

# UN PEU DE PLACE POUR QUELQUE CHOSE

Une étude de Guillermo Kozlowski  
CFS asbl – 2023



**cfs** asbl  
COLLECTIF FORMATION SOCIÉTÉ

2023

### **Etude 2023**

Collectif Formation Société (CFS asbl) – pôle Education permanente

Rue de la Victoire 26

1060 Saint-Gilles

02/543 03 03

[info@cfsasbl.be](mailto:info@cfsasbl.be)

Toutes publications sont disponibles gratuitement sur [ep.cfsasbl.be](http://ep.cfsasbl.be)

Pour contacter l'auteur : [guillermo.kozlowski@cfsasbl.be](mailto:guillermo.kozlowski@cfsasbl.be)

Avec le soutien de



*Depuis juin 2022 la Coordination sociale de Laeken organise des journées « Place à nos droits ». Des journées où des dizaines de travailleurs sociaux descendent dans la rue, concrètement sur la place Boockstael, travaillent ensemble sans rendez-vous et bien entendu en présentiel. Il s'agit à la fois d'un geste pratique : pour toute une série de raisons que nous allons développer dans le corps du texte, cela permet de mieux aider une partie du public. D'un geste revendicatif : s'opposer au tout numérique mais aussi à certaines pratiques présentielle tout aussi inefficaces, voire agressives envers les usagers. Et il s'agit tout autant d'une expérimentation, pour tenter d'amener le travail social vers d'autres logiques que celles de l'État social actif notamment.*

Ce texte naît directement de cette expérience, plus précisément il est un élément de cette expérience. Il a été construit et remanié à plusieurs reprises par ceux qui participent à l'expérience de Place à nos droits. En effet, il nous semble important de prendre le temps d'expliquer ce que nous sommes en train de faire et de l'écrire nous-mêmes... De regarder ce que nous faisons à partir des problématiques que nous avons définies. Bien entendu il serait important que notre expérience puisse servir ailleurs, c'est-à-dire que des éléments puissent être repris, travaillés, agencés autrement (il nous semble en revanche très inutile de voir dans notre expérience une recette). Raconter nos expérimentations est

aussi une manière de susciter des retours. Tout comme cela nous sert pour regarder ce que nous avons fait avec un peu de recul, appréhender des aspects qui étaient restés un peu de côté, produire des manières de le penser et d'imaginer des pistes pour la suite.

Pour finir cette étude servira aussi à nous démarquer de l'image qui a un peu circulé montrant « Place à nos droits » comme une sorte de journée portes ouvertes, ou une fête du travail social...

## UNE MANIÈRE DE TRAVAILLER SANS SÉPARER LA FORMATION DE L'ACTION

### Ne pas oublier les problèmes

Depuis des années les rencontres de la Coordination sociale de Laeken (CSL) fonctionnent comme un lieu de formation. Il est question, suivant la démarche de l'éducation populaire, de reprendre les questions auxquelles les uns et les autres sont confrontés au quotidien. Non pas tenter systématiquement de résoudre les problèmes, mais essayer d'abord de les comprendre, de les déployer. Par exemple : lorsqu'il est question d'associations qui s'occupent des problèmes de logement il serait très facile de dire que la réponse passerait par une politique du logement plus intelligente, ou par affirmer qu'il n'y a pas de solution, et se contenter de faire au mieux avec les faibles dispositifs existants. Si la seule manière d'agir est se débarrasser du problème on ne peut

pas aller plus loin que cela. En même temps la démarche ne peut pas être non plus dénuée de toute efficacité, se contenter de remplir des feuilles de flipshart avec plein d'idées de « brainstorming » pour constater en fin de journée qu'elles sont aussi belles qu'inutiles puisque inapplicables, n'est pas une option non plus. Une formation sous le mode de l'éducation populaire implique de trouver des moyens pour faire exister des pratiques.

Notre approche est de trouver comment on peut travailler cette question, faire en sorte de la déployer, ni la résoudre ni l'oublier. Commencer à la faire résonner au-delà des services et des associations spécialisés par exemple. Œuvrer pour que le manque de logements sociaux soit moins gérable dans une sorte d'acceptation que « c'est comme ça... », pour que l'expression du problème se démultiplie, pour qu'il soit moins confortable à tous les niveaux de décision. C'est dans cette dynamique d'éducation populaire que la question de la numérisation est apparue dans nos radars.

### **Ni gentils ni « humains »**

Depuis quelques années dans les rencontres de travailleurs sociaux, associatifs, etc. se répète sans cesse le vœu de « revenir à l'humain ». C'est très souvent comme ça qu'un certain malaise est formulé. Cette revendication est revenue souvent dans nos formations, mais plus nos travaux avançaient et plus elle nous semblait inadéquate, elle est à la fois trop et trop peu. Trop parce qu'elle renvoie à quelque chose de trop large, trop flou, trop conceptuel, trop abstrait. Trop peu parce qu'elle n'engage à rien, ne désigne rien, ne conteste rien. C'est une

revendication qui ne se frotte pas assez aux pratiques, qui devient problématique en fin de compte si on s'en contente parce qu'elle n'aide en rien à produire une prise. Au final revendiquer quelque chose d'aussi vague que l'humain ne fait qu'accroître la part d'un social technocratique qui multiplie les prises concrètes sur la vie quotidienne des gens.

Notre expérience se place dans une pratique plus pragmatique, non pas savoir ce que serait un rapport humain entre les gens, mais plus simplement tenter de produire des rapports qui augmentent la capacité d'action des premiers concernés et de déjouer des mécanismes de domination administratifs ou autres.

La démarche de formation de la CSL tente de se libérer de toute une série d'inerties, de réflexes, de préoccupations, une grande quantité de « on ne peut tout de même pas ! », dont on ne sait pas vraiment ce qui explique pourquoi « on ne peut pas ». Cette défense de l'humain en fait partie, tout comme une grande quantité de principes associés au professionnalisme, aux contraintes du secteur, aux institutions qui freinent sans cesse la possibilité d'inventer. Cette opposition entre « humain » et « professionnel », « gentil » et « efficace », et plein d'autres déclinaisons de la même alternative, fonctionnent comme un frein permanent.

Lors de la conception de Place à nos droits la décision de faire cette journée hors les murs suscitait une infinité d'objections, d'inquiétudes, de peurs, etc. La plupart d'entre-elles étaient loin d'être irrationnelles mais ce qui l'est

peut-être un peu moins est la recherche effrénée de raisons d'attendre. À un moment donné pour avancer nous avons dû ignorer plein de signaux d'alarme quant à une éventuelle efficacité et un manque de professionnalisme.

En tout cas ce mode de fonctionnement, se donner la possibilité d'expérimenter, nous a permis de dépasser ce mur d'impossibilités et d'essayer. Se déplacer un peu de toute cette manière de penser le travail social comme une sorte de « bienveillance ». Refuser de se prendre pour des gentils, non pas par modestie mais parce que nous ne sommes pas innocents dans ces histoires. Ne pas travailler au nom de l'humain, ce qui est à la fois trop vague, trop arrogant et pas souhaitable, mais mettre en avant notre expérience, les effets de nos actions. Tout comme éviter de penser le professionnalisme comme la nécessité de fermer les yeux sur ce que nous voyons sous prétexte que ce serait en dehors de nos compétences. Évaluer l'efficacité à partir du travail qui est fait et non avec des critères standard... La liste pourrait être plus longue mais elle est probablement assez développée pour signifier une dynamique.

## Réseaux

Ces journées tentent d'être autant d'inventions de manières de faire. Le fait que la formation soit un lieu d'expérimentation sur place et grande nature permet d'implémenter beaucoup de choses dans le quartier

par la suite. La confrontation avec le terrain est permanente.

Un exemple peu épique : une des questions récurrentes des coordinations sociales en général est de favoriser les liens entre travailleurs du social. Habituellement la plupart des travailleurs sont plutôt demandeurs de « réseautage ».

Dans la pratique il y a d'interminables présentations, avec des outils plus ou moins sophistiqués, interactifs et ludiques. Non seulement il y a souvent besoin de toutes sortes d'artifices pour

tenter de maintenir un minimum d'attention. Quelle que soit la bonne volonté des travailleurs il

est difficile d'absorber des quantités d'informations brutes, c'est-à-dire abstraites de leurs milieux, décontextualisées. Il est très ardu de comprendre lorsqu'un travailleur présente sa « mission » dans le cadre d'une institution ce qu'il fait réellement et comment il serait possible de travailler ensemble. Lors de Place à nos droits des usagers se présentent avec leurs problèmes, quand il est question d'analyser les voies d'action possibles proposées par différents travailleurs et la manière dont elles peuvent s'agencer, il devient tout de suite plus facile de comprendre. Ainsi dès la première édition de Place à nos droits deux associations d'accueil extra-scolaire ont trouvé la possibilité de se relayer pour prendre en charge deux enfants, étant donné que les horaires d'ouverture d'aucune des deux ne couvraient leurs nécessités.

Il est beaucoup plus simple de comprendre en se confrontant aux problèmes communs. Et, ce qui est peut-être plus intéressant, il devient possible d'inventer des manières de travailler ensemble. Alors le réseau n'est pas un annuaire, mais une série de dynamiques à partir desquelles peuvent se créer des espaces communs.

En revenant un peu sur ce que nous avons affirmé dans le paragraphe précédent, nous pouvons remarquer que se présenter à partir d'une liste de tâches précise, dans le cadre d'une hiérarchie très structurée, avec des dénominations très standardisées des acteurs, etc. passe pour très sérieux, bien plus efficace et incommensurablement plus efficace. Nous savons tous pourtant que pour obtenir ne serait-ce qu'un minimum d'efficacité il faut s'écarter de ce professionnalisme-là, que le travail réel, les relations réelles, les acteurs réels, débordent très largement ce genre de présentations. Mais ce serait plus sérieux d'oublier ce que nous savons, de ne pas regarder la réalité de nos pratiques, de laisser de côté ce qui parfois les rend efficaces...

### **Le temps perdu**

Il y a toute une série d'images, de concepts, de manières de travailler, de critères d'évaluation, de mots, qui limitent, qui structurent et qui orientent le travail social. Dans notre pratique de formation nous avons d'autres types de blocages tout aussi puissants, notamment autour du rythme de travail. La possibilité de prendre du temps pour analyser une problématique. Concrètement prendre le temps pour comprendre les modifications entraînées par la digitalisation rapide et

massive des services sociaux nous est régulièrement paru comme inadéquat. Au bout d'un certain temps, il fallait parfois lutter contre un sentiment physique de gêne, se forcer un peu pour regarder ce qui nous regarde bien au-delà d'une conception étroite et utilitariste de nos fonctions... justement parce que cette spécialisation fait partie du problème. Ici aussi il s'agit de se libérer d'une sorte de réflexe qui passe pour du professionnalisme, une angoisse de perdre le temps profondément ancrée. Bien entendu il y a des urgences, mais cette angoisse est assez orientée. Elle apparaît presque systématiquement lorsqu'il est question de formuler un problème. Comme si le problème était une évidence. Or ce qui se joue dans cette formulation c'est de savoir ce que concerne ce problème. Mal le poser, renvoyer à « ...là ça concerne les politiques » ou à « c'est la faute des gens » c'est aussi nous renvoyer à « on n'y peut rien ». Souvent en ajoutant que c'est notre fonction de ne pouvoir rien.

A l'inverse, lorsqu'il s'agit d'expérimenter, il semblerait qu'aucune durée de préparation n'est suffisante, que nous ne sommes jamais prêts, que l'angoisse change de signe. Lors de la préparation des deux premières journées de Place à nos droits nous avons dû accélérer le rythme contre une certaine inertie. Ne pas passer des journées à spéculer, à tenter de tout prévoir, là où justement il s'agit d'inventer, n'allait pas de soi.

Prêter attention au rythme s'est avéré essentiel pour ne pas nous empêcher nous-mêmes, de manière inconsciente, de faire ce que nous avons décidé d'entreprendre.

## LE DÉBUT DE CETTE HISTOIRE-CI

Il est difficile de situer un point de départ pour « Place à nos droits », qui par ailleurs ne se veut en rien une forme achevée ni une réponse définitive. Depuis de très longues années le fait que le travail social tend de plus de plus à ranger les usagers dans des cases, voire à fragmenter les usagers selon l'organisation interne des structures qui les aident, nous pose problème. Non pas pour des questions « humaines », mais parce que cela enlève en partie aux usagers la possibilité de décider. Il est évident que le numérique ne change pas totalement les choses, mais il s'agence très bien avec la perspective de restreindre le périmètre d'action de chacun, d'imposer des logiques « tout terrain », de restreindre et verrouiller les possibilités d'action de chaque travailleur : à la fois fragmenter les problèmes et universaliser les solutions.

Ce que nous avons commencé à trouver pratiquement il y a quelques années c'est le fait que ponctuellement des dispositifs numériques permettaient un contrôle plus serré du travail social. Ou plutôt un contrôle plus serré des travailleurs et des usagers des services sociaux. Quelque chose de relativement diffus au départ. Par exemple des dispositifs qui sont censés permettre une meilleure visibilité, mais qui ne rendent visibles les choses que dans un seul sens. Les travailleurs sociaux ont accès plus facilement, plus rapidement, à plus de données concernant les usagers. Les directeurs de ressources humaines et les « N+... » ont accès aux données des travailleurs sociaux, etc. Dans l'autre sens l'accès est en général inexistant, il est d'ailleurs très compliqué

et parfois impossible d'avoir accès à ses propres données. Tout comme il n'est pas évident de savoir quelles données sont collectées par les services sociaux et comment elles sont utilisées...

Toutes ces nouvelles données et ce qu'elles permettent, la manière dont elles modifient les rapports sociaux dans le travail social nous préoccupent. Faire des rencontres de la Coordination sociale des moments de formation, problématiser les « petites » questions quotidiennes suivant des logiques d'éducation populaire, a beaucoup contribué à rendre visible ce que modifie la numérisation. On voit mieux ce qui change lorsqu'on prête attention aux détails. Par ailleurs le nombre et la diversité des participants a permis de mieux évaluer le caractère massif de la digitalisation. Les mêmes outils, les mêmes dynamiques, les mêmes difficultés apparaissaient un peu partout. C'est d'autant plus important à constater dans la mesure où toute critique était délégitimée et renvoyée aux travailleurs comme relative à leur incompetence. Si le numérique n'améliore pas les choses c'est que les travailleurs ne s'adaptent pas au progrès aussi inéluctable qu'incontestable qu'il représente...

Il y a quatre ou cinq ans un peu partout on commençait à comprendre que tous ces petits dispositifs imposés ici où là étaient les premières gouttes d'une grande vague ; avec le confinement lié à l'épidémie de Covid 19 nous avons changé d'échelle et de rythme. Encore une fois il ne s'agit pas non plus de dire que tout a changé, il est essentiel de ne pas perdre de vue les continuités pour garder une prise. Il est important de regarder que la digitalisation ne se fait pas en l'air, elle est liée au monde qu'elle

numérise. La manière de faire, le moment, les acteurs... tout cela influence la vitesse, mais aussi le contenu de la numérisation en même temps que la numérisation le modifie.

## TRAVAIL SOCIAL NON PRIORITAIRE

Le confinement a joué un rôle de catalyseur. Lorsque le confinement a été décidé en Belgique le travail social n'a pas été inclus dans la liste des métiers prioritaires, le constat fait sur le terrain dans les jours suivants est catastrophique<sup>1</sup>. On ne reviendra pas sur l'ensemble de cette question dans cette étude, seulement sur les aspects directement liés à « Place à nos droits ».

### La visibilité

La question de la visibilité nous paraît centrale. Si ceux qui sont restés sur le terrain ont constaté de très grandes difficultés, les constats qu'il produisaient ont rarement été utilisés comme base pour une action publique. Au moment où presque tous les services sont passés au distanciel, beaucoup de problèmes sont passés sous les radars. Les indicateurs formalisés utilisés ont mis certains faits en évidence mais en en masquant d'autres. Ils sont par ailleurs intéressants sur des problématiques récurrentes et relativement stables mais beaucoup moins sur des nouveautés.

Ce qui est visible et ce qui est pris en compte de ce qui existe sur le terrain c'est toujours une question. Avec la poussée de numérisation lors du Covid-19 des quantités de données très importantes ont été calculées dans tous

les sens, et pourtant on a pu remarquer que, au-delà de la bonne ou mauvaise foi, la gravité de la situation n'était pas reflétée. Et surtout qu'il n'y a pas eu de vision fine, précise, des réalités.

Au début du confinement une partie de la Coordination sociale avait organisé des sortes de maraudes déjà pour se rendre compte de la réalité. Rapidement elle s'est donnée comme premier objectif de lister les services qui étaient encore ouverts et fournir cette information à ceux qui étaient restés sur le terrain. La liste des services ouverts en présentiel n'existait pas, personne n'avait cette information essentielle avant que la Coordination sociale la produise.

Ces visites ont été aussi une manière de soutenir ces services qui devaient à la fois faire face à un afflux parfois très important de public, tenter de se protéger du Covid, gérer leur peur et celle du public, trouver des modes de fonctionnement avec des équipes réduites... Et ceci a permis de produire toute une série de savoirs que personne non plus n'avait sur le quartier. Ce que nous avons appris par exemple en discutant avec les travailleurs des Colis du cœur sur le manque d'alimentation de base chez une partie de la population de Laeken, n'existait dans aucun indicateur, c'est-à-dire que, au-delà des travailleurs de terrain, cette information n'existait pas.

Parfois la nature même de l'information la rendait non-traitable dans un système formalisé. Une responsable des Colis du cœur nous disait qu'elle voyait quelque

---

<sup>1</sup> Le long et très intéressant entretien avec Carole Barbé de l'asbl PICOL, réalisé à pendant le confinement par Chedia Leroij, retrace cette

histoire. Il est disponible en ligne ici : <https://www.mixcloud.com/labellone/you-are-here-picol-asbl-avec-carole/>



chose qu'elle n'avait jamais constaté auparavant. Des gens qui recevaient des colis et qui étaient tellement affamés qu'ils n'attendaient pas de rentrer chez eux pour les manger, ils dévalaient les paquets au coin de la rue. Cette information n'est pas objectivable, ni universalisable. On ne peut construire cette information et lui donner une importance que depuis une présence et une connaissance du terrain.

Autre exemple : la situation des allocataires dont les revenus dépendaient entièrement du CPAS était relativement bien connue. Par ailleurs elle n'a pas été modifiée par le confinement. En revanche la situation de toute une série de travailleurs précaires, femmes de ménage, travailleurs du bâtiment ou de la restauration, par exemple, s'est très fortement détériorée et elle était beaucoup plus difficile à « monitorer ». On peut faire une liste non exhaustive des invisibilisations générées par la digitalisation.

Des informations qui ne sont pas centralisées, qu'il faut aller chercher et compiler. Des informations qui sont parfois d'autant plus difficiles à trouver qu'elles ne sont pas forcément produites sur place : le fait qu'un chantier n'engage plus des intérimaires n'apparaît pas facilement sur les écrans. Et des travailleurs intérimaires un peu dispersés ne sont pas comptabilisés en tant que catégorie.

Des informations censées ne pas exister... par exemple : une partie de ces travailleurs n'est pas déclarée. Il est facile d'argumenter que c'est illégal, néanmoins c'est réel. En ce sens l'ambiguïté de l'informatique quant au statut de ce qu'elle traite est une question importante. Dans les

discussions entre acteurs de terrain tout le monde sait que cette réalité existe. Produire des informations n'implique pas d'accepter une responsabilité sur une pratique, mais inclure une case dans un logiciel constitue une sorte de reconnaissance. Mais aussi un danger dans la mesure où la traçabilité des données encodées est en général assez facile.

Une grande partie de la population précaire méconnaît, se méfie et trouve stigmatisant d'avoir affaire aux services sociaux, elle s'en éloigne et n'est donc pas comptabilisée dans les bases de données produites par ces services.

Les travailleurs sociaux peuvent éventuellement décider que quelque chose les regarde au-delà de la définition administrative de leur travail. Mais il est rare qu'un programme informatique soit paramétré pour aller chercher des données qui ne sont pas liées à l'action d'un service spécifique.

La liste n'est pas exhaustive, mais elle donne une idée de toute une série de mécanismes simples et concrets qui rendent la visibilité produite par le numérique partielle, et partielle. D'une manière générale l'administration ne fonctionne qu'à partir de données qu'elle peut lire.

Il faut encore le répéter la digitalisation n'est pas un changement radical de logique, la survalorisation des données formalisées par rapport aux connaissances situées précédait longuement le Covid-19, mais elle va la renforcer considérablement. Notamment par un effet de filtrage des informations. La quantité d'informations produite par la numérisation des services publics est potentiellement

infinie, ces informations sont (relativement) facilement disponibles, lisibles, compréhensibles par tout le monde. Mais pour autant il serait faux d'imaginer qu'elles disent tout d'une situation et il faut aussi prendre en compte qu'elles saturer les capacités d'attention. Et même lorsque ces données sont intéressantes elles le sont à partir d'une interprétation pertinente. Utilisés intelligemment les statistiques ne disent pas la réalité, elles attirent l'attention sur quelque chose d'étrange, l'essentiel est après de pouvoir définir s'il se passe vraiment quelque chose. Et s'il y a problème, arriver à la définir correctement.

### Action

Il y a un élément de plus qui est loin d'être anecdotique en lien avec la visibilité, le raccourci courant entre visibilité et action efficace est totalement abusif. Il n'est pas du tout suffisant de rendre visible un problème pour que des gens agissent. Lorsque la situation d'urgence liée au confinement s'est présentée à Laeken il y a eu une réaction importante, notamment suite à la lettre ouverte rédigée par la coordination de la CSL. Mais il est clair pour nous que si elle s'est suivie d'une action c'est en grande partie parce qu'il y a eu déjà un travail commun. Les informations sont produites dans un certain mode d'action.

Le fait même de produire des informations, d'être présent sur le terrain, de comprendre des interactions bien plus riches que celles qui peuvent être écrites sur un rapport est déjà une manière de commencer à modifier les choses. Il y a déjà un repérage des lieux, des acteurs, des moments dans lesquels des changements sont

possibles, des manières d'en parler qui sont entendables, une certaine tendance à prendre les choses en main...

Le caractère indispensable ou non du travail social dépend en fait de la pratique concrète de ce travail social. Il est possible de l'envisager comme non essentiel mais il est aussi possible de le pratiquer de telle manière qu'il touche à des questions essentielles. Ce n'est pas une question d'héroïsme, mais plus prosaïquement de savoir un peu ce qu'on fait, comment, avec qui, pourquoi. Avec le savoir administratif il y a un type de travail social loin d'être essentiel et surtout incapable de prendre en compte ce qu'il lui importe de faire.

Il faut par ailleurs noter qu'il y a eu à la CSL, comme dans d'autres collectifs, un effet collatéral du confinement. Une certaine autolégitimation à prendre les choses en main s'est renforcée. Il a fallu faire avec les moyens du bord, inventer, et d'une certaine manière il est devenu évident qu'il faudra continuer à le faire. Cela a été possible parce qu'il y avait déjà une tendance à le faire, mais du coup cette volonté s'est accrue. Non seulement parce qu'il y a énormément de carences, mais aussi parce que faire du travail social implique d'inventer, avec les gens, des manières de vivre. Si l'idée d'un « monde d'après » radicalement différent à celui d'avant le covid est une chimère, il y a eu néanmoins certains changements d'attitudes qui sont liés à ce moment étrange.

## D'UN AUTRE POINT DE VUE

Un peu comme nous le faisons régulièrement à la Coordination sociale, nous prendrons un temps pour une sorte de digression. Une question qui insiste sans cesse : il y a une histoire du rapport entre le numérique et le travail social. Cette histoire est importante parce qu'elle permet de mieux comprendre, mais aussi parce qu'elle permet de réactualiser toute une série de savoirs pertinents pour avoir des prises sur la digitalisation de notre travail. Il y a quelque chose d'implacable avec la numérisation, en quelques mois, quelques années tout au plus, le monde semble basculer. Mais les choses sont moins inatteignables lorsqu'on arrive à les placer dans une perspective historique.

Comme nous l'avons déjà précisé, à court terme on peut remarquer que le rythme de la numérisation s'est certes accéléré avec le Covid-19, mais elle était déjà en train de se mettre en place depuis quelques années. Il y a tout un mouvement qui rend possible la diffusion massive du numérique. Ce sont aussi toute une série de choix, qui ont rendu la numérisation possible qui la poussent aussi à se déployer dans un certain sens. Le type d'algorithmes, la manière de les concevoir, le modèle économique, les acteurs légitimes de la digitalisation sont à leur tour influencés par l'histoire dans laquelle ils s'insèrent. Mais cela implique aussi qu'un certain nombre de critiques, de savoirs de terrain, d'alternatives ont déjà été imaginés et elles peuvent servir.

Ce travail pour situer notre pratique dans des dynamiques historiques est

important et varié dans le cadre de notre formation. Il s'agit aussi bien de travailler des documents que d'aller sur place dans les différents quartiers. Dans le cadre de cette étude il est plus simple de le résumer à partir de l'analyse d'un texte.

## À MOYEN TERME : L'ÉTAT SOCIAL ACTIF

Si on prend comme échelle de temps 25 ou 30 ans, c'est-à-dire la période qui correspond en Belgique à la mise en place de la politique dite d'État social actif, nous pouvons voir toute une série de dynamiques qui constituent les points d'accroche forts du numérique dans le travail social se mettre en place. Le lien de cette vision du travail social avec le tout numérique actuel est très fort.

Fin 1999 Franck Vandenbroucke, Ministre fédéral des Affaires sociales et des Pensions de juin 1999 à juillet 2003, caractérisait dans un discours le projet d'État social actif que le gouvernement de l'époque était en train d'implémenter par quatre points. Il est peut-être utile de le regarder, bien entendu sans laisser de côté nos différentes interrogations.

### Effet proactif

« ...l'État social actif a un effet proactif. Il n'attend pas qu'un risque social se produise ; au contraire, il met l'accent sur la prévention. Il peut le faire précisément parce qu'une série de risques sociaux sont bien plus prévisibles. Le filet de protection, les soins restent indispensables, mais il faut une approche plus large. Il ne faut pas seulement une « prévoyance », il faut aussi une surveillance, afin de

supprimer dans les meilleurs délais la dépendance de soins »<sup>2</sup>.

L'obsession actuelle pour les statistiques, les modélisations, les projections en tout genre, les « scénarios » ... y est déjà clairement énoncée. Les risques sociaux sont plus prévisibles... c'est une phase très étrange dans son contexte. Fin des années 1999 il est clair que le monde devient beaucoup plus complexe, en tout cas les aspects socio-économiques de la vie quotidienne dans les pays riches. Les risques sociaux d'un ouvrier qui rentre travailler dans une usine dans laquelle il réalisera toute sa carrière, sont certainement plus faciles à lister que ceux d'un travailleur précaire dans les années 2000. Ce n'est certainement pas la vie qui est devenue plus prévisible et Vandenbroucke en est totalement conscient. Il ne pense pas non plus que cette mobilité, flexibilisation, précarisation... soit passagère. Le pari de la prévisibilité ne peut porter que sur une connaissance plus « précise », c'est d'ailleurs ce qui est d'une certaine manière suggérée par la suite, il faut surveiller, c'est-à-dire multiplier la récolte et la production de données. La production, la récolte et le traitement de ces données permettront cette proactivité centrale dans l'État social actif. Multiplier les « évaluations » des usagers qui sont autant de données standardisées. Centraliser l'archivage des données homogénéisées, calculer les corrélations, les inflexions, les moyennes... puis utiliser ces résultats pour réévaluer les usagers, collationner les nouvelles données et ainsi de suite. Des données qui puissent

inquiéter/activer les travailleurs et les usagers en permanence...

Si l'État social actif prend en compte un monde plus complexe, il n'accepte pas du tout de travailler dans cette complexité. D'une part les prévisions se font à partir d'informations totalement normalisées, ce qui rend invisible la complexité réelle. D'autre part les prévisions sont faites en fonction de ce qui a été constaté par le passé, en pariant que toutes choses étant égales par ailleurs, ce sera encore le cas à l'avenir.

L'informatique est très performante à ce jeu-là et elle ne peut que l'aider à se développer, mais le jeu précède largement le tout digital.

Permettre aux travailleurs sociaux d'agir dans la complexité, d'inventer avec les usagers, de trouver des solutions locales, ne serait acceptable dans le cadre de l'État social actif que si c'est raconté avec un langage formalisé, dans le cadre de procédures standard, avec des évaluations généralistes... c'est à dire dans un écosystème très éloigné des travailleurs de terrain et très hostile à l'expérimentation venue du terrain et à l'invention.

### **Autonomisation/adaptation**

« La dépendance n'est pas une loi de la nature, mais une conséquence de changements socio-économiques ; donc elle est elle-même susceptible de subir une intervention 'humaine'. Pour cette raison, outre les allocations sociales, il faut des investissements, par exemple dans la formation et

---

2 Exposé Den Uyl. Discours de Frank Vandenbroucke sur l'État social actif prononcé le 13 décembre 1999.

l'enseignement dans les lieux du travail et en dehors de celui-ci »<sup>3</sup>.

Adaptation, responsabilisation, participation, autonomie, dépendance, toutes ces thématiques font partie de la réforme prônée. Et, systématiquement il est question de manque, les gens ne sont pas assez responsables, ne sont pas assez autonomes, ne participent pas assez, ne s'investissent pas... tout ceci parce qu'ils ne s'adaptent pas assez aux changements sociaux. On peut noter que l'argument est toujours central avec la numérisation, le problème est que les gens ne s'adaptent pas assez vite, le monde avance et certains font du surplace...

Comme un peu partout dans cette réforme il y a cet étrange mélange de thématiques très larges sur les « lois de la nature humaine » et des solutions très techniques, simples, fermées, jugées évidentes... On passe de questions tellement vagues qui ne concernent personne à des solutions tellement techniques et spécifiques qu'il n'y aurait rien à dire. Il y avait pourtant un niveau entre les deux, un niveau où il est question de problématiser un peu plus ce qu'est la dépendance... Par exemple la dépendance des grands groupes économiques vis-à-vis de l'État pour les infrastructures ou la formation et le contrôle des travailleurs. Ou la dépendance de la communauté vis-à-vis de toute une série de gens qui s'activent socialement sans être payés. Ou encore la dépendance à un écosystème... S'adapter « en général », faire de l'adaptation une compétence, c'est en quelque sorte éviter toujours un niveau de problématisation. C'est une manière d'é luder les niveaux où les

problématiques sociales existent réellement, le niveau où une action est possible.

### Sur mesure

« Une troisième caractéristique de l'État social actif est qu'il doit faire du sur mesure afin de réaliser ses objectifs. En effet, une politique de prévoyance et de surveillance n'est efficace que si elle assure aussi des soins sur mesure (...) Le sur mesure signifie que les groupes cibles et les objectifs doivent être identifiés avec soin et que les interventions de la politique doivent aller en profondeur et répondre au mieux aux besoins. Le sur mesure suppose que nous nous demandions si les structures existantes sont bien adaptées pour résoudre le problème social et pas l'inverse. Le sur mesure signifie un accompagnement individuel lorsque cela peut et doit se faire. Mais le sur mesure n'est pas pour autant synonyme de contrôle et de conditionnement des besoins individuels. Enfin, le sur mesure signifie la revalorisation de ceux qui possèdent la meilleure connaissance du terrain »<sup>4</sup>.

Le « sur mesure » est peut-être l'aspect le plus important de cette réforme, puisque c'est ainsi qu'elle va s'appliquer. Vandembroucke le dit clairement, et c'est la vérité, certes l'État social actif individualise l'aide (ce qui n'a rien de nouveau) mais son action va bien au-delà. Ce qu'il met en place est tout d'abord quelque chose que nous allons retrouver désormais dans toutes les offres de subsides : cibler le public et fixer des objectifs évaluables. Peu à peu il y a aussi une fragmentation des subsides en appels à projet spécifiques. Ces éléments nous paraissent

---

3 Ibid.

4 Ibid.

aujourd'hui une évidence, du moins il est évident que les pouvoirs publics demandent toujours de penser en ces termes.

Mais si le sur mesure va au-delà, ou plutôt en deçà, de l'individualisation c'est qu'il s'intéresse non pas aux individus en tant que tels mais à des aspects isolés de ces individus. Les individus sont appréhendés par compétences, découpés par types de problématiques, renvoyés vers des spécialistes de plus en plus spécifiques. Comment développer la compétence « prendre la parole en public », comment rédiger un CV, comment chercher un logement... Et mille et une autres démarches, apprentissages, savoirs isolés. Comme si prendre la parole pour n'importe qui et dans n'importe quelle situation était pareil. Rédiger un CV ou chercher un logement comme si cela était indépendant de la situation dans laquelle on se trouve.

Dans ce type de sur mesure l'informatisation est bien entendu parfaitement fonctionnelle. Travailler avec des masses de données standardisées, les centraliser, les mettre à jour, les utiliser pour fabriquer des statistiques, comparer les différents résultats d'un individu aux moyennes... Tout ceci est idéal tant que le sur mesure n'est pas situé. S'il faut tout d'un coup prendre en compte qu'il s'agit de trouver un logement dans un quartier particulier, que les manières de faire, les réseaux, les codes, les temporalités sont différentes alors cette généralisation n'est plus du tout du sur mesure. Si trouver un travail est aussi lié à une situation familiale qui impose des contraintes de garde d'enfant, pour prendre un exemple très répandu, ou si un métier a d'autres codes que le CV, ou si les problèmes de santé sont liés au

logement... alors tout ce sur mesure devient une généralisation. Certes il ne s'agit pas d'individualisation au sens plus classique, puisque chaque individu est regardé comme un ensemble particulier de compétences. La nouveauté c'est une généralisation qui fragmente les individus en compétences uniformisées.

En ce sens loin de s'agir d'un sur mesure il y a au contraire une standardisation encore plus poussée. Il est intéressant de noter que si le terrain existe c'est qu'il pourvoit des informations standardisées et ensuite il applique une politique imaginée ailleurs à partir des données que des experts ont demandé et traité. Paradoxalement se met en place une sorte de terrain idéal... Loin de celui qui serait capable de comprendre, d'inventer, de bricoler.

### Déléguer

« En quatrième lieu, l'État social actif ne dirige pas mais il délègue. Il ne doit pas être une autorité purement donneuse d'ordre, mais une autorité qui oriente les individus et les organismes en les encourageant à choisir les voies voulues. Reconnaître les responsabilités sociales et les attribuer avec justesse sont par conséquent d'une importance essentielle. (...) Mais (dans l'exemple de l'assurance maladie) il faut également inciter ceux qui offrent leurs services à assurer une qualité de soins optimale. Pas en leur imposant la façon dont ils doivent procéder mais en veillant à ce qu'ils travaillent conformément aux concepts scientifiques mis au point au sein de leur groupe professionnel. Il n'appartient donc pas à l'autorité de décréter ce qu'est une bonne pratique médicale, mais elle doit fixer le cadre dans lequel l'attention doit

immanquablement se porter sur la qualité des soins fournis »<sup>5</sup>.

Ici aussi la démarche paraît anodine, voire généreuse. L'État ne donne pas des ordres, mais délègue... Transposé au secteur associatif il s'agit de dire que ce ne sont plus des associations qui vont être financées pour leur objet social, mais qu'elles seront financées pour réaliser des tâches que l'État leur délègue. D'une manière plus générale s'il ne donne pas d'ordres, l'État incite, oriente, juge des responsabilités, détermine le cadre d'évaluation, ce qui est bien plus contraignant...

Si l'État social actif délègue c'est un peu à la manière des multinationales qui fonctionnent avec des systèmes de franchises. La logique de travail, le mode d'évaluation, le type de public, bref tout un point de vue sur le monde qui détermine l'action possible est imposé et n'est nullement négociable. En revanche la responsabilité sur les résultats est entièrement à la charge du terrain.

Lorsque la digitalisation prendra une part importante dans le travail social, elle jouera un rôle clé, dans la mesure où elle permet de communiquer de manière fluide et rapide tout en imposant sa logique. Avec les formulaires informatiques c'est toute une vision du travail qui est « déléguée ». Certes il est toujours possible de contourner un peu mais pour cela il faut être très au clair de ce qu'on cherche à défendre, de ce qui est imposé, avoir un accord assez

important dans sa structure, et être prêt à dépenser beaucoup d'énergie.

### **En résumé : dans la lignée de l'état social actif**

Ce qu'il y a de fascinant avec l'État social actif c'est qu'il s'agit d'une des rares réformes qui porte à la fois une vision et une manière de faire en sorte qu'elle existe. Il porte une réelle attention aux conditions de possibilité de ce qu'il veut réaliser. Il n'est pas totalement venu de nulle part, mais il a imprimé sa marque. Cet État social actif s'est très bien appuyé à la fois sur l'existant, les impensés de ce qui le précédait, les embryons de pratiques qui allaient dans son sens, mais aussi sur des éléments venus d'autres domaines que le travail social. Il y a là quelque chose à retenir y compris si l'objectif est d'aller dans un sens totalement différent, on y reviendra dans la suite de l'étude.

*L'État ne donne pas des ordres, mais délègue...  
Transposé au secteur associatif il s'agit de dire que ce ne sont plus des associations qui vont être financées pour leur objet social, mais qu'elles seront financées pour réaliser des tâches que l'État leur délègue.*

Dans la pratique l'État social actif a introduit une certaine logique qui tourne toujours autour de l'adaptation. Peu importe qui, où, pourquoi ou comment, la seule question est comment on peut se plier à un certain fonctionnement : se rapprocher du marché de l'emploi, devenir employable, accroître sa flexibilité, remplir sa valise de compétences ou développer son capital humain... les manières de le dire

---

<sup>5</sup> Ibid.

ne manquent pas. Tous ces critères d'objectivation d'une adaptation sont au final une adaptation en elle-même, s'adapter à cette manière d'envisager la vie. La formalisation du travail social, y compris dans sa version exacerbée par l'informatique, n'est pas une erreur, ni un dégât collatéral, c'est un objectif. Faire en sorte que tout le monde, quel que soit son statut, devienne assez flexible pour se contorsionner et rentrer dans une logique, est le but. C'est une manière de produire des prises sur une population et exercer les gens à les reconnaître et les accepter.

Une manière de faire intégrer l'idée que chacun d'entre nous est une petite entreprise, qui s'associe avec d'autres entreprises, partout la logique, les relations, les objectifs, les évaluations des entreprises. Il y a quelque chose de nouveau dans cette irruption néolibérale des années 1990, mais même là il est aussi important de comprendre que ça ne vient pas de nulle part.

## A LONG TERME

Réaliser un historique, même assez bref, du travail social sur le long terme constitue sans doute une trop longue digression mais peut-être est-il tout de même utile de l'évoquer de manière très sommaire. Le travail social comme politique d'État existe depuis 150-200 ans. Si les États modernes ont mis en place des services sociaux c'est notamment parce qu'ils ont cherché des dispositifs qui permettent une gestion des populations des grandes villes. Au moment où la production industrielle se développe, des gigantesques usines s'installent à la périphérie des grandes villes et attirent des quantités de gens. Ces masses,

l'industrie en a besoin, mais pour qu'elles lui soient utiles et pour qu'elles ne deviennent pas politiquement dangereuses, les États capitalistes doivent trouver des moyens de les discipliner, les fixer, les couper des pratiques d'entraide, leur apprendre à épargner, les garder en relative bonne santé, établir des autorités légitimes pour agir sur elles à différents niveaux (instituteurs, médecins, assistants sociaux), etc.

Il est important de prendre en compte que le travail social n'a jamais été spontanément l'expression de la gentillesse des puissants, ni la volonté de partage ou d'égalité. Il a toujours été une manière de fabriquer des prises sur des gens pour les gouverner, qu'il serve à autre chose qu'à fabriquer de la domination a toujours demandé un engagement, une inventivité.

## PLACE À NOS DROITS C'EST AU-DELÀ DE LA « BONNE VOLONTÉ »

La critique morale et symbolique de l'État social actif n'est pas difficile, mais elle lui est inoffensive. Elle lui est même probablement utile puisqu'elle semble préserver son efficacité de toute critique. En revanche si cette critique est portée dans l'action de terrain, si elle porte sur le savoir qui le sous-tend, sur les façons de l'évaluer, sur le type d'acteurs qu'il fabrique tout en mettant en avant d'autres dynamiques, c'est un peu différent.

Les discussions sur l'utilité du travail social pour maintenir les inégalités, sur sa propension à insister sur l'importance des « règles du jeu » beaucoup plus que sur la justice, sont



très nombreuses... Tout comme celles sur ce qui est nommé, peut-être trop rapidement, « professionnalisation », et qui recoupe surtout un formalisme de plus en plus collant. Le problème avec ces discussions est leur tendance à réduire à l'impuissance, voire à une position de « belle âme », qui s'offusque parce que le monde n'est pas comme il devrait être, parce que le monde n'est pas à la hauteur d'une belle âme. La question ici n'est pas de dire qu'il y avait une réponse et qu'elle était simple, ni se contenter de « faire quelque chose » ... Une fête de voisins, une matinée portes ouvertes, ou une journée sans numérique (à l'image de la journée sans voitures) ou mille autres initiatives de cet ordre sont venues spontanément, et nous les avons écartées plus ou moins aussi vite. Notre problème est de trouver des manières de faire du travail social.

Lors des nombreuses journées de formation autour de Place à nos droits cette problématique est revenue sans cesse sous différentes formes. Notamment le refus de transformer cette initiative sur la place publique en une action symbolique. Le problème n'est pas du tout le mot en lui-même, mais réellement l'idée que le maximum d'action qui nous est permis soit de produire un symbole. Une sorte d'écho à la problématique du travail social non essentiel, et c'est en partie parce qu'il y a eu déjà cette discussion qu'il a été possible de postuler que notre problème n'est pas tant symbolique que pratique. S'il y a du sens à insister sur cette impasse c'est parce qu'il y a une tendance très forte, surtout du milieu associatif, à aller dans ce sens, à la fois interpréter que c'est là notre mode d'action publique et s'interdire d'autres types d'intervention.

Analyser les politiques d'Etat social actif n'a de sens que dans la mesure où on se donne les moyens d'aller dans d'autres sens.

## L'ACCUEIL

On a présenté tous les soucis d'un accueil numérique : difficile d'accès pour beaucoup de gens, peu efficace lorsque les questions administratives sont réellement compliquées ou peu courantes. La médiation numérique est aussi inquiétante lorsqu'il s'agit de démarches vitales pour une personne (revenus, soins, éducation des enfants, etc.) sans parler des effets en chaîne que peut produire la moindre erreur d'encodage. Néanmoins avoir affaire à un humain n'est pas une solution miracle. Avec la numérisation on n'a pas perdu quelque chose de merveilleux... Et c'est peut-être parce que souvent l'accueil n'était pas bon qu'il n'est en général pas très difficile de le numériser. Dans beaucoup de services « l'humain » est concrètement une personne avec un contrat précaire, sans expérience, sans connaissance particulière du public qu'il reçoit, situé au plus bas du degré hiérarchique de l'institution pour laquelle il travaille.

Dans ces conditions il est rare de trouver quelqu'un qui puisse donner une information à la fois pertinente et sûre. Encore plus rare de trouver quelqu'un qui sache décortiquer ce qui est possible par rapport à un problème complexe. Et la plupart du temps inimaginable de trouver quelqu'un qui puisse trouver des solutions qui sortent légèrement de ce qui est prévu, qui mélangent différents intervenants, qui fait appel à des particularités locales et

surtout qui laissent l'utilisateur participer à l'élaboration d'une action qui lui convienne. C'est une question de connaissances, mais aussi d'attitude, c'est aussi la possibilité d'avoir le temps, et la latitude pour le faire dans le cadre de son poste de travail.

Lors des journées de formation qui ont précédé le lancement de Place à nos droits nous avons longuement travaillé sur l'accueil. Assez rapidement nous avons convenu qu'il serait important que l'accueil soit confié à des travailleurs particulièrement expérimentés, libres de prendre le temps qu'ils jugent nécessaire pour accompagner les personnes dans différents services. Ce n'est pas une question de politesse ni une volonté de proposer à tout prix le contraire de ce qui se fait. Ce n'est pas non plus un choix « évident », il est lié au type de travail social que nous cherchons à développer. C'est à partir d'expériences vécues par différents travailleurs que nous avons peu à peu proposé un certain nombre de lignes d'expérimentation.

Comme nous l'avons évoqué précédemment, il y a la possibilité de prendre en charge au moment de l'accueil une situation un peu complexe. En effet avoir quelqu'un qui puisse comprendre et composer une stratégie avec l'utilisateur pour l'ensemble d'un problème nous semble déterminant pour la suite. Avoir quelqu'un d'expérience et exerçant une responsabilité à ce poste permet de gagner du temps, de mieux comprendre le problème, mais aussi de pouvoir imposer le traitement d'une urgence, de faciliter une démarche, de joindre directement un interlocuteur.

Dans le cadre de Place à nos droits nous avons expérimenté le dispositif suivant : un groupe d'accueillants composé de travailleurs expérimentés dans le quartier, épaulé par un groupe de traducteurs en cas de besoin. Les accueillants tentent dans un premier moment de comprendre la situation. S'ils ont affaire à une situation compliquée (par exemple un souci de santé ou s'accumulent des problèmes avec la mutuelle entraînant aussi des problèmes de revenu et de garde des enfants...) ils demandent aux acteurs potentiellement pertinents de se joindre à eux. L'idée est de réunir tous les acteurs autour des usagers en même temps plutôt que de demander aux usagers d'en faire le tour.

Après les deux premières journées de Place à nos droits nous n'avons pas réellement trouvé d'inconvénients à ce dispositif. Étant donné le nombre très important de travailleurs qui ont participé il n'a pas été difficile de trouver des gens assez expérimentés avec une ancienneté assez importante dans le quartier. Il est néanmoins clair que mettre en place des dispositifs de cet ordre demanderait un changement important d'approche. D'abord valoriser beaucoup plus l'expérience des travailleurs et mettre en place des manières de travailler qui les incitent à rester dans un quartier.

Par ailleurs dans le cadre de Place à nos droits nous n'avons constitué aucune hiérarchie, pour certains travailleurs cela était assez troublant. Mais assez vite on constatait partout la capacité d'inventer, une attitude qui avait existé au début du confinement. Outre la joie de savoir un peu ce que nous faisons... cela amène aussi une efficacité et une lucidité plus importantes.

Un exemple parmi d'autres : une personne qui doit faire garder ses enfants après l'école. Aucune institution n'a de solution qui correspond aux horaires. Mais en réfléchissant avec plusieurs acteurs à la fois il apparaît que les enfants peuvent rester un moment dans une structure et ensuite être accueillis par une autre et l'affaire se règle sur place. Bien entendu ça ne change pas le monde et il ne s'agit même pas de dire que beaucoup de gestes comme celui-ci vont opérer un changement. Simplement de remarquer qu'avec un travail social très formalisé (ce qui est appelé à tort professionnalisme), cet arrangement simple n'aurait probablement pas eu lieu, parce qu'il aurait fallu que quelqu'un soit au courant du fonctionnement des institutions, qu'il les contacte, qu'elles comprennent et acceptent l'arrangement... Tout cela avec plein de raisons institutionnelles d'émettre des doutes sur la faisabilité, le temps perdu, la responsabilité, etc.

Autre élément qui s'est avéré important est la disponibilité de traducteurs. Nous avons fait appel à l'association XXXXX qui propose une liste de traducteurs. Pour certaines langues il y avait des traducteurs sur place, pour d'autres ils étaient disponibles par téléphone. On savait que la langue est une barrière importante pour accéder à ses droits, une cause majeure de « non-recours » à ces droits (rarement prise en compte d'ailleurs). Nous avons pourtant été assez surpris de constater à quel point c'était un frein. Lors de la deuxième rencontre nous avons aussi mis en place une liste des langues parlées par les travailleurs présents.

Le processus est néanmoins trop ponctuel pour pouvoir avoir des

conclusions même partielles, il faudra revoir nos hypothèses, probablement lors de la rentrée de septembre 2023, à la lumière des 3 journées Place à nos droits qui auront eu lieu. Par exemple vérifier que ce dispositif qui peut réunir un certain nombre d'acteurs professionnels autour d'un usager ne devienne pas étouffant pour ce dernier. Comment faire en sorte qu'il ait plus droit à la parole alors qu'il est d'une certaine manière plus en minorité.

## NE PAS FRAGMENTER

Autre choix d'expérimentation, l'espace de Place à nos droits est divisé en quatre parties le moins étanches possibles : logement, travail, santé, famille. Il a été important et moins simple qu'il ne paraît de sortir d'une séparation plus précise par fonction ou par association. En effet ces séparations que nous avons collectivement rejetées, sont souvent revenues par la fenêtre. Par commodité, par inertie, mais aussi parce qu'elles sont associées à l'efficacité et au professionnalisme lors de chacune des journées de formation il s'est systématiquement imposé une fragmentation de la place en stands. Il a fallu à chaque fois faire l'effort de s'éloigner de cette forme qui s'imposait d'elle-même.

Il est important de souligner que le professionnalisme dont il s'agit n'est en fin de compte qu'un appel au détachement, faire en sorte que chaque travailleur n'a affaire qu'à une tâche très restreinte. Quant à l'efficacité il est difficile de voir en quoi découper les problématiques à l'extrême accroît l'efficacité. Séparer la possibilité de faire garder les enfants de la recherche d'emploi par exemple, en quoi c'est plus

sérieux ? Peut-être simplement en ceci que les gens sérieux qui organisent cette séparation n'ont pas de souci pour faire garder les enfants quand ils travaillent et qu'il est plus simple pour eux de s'occuper des questions ainsi découpées.

Comme nous l'avons déjà évoqué l'idée était de tenter de comprendre une situation dans son ensemble. De réunir tous ceux que ça pouvait concerner autour de l'utilisateur, plutôt que demander à l'utilisateur de se lancer dans une interminable course d'obstacles. En effet, au-delà des boutades, cet exercice de découper soi-même ses soucis en fonction des services qui peuvent vous aider n'est pas vraiment quelque chose qui simplifie la vie des usagers.

Ce fonctionnement a aussi permis beaucoup de rencontres entre des travailleurs. Lors de la deuxième édition de Place à nos droits, en novembre 2022, nous avons même commencé par une séance de travail par pôle particulièrement utile pour la mise en place de l'accueil du public.

Lors de la deuxième édition nous avons aussi réduit le périmètre de moitié, la volonté était de rendre un peu plus dense Place à nos droits, de rapprocher un peu tout le monde. L'effet a été plutôt positif en termes d'interactions.

Au vu de nos expérimentations dans Place à nos droits, cette organisation par grands pôles a plutôt bien fonctionné. Elle a été un bon complément au travail d'accueil dans la mesure où chacun des pôles regroupe toute sorte d'intervenants, là aussi il y avait une facilité d'utilisation. Nous avons pourtant décidé de tenter d'aller

un peu plus loin, l'idée était de sortir complètement d'une organisation spatiale par pôles lors de la journée du 23 juin 2023. Il n'y a pas encore eu de discussion collective mais ce grand mélange a été difficile dans la pratique. Il a rendu les choses trop compliquées à comprendre et a été un frein pour trouver des modes de fonctionnement efficaces.

## COMMUNICATION

La communication est une autre des questions qui est revenue très souvent. Elle a presque systématiquement été citée comme le principal point à améliorer. C'est probablement un peu exagéré si on se réfère simplement au fait de donner une information : un lieu, une date, un horaire et un descriptif de ce qu'on pourrait y trouver. Certes il est indispensable de communiquer pour que les gens soient au moins au courant, mais cela est loin de tout faire. Dans le cadre de notre formation nous avons tenté d'élargir un peu le périmètre de ce que nous entendons comme communication au-delà de l'aspect technique de la transmission.

D'une part l'information n'est efficace que s'il y a un travail en amont, il faut qu'il y ait un peu de connaissance de ce qu'on pourrait faire, qui on est, etc. pour que les gens comprennent un peu ce qu'ils pourraient venir chercher. Mais d'autre part parce qu'il nous semble que la question n'est pas la diffusion en général, mais l'inscription et l'appropriation de notre expérience dans des lieux singuliers. Ce que nous avons essayé d'ajouter c'est encore une fois notre connaissance du terrain. Non pas transmettre des données fonctionnelles mais produire un savoir situé. Par exemple faire en sorte qu'un

certain nombre de commerçants, sandwicherie, pharmacie, snack, comprennent assez notre démarche pour pouvoir la présenter à leurs clients. Mais aussi pouvoir avoir ensuite des retours de leur part. Ou même pour éventuellement générer des initiatives qui pourraient s'agencer avec Place à nos droits.

Par ailleurs il y a aussi une question liée au terrain, l'expérience a lieu sur la place Bockstael parce qu'on sait qu'il y a beaucoup de passage, notamment plusieurs lignes de transport en commun. Il n'y a pas besoin d'années de travail dans le quartier pour le savoir, mais c'est important aussi. Mais si ce lieu central a beaucoup d'intérêt, il est probable qu'à l'avenir nous essayerons d'autres emplacements.

## ÉVALUATION

Évaluer c'est littéralement « donner une valeur », placer quelque chose dans une échelle. Notre problème n'est pas de jouer avec les mots, le débat n'est donc pas de savoir si on garde ce terme ou on en prend un autre. En tout cas ce qui est clair est qu'évaluer dans son acception précise n'est pas adéquat pour notre travail. Bien entendu il y a une évaluation par rapport aux objectifs de la formation, mais étant donné qu'il s'agit de se familiariser avec l'éducation populaire et que les participants ont des expériences très hétérogènes la question est surtout de savoir si chacun est un peu plus à l'aise pour problématiser une situation et trouver des pistes d'action. Il y a également une évaluation en tant que collectif qui est très liée, puisque c'est dans ce cadre collectif que nous travaillons.

Mais il y a un autre aspect plus essentiel que savoir à quel point c'est réussi ou raté puisqu'il s'agit d'une expérimentation. Non plus savoir si une compétence est acquise ou pas, mais se demander si nous nous sommes occupés de notre problème. Puis : qu'est-ce qu'on apprend dans cette tentative ? En effet si la question est d'expérimenter on ne peut pas se contenter d'évaluer si on est arrivés là où on devait arriver, vu que la question est justement de trouver d'autres chemins vers d'autres lieux.

Encore une fois il est tout de suite question d'un réflexe de « sérieux » qu'il faut peut-être mettre un peu de côté. Notamment l'idée que si on évalue « bien », c'est-à-dire si on trouve des critères objectivés, on saura quelle est l'efficacité de notre travail. Ici les potentiels critères objectivables sont un peu les mêmes que partout : combien de participants, combien de problèmes résolus (dans un langage plus professionnel on parlerait peut-être de « sorties positives »), combien d'utilisateurs qui ne seraient pas venus ailleurs... Le présumé gestionnaire qui veut que les choses parlent d'elles-mêmes avec le langage des nombres est coriace, d'autant plus que nous avons peu l'expérience de ne pas trop savoir où on va. Bref pour aller un peu ailleurs il faut accepter un peu de non-évaluable. Par exemple, la quantité de participants est presque systématiquement la première question posée lorsqu'on présente Place à nos droits. C'est là aussi une expérience, inventer d'autres manières d'appréhender ce que nous faisons et tenter de les transmettre, alors que souvent c'est vu comme un simple manque de sérieux. Et encore une fois ce n'est pas juste une question

théorique, et certainement pas de symboles, c'est aussi des images, des sensations... Non pas de la subjectivité, mais l'expérience. Qui on a vu ou pas, dans quelle attitude, à quel moment... tout ceci ne dit rien... sauf si on connaît le terrain.

Ici toute une série d'informations bien moins généralisables sont importantes. Savoir si telle ou telle personne ou association a participé. Récupérer quelques échos du quartier les jours suivant Place à nos droits. Avoir l'avis de certains habitants, savoir si les habitants de telle ou telle partie du quartier sont venus, s'ils étaient au courant de l'action... Ce n'est pas une question de gentillesse, de faire de son mieux, de bonnes intentions, mais de réelle efficacité. Ces informations analysées par des gens qui connaissent bien le quartier racontent bien plus et sont beaucoup plus objectives que quelques chiffres.

Plein d'informations qui permettent, toujours sous conditions d'être dans les mains de gens qui connaissent le quartier et qui réfléchissent à leur action, de modifier les pratiques. Bref, évaluer, si on garde ce mot, ne signifie pas ici faire comme si on était n'importe qui et qu'on regardait quelque chose que nous ne connaissons pas... Évaluer n'est pas quelque chose qui se fait en toute ignorance pour être objectif. Au contraire cela doit se faire en employant toutes les connaissances situées, locales, infimes que nous avons pour être efficaces.

## EXPÉRIMENTATION, CE QUE NOUS NE POUVONS PAS SOLUTIONNER

Dans le cadre d'une démarche expérimentale il est important de

recueillir aussi ce qui échappe à ces tentatives. Faire en quelque sorte l'inverse du traitement formalisé du social, qui fait disparaître ce qui ne rentre pas dans les cases. Sans se contenter non plus de nommer, lister, classer ou signaler...

Expérimenter nécessite déjà de parvenir à quelque chose de plus difficile qu'il n'y paraît : ne pas laisser de côté ce que nous savons. Nous n'entendons pas par là que nous avons des solutions évidentes et qu'il faut faire comme si on ne savait pas mais plutôt le contraire. On connaît toute une série de problèmes, nous savons qu'ils sont importants, mais aussi que nous n'avons pas de solutions. C'est d'autant plus central que ça concerne aussi bien le logement, l'école, l'emploi la santé... Un peu partout nous n'avons pas de solutions à proposer. Nous savons donc que dans beaucoup de cas creuser le problème nous mettra en difficulté.

Nous savons que lorsque nous sommes confrontés à ce genre de problèmes nous serons souvent mal placés vis-à-vis d'une hiérarchie mais c'est d'une certaine manière la partie la plus facile à énoncer. Mais nous serons aussi en difficulté d'une manière plus essentielle dans notre travail. Bref, ce que nous savons, si on ne le laisse pas de côté, nous amène à rompre avec une certaine façon de concevoir le professionnalisme.

En effet, nous connaissons tous beaucoup de situations où nous ne savons plus quoi faire. Nous savons aussi très bien quand on tente des diversions pour ne pas y aller. Expérimenter c'est accepter d'aller quand même dans ce sens, là où nous savons qu'il y a quelque chose dont on ne sait pas quoi faire.

Il ne s'agit pas de jouer aux super-héros, aux justiciers masqués ou aux chevaliers blancs, mais peut-être pas non plus de se réfugier trop vite dans l'impossibilité d'engager une action.

Une fois qu'on accepte de ne pas se réfugier dans une position d'innocence professionnelle, ce que le travailleur social « perd » est sa position en surplomb par rapport aux usagers. Cette position est inacceptable éthiquement lorsque les travailleurs sociaux solutionnent un problème. Mais lorsqu'ils ne peuvent pas résoudre un problème et qu'ils acceptent de ne pas se barricader derrière leur professionnalisme cette attitude est intenable.

Or, perdre cette « supériorité » est une très bonne chose, c'est une manière de se libérer de toute une série d'impasses, et ouvrir des possibilités de composer avec ce que les usagers peuvent proposer.

Par exemple, dans le domaine du logement notamment, un très grand nombre de demandes n'ont pas de solution, nous l'avons déjà évoqué dans l'introduction. L'idée est de ne pas laisser ces problèmes sans suite. Non pas se contenter de les inscrire dans des listes d'attente dont le délai moyen est d'une dizaine d'années dans le meilleur des cas. Composer implique de

regarder les choses telles qu'elles sont et non pas telles qu'elles devraient être.

La même chose en ce qui concerne les personnes totalement sans papiers ou confrontées à tout type de problématiques liées aux titres de séjour. Ici nous n'avons pas non plus de réponse, mais lors de la troisième édition de Place à nos droits nous avons invité des membres de différentes associations de sans-papiers. Dans le meilleur des cas cela solutionnera quelques situations individuelles. C'est aussi une manière d'imposer d'élargir le problème, de le sortir d'une certaine spécialisation, de le faire résonner dans d'autres endroits où il se pose (soutien scolaire, santé, logement...).

## ET MAINTENANT...

Ce texte ne raconte pas l'histoire de Place à nos droits, cela aura peut-être déçu certains lecteurs. Il n'y a pas vraiment de jolie histoire, ou alors c'est à d'autres de l'écrire. La tentative est de donner une place à toute une série d'inquiétudes, de problématiques, points d'intérêt qui donnent vie à l'expérience de Place à nos droits. Non pas chercher à informer que cette action existe, mais tenter de montrer ce qui l'anime, ce qui est à l'œuvre, en espérant que cela s'agence avec d'autres expériences.

*Merci à Carole Barbé, Matias Silva Rojas et François Heinrich qui ont relu, commenté, amélioré ce texte.*

*Merci également au bureau de la Coordination Sociale de Laeken pour des avis, suggestions et critiques.*