y avait, parmi eux, 4 assistantes sociales, 3 formateurs, 5 éducateurs ou gérants de centres d'hébergement, 2 personnes spécialisées dans l'accueil. Une seule personne était bénévole d'association, toutes les autres étaient employées. Mais sur les 14, 8 seulement avaient suivi la filière normale du travail social, les autres avaient une formation différente à l'origine et étaient arrivés dans le travail social à l'issue de parcours professionnel variés.

### **1 - Remarques générales sur les entretiens : comment est-on et devient-on travailleur social ?**

A l'exception de quatre entretiens, le fait le plus frappant est une uniformisation du discours global. Bien qu'ils s'originent dans des positions différentes, les discours sont construits autour des mêmes idées-force, et des mêmes mots-clefs. S'il y a des façons variées de percevoir la "clientèle", il est remarquable de voir à quel point les objectifs et les moyens à employer sont couverts par un même langage - un langage technique : projet, contrat, autonomisation, accompagnement etc... Est-là une simple couverture ou y a t il véritablement une uniformisation des pratiques ? Il paraît évident qu'il y a une forte tendance à l'homogénéisation des pratiques professionnelles. La frontière entre le public et l'associatif tend notamment à s'estomper. Le secteur privé/caritatif aligne ses méthodes sur celles du secteur public et para-public, comme l'indique l'utilisation massive du langage technique-professionnel. Le fait est d'autant plus remarquable qu'il faut se rappeler que, dans la présentation faite par les media de l'action sociale, les associations caritatives tranchaient sur les institutions administratives, et indiquaient en quelque sorte la voie du salut contre les échecs de l'action sociale instituée. La circulaire d'application de la Loi sur le RMI - dont nous ferons un large usage dans notre analyse, car elle est une sorte de modélisation de la pratique moderne de l'action sociale - appelait à la complémentarité des instances d'intervention publiques et privées. Au vu des entretiens que nous avons menés et des pratiques que nous avons pu observer, il serait plus approprié de parler de coordination, avec le risque qu'elle comporte de restriction de la diversité et donc du choix pour les usagers.

Cependant, il serait un peu illusoire de croire que la pratique professionnelle s'est moulée dans une série de procédures codifiées et éprouvées. Le discours technique est aussi largement une rhétorique, plus ou moins bien intégrée, qui ne laisse pas de découvrir des failles : l'occurrence des "quand même" et autres formules montre à quel point il est difficile de subsumer entièrement la réalité empirique sous le langage technique. Si les mêmes mots sont employés, ils n'en recouvrent pas moins des contenus qui peuvent être fort différents. L'intégration de la technique est plus ou moins poussée, et certains de nos interlocuteurs paraissent davantage procéder à un "habillage" au goût du jour de leurs pratiques qu'à un renouvellement de celles-ci. Cette réserve ne remet pas en cause l'unification qui semble s'opérer dans l'action sociale, même si elle la corrige un peu : entre les différents organismes, l'heure est à la concertation, à la consultation réciproque et à la mise en oeuvre d'instances transversales.

Nous avons dit que quatre entretiens se démarquaient du discours dominant. Ils sont remarquables en ceci qu'ils n'utilisent pas le langage technique. L'un se distingue par un refus explicite des méthodes, perçues comme un obstacle dans la relation entre les personnes; l'autre déplore leur pauvreté, incapable de prendre la mesure de la complexité des problèmes humains; le troisième est exceptionnel en ce qu'il se réfère à une analyse sociale globale du phénomène de l'exclusion; quant au quatrième, s'il faisait référence aux méthodes pédagogiques, celles-ci s'effaçaient considérablement devant le souci de comprendre - et défendre, car l'entretien exprimait une révolte violente contre certaines pratiques de l'institution - chaque personne particulière que notre interlocuteur avait eu à aider.

Si la ligne de fracture entre le public et le privé, le caritatif et la solidarité d'Etat s'estompe, il n'en demeure pas moins certains clivages à l'intérieur de l'ensemble "action sociale", ou plus exactement il se dessine une recomposition du métier. A côté des itinéraires classiques, bien repérés, se développe une sorte de nébuleuse qu'on pourrait appeler "les nouveaux métiers du social" et dans lequel il faudrait mettre les entreprises intermédiaires, les organismes de formation/réinsertion. Ils sont animés par des permanents sans formation initiale sociale, qui ont une caractéristique commune : ils sont eux aussi d'une certaine façon des instables, ayant connu des ruptures professionnelles, et par certains côtés donc, ils ressemblent à leur clientèle. Eux aussi sont peu ou prou des "exclus" (volontaires ou non) des filières classiques de carrière. Cette différence ne les pousse cependant pas à adopter une position particulière vis-à-vis de leur engagement professionnel; à

l'exception d'un seul d'entre eux, ils se reconnaissent dans le discours général que nous relevions précédemment. Manifestement, toute une vie passée dans le travail social ne sclérose pas nécessairement, et avoir "bourlingué" ne garantit pas l'innovation dans la pensée. L'analogie que nous notions entre une partie de la profession et ses usagers a d'autres incidences que le renouvellement des pratiques. Elle est plutôt un indice d'une certaine marginalisation du travail social, enfermé dans la même "galère" que sa clientèle.

Cette réflexion nous incite à revenir sur les raisons du choix d'une telle profession. La majorité de nos interlocuteurs disent avoir fait le choix d'une carrière sociale par refus de l'univers clos, froid et monotone de la vie de bureau. Ils avaient un certain goût de la diversité, de l'aventure et de la relation humaine qui n'aurait pu trouver à s'épanouir dans les pratiques paperassières de l'administration ou les organigrammes morcelés des entreprises industrielles et commerciales. Une assistante sociale de secteur résume parfaitement la situation en disant qu'elle a abandonné une perspective de carrière scientifique, parce que "le tête-à-tête avec le tube à essai" ne lui disait rien qui vaille. Quelle que soit la variété des motivations - curiosité, désir d'engagement global, sens de l'aventure - et la nature de l'engagement, philosophique, religieux ou politique, il y a au fond un trait commun: l'importance donnée à la relation humaine. Ce que l'on recherche, en choisissant ce métier, c'est entrer en communication avec l'autre, nouer des relations, tenter de saisir l'autre. Il va sans dire qu'au long du parcours la relation humaine quelque peu idéalisée du départ va subir des transformations qui n'iront pas sans douleurs. Le discours professionnel est aussi un discours de désenchantement, qui laisse parfois percer quelque amertume.

Nous aurons l'occasion de revenir sur certains traits qui caractérisent le rapport global que les intervenants sociaux entretiennent avec leur travail, notamment quand il s'agira de s'interroger sur les perceptions respectives de ces derniers et des usagers, et de tenter de saisir dans quelle mesure elles se croisent ou s'écartent les unes des autres. Il reste que nous avons recueilli auprès des travailleurs sociaux un discours construit portant sur le diagnostic des difficultés à "traiter", sur les missions et les objectifs assignés et sur les moyens mis en oeuvre.

## **2 - Diagnostic de la population usagère et missions du travail social**

Tous les entretiens pointent les fragilités psycho-affectives des personnes, ayant vécu des ruptures successives. La rupture professionnelle ne devient dramatique que couplée avec ces fragilités. Si le problème du travail est bien une question incontournable, il reste qu'on ne peut espérer le résoudre avec une simple remise au travail, sans accompagnement. A l'exception d'un entretien, la crise économique n'est qu'évoquée, sans qu'il y ait une analyse de ses mécanismes. L'attention est encore moindre pour le système social, si bien que le contexte global, socio-politico-économique n'apparaît qu'en creux. Le tableau qui est ainsi rendu de la désinsertion est une perspective centrée sur la personnalité, dont les déséquilibres forment en quelque sorte la toile de fond des données socio-économiques.

A quelques exceptions près, il y a consensus pour établir une typologie schématique de la clientèle. D'un côté, ceux qui ne s'en sortiront pas : ce sont les chroniques, souvent sur plusieurs générations, les "cas lourds", bien connus des travailleurs sociaux, dont la déshérence fait quasiment partie du patrimoine héréditaire. De l'autre côté, il y a ceux dont on peut localiser un ou des problèmes précis, limités. Ils sont sur la tranche, et on sent qu'"en y mettant le paquet", on peut les sortir sinon complètement d'affaire, du moins les faire parvenir à une socialisation acceptable. Ils sont issus, pour quelques individus d'exception, de la première catégorie, ou bien il s'agit de cette nouvelle population dont la crise a mis en évidence et accentué les fragilités. C'est une population peu qualifiée professionnellement que le redéploiement économique rejette. Avec une présence croissante de jeunes - errants, deuxième génération, et surtout une prédominance d'hommes, qui fait découvrir aujourd'hui aux travailleurs sociaux une fragilité masculine particulière qui semblait peu apparente il y a une dizaine d'années. Les fondements de la socialisation masculine paraissent précaires, susceptibles d'être détruits à une très grande rapidité, eu égard au processus long et épineux de la reconstruction. Les hommes s'enfoncent plus facilement que les femmes dans l'irréversible, ces dernières étant retenus par la responsabilité des enfants et par une plus grande disposition à l'introspection, par un plus grand souci de nouer des relations humaines profondes et durables.

Il découle de cette analyse que, pour la première catégorie de population, on ne fera que du "colmatage", permettant une survie, en un processus sans fin où le travailleur social s'enferme avec les familles, comme s'il n'y avait pas d'action possible, mais seulement une sorte d'enchaînement de rouages. Analyse un peu désespérante, qui pousse les intervenants à s'accrocher à des éléments d'espoir, tels que les enfants



par exemple. Mais c'est plutôt incantatoire, car immédiatement, le même diagnostic pessimiste intervient : les enfants sont marqués de manière indélébile, dès le plus jeune âge. Pour la deuxième catégorie de personnes, le plus grand effort se justifie. Une "réussite" nécessitera la mobilisation de 3 ou 4 intervenants, qui dépenseront leur énergie sans compter. Mais elle prendra un sens massif, peut-être disproportionné, qui défie les statistiques et rend impossible toute tentative d'évaluation quantitative du travail social. Le résultat est autant dans le succès d'un sauvetage "à la limite" d'une personne, que dans le courage et la motivation redonnés au travailleur social.

Il semble évident qu'il y a une "pathologie" de la désinsertion sociale, qui se développe sur ces fragilités repérées comme causes de la chute et, chemin faisant, leur donne une extension telle qu'elles bloquent la démarche de reconstruction. On peut dégager ainsi certaines caractéristiques de la population usagère :

- La perte des repères sociaux : les personnes sont dépassées par les différents systèmes administratifs, ont du mal à repérer qui est qui, ignorent leurs droits réels et se fixent sur des droits inexistantes. "Tout leur est dû" et dans le même temps, ils ne savent pas à quoi ils peuvent prétendre, attendant tout de leur assistante sociale, à la fois agent de l'ANPE, agent immobilier et agent du fisc. Un phénomène de désagrégation des rapports sociaux primaires se produit également : les gens finissent par ne plus fréquenter que les travailleurs sociaux. Les adultes ont des difficultés à se situer en tant que conjoint et parent : les mères seules sont dépassées par leurs enfants, incapables de leur fixer des règles, en position d'infériorité face à leur progéniture, plus scolarisée, davantage avertie du monde moderne. Quant aux pères, leur démission souvent complète accompagne leur chute parfois spectaculaire.

- La perte des repères temporels est souvent évoquée : les personnes ont les plus grandes difficultés à maîtriser leur temps, rapidement dépassées par les tâches à accomplir; elles sont incapables de planifier et d'organiser, elles confondent les jours et les dates, ne parviennent que difficilement à tenir un rendez-vous, vivent dans un temps anarchique, qui n'est plus rythmé par des repères fixes de repas, de coucher etc. Découlant de ceci, elles deviennent incapables de se projeter dans l'avenir, vivant au jour le jour. Les travailleurs sociaux englobent cela sous la notion générale de "refus des contraintes", qui deviendra alors un axe privilégié du travail de

rééducation - ou, exprimé plus abruptement, par l'apprentissage du principe de réalité au détriment du principe de plaisir.

- La perte des repères spatiaux est une seule fois évoquée en tant que telle, mais elle transparaît en filigrane dans d'autres entretiens. Les clients se repèrent mal dans la ville, qu'ils habitent pourtant souvent depuis leur enfance, répugnent à prendre les transports en commun, se perdent facilement et n'osent pas l'avouer. Leur horizon spatial s'arrête aux frontières de leur quartier et ils manifestent une angoisse à les dépasser.

- L'alcoolisme est souvent mis en avant, surtout chez les hommes, comme un symptôme : à la fois cause parmi d'autres de désinsertion et effet qui aggrave le processus, enclenchant une spirale infernale.

Ces "pertes" peuvent être en réalité des choses jamais acquises, comme c'est le cas souvent parmi la population considérée comme "chronique", ou des pertes effectives accompagnant un processus de désinsertion. La distinction n'est pas vraiment faite, et les deux types de population semblent être traités globalement. Il en ressort un tableau clinique de la désinsertion, dans lequel ces manques émergent en tant que symptômes. Le travailleur social a le sentiment d'être confronté à un cercle vicieux, où les causes et les effets se confondent et se renforcent - bien exprimé par l'un d'eux : "Chaque fois que l'on fait quelque chose, il y a derrière assez souvent ce qu'on appelle des "sabotages" ... des événements qui se produisent dans le processus de réinsertion, qui semblent complètement extérieurs et qui cassent quelque chose, ou des événements que l'on produit soi-même ... Il y a toujours, même dans les événements extérieurs, une petite responsabilité de la personne, on n'est jamais tout à fait extérieur au hasard."

Une chose apparaît parfois en filigrane dans les entretiens, mais elle ne peut être vraiment analysé, sauf en termes psychologiques de "conduite d'échec", puisqu'on s'interdit la plupart du temps une réflexion approfondie sur le contexte socio-économique : il s'agit de la résistance d'une couche de population à l'érosion de son statut social (fraîchement acquis si on se rappelle qu'il date des "trente glorieuses") : "Ce qui apparaissait quand même au travers de l'accueil, c'est que finalement, il y a une nouvelle population, à savoir des gens qui ont peut-être gagné le SMIC toute leur vie, s'étaient toujours débrouillés pour se loger, se nourrir, qui doivent avoir peu de besoins, et qui n'étaient jamais venus au service social, sauf incidemment pour

une note d'électricité ... Cette population-là s'est retrouvée licenciée ... et ces gens-là ont eu des prétentions quand ils ont retrouvé de l'emploi; mais le problème, c'est qu'ils étaient habitués à un certain nombre d'avantages sociaux, à une paie en relation avec leurs qualités, même si ce n'était pas des paies mirobolantes, et donc ils ont refusé et au bout d'un certain temps de refus, ils se sont aperçus qu'ils se marginalisaient de plus en plus et alors ils se sont mis dans une conduite d'échec."

Il est constaté une dégradation importante et rapide des populations aidées - "au début, on avait des populations plus prêtes à l'emploi, actuellement il y a une dégradation. Même dans le RMI, on avait au début des populations plus employables" - et une extension des problèmes à tous les domaines de la vie, qui nécessite des prises en charge plus étendues et plus longues. La question se pose - et elle l'a été par une de nos interlocutrices - de savoir s'il y a un phénomène réellement nouveau ou s'il ne faut pas plutôt l'attribuer aux effets du perfectionnement diagnostic. Les travailleurs sociaux sont en effet beaucoup plus formés à étudier leur clientèle - et incités à l'écouter. Il est inévitable alors qu'ils découvrent des problèmes, là où ils dirigent maintenant leur projecteur. Est-ce le travail social qui se transforme ou sa clientèle ?

Le discours que nous avons recueilli se retrouve dans l'approche faite de sa population cible par la circulaire d'application du RMI : l'expertise et le diagnostic devient une action à part entière prévue par le texte, qui doivent être intégrés à la panoplie des outils de lutte contre l'exclusion - la présente étude est elle-même à inclure dans ce mouvement. Il y a là quelque chose qui n'est pas propre au travail social, mais est une des caractéristiques les plus frappantes des sociétés modernes développées. Dans le champ du social (comme dans d'autres domaines), cette performance a son revers, perceptible dans les discours des travailleurs sociaux et dans le texte réglementaire même : la capacité thérapeutique, préventive et curative, n'avance pas au même rythme et même accuse un décalage croissant. Ce que l'on a gagné en compréhension et lucidité est contrebalancé par un désespoir grandissant. La mise en lumière de l'ensemble des difficultés d'une personne génère l'impression d'une pathologie sociale et individuelle globale où tous les éléments se conjuguent pour faire système. Aucun de ces éléments n'étant susceptible d'être isolé et utilisé comme levier, on est réduit à l'impuissance sans que l'on puisse néanmoins se soustraire à la moindre parcelle du spectacle en train de se dérouler. On aboutit ainsi à ce résultat dans le texte sur le RMI qu'après 12 pages d'exploration d'un grand désastre, dont on ne cesse de recommander d'explorer

encore et encore les tenants et aboutissants, vient se loger un petit paragraphe qui résume un des présupposés éthiques fondamentaux de l'intervention sociale, et qui semble prendre alors une valeur purement incantatoire : "En conformité avec l'objectif d'insertion, les diagnostics devront être établis non pas d'abord pour identifier les manques des personnes, mais prioritairement afin de mettre à jour et de valoriser les atouts, compétences et acquis sur lesquels s'appuiera la démarche d'insertion". A l'exception notable d'un entretien, nos interlocuteurs parsèment également leurs discours plutôt pessimistes quant aux chances de leurs clients de petites phrases rappelant la nécessité de repérer et valoriser leurs atouts.

S'il y a constatation de l'arrivée d'une population nouvelle dans l'aire d'action du travail social, due à la crise économique - chômage, mais aussi érosion du pouvoir d'achat de certaines catégories de populations insérées, et retard à l'insertion des jeunes - il reste que la perspective adoptée par les travailleurs sociaux est psychologique et individualisante. L'"invasion" des sciences psychologiques - et du vocabulaire psychanalytique - dans le travail social témoigne de cette perspective. Si l'on ajoute à cela la règle déontologique du respect de l'anonymat, on obtient une pratique professionnelle sous l'égide de la relation interpersonnelle, fort résistante à toute dynamique collective, ce qui peut sembler un peu contradictoire avec la mission affichée du travail social, à savoir la réinsertion de leurs clients dans la collectivité.

### **Les missions du travail social : accession à l'autonomie, réapprentissage de la réalité et reconstruction de la personne et du lien social**

Mais comment les travailleurs sociaux définissent-ils plus précisément leur mission, quels contenus donner à la notion de réinsertion ? Les deux notions-clefs ici sont l'autonomie et l'apprentissage de la réalité.

Qu'est-ce que l'autonomie ?:

- "Amener les gens à vivre d'une manière autonome et responsable, pour eux-mêmes et dans leurs relations aux autres, d'une manière durable, cela signifie effectivement dans un rapport à l'environnement, à une société qui est ce qu'elle est, avec des lois qui sont ce qu'elles sont, donc c'est les amener progressivement à cette capacité

d'autonomie et de responsabilité", nous dit un directeur de centre d'hébergement. Il s'agit donc de l'intériorisation de la loi et de certaines normes sociales.

Un permanent d'association précise ce qu'il faut entendre par ces normes :

"La réussite qui est visée, c'est la stabilisation de la personne... si elles partent prendre un appartement et retrouvent du travail, c'est une sociabilisation ... de telle sorte qu'elles puissent envisager une vie de groupe éventuellement. Je sais que pour la plupart, ce sont des gens qui ne vivaient pas en couple, ou de manière très précaire ... qu'ils puissent envisager de vivre comme tout le monde, c'est-à-dire éventuellement plutôt que de faire la manche, de continuer à piquer, à prendre ... au lieu de vivre d'expédients, vivre d'une vie décente, quoi ! en travaillant, éventuellement prendre un emprunt, avoir des projets, pas vivre dans le court terme."

La fonction du travail social est de servir d'interface entre la réalité et les populations exclues, car leur propre est d'avoir largué les amarres avec le réel, et de sacrifier la réalité et ses contraintes propres au principe du plaisir à court terme. Pour ce faire, il s'agit d'organiser la confrontation avec eux-mêmes - "notre travail, c'est lui faire prendre conscience des réalités, qu'il mûrisse, c'est faire changer la personne" - et avec la société par le travail et une saine gestion de l'argent - "ce qu'on propose, c'est un temps d'adaptation dans un univers de travail avec moins de contraintes pour leur permettre d'éprouver les caractéristiques du travail ordinaire, c'est-à-dire le respect d'un horaire, le respect d'une productivité, la difficulté à durer dans un effort physique" et "lui apprendre à gérer son argent en fonction de la réalité et non de ses propres plaisirs". Plutôt que d'autonomie - se donner ses propres règles - il conviendrait de parler de remise aux normes, le modèle semblant être le couple parental stable dans son logement et sa carrière professionnelle, mobilisé par l'épargne et l'investissement domestique.

Mais au fond, qu'est-ce que la "réalité" ? Le travailleur social, enfermé qu'il est, lui aussi, dans l'univers de ses clients, a le sentiment de perdre le contact avec elle :

"Je crois qu'on a quelque chose de Mme M. (une cliente), c'est-à-dire qu'on s'habitue au malheur, et c'est très dangereux, surtout pour les enfants. Il faut qu'on reste très en éveil, parce qu'on finirait par trouver cela normal, et c'est une des raisons majeures qui m'a fait quitter le quartier Mistral ... Je me suis dit : "mais on déraile là, parce qu'on trouve normal qu'un enfant de trois ans ne dise pas un mot, qu'il soit là à se balancer sur sa chaise .." On perd complètement le sens de la réalité, ce que c'est qu'un enfant. C'est une espèce d'empoisonnement très insidieux que d'accepter

toutes ces femmes seules, tous ces hommes qui gueulent, tous ces gens qui se prennent des torgnoles, tous ces gamins de 15 ans avec les seringues au collège." On ne sait plus bien qui détient de réel : "Où sont-ils les gens normaux ? C'est la réflexion bête que je me faisais au début ... on ne voit pas ceux qui s'en tirent bien, j'ai l'impression de vivre dans deux mondes, surtout quand j'échange avec mon mari le soir...".

Il est peut-être logique alors que cette "réalité normale" qui échappe se transforme en ce modèle normatif, fossilisé, proposé par le travailleur social à son client comme le terme désirable de tous ses efforts d'insertion. Mais le moins qu'on puisse dire, c'est que ce modèle n'est pas dépeint sous des couleurs riantes. A l'instar de Churchill s'adressant au peuple anglais en 1940, le travailleur social ne "promet que du sang et des larmes", sans même d'ailleurs que la "vallée de larmes" en question soit compensée par la promesse d'un paradis, comme jadis.

L'attitude de la plupart de nos interlocuteurs vis-à-vis de la remise au travail en est un bon exemple. Le travail est devenu un outil de la remise au réel, en ce qu'il est un lieu privilégié de réapprentissage des contraintes et de socialisation. Un responsable d'atelier définit ainsi son rôle : "On est essentiellement un outil au service des services sociaux ... alors çà a un côté frustrant parfois, parce qu'on n'a pas toujours le temps de discuter avec les gens, et qu'on les voit sous l'aspect du travail, et qu'on retransmet ce qu'on a pu observer au niveau des capacités de travail, des rythmes etc... Si les gens sont ponctuels, s'ils viennent travailler tous les jours ou pas ou s'ils s'absentent beaucoup ... Alors on joue le rôle d'observateurs." Outre la fonction de tri du travail social qui est ici réaffirmé sans fard, on peut s'interroger sur l'instrumentalisation ainsi faite de la valeur travail. La dimension de la création et de la fabrication ainsi que la référence à l'utilité sociale sont occultées et niées. Le travail devient véritablement occupationnel et à visée de contrôle social. Le raisonnement peut être parfois pousser au bout et afficher l'inutilité comme un principe de base, ainsi une militante de l'entraide par l'offre de travail domestique : "Nous, on n'a pas besoin de quelqu'un, justement, c'est ce qu'on nous dit, et nous dit bien : si on ne veut pas être déçu et avoir des gens qui abandonnent, on dit bien au gens et aux familles : "il faut que vous preniez les gens d'abord pour les aider, en sachant que ... tant mieux s'ils vous rendent service". Mais ce sont souvent des gens qui ont déjà une femme de ménage, il ne faut pas qu'on compte là-dessus, parce que, nous, on a eu des gens qui ont abandonné en cours parce que justement ils n'étaient pas préparés à cela." On est passé de la charité d'un morceau de pain à celle de quelques heures de travail, avec le risque d'avoir au passage perverti le

travail, d'une telle importance comme sources de valeur et de plaisir pour tous ceux qui nous ont fait le récit de leurs parcours de "galère". Sans être aussi extrêmes, la plupart des travailleurs sociaux expriment en effet leur profond pessimisme quant à une remise authentique au travail de leur clientèle et à l'utilité sociale de leurs compétences professionnelles. Le seul discours qui s'est inscrit en faux contre ce jugement est apparu d'autant plus remarquable qu'il émanait d'une institution perçue comme le comble de l'"occupationnel" : "On a besoin de lieux qui ne soient pas des lieux purement artificiels, c'est-à-dire pas de l'occupationnel ... on a voulu des activités qui ne soit pas des activités de service ... récupérer, ce n'est pas ramasser la m... des autres, c'est revaloriser ... non pas un simulacre de travail, mais une réelle activité de production et de commercialisation de son activité."

Au bout du compte, il s'agit de reconstruire la personnalité et le lien social, les deux choses allant de pair. On se rend compte, pour peu qu'on soit un peu attentif, et les services spécialisés dans l'accueil le sont plus que d'autres, que les choses sont infiniment complexes et qu'elles échappent en grande partie et au travailleur social et à la personne elle-même. On est agi, beaucoup plus qu'on agit :

"Je suis beaucoup pour la nécessité de reconstruire quelque chose ... Chercher des bases dans sa propre personnalité, des bases plus solides pour pouvoir ensuite utiliser des possibilités qui existent ... Pourquoi ce jeune, par exemple, d'une trentaine d'années, qui ne pose apparemment pas de problèmes particuliers, ne trouve-t-il pas de travail, alors que tout le monde avec les mêmes qualifications en a trouvé ? Il y a quelque chose dans sa propre personnalité qu'on n'arrive pas à déceler, que lui-même n'arrive pas à voir ... Je trouve que les travailleurs sociaux ne sont pas assez interrogatifs par rapport à ça ... On devrait être beaucoup plus soucieux de se laisser interroger par ce que l'on voit lorsqu'on analyse, et éviter les réponses trop faciles et rapides."

On reconnaît là le souci de l'affinement du diagnostic, mais la clientèle a-t-elle des chances de s'en sortir et comment les évalue-t-on ? Le discours du travail social, nous l'avons suggéré plus haut, est un discours de tri - il y a ceux sur lesquels le diagnostic est sans espoir, et ceux chez qui il faudra tester la volonté et les capacités de se réinsérer. Là aussi, il y a un certain pessimisme : "tu ne peux rien faire, ils t'opposent une inertie totale, c'est des gens incapables de faire une démarche, inertes ... une grosse masse ... on peut envoyer des flèches et une gentillesse, ça ne bouge pas". le travailleur social est celui qui porte à bout de bras des situations à

l'issue plus qu'incertaine. Très rares sont les discours articulés sur le principe de base de la foi en l'homme :

"Le commun dénominateur de tous les gens qui travaillent ici, de nuit comme de jour, c'est - et je dis ça sans aucun relent d'humanisme - une espèce de foi en l'homme, quel qu'il soit et que toute personne qui arrive ici a certainement encore en elle des capacités de travail, de production, pour retrouver en elle et faire émerger quelque chose qui est enfoui, un certain pouvoir créateur."

La perception de la clientèle que se font massivement les travailleurs sociaux est celle d'êtres définis d'abord et essentiellement par le besoin. L'usager du service social est un catalogue de besoins et de manques, non pas une capacité de création et d'expression. Dans cette perspective, la relation avec le travailleur social, pédagogiquement utilisée pour reconstruire le lien social, est menacée par la dépendance et la répétition, qui finit par effrayer le professionnel ou par le lasser :

"Aider la personne à s'émanciper, c'est le travail individuel, débloquer des situations, lever le jugement moral, c'est plus une thérapie d'écoute et de soutien avec un rythme adapté à la personne ... Mais il y a des risques dans la relation individuelle, un risque de dépendance".

"Je garde beaucoup de curiosités devant les gens ... quand je vois arriver des nouveaux, ça m'intéresse toujours; j'ai, par contre, un peu de peine à mener un accompagnement longtemps, parce que ce n'est peut-être pas dans ma nature ... au bout de quelque temps, je me lasse".

A moins qu'on puise dans cette répétition quelque assurance sur l'utilité de son travail :

"Depuis 10 ans que je suis là, on voit toujours passer les mêmes ... Je me demande s'il y en a pas peut-être la moitié qu'on a déjà eu ... C'est beaucoup, hein ? ... Mais enfin, c'est une bonne chose pour moi, ça veut dire qu'ils nous ont investi, qu'ils ont un peu confiance en nous, qu'on est important dans leur vie, et comme ça, ça permet d'avoir un impact."

Mais ce langage est plutôt marginal, dans l'ensemble, le discours est placé sous le signe de l'efficacité, quels que soient les doutes que l'on nourrit à cet égard. Il s'agit, à l'aide de techniques de plus en plus fines, de remettre dans des circuits sociaux, et donc de trier ceux que l'on pourra remettre dans la réalité dominante de ceux qui émergeront à l'Etat Providence, dans lequel d'ailleurs ils trouveront une forme d'autonomie : "Je pense qu'à l'intérieur du système d'assistantat, ils ont trouvé leur propre autonomie, ils connaissent parfaitement les personnes et les lieux ressources, et ça fonctionne très bien". Malgré les réticences à accepter cette façon



d'envisager l'insertion sociale, le réalisme du discours perce, et il tranche sur le ton qui était celui du travail social il y a une ou deux décennies - discours d'engagement et de changement social.

### **3 - Les outils du travail social : accompagnement, contrat, projet**

L'accompagnement n'est pas à proprement parler un outil. C'est un terme générique qui englobe l'ensemble de la pratique professionnelle actuelle. Il sert à définir ce que doit être l'intervention sociale aujourd'hui, et ce qu'elle ne doit pas être : en premier lieu la rupture avec l'assistantat. L'assistantat, l'aide matérielle ponctuelle est unanimement décriée, aussi bien par le secteur public (qui ne peut cependant échapper à la pratique du secours d'urgence), que par le secteur privé/caritatif dont c'était jusque-là l'apanage :

"Donc, il y a eu la suppression des casse-croûtes, il y a eu la suppression de l'aide financière immédiate; çà n'a pas été très bien accepté par tous les accueillants, ceux qui étaient là depuis longtemps ont eu de la peine à sortir de cette mentalité d'assistance ... et puis maintenant, on offre la possibilité aux gens de gagner leur casse-croûte, puisqu'on leur offre ce travail, et puis, de plus en plus, les gens sachant cela ne viennent plus pour ce genre de choses, et ceux qui viennent par contre, on peut quand même faire avec eux une action à longue durée, beaucoup plus avec les travailleurs sociaux. Donc, c'est beaucoup plus intéressant, c'est beaucoup plus intelligent ..." nous dit une responsable d'association caritative.

Le législateur a pleinement enregistré cette évolution. Dans la circulaire d'application du RMI, "l'accompagnement social est une des clefs de la démarche d'insertion" (circulaire du 9 mars 1989, 2.2.2). Il traduit et le fait que l'intervention est devenu un acte collectif, partenarial et coordonné, et celui qu'elle doit porter sur tous les aspects de la personne : "(l'action sociale) n'est le monopole d'aucune collectivité ni publique, ni privée : la diversité est la règle, elle est nécessaire ... la création du RMI entraîne une redéfinition de l'action sociale, mais aussi des pratiques sociales et du travail social : l'urgence devrait être moins fréquente, la nécessité de trouver un secours pour la fin du mois également. De curatif, pour résoudre inlassablement les difficultés, notamment financières, le travail social devient préventif et peut se tourner résolument vers l'insertion, qui est une action en profondeur et durable" (id, 2.2.1).

L'aide matérielle ponctuelle, en argent ou en nature, est maintenant le symbole de la mauvaise action. Dans cette optique, le RMI tombe à point nommé, qui est en

quelque sorte le "lieu de blanchiment" de l'argent sale du travail social : "Je pense à une personne qu'on revoit très souvent et qui n'a toujours pas demandé le RMI, alors on fait quelque chose qui ressemble un peu à du chantage, et c'est pour ça que quelques fois, c'est un petit peu gênant, on lui dit : "écoutez, de toutes façons, ne venez pas nous demander une journée d'atelier encore une fois, on ne vous la donnera pas, vous avez droit au RMI ... allez au CCAS, faites faire d'abord vos papiers, on vous donnera l'atelier en attendant le RMI." On sait bien cependant que l'urgence n'a pas disparu avec le RMI, et qu'on ne peut pas dans tous les cas transformer ce "droit" en un devoir impératif. On espère alors que d'autres se chargeront de la basse besogne de pallier à l'urgence. La même personne qui se félicitait plus haut de la disparition des casse-croûtes, ajoute : "Mais, on s'était quand même posé la question, parce qu'il y en a quand même dont on ne peut pas espérer qu'ils s'en sortent vraiment. Ces gens-là, qui va leur donner un casse-croûte ? Il va bien falloir qu'ils trouvent quelqu'un. Et je crois que ... il y a d'autres organismes qui donnent des casse-croûtes, nous on choisit quand même d'aider les gens à se remettre debout, un casse-croûte ne les aide pas, il faut qu'il y ait des gens qui le fassent, mais nous, ça n'a pas été notre choix." Apparemment, l'accompagnement qui est un déploiement dans la durée a banni le temps de l'urgence, en y apposant un signe négatif, purement destructeur.

Mais, malgré son caractère de "nouvelle donne", l'accompagnement est une notion à géométrie variable, ne donnant pas lieu à des contenus déterminés, et par là difficile à codifier et institutionnaliser. Il s'en suit que le seul contenu constant qu'on peut lui assigner est l'accueil et l'écoute, qui sont devenus les maîtres mots des intervenants sociaux.

L'écoute et l'accueil sont devenus des actions à part entière, qu'il s'agit d'organiser efficacement. Les organismes ont ainsi mis en place souvent un premier accueil, puis un accueil/orientation avant de s'engager dans l'accompagnement proprement dit. Même chose en ce qui concerne l'écoute : il existe maintenant des "lieux d'écoute collectifs", dans le domaine de l'hébergement par exemple.

Comment faut-il écouter, et que faut-il écouter ? Le travailleur social écoute d'abord un premier exposé des demandes - des problèmes de budgets, de chômage, des problèmes avec les enfants - derrière lesquels il s'agit de repérer la demande cachée : "Ce qui paraît évident, c'est qu'on ne peut pas s'arrêter à la demande qu'ils ont, à savoir un emploi, parce que ce serait les enfoncer un peu plus." Le travailleur social répond à la demande qu'il a décodé : il répond par l'écoute parce qu'il a décodé une

demande de dialogue : "En fait, ils ont quand même souvent envie de parler, ils ont souvent envie de raconter des choses, et ils sortent chaque fois en nous disant : "finalement, je ne sais plus ce que j'étais venu demander", mais ils sont contents ... ils nous demandent une attention ...l'impression qu'ils sont importants pour quelqu'un qu'ils viennent chercher ici." L'écoute devient de plus en plus une réponse en soi : "Les accueillants ne sont pas chargés de la réponse, ils doivent être dégagés de cette préoccupation" ... "On a refusé ce type d'aide ponctuelle, car elle nous prenait trop de temps sur une écoute plus longue". Dans les entretiens, on peut percevoir les réponses suivantes: à la demande d'un toit, on répond par une aide éducative; à la demande financière, on répond par une aide à la gestion du budget, à la demande de bons alimentaires, on répond par la boutique alimentaire.

Comment être certain que la demande ainsi décodée est la bonne ou que la réponse proposée soit bien comprise ? Cette conviction de la demande cachée ne comporte-t-elle pas le risque d'un dialogue de sourds ? Car il s'agit aussi, par cette écoute, de créer un climat de confiance dans lequel le travailleur social doit lui aussi être entendu, et ses directives acceptées : "L'écouter, être présent, ça permet d'établir une relation de confiance et qu'il nous écoute quand on lui donne un conseil". Mais les entretiens dessinent souvent des "exclus" pas très attentifs : "J'essayais de leur expliquer que je ne voulais pas faire une demande comme ça qui allait boucher un trou et qui ne changerait pas le problème de fond, qui est un problème de gestion, et eux ne voulaient pas entendre ça, parce que ça les renvoie à leurs difficultés et du coup, ils ne veulent pas entendre ça." L'écouter est-il toujours celui qui maîtrise le sens des paroles de l'autre? L'attitude semble assez répandue, à en juger par le désarroi fréquemment exprimé par nos interlocuteurs devant des clients récalcitrants au projet qui leur est proposé, des gens qui s'agrippent à leur première demande de secours : "Il y a des gens qui ne comprennent pas, qui restent vraiment avec cette idée d'assistantat, de la charité publique, et ils font une demande avec cette idée-là, alors tu comprends, quand tu ne réponds pas comme ils pensent que tu vas répondre, à ce moment-là, c'est vrai que ça passe difficilement."

Mais, ces attitudes intransigeantes cachent souvent une certaine inquiétude, un doute : n'est-on pas en train de les "violer" un peu, de faire du chantage ? Certains de nos interlocuteurs ont une conscience précise de cette difficulté de l'écoute : "Je pars de ce que j'ai en face de moi, et pas de ce que je projette sur la misère, sur la désinsertion ... Le problème, c'est de le prendre où il est, dans ce qu'il est." .... "Pour

faire cette analyse, on devrait être beaucoup plus soucieux de se laisser interroger par ce qu'on voit et éviter les réponses trop rapides, trop faciles..".

Mais les réponses sont devenues de moins en moins faciles. Quand il ne s'agit plus de répondre par un morceau de pain, mais par une proposition globale d'insertion dans la société, on a tâté fait de mesurer son impuissance. La majorité des données de la réponse, l'emploi, le logement, l'abandon affectif échappe au travailleur social. Il sait bien qu'il ne peut guère plus que proposer des succédanés de toutes ces choses sans lesquelles on est un "exclu" de la société. Sans remettre en cause le bien-fondé de l'écoute en tant que pédagogie de la relation à l'autre, on a le sentiment que cette "obsession" d'écoute trahit aussi l'impuissance du travailleur social, qui finit par en faire une réponse à soi, d'où, sans doute la frustration exprimée par les clients peu "compréhensifs".

Cependant l'accompagnement doit aussi se traduire par des actes concrets. La panoplie actuelle du travailleur social, c'est le projet et le contrat. Toute demande, toute action ponctuelle doit pouvoir s'inscrire dans un projet global : "Ce qui est nouveau dans le service social, c'est qu'on travaille beaucoup plus en terme de projet ... et au niveau des institutions, ça fonctionne beaucoup plus comme ça; c'est-à-dire, à partir du moment où tu as une demande d'allocation mensuelle, par exemple ... avant elle était faite n'importe comment, c'était ponctuel, ça ne se situait pas du tout dans un projet d'aide globale, alors que maintenant dans ton allocation tu devras bien faire apparaître quelle est la destination de l'aide, à quoi elle va servir, pourquoi et dans quel projet elle se situe." La demande initiale doit donc pouvoir être converti en projet : "les gens qui font des demandes au niveau insertion professionnelle, par exemple, tu peux les aider à élaborer un projet professionnel." Le rôle du travailleur social est de faire émerger le projet de la personne. La chose n'est évidemment pas simple avec une clientèle dont la caractéristique principale est qu'elle ne se projette pas dans l'avenir. Avant d'en arriver à l'élaboration du projet lui-même, il faut convaincre du bien-fondé de la chose en soi : "Il y en a qui viennent pour être au chaud, pour gagner de l'argent, ils n'ont pas de projet, pas de projet d'insertion ... c'est leur vie de truander comme ça, d'amasser des aides et du chômage." On n'y arrive pas toujours : "Là, je tourne en rond, parce que justement, ils ne veulent pas coller au projet que je leur propose." Alors, derrière le projet peut surgir un processus insidieux d'exclusion : "le travail du service social se situe à l'heure actuelle dans une démarche plus active; et si la personne ne veut pas être participante active du projet que lui propose l'AS, moi je dis : non, ça ne fait rien, on

n'est pas d'accord et bien tant pis ... *Et ils repartent ?* ... Je crois que je ne donne pas le choix à ce niveau-là, alors évidemment il faut être suivi par son institution."

Les institutions suivent ou non, mais elles aussi développent de plus en plus leur propre projet pédagogique. La formule du projet est à multiples directions, elle concerne l'utilisateur, le travailleur social vis-à-vis de son institution, et les institutions elles-mêmes. Nous n'avons rencontré qu'une seule franche opposition à cette idée de projet, vue comme un obstacle à la relation à établir : "le projet pédagogique n'est pas beaucoup écrit dans la maison ... l'avantage d'avoir un système qui n'est pas trop figé, un règlement intérieur qui heureusement n'est pas écrit, c'est que si j'écrivais dans ce règlement : toute personne en état d'alcoolisation est exclue de l'établissement - je serais obligé de passer à l'acte."

Le projet peut être très limité ou ambitieux, mais il doit être le résultat d'une négociation, qui va se traduire dans un ou des contrats, susceptibles eux aussi de révision, mais qui seront des outils d'évaluation au fur et à mesure de l'accompagnement. Le statut du contrat n'est pas très clair, il peut revêtir une formalisation plus ou moins avancée, mais comme le précise un de nos interlocuteurs : "on le formalise, mais c'est surtout un contrat moral". La notion de contrat représente aussi la substantifique moelle de la loi sur le RMI, qui enregistre ainsi une des principales avancées de la réflexion sociale; mais elle échoue à en donner une signification positive, claire : "le contrat d'insertion n'est pas un contrat au sens du droit civil ... votre attention est attirée sur le fait que l'engagement du bénéficiaire dans des actions d'insertion n'est pas la contrepartie de l'allocation; il en est seulement une condition que le législateur a entourée de réelles garanties pour les personnes concernées."(Circulaire, 3.2.1.2). Concernant le RMI, le contrat, tel que l'a voulu le législateur, a quelque chose de fuyant. Il est significatif que le terme de "devoir" ne s'applique jamais qu'à une partie contractante: la société; du côté des "bénéficiaires", on ne parle jamais que d'engagement et de droit à l'insertion. Dans le discours, tout au moins, on est loin de la notion classique de contrat exprimant un équilibre entre des droits et devoirs respectifs.

Dans la pratique, ce flou autorise des pratiques assez éloignées des bonnes intentions originelles. On commence par se heurter, comme pour le projet, à l'incompréhension de l'utilisateur : "La notion de contrat, bien que ce soit quelque chose qui est très mis en valeur, ce n'est pas obligatoirement une notion à laquelle ils adhèrent ... c'est un truc d'intellectuels, enfin il y a des formations assez

extraordinaires sur cette notion; mais la réalité du terrain est beaucoup plus raide, c'est-à-dire qu'ils signent, qu'ils s'engagent." Nous avons pu constater, en effet, que ces mots de contrat, de projet, ne faisaient pas partie du vocabulaire de ceux qui nous ont fait le récit de leur vie. Cependant, l'idée de contrat, d'engagement, la volonté de réparer un contrat qu'on a senti rompu en quelque endroit étaient loin d'être absentes des récits. La notion de contrat, mis en avant par le législateur et par les travailleurs sociaux, peut venir alors à point nommé et révèle un approfondissement de la connaissance des mécanismes d'exclusion, à savoir que pour beaucoup d'"exclus", leur situation vient d'une rupture du contrat de confiance qu'ils avaient eu le sentiment de passer avec la société. Tandis que pour d'autres, l'exclusion viendrait plutôt d'une absence de conscience de leur part qu'un contrat quelconque peut les unir à la collectivité. Dans un cas, comme dans l'autre, le contrat RMI, ou autre, peut venir utilement soit pour réparer, soit pour instaurer ce lien essentiel.

Il n'est probablement pas aisé de distinguer quelle est la nature particulière du contrat que la personne souhaite engager, ou dans laquelle il est possible de l'engager avec quelques chances de succès. Le contrat suppose une capacité de négociation, ce que des personnes "en situation de naufragés" n'ont pas toujours. Le travailleur social est alors conscient du déséquilibre des forces : "Le défaut, c'est de n'être pas assez patient ... ce contrat, c'est quelquefois du chantage, c'est vrai : on fait pression, on les oblige à faire une demande dont ils n'ont pas envie." D'autant plus que l'attitude des travailleurs sociaux est à cet égard souvent ambiguë. Une bonne négociation voudrait que toutes les cartes ne soient pas mises sur la table. Mais c'est justement ce qui est le plus mal accepté: le travailleur social, très attaché à la transparence de la relation avec ses clients, a tôt fait de se sentir roulé, manipulé : "Et B. comme tous, ils sont capables de te rouler quand même, de te rouler, quand je dis "rouler", çà veut dire des fois te cacher des choses qui font que ... des choses importantes...". Le travailleur social ne fixe-t-il pas la barre très haut, en ce qui concerne la transparence ? "J'aime bien que les choses soient claires avec les gens, parce que si tu pars sur des non-dits, sur des malentendus, après, c'est infernal, et puis, çà fausse les choses ... alors j'exige la même chose enfin : bon, moi, vous savez ce que j'en pense, et vous, vous me dîtes ce que vous pensez de moi."

Cette transparence est rarement atteinte, sans doute, à en juger par l'amertume perceptible dans les entretiens. Le contrat risque fort alors d'être rabattu sur un souci

plus prosaïque : la vieille antienne du contrôle social et du désir d'allégeance peut aussi se décliner sur le nouveau mode du contrat: "Si la famille est d'accord, on passe avec elle un contrat comme quoi cette famille accepte que la conseillère en économie sociale et familiale mette son nez dans son budget régulièrement, accepte qu'ils fassent ensemble la liste des courses sur le plan alimentaire toutes les semaines ou tous les quinze jours, qu'ils fassent même le menu de la semaine, et moyennant cette acceptation, ce contrat qui est écrit et signé, la famille bénéficie donc du magasin d'alimentation où elle a des prix qui sont le tiers ou la moitié de ceux qu'on trouve dans les grandes surfaces." (La meilleure définition du pauvre est encore celle qui a été donnée par Joseph Wresinsky: c'est celui qui n'a pas droit à une vie privée).

Plus rarement, cette conception du contrat, encore enveloppée de beaucoup de sollicitude, quoiqu'un peu envahissante, fait place à une stratégie d'exclusion annoncée sans fard. Le contrat est parfois une bonne arme pour se débarrasser du "mauvais" client. Un éducateur de foyer nous a confié l'affaire suivante:

"On lui a donné quinze jours, en lui disant que, si au bout de quinze jours, il n'avait pas trouvé de travail, il était mis à la porte. Donc, il y a eu un contrat pour que les choses soient claires; et dans les quinze jours qui ont suivi, Mr G. a trouvé un travail ... mais, comme cette personne reste très distante, voire rejettante à notre égard, nous avons passé un nouveau contrat avec lui (qui porte cette fois-ci sur le versement au foyer d'une pension et d'une épargne personnel, soit 1800 F au total). Le deuxième contrat était à notre initiative, parce que Mr G. est quelqu'un qui ne veut pas qu'on s'occupe de lui, hein ... Il dit : "je suis adulte, je suis grand, moi, les éducateurs, je n'en ai rien à faire, je fais mes choix, je prends mes responsabilités, je n'ai pas de compte à vous rendre." Je pense qu'il fait partie des personnes qui disent : "puisque la DDASS vous paye, je ne vois pas pourquoi, moi, je paierai une pension"... Si vous voulez, il n'y a pas de dialogue possible. Donc, dans son cas, voilà ce qu'on a mis et il est fort probable ... Supposons que Mr G. garde son emploi tout le mois de novembre et continue en décembre, on passera à 2700 F en décembre, c'est-à-dire 900 F de pension et 1800 F d'argent économisé, de manière ... ou en lui faisant comprendre ... ou ça se négocie, supposons qu'il refuse, je lui dirai que début janvier, il m'amène un papier de sa banque, comme quoi il a bien en caisse ... il a économisé de sa propre initiative. Mais on ne peut pas tolérer, il faut quand même que la personne fasse un petit effort et prenne des habitudes de gestion de son argent, compatible avec une vie autonome."

Le contrat ne cache pas toujours, comme ici, une série d'ultimatums, mais ce discours pose crûment une autre question qui traverse toute la problématique du contrat : comment amener des personnes à l'autonomie par un moyen qui suppose qu'elle perde une partie de son autonomie ? Le recours aux techniques modernes, et le nettoyage du vocabulaire ne suffit sans doute pas à régler le paradoxe qui est au fond de toute démarche d'aide, "assistancielle" ou "éducative". Que ce soit par le biais du contrat, ou avec l'hébergement dans des structures protégées, on retrouve cette même inquiétude quant au remède qui pourrait renforcer le mal : "Une contradiction fondamentale, c'est que les familles, quand elles sont chez nous, elles vivent dans un milieu protégé, surprotégé, dans la mesure où on leur offre un toit, une certaine sécurité, c'est vrai qu'elles doivent subvenir à leurs besoins, mais en réalité, s'il y a carence à ce niveau-là, on va intervenir. Elles ne sont pas démunies. Donc, elles sont dans un lieu protégé et il faut qu'on les amène de manière autonome dans un lieu non protégé. C'est une contradiction liée au type de structure, et je crois qu'il faut faire avec, et chacun d'entre nous doit l'avoir en tête dans la relation éducative avec les gens."

Avec cette nouvelle conception du travail social en termes d'accompagnement, d'écoute, d'accueil, de contrat, c'est bien la relation humaine interpersonnelle qui est au coeur de la pratique professionnelle. Une des motivations les plus fortes et les plus constantes du choix de ce métier devrait ainsi se trouver comblée. A l'épreuve du temps et de l'expérience, les choses apparaissent évidemment plus compliquées, et cette relation, en s'inscrivant dans un contexte donné, en prenant de l'épaisseur, se transforme, change de sens. A la curiosité de départ, à la joie de la découverte, succède l'inquiétude pour le client, assez souvent la lassitude, la méfiance, la suspicion, voire le rejet. Mais ce sont là des sentiments négatifs et assez curieusement ils ne craignent pas de s'exprimer. Les sentiments positifs sont beaucoup plus difficiles à saisir dans les entretiens. Ils s'expriment parfois et le plus souvent quand il s'agit d'évoquer telle ou telle personne précise (ce qui est heureux), à l'inverse des sentiments négatifs qui englobent une généralité abstraite - la clientèle. Il ne paraît pas bien porté de parler de l'amour éprouvé d'une façon globale pour celle-ci. Mais on peut peut-être lire en creux cette possible relation affective dans la peur qu'elle suscite - la peur de la dépendance, toujours présentée d'ailleurs dans le sens du "client" vers le travailleur social. Cette peur se justifie bien sûr, dans la mesure où il s'agit d'amener des personnes vers l'autonomie et vers l'intégration dans un collectif plus large que celui représenté par le travail social. La relation avec le travailleur social a une valeur pédagogique en elle-même : elle est aussi un peu le



modèle de ce qu'il s'agit de reconstruire - un rapport à l'autre équilibré, fait de confiance et de distance, pour créer justement la capacité de négociation. Il y a là une ligne de crête étroite à tenir. Cependant, dans une majorité d'entretiens, la part faite explicitement aux émotions, aux sentiments positifs est si mince qu'on peut se demander s'il ne s'agit pas de se protéger soi-même, tout autant que le client. La distance apparaît parfois très grande avec la population partenaire, englobée sous le "ils". Ce n'est pas toujours vrai : dans un entretien, une personne - une éducatrice de foyer - a exprimé très librement la passion du métier qui était la sienne, et surtout les relations affectives très fortes qui la liaient aux personnes et aux familles dont elle avait à s'occuper. Un autre entretien, d'où l'émotion n'était pas non plus absente, a donné à entendre l'acuité du débat autour de ce problème investissement affectif:

"On ne travaille pas pour être reconnu ... moi, je n'aime pas quand les gens disent : tu feras ça pour me faire plaisir". Ce n'est pas que pour nous faire plaisir ... mais l'amour-propre, ça existe, au sens de l'amour de soi, retrouver une certaine image de soi, ne pas décevoir l'autre. Moi, ça ne me gêne pas d'avoir une certaine activité relationnelle, même si c'est teinté parfois de relents de paternalisme ... mais je me fiche des étiquettes que l'on peut mettre sur notre travail ... je ne suis pas sur un piédestal et des coquilles, j'en fais, et j'en fais de sérieuses, mais qu'on me dise : "tu n'as pas le recul nécessaire du travailleur social, par rapport à l'investissement affectif" ... cause toujours, cause toujours : si j'existe pour X et qu'il existe pour moi, alors je me dis qu'avec un monsieur comme ça, on n'a pas si mal réussi que ça, je ne dis pas que c'est un succès, je n'en sais rien. C'est sa vie et elle lui appartient, mais je me dis que la maison n'est pas si inutile que ça, puisque voilà un type qui est arrivé en bout de course, et un type qui est prêt pour un nouveau départ."

Le discours professionnel dissimule plus ou moins bien la question fondamentale : la confrontation à l'autre, source possible d'anxiété et de souffrance. Les travailleurs sociaux et leur clientèle se regardent les uns les autres comme dans un miroir - et il n'est pas aisé de s'expliquer avec l'image ainsi renvoyée. Comment s'arranger avec le fait que l'autre est comme vous, votre semblable, et qu'il offre le spectacle d'une inquiétante étrangeté ? Comment concilier cette différence, ce marquage de la déchéance sociale et l'incontournable identité ?

Une minorité de nos interlocuteurs - quatre : deux hommes et deux femmes - pose l'altérité comme une donnée de base, une évidence : l'autre est un autre, à la fois mon semblable et un être particulier, insaisissable. Ce sont les seuls discours

dégagés en grande partie ou totalement du jargon technique; ceux aussi où les émotions s'expriment le plus librement.

Tous les autres révèlent une distance difficile à établir avec l'autre - "objet" de l'intervention. La difficulté est rarement exprimée telle qu'elle, elle se laisse deviner sous divers artifices rhétoriques et dans les silences, les creux du discours. En schématisant un peu, on peut distinguer trois types d'attitude, trois figures de l'altérité.

Dans l'une, l'affirmation du semblable est postulée en premier, rapidement contrebalancée par l'énumération des différences. Au bout du compte, on sait que l'autre est semblable à vous, mais on ne sait plus trop bien en quoi, ou plutôt on a peur de cette ressemblance, qui pousse à se démarquer. Le mouvement d'attraction/répulsion donne un peu le vertige et on cherche des repères fixes, qui tendent à se cristalliser dans une norme abstraite rigide. Le discours est truffé de référence à la normalité. Mais c'est d'une efficacité douteuse, parce que d'un côté le travailleur social se sent enfermé en partie dans le même monde marginal que ses clients, et de l'autre le monde "normal" ne paraît pas si normal que cela. Beaucoup de discours expriment l'angoisse de ne plus arriver à distinguer entre le monde "normal" et celui de la déviance. Un seul de nos interlocuteurs paraissait afficher la certitude que le travailleur social - et lui en particulier - incarnait la norme à proposer à ses ressortissants. Encore lui était-il nécessaire de garantir son utilité en mettant en avant la dépendance de l'autre à son égard. C'est dans son entretien que le discours technique semblait le plus "plaqué", et recouvrir une pratique opposée à maints égards.

Mais on peut aussi aller vers l'autre pour vérifier qu'on est bien de la même espèce - on tient alors le langage de la curiosité. L'identité commune fait quand même l'objet d'un doute, et d'un doute tenace. Une de nos interlocutrices, impliquée dans une association, nous a ainsi fait part "naïvement" de l'heureuse découverte : "Je voulais connaître le monde des pauvres, qui m'attirait à la fois et m'intriguait un peu ... J'étais à la fois repoussée et fascinée, quoi... Dès le début, j'ai senti que j'allais finir là-dedans (à l'accueil), et ça me faisait très peur... Pour moi, c'était complètement l'inconnu, je me disais : "mais comment, quand je vais me retrouver face à face avec un vrai pauvre, enfin un clochard, comment je vais réagir ?" Et puis, en fait, la première fois que je me suis retrouvée, avec un peu de formation ... que je me suis retrouvée toute seule dans ce bureau, et bien, il n'y pas eu de problèmes, parce que

je les ai sentis très proches, j'ai senti que c'était un homme comme moi finalement, comme moi, qui souriait, qui avait aimé ... et qui avait les mêmes... en gros les mêmes ... il était de la même nature que moi." Tout le monde n'a pas cette sincérité - affichée au risque de la naïveté - bien qu'elle soit souvent perceptible; mais on mesure également la dose de "méthode coué" nécessaire pour surmonter les doutes et au bout du compte l'énoncé de ce qui est le plus douloureux dans la communauté avec l'autre ne parvient pas à se dire.

A l'autre extrême de cet éventail de positions, on peut trouver - rarement - une représentation de l'autre comme radicalement étranger. Aucun élément puisé en soi-même ne peut vous amener à une compréhension de l'autre. Celui-ci est complètement opaque : "Il y a Jean-Louis Porquet, celui qui s'est transformé en SDF ... on a beaucoup aimé son bouquin, parce que ... il nous donne des éléments de compréhension ... On a tous eu envie, à un moment ou à un autre, de se mettre dedans, quoi ... moi, j'aimerais bien être dedans, mais vraiment complètement dedans, c'est-à-dire y compris non repérée par le travailleur social, pour comprendre pourquoi il y a cette mécanique-là, alors que paradoxalement c'est fait pour les aider ... Moi, ça serait un rôle et je saurais pourquoi je le prends, je ne vais pas devenir une exclue dans l'âme ... c'est pour l'écoute."

La distance à établir avec la "clientèle" est une question sans doute jamais complètement résolue. L'arrangement avec soi et avec l'autre est précaire, mais comme le dit significativement le jargon, il faut "gérer" la relation. L'attirail technique peut être une modalité de cette gestion, il a l'avantage d'introduire une distance nette entre les partenaires. Le souci de la rigueur professionnelle et du perfectionnement du métier ne sont pas ici en cause. L'acquisition de méthodes de travail est bien entendu nécessaire, à partir du moment où il est posé que le travail social devient une sphère d'activité socio-économique à part entière. On est cependant troublé quand ce sont sur les méthodes et la technique que se fait le consensus, quand elles occupent le devant de la scène aussi massivement. On se demande quel bouclier est ainsi brandi là. La soif de méthodes, la boulimie de formations, l'invasion des techniques issues de la psychanalyse laissent entendre à quel point les intervenants sociaux se sentent démunis face à cette relation humaine tant recherchée. Mais le malaise ne peut que s'accroître à mesure de l'extension de la référence technique, derrière laquelle le visage de l'autre s'estompe jusqu'à devenir insaisissable (jusqu'au langage de l'altérité radicale, que nous avons décrit plus haut). C'est que la technique ne peut faire autre chose que mettre l'autre dans une position d'objet -

objet d'intervention. Le travail social en proie à la technicisation ne peut que creuser l'écart avec sa mission : instaurer l'autre comme sujet et acteur. Il est difficile, mais pas impossible - trois ou quatre entretiens le prouvent - d'établir une relation dont les deux pôles sont tour à tour sujets et objets : "je est un autre", selon la très brève proposition de Rimbaud. Dans tous les autres discours, l'autre est défini par le besoin qu'il exprime, qui fait de lui un objet d'intervention. La circulaire sur le RMI, que nous avons plusieurs fois citée, montre que c'est là une attitude très partagée du travail social : bien qu'elle fasse une référence constante au droit, et qu'elle en promeuve un nouveau - le droit à l'insertion - la citoyenneté des "bénéficiaires" de ce droit n'est évoquée que deux fois en 15 pages, et leur qualité d'acteurs mentionnée une seule fois, encore n'est-ce que comme objectif à atteindre. L'"être" de l'"exclu" ne semble s'épanouir qu'en proportion de ses manques. On comprend alors bien le désarroi actuel du travailleur social. Il ne s'agit plus seulement de combler quelques besoins matériels, ceux-ci ne sont que des indicateurs ou des couvertures pour des manques plus fondamentaux, impalpables et omniprésents, un manque dont on ne sait par quel bout le prendre - le défaut de socialisation.

Avec une telle conception de l'autre - un être de purs besoins - il n'est pas étonnant que le dialogue soit comme parasité, qu'il prenne des allures de dialogue de sourds.

Nous faisons l'hypothèse, au début de cette étude, qu'en confrontant les diverses représentations que les travailleurs sociaux d'un côté et les personnes désignées comme exclues de l'autre se faisaient des mêmes objets, on pourrait vérifier quelques écarts concrets qui aideraient à comprendre comment le travail social reproduit en partie sa propre clientèle. Si l'exclusion est une dynamique sociale, et non un état "objectif", elle passe par des situations concrètes, mettant en jeu des acteurs concrets, qui doivent pouvoir se repérer. On a déjà suggéré, au cours du texte, de tels écarts en ce qui concerne la valeur du travail, l'argent, ou la notion de contrat. Malgré la place centrale donnée aujourd'hui à l'accueil et à l'écoute dans la pratique professionnelle, il est frappant de constater à quel point des deux côtés l'autre est perçu comme sourd et opaque. L'"exclu" ne parvient que difficilement à se faire entendre d'institutions dont la logique lui échappe, mais la situation est à peine meilleure en face : le client comprend rarement ce qu'on lui dit, on s'use à lui expliquer, et en dernier ressort, le pauvre, "nouveau" ou ancien, reste insaisissable. Il n'y a que dans les media, quand l'émotion populaire est à son comble, qu'on parvient à dresser le portrait-robot de l'"exclu" ou du "nouveau pauvre".

Il nous semble clair que le travail proposé dans les actions de réinsertion, tant qu'il sera considéré comme "occupationnel", ne pourra que maintenir ceux qui en vivront dans un sentiment d'exclusion. Il y a là un malentendu qui tourne franchement au paradoxe quand on constate que les responsables de ce type de services laissent entendre que les entreprises apprécient leurs prestations du point de vue du rapport qualité/prix. Il n'est pas très audacieux de voir se dessiner là un marché secondaire à la rentabilité non négligeable. Le label "made in Taïwan" pourrait bien être remplacé par un label humanitaire, à la consonance plus nationale.

La question de l'argent n'est pas moins source de malentendus. Le travailleur social n'aime pas beaucoup l'argent, et le client accroché à sa demande de secours financier passe vite pour une sorte de profiteur qui le considère - et la société à travers lui - comme une vache à lait. Le rapport que le client entretient avec l'argent est cependant complexe. Pour certains de ceux qui nous ont fait le récit de leur vie, le fait d'obtenir une somme d'argent du service social revêtait, outre sa valeur pratique immédiate, une valeur symbolique importante. Il s'agissait de restaurer une relation contractuelle cassée avec la société. Dans ce type de situation, l'argent demandé doit être perçu comme un dû pour que la réparation soit efficace. C'est justement ce que les travailleurs sociaux n'aiment guère. Le législateur a reconnu en partie cet état de choses, quand il se refuse à faire de l'allocation RMI une contrepartie de l'engagement dans une démarche d'insertion. Le texte étant le résultat d'un compromis, il ne va cependant pas au bout de cette logique : le contrat peut être rompu et l'allocation supprimée.

Le contrat reste cependant certainement une idée-force en ce qu'il touche un des ressorts de l'exclusion. Mais on a pu constater que la notion pouvait avoir de multiples usages dans le travail social, dont certains pouvaient être en contradiction totale avec les attentes et les possibilités concrètes de sa clientèle. Pour une partie de celle-ci, c'est l'accès à l'idée elle-même de contrat qui serait une démarche de réinsertion, et non pas tel contrat particulier, lequel risque fort de ne revêtir aucune signification.

En ce qui concerne la stratégie du projet, on ne peut que rester très interrogatif. Les projets qui sont élaborés dans les démarches d'insertion sont largement des créations des travailleurs sociaux qui s'efforcent d'y faire adhérer leurs usagers. On en vient parfois à se demander qui "accompagne" qui, et s'il n'y a pas une inversion des rôles. Toujours est-il que les projets d'insertion ont la particularité d'être un acte

collectif, ils relèvent déjà d'un contrat entre le travailleur social et le "porteur" de projet. Mais le projet est essentiellement un rapport au temps et pour que ce type de projet "contractuel" ait une quelconque validité, il faudrait au moins que les partenaires se situent dans la même perspective temporelle, ce qui est loin d'être le cas, presque par définition. D'autre part, l'avenir projeté par le travailleur social est encore fréquemment sous-tendue par une image normative "bétonnée", une sorte d'hypostase d'un mode de vie particulier - celui de la classe moyenne (laquelle est d'ailleurs loin de s'y conformer aujourd'hui) - inaccessible à la clientèle de l'action sociale. Il est d'ailleurs curieux de remarquer que sur ce point précis, la classe politique fait preuve d'une certaine ouverture : à l'inverse de ce que pense nombre de travailleurs sociaux, les rédacteurs de la circulaire RMI disent, à propos des Tsiganes, que la sédentarité n'a pas valeur de norme universelle, le nomadisme peut être une culture de plein droit. Il est vrai que cette reconnaissance s'arrête aux seuls Tsiganes, le texte reste timide devant d'autres formes de mobilité et de précarité, alors que celles-ci, dans certains cas, sont peut-être un nouveau mode d'existence induit et appelé par le développement socio-économique plus qu'une pathologie sociale.

Mais la véritable pierre d'achoppement, à nos yeux, est encore ailleurs. Les travailleurs sociaux n'ont au fond, pour la plupart, qu'une confiance limitée dans les chances de leur public. Le postulat des capacités créatives de la personne fait bien partie du credo du travail social, mais il n'a souvent qu'une valeur incantatoire. A l'exception notoire de quelques uns, les entretiens sont toujours bâtis sur l'idée qu'une partie de la clientèle restera dans sa misère et sa marginalité. Sur ce jugement, le travail social revêt une fonction de tri, plus ou moins ouvertement affichée. L'étonnant, c'est que, quoiqu'ils en disent, nos interlocuteurs avaient l'air de savoir d'avance le résultat du tri, et que les démentis apportés par leur expérience (nombreux font état de réussite là où ils l'attendaient le moins) ne les conduisent pas à abandonner cette certitude. Il est certain qu'il est difficile de concilier une idée générale pessimiste, qui paraît bien fondée dans la réalité - il y aura toujours des exclus et des pauvres -, avec une vision optimiste de chaque cas particulier. La surprise est plutôt de constater que quelqu'un parvient à faire cette épineuse conciliation, comme nous avons pu en faire l'expérience. La tendance générale est au pessimisme, et ce pessimisme est travaillé et approfondi par le perfectionnement croissant de l'expertise et du diagnostic dans la société moderne. Il est tentant de baisser les bras devant la faiblesse de nos moyens thérapeutiques mesurée à l'acuité de nos analyses. Pour y résister, on peut évidemment ramener nos évaluations à

une mesure plus relative - et il faut certainement le faire - en faisant la part des choses entre l'aggravation de la pathologie sociale et l'effet propre du perfectionnement des diagnostics : pour être mieux connue, cette pathologie n'est pas pour autant nouvelle. Mais la solution la plus efficace que nous avons rencontrée est peut-être dans le changement radical de perspective qu'implique une foi entêtée en l'autre. Il n'y a là peut-être pas seulement un "credo quia absurdum", à en juger par les quelques résultats pratiques qui nous a été donné de constater \*.

Un autre déplacement de la perspective serait peut-être nécessaire à opérer - et ce sera notre conclusion. Il s'agit de son élargissement à la société globale et de l'interpellation politique. Le monde de l'action sociale tel que nous avons pu l'observer est un monde clos, dans lequel les intervenants sociaux sont dans un face-à-face plein d'impasses avec leurs clients. Bien que les solutions de fond relèvent de la société globale, les premiers ont tendance à prendre le poids du monde sur leurs épaules, et à s'enfermer avec les seconds dans une relation individuelle qui ne parvient pas à faire sens sur le plan collectif. Il n'est sans doute pas fatal qu'il en soit toujours ainsi : les textes réglementaires et législatifs relatifs au RMI sont venus montrer que le politique était capable de comprendre assez finement la nature des difficultés rencontrées par l'action sociale, qu'il était capable d'enregistrer les avancées théoriques et pratiques de la profession. Nombre de travailleurs sociaux ont été frappés - et agréablement surpris - de la communauté de langage révélée par le texte de loi. Les travailleurs sociaux sont plutôt enclins à se voir muets et impuissants, à l'écart de la scène politique. Il serait intéressant de retracer précisément l'itinéraire de la réflexion qui a abouti à ces dispositions législatives : quelles médiations ont été nécessaires pour que le discours du travail social puisse pénétrer les institutions politiques ? A première vue, il semble que le recours à des personnalités médiatiques, mais marginales dans le travail social ait

---

\* Post-scriptum : R., l'un de nos interviewés et sans doute celui qui est allé le plus loin dans la désocialisation, est mort en novembre 2005, à l'âge de 70 ans. Il était depuis plusieurs années dans une maison de retraite. Un an plus tard, la directrice écrivait à l'une des auteurs du livre : « Le souvenir de R. est toujours là pour l'équipe du foyer-logement, teinté d'admiration pour ce « petit bonhomme » décidément si grand, sentiment souvent conforté par la rencontre d'autres messieurs beaucoup moins dignes que lui face à l'alcool (...) Je suis vraiment heureuse d'avoir fait ce bout de chemin avec lui, il m'aura appris la richesse de la simplicité du don. »

été nécessaire : de Coluche à Jean-Michel Belorgey en passant par l'Abbé Pierre et le père Wrezinsky - voilà des gens dont l'action sociale a été peu orthodoxe.