



PAROLE DES USAGERS ET DYNAMIQUES COLLECTIVES¹

Par Jean Blairon

La question qui m'a été proposée par les organisateurs est la suivante : « Comment recueillir, comprendre et transformer la parole des usagers (les jeunes et leurs familles) en dynamique collective ? ». La question est assortie de ce commentaire « La reconnaissance de la parole et de l'agir collectif dans le processus de réinsertion des personnes désaffiliées² constitue un vecteur pour le travail social en général ».

Notre proposition de réponse s'appuie sur les travaux en ateliers qui se sont déroulés pendant la journée, sur la lecture des recommandations qui en ont émané, sur la « bande son » reprenant des paroles de jeunes à propos de la question « A ton avis, pourquoi les travailleurs sociaux ont choisi ce métier ? » et aussi sur un certain nombre d'expériences et de travaux en cours, notamment sur une analyse que nous avons effectuée à propos des thèmes tourainiens : l'adversaire, l'enjeu, l'acteur³.

Nous avons décomposé notre réponse en six parties :

- Recueillir et comprendre
- Transformer la parole en une connaissance du monde social
- Faire durer la parole et la faire vivre
- Inscrire la parole dans une dynamique publique
- Balayer devant sa porte
- Tenter de se connecter à un agir collectif.

1. Ce texte est la retranscription de notre conférence de conclusion à la journée organisée le 17 janvier 2012 par le Centre de Ressources Départemental de la Prévention Spécialisée du Nord (APSN) « Paroles de jeunes, Questions d'Educs... ». La présente analyse constitue le pendant de notre intervention en liminaire de la même journée « Donner la parole aux jeunes, pour quoi faire ? », publiée sur le site www.apsn-prev.org et dans notre magazine www.intermag.be.

2. Nous constatons une similitude de préoccupations entre cet argumentaire du Centre de Ressources et les travaux du CAAJ de Nivelles dont nous nous sommes fait l'écho dans nos *Carnets*, publiés dans www.intermag.be : « Robert Castel – La désaffiliation, un concept pertinent pour les politiques jeunesse ? ».

3. On pourra se reporter à nos trois analyses publiées dans le site déjà mentionné. Comme exemple d'expériences, on pourra notamment se référer au rapport participatif du Délégué Général aux Droits de l'Enfant : « Dans le vif du sujet, Rapport relatif aux conséquences et incidences de la pauvreté sur les enfants, les jeunes et leurs familles », www.dgde.cfwb.be.



I. RECUEILLIR ET COMPRENDRE

Sans répéter les propos et débats du matin, nous pouvons dire que nous disposons, avec l'expérience qui a été menée par l'Apsn, d'un modèle qui n'est pas une méthode. Le modèle se donne des lignes de conduite raisonnées à partir de prises de position ; la méthode risque de faire l'impasse sur ce niveau de réflexion pour se focaliser sur une technique dont on ne perçoit pas nécessairement les présupposés et les effets.

Mutatis mutandis, le « modèle » expérimenté me paraît s'inscrire dans les principes qui ont prévalu à la vaste enquête dirigée par Pierre Bourdieu dont les résultats ont été publiés sous le titre *La misère du monde*. Dans le chapitre « Comprendre », Bourdieu nous met en garde :

« Je ne crois pas qu'on puisse s'en remettre pour autant aux innombrables écrits dits méthodologiques sur les techniques d'enquête. Pour utiles qu'ils puissent être lorsqu'ils éclairent tel ou tel effet que l'enquêteur peut exercer à son insu, ils manquent presque toujours l'essentiel, sans doute parce qu'ils restent dominés par la fidélité à de vieux principes méthodologiques qui sont souvent issus, comme l'idéal de la standardisation des procédures, de mimer les signes extérieurs de la rigueur des disciplines scientifiques les plus reconnues ; il ne me semble pas en tout cas qu'ils rendent compte de ce qu'ont toujours fait, et toujours su, les chercheurs les plus respectueux de leur objet et les plus attentifs **aux subtilités quasi infinies des stratégies que les agents sociaux déploient dans la conduite ordinaire de leur existence.** »⁴

Les **principes** auxquels il convient d'être attentifs pour « recueillir et comprendre » les « subtilités quasi infinies » déployées dans la vie quotidienne peuvent être résumés comme suit :

- refuser l'intrusion ;
- miser sur la proximité et la familiarité, pour rendre possible une écoute active mais méthodique (les termes sont de Bourdieu) ;
- avoir conscience de sa position sociale et de ses effets ;
- chercher une réciprocité dans la relation (qui peut s'incarner dans une sorte de transaction, entre une connaissance offerte par l'enquêté à l'enquêteur, alors même que le premier, par l'auto-analyse à laquelle il se prête, peut se sentir « justifié à exister » dans la compréhension que le second lui permet de construire).

Il m'a semblé, à l'écoute de nos travaux d'aujourd'hui, que l'on pourrait ajouter à ces principes un recul réflexif et critique sur les maîtres-mots qui gouvernent notre pensée et qui peuvent répandre un « brouillard sémiotique » sur les signes que peuvent envoyer les prises de parole que nous sollicitons.

Ainsi du terme « intégration », qui pourrait nous conduire à endosser ce mensonge qui fait croire qu'un travail individuel sur soi, qui serait mené par les « out », leur permettrait de rejoindre le camp et le clan des « in », moyennant des « efforts » qu'ils seraient supposés avoir omis jusque là d'entreprendre...

4. P. Bourdieu (dir.), *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993, p. 903.

Ceci dit, dans les propos des jeunes que nous venons d'entendre à propos des métiers du social, il y a quelques signes qu'il ne faudrait pas négliger. Parmi les raisons d'avoir embrassé ce métier que les jeunes supposent aux travailleurs, certaines posent une dure question : (c'est) « pour gagner leur vie », « pour nous épuiser »...

Cette question difficile concerne **le type de richesse produite par la pauvreté**.

Tout dernièrement, le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté a adressé cette interpellation à notre Premier Ministre récemment entré en fonction :

« Les populations pauvres, appauvries, fragilisées, discriminées en ont assez d'être de très grandes pourvoyeuses d'emplois des secteurs sociaux, de la formation, de la sanction, de l'encadrement. Elles veulent de l'emploi pour elles ! »

La bande-son que nous venons d'entendre est, dans cette ligne, porteuse de trois questions qui dérangent.

D'abord le rapport entre travail bénévole et travail professionnel : est-ce qu'« en être » peut donner envie d'« en faire » (nous parlons par exemple de projets sociaux) ? Mais dans ce cas, à quelles conditions (le contexte européen faisant surgir la possibilité de « travaux bénévoles obligatoires » pour « punir » les individus « out » de leur situation, attribuée d'office à un « manque de responsabilisation et d'efforts »).

Ensuite, quel est le rôle du secteur associatif comme employeur potentiel (et quelle est sa rémunération pour ce travail qui consiste à refaire du lien, redonner envie, s'adapter au rythme de la personne) ?

Enfin, comment tenir compte du poids de la position sociale dans ce contexte : il n'est pas impossible en effet que des travailleurs sociaux pauvres, par crainte du basculement social, ne soient tentés de marquer excessivement la distance avec les personnes en voie de désaffiliation, en embrassant par exemple la vulgate hypocrite et mensongère de l'effort et de la responsabilisation que nous avons dénoncée ci-dessus.

II. UNE CONNAISSANCE DU MONDE SOCIAL À PRODUIRE

La parole des bénéficiaires dûment recueillie et comprise permet aux agents sociaux de « contester la réalité de la réalité », pour reprendre cette expression de Luc Boltanski : ce qui est officiellement supposé se passer ne se passe pas. Nous pouvons voir comme exemples que l'accès gratuit n'en est pas un, que l'aide peut cacher un contrôle, que le principe n'est appliqué que dans un sens.

Nous avons évoqué (note 3) le récent rapport du Délégué Général aux Droits de l'Enfant consacré à la pauvreté. Basé sur une récolte de la parole des bénéficiaires, il montre la présence des inégalités tueuses des droits de l'enfant. Le vécu de la non gratuité de l'enseignement peut être ainsi terrible : affichage des familles en retard de paiement à la porte de la classe, non distribution du bulletin aux familles en défaut de paiement. La **production** d'un décrochage précoce se révèle : l'exigence d'un certificat médical permettant à un enfant porteur de poux

Paroles des usagers et dynamiques collectives

de réintégrer l'école n'est pas toujours possible à rencontrer pour une famille pauvre, par exemple. Les « subtilités des stratégies » déployées par les personnes pour survivre sont souvent confrontées à des mécanismes de violence sociale et culturelle qui échappent aux regards.

La parole des bénéficiaires peut aussi nous donner accès à l'impensé des pratiques. Ainsi du retournement du thème du « bien-être » de l'enfant en une nouvelle exigence normative d'un « investissement maximum du corps et de l'esprit ».

Nous avons pu lire cette prise de position dans les propos d'un professionnel de l'aide à l'enfance : « tout besoin d'un enfant non rencontré est une forme de maltraitance ». Un tel propos fait frémir, puisqu'il introduit une notion proprement managériale de « performance sans faille »⁵ dans l'éducation et qu'il conduit à dire que si l'enfant ne reçoit pas tout (s'il n'est pas « investi » tous azimuts), c'est comme s'il n'avait rien (et que ses parents en sont coupables). L'aide éducative devient ainsi un objet de contrôle impossible à réussir pour bien des familles.

L'écoute des bénéficiaires peut aussi nous aider à détecter plus facilement des paradoxes, comme l'individualisation non individuelle des droits sociaux : l'aide de l'Etat à ceux qui sont les victimes du marché dérégulé du travail est désormais conditionnée à des exigences individuelles ; il faut « monter » un projet individuel (de responsabilisation). Mais curieusement, en Belgique en tout cas, le montant de l'aide octroyée n'est pas calculé individuellement : il dépend de la situation familiale de la personne (un ayant droit « en ménage » reçoit moins qu'un « isolé »)⁶.

III. UNE CONNAISSANCE À FAIRE DURER ET À FAIRE VIVRE

Dans les interventions institutionnelles qui sont menées par notre association, nous sommes extrêmement souvent amenés à regretter la quasi-disparition des textes fondateurs dans les associations : ceux qui témoignent de la rencontre des premiers protagonistes, de l'argumentaire politique qui était le leur, de la manière dont ils envisageaient de réaliser ce qui les avait conduit à se réunir et s'associer.

Que dire alors des paroles des bénéficiaires recueillies et de leurs traces ?

Vont-elles rejoindre dans l'oubli les sur-productions médiatiques, dont la suivante rend déjà obsolète celle qui est à peine diffusée ?

Cette problématique nous a conduits à développer pour et avec le Délégué général aux droits de l'enfant une banque d'images et de sons www.enlignedirecte.be portant sur des prises de paroles de bénéficiaires et rompant ou tentant de rompre avec les mécanismes de lissité et d'oubli programmé mis en oeuvre par les médias notamment télévisés.

5. Jean-Pierre Le Goff a dénoncé ce principe, tant dans le monde du travail que dans le monde éducatif ; cfr par exemple *La barbarie douce, la modernisation aveugle des entreprises et de l'école*, Paris, La Découverte, 1999.

6. Cfr notre analyse « En haut et en bas : emprise de l'Etat et positions sociales », in www.intermag.be.



Paroles des usagers et dynamiques collectives

Au-delà de la question matérielle, le souci de faire vivre et faire durer la parole des bénéficiaires est aussi politique : comment éviter, politiquement, qu'une question médiatiquement « nouvelle » ne vienne obturer l'absence de réponse à la précédente ?

Est-ce que l'efficace du travail social ne dépend pas dans ce cadre des **réminiscences** dont il peut se rendre capable (à l'instar de l'analyse de Proust à propos des sensations : c'est seulement l'articulation avec une sensation ancienne qui fait qu'une sensation peut donner du plaisir) ?

IV FAIRE ENTRER LA PAROLE DANS UNE DYNAMIQUE PUBLIQUE

La réponse que nous proposons est que nous sommes confrontés ici à l'articulation difficile entre trois types de démocraties.

Les analyses de Michel Callon nous permettent de mieux saisir ce qu'il est convenu d'appréhender comme la crise de la démocratie représentative. Celle-ci s'est en effet peu à peu enfermée dans une double coupure : celle qui éloigne les politiciens professionnels des citoyens, d'une part, et celle qui creuse le fossé entre les experts et les « profanes » d'autre part. Notons que ces deux coupures ont tendance à cumuler leurs effets, dans la mesure où les politiciens professionnels ont de plus en plus recours à des experts pour tenter de rendre leurs décisions légitimes (on pense ici aux multiples audits ou recherches qui traitent des situations à partir de questions qui contiennent déjà la réponse attendue).

La perte de confiance qui frappe dès lors le monde politique conduit à des tentatives de sa part de compensation écervelée, que l'on a coutume de subsumer sous le terme de « démocratie directe » : des élus créent un contact direct mais éphémère avec des groupes, notamment de jeunes, en leur demandant « qu'est-ce que vous voulez, qu'est-ce que je peux faire pour vous ? ». Au fond, c'est l'inverse (et donc le symétrique) du phénomène « nimby ».

La démocratie directe fait toutefois l'impasse sur deux éléments essentiels du processus démocratique.

Celui-ci repose sur la recherche de l'intérêt général, lequel n'est en aucun cas la somme de demandes successives inspirées par un intérêt particulier.

En second lieu, l'élaboration de réponses politiques suppose...une élaboration, précisément, ce qui n'est que très rarement le cas dans l'interaction « directe », qui ne voit pas que la proximité supposée (de l'élu et de l'électeur) peut conduire à l'approximation.

On peut poser qu'il en est de la parole politique comme de la culture ou du sentiment amoureux : l'ensemble de ces « appétits », comme le dit Bernard Noël, sont homologues, ils ressortissent à la logique du désir :

« Le désir illumine la trajectoire qui le lie à son objet par l'étrange électricité qu'y produit l'opposition entre l'exigence de réalisation immédiate et l'attente cultivée. La patience de l'attente dégage un espace où il n'y avait que précipitation et, peu à peu elle apprend à travailler si bien cet espace qu'au lieu de se consumer instantanément, il se prolonge et dure

par la modulation, le rythme et la conscience. »⁷

La parole politique qui assure « modulation, rythme et conscience » est notamment produite par ce qu'il est maintenant convenu d'appeler « démocratie dialogique ».

Il s'agit d'expériences d'élaboration d'une parole où les « profanes » s'arment des connaissances nécessaires pour élaborer les questions qui leur paraissent constitutives d'une problématique et pour imaginer des réponses appropriées.

Cette élaboration de questions déplace souvent la manière dont les problèmes sont posés par les professionnels et plus encore par les politiques. Les questions élaborées prennent en effet acte du fait que nous « savons que nous ne savons pas » et osent dès lors toucher au monde que nous voulons construire pour y vivre.

Les expériences de démocratie dialogique débouchent souvent sur une question collective à propos de la collectivité « dans quel monde voulons-nous vivre ? ».

La manière dont elle construit les « enjeux de structure »⁸ s'oppose ainsi à la manière habituelle dont les professionnels de la politique codent les questions qu'ils croient entendre : trop souvent en effet, ils exigent qu'elles correspondent aux « cases » qui sanctionnent les sous-territoires du champ politique ; trop souvent ils demandent à ce qu'on soit « responsables » (c'est-à-dire qu'on se contente de l'existant) ; fréquemment, ils raisonnent à l'envers : « vous avez bien un problème qui correspond à la situation telle que je l'ai formatée ? »

Faire entrer la parole des bénéficiaires dans une dynamique publique, c'est donc selon nous articuler des expériences de démocratie dialogique avec le fonctionnement de la démocratie représentative.

Une telle articulation va cependant nous conduire (nous obliger) à nous opposer à la forme contemporaine de la domination, qui procède en imposant des changements superficiels et permanents : des réformes et de la « modernisation » à tout va.

Cette agitation parfois frénétique s'opère toutefois sur fond d'une pensée de l'inéluctable : les « évolutions » (soit les régressions qui permettent le renforcement de la domination) seraient à ce point inscrites dans le cours des choses qu'il vaudrait mieux les anticiper⁹.

Ces leurre qui visent à épuiser l'action publique s'appuient notamment sur le recommencement sans fin de la consultation et de l'analyse, par exemple via des recherches que l'on peut se contenter de traduire en effets d'annonce.

7. B. Noël, *Les peintres du désir*, Paris, Belfond, 1992.

8. Nous évoquons ici cette expression du sociologue C.W. Mills, qui montre comment certaines épreuves personnelles subies dans le milieu de vie peuvent devenir des « enjeux de structure » quand elles sont adoptées par la collectivité, même si elles ne concernent qu'un groupe en particulier.

9. Cfr Luc Boltanski, *Rendre la réalité inacceptable, à propos de la production de l'idéologie dominante*, Paris, Démopolis, 2008.

V. BALAYER DEVANT NOTRE PORTE

Nous ne pouvons toutefois nous opposer à cette domination d'un genre nouveau sans prendre en compte le fait que nous pouvons l'avoir partiellement au moins incorporée et que nous pouvons nous faire les vecteurs inconscients de sa propagation.

Cela peut se produire d'au moins trois manières.

A) La disposition « ni-ni »

Le sociologue Emile Servais, en s'appuyant sur le raisonnement selon lequel les positions sociales sont porteuses de « dispositions » culturelles, a bien montré que les travailleurs soucieux, occupant des positions sociales moyennes, sont souvent disposés à raisonner selon un schème « ni-ni » (ni supérieur ni inférieur) : je ne suis pas dupe du rôle que les dominants voudraient me voir jouer, mais je n'y peux toutefois rien changer.

Selon cette logique, **l'action sociale n'est ni dupe ni de mise**. Cette « réserve » est évidemment propice au statu quo (c'est-à-dire in fine au renforcement « naturel » de la domination).

B) La pollution du thème de l'acteur

Le travail social possède une propension à voir (et attendre, voire exiger) de « l'acteur » partout : on se doit désormais d'être acteur de son apprentissage, de sa formation, de son placement, voire de son emprisonnement.

Derrière cette promotion de l'acteur, nous pouvons voir poindre la figure tout autre de **l'actif (ou plus exactement de l'activé) institutionnalisé**, au sens que Goffman donnait au terme institutionnalisation : la conversion du « prisonnier » de l'institution aux valeurs de celle-ci, jusqu'à ce que ce « bénéficiaire » ne puisse plus imaginer une vie autre que celle que lui « offre » (lui impose) l'institution dans laquelle il est « reclus ».

De fait, à y bien réfléchir, le bombardement du bénéficiaire dans le statut d'« acteur » cache souvent une exigence morale qui peut justifier un rejet paradoxal : l'élève-acteur ou le jeune-acteur n'est-il pas celui dont l'adulte attend qu'il exerce de lui-même un contrôle sur lui-même et prouve ainsi sa motivation (sa reconnaissance) profonde à l'adulte qui l'a « libéré ». S'il fait défaut, ne fait-il pas preuve d'une ingratitude inacceptable ?

La « modernité » du travail social peut ainsi correspondre à un fantasme de séduction exercé par l'adulte qui peut penser qu'il contribue à « l'éveil du désir » que « la société » a réprimé. Le jeune « passif » ainsi « libéré » (séduit) ne pourrait que déployer une intelligence et une créativité autonomes, débarrassant l'adulte de la nécessité encombrante d'exercer le pouvoir...

C) La transversalité négative

Il est difficile de ne pas voir dans cette version de la promotion de l'acteur tous azimuts le pendant social de la politique de « responsabilisation » qui permet à la société de se défaire de ses responsabilités sur l'individu (c'est la logique du « self help » qui est appelée à remplacer les protections sociales durement conquises par les mouvements ouvriers).

Nous retrouvons ici un grand classique de l'analyse institutionnelle : le thème de la transversalité négative. On peut entendre par ce terme le fait que les institutions exercent une fonction officieuse tout autre que leur mission officielle : il fut un temps où l'enseignement, disait Fernand Oury, apprenait surtout à l'élève à devenir un citoyen obéissant.

Aujourd'hui, à la suite de Pierre Bourdieu, on peut penser que les institutions socio-éducatives doivent apprendre aux jeunes à se comporter comme de petits entrepreneurs de leur existence : ne sont-ils pas sans cesse « invités » à se définir des « projets » et à s'y engager sans réserve, à signer des « contrats » qui les contraignent « de leur plein gré », etc ?

Combien d'institutions sociales, même, ne s'épuisent-elles pas à essayer de mettre les autres en mouvement, « alter ego » qui n'en demandent pas tant puisqu'elles sont occupées à faire la même chose, tout en se préparant, pour leur rapport d'activités, à faire la preuve chacune que c'est bien elle qui a fait ce qu'elle a fait... Les « diagnostics sociaux » s'empilent ainsi dans les étagères, pendant que se concurrencent entre elles les « coordinations » en tous genres...

VI TENTER DE SE CONNECTER À UN AGIR COLLECTIF

Mais l'écoute, la compréhension de la parole, sa traduction en questions collectives et politiques n'ont de sens que si elles débouchent sur des tentatives d'actions pour changer les situations concernées.

Mais quelles actions ? Doit-il s'agir d'office d'actions limitées, isolées, aux objectifs bien ciblés (c'est-à-dire en fin de compte d'actions corporatistes et formatées dans le langage programmatique des dominants) ?

Nous ne pouvons exclure que ces actions dont les paroles de jeunes nous parlent, avec beaucoup d'autres, concernent une ressource centrale pour le développement de la société, le capital culturel, dans ses trois composantes : les connaissances (rappelons-nous le slogan ancien « nous n'avons pas de pétrole mais nous avons des idées »), les processus culturels (la création, l'invention, la capacité à articuler ou à déplacer des pensées...), les ressources subjectives (la confiance, la capacité à faire du lien, à s'engager).

Ce constat ne peut que nous rappeler la définition sociétale de l'acteur (bien loin de sa déclinaison « transversale négative ») proposée par Alain Touraine¹⁰ : l'acteur est celui qui identifie la ressource centrale dont la société a besoin, qui en revendique l'interprétation, en dispute la possession à un adversaire et qui réclame la rétribution afférente au rôle qu'il joue

10. Cfr notre analyse « L'acteur, après la crise (qui se prolonge...)? », in www.intermag.be

pour produire cette ressource.

Cette analyse nous conduirait à identifier au moins une **entité virtuelle** apte à jouer un tel rôle ; elle regroupe(ra)it à tout le moins :

- ceux qui réclament une meilleure rétribution eu égard à leur rôle de producteur de capital culturel ;
- ceux qui demandent que cette production soit protégée (qui refusent que la culture devienne une marchandise par exemple) et qu'elle puisse être réalisée en toute autonomie (et non qu'elle soit instrumentalisée, par exemple dans une optique utilitariste) ;
- ceux qui réclament que la ressource centrale soit partagée (et non concentrée dans les mains de quelques-uns) et collectivisée dans toute sa diversité (il y a par exemple bien des formes de connaissance légitimes).

Cette entité virtuelle – nous pensons volontiers, à la suite de Pierre Bourdieu, qu'elle pourrait devenir réelle en réunissant les organismes de mobilisation (les syndicats), les associations mobilisées par les causes qui les ont suscitées, des chercheurs, mais aussi ceux des agents publics qui voient encore en l'Etat un acteur collectif producteur d'égalité – cette entité pour l'instant virtuelle, donc, se dresse face à un adversaire lui-même multiforme, mais dont les contours peuvent se dresser autour de mécanismes d'exploitation, de destruction, d'intégration, de concentration et d'atomisation de la ressource centrale qu'est le capital culturel ; les protagonistes de ces mécanismes sont-ils si difficiles à identifier ?

Si ce dernier défi auquel est confronté le travail social qui procède à un recueil de la parole des bénéficiaires n'est pas facile à rencontrer, c'est aussi lui qui lui donne toute sa dimension : à travers les connaissances que ce recueil produit, par le déplacement de l'analyse dont il rend capables de nouveaux collectifs, grâce aux liens qu'il construit, il peut participer à la construction d'un acteur dont notre société a le plus grand besoin pour s'opposer à la domination culturelle et sociale qui ne cesse de la faire régresser.