

Quels sont les connaissances, les stratégies et les défis pour le travail social communautaire?

*5^{ème} Congrès AIFRIS
Lille, du 2 au 5 Juillet 2013*

Berta Granja
Manuela Carvalho
ISSSP, Portugal

Considérant que l'action communautaire est un défi très exigeant dans notre monde actuel, sécularisé, individualisé et mondialisé, les travailleurs sociaux comme acteurs de la communauté, ne peuvent pas être insensibles à la connaissance théorique et pratique sur les changements dans la société, marquée par la croissance des inégalités, l'affaiblissement de l'État-providence, une situation aggravée par la flexibilité et précarité de l'emploi et le chômage structurel.

Dans un contexte socio-économique et politique qu'conditionne le travail social à donner des réponses individuelles où les pauvres, les marginalisés, les chômeurs sont individuellement responsabilisés de leurs problèmes qui finalement résultent du fonctionnement des systèmes et de la structure des relations sociales, comment intervenir auprès des communautés touchées par des problèmes déclenchés structurellement? Comment articuler les ressources communautaires et les systèmes sans ignorer la singularité des personnes touchées par la souffrance individuelle?

Comment favoriser une intervention collective d'une manière adaptée aux besoins de chaque individu ou de la famille?

Quelles stratégies adaptées sont nécessaires pour développer l'intervention sociale communautaire, pour renforcer les liens relationnels entre les personnes, l'interaction entre les systèmes et les ressources? Comment préserver et respecter les droits sociaux? Comment combattre la stigmatisation et favoriser l'autonomisation, lorsque les travailleurs sociaux sont en l'avant-garde des politiques sociales qui systématiquement refusent la réalisation des droits sociaux, quand sont brisés les compromis entre l'État et les citoyens et augmente le divorce entre le objectifs purement économiques et le développent social et le bien être des gents?

Quels savoirs sont nécessaires pour l'intervention sociale pour le renforcement des acteurs collectifs dans les communautés, à l'ère de *l'individualisme négatif*?

Utilisant l'analyse de Zygmunt Bauman, à savoir le contraste entre la communauté comme «paradigme esthétique» et de la communauté comme «nécessité éthique», la communication essaie de comprendre la nature de cet objet pour l'intervention sociale et les difficultés et les défis qu'elle pose. Ce travail est développé autour d'une interpellation: quel est le visage et la nature de cet objet - *la communauté* et comment peut être considéré le travail social dans ce contexte.

Notre objet d'analyse est une expérience concrète de l'intervention sociale dans une région du nord du Portugal, dans une communauté territoriale durement frappée par le chômage. Nous avons l'intention d'identifier les savoirs appliqués

aux pratiques et de déterminer comment le travail social transforme et construit les savoirs dans une pratique d'intervention communautaire qui reflète les difficultés et les défis qui sont identifiés en théorie dans un contexte social marqué par le chômage. Au Portugal sont déjà officiellement 750 mil de chômeurs.

Dans tout le monde, seulement depuis le début de la crise actuelle, ce sont déjà perdus 27 millions d'emplois, 23 millions sont devenus vulnérables et 900 millions de travailleurs pauvres vivent avec moins de 2 dollars par jour.

Introduction

Considérant que l'action communautaire est un défi très exigeant dans le monde actuel, sécularisé, individualisé et mondialisé, les travailleurs sociaux, acteurs de la communauté, ne peuvent pas être insensibles à la connaissance théorique et pratique sur les changements de la société, où la croissance des inégalités et l'affaiblissement de l'État-providence, aggravent la situation de flexibilité et de précarité de l'emploi et du chômage structurel.

Dans un contexte socio-économique et politique qui conditionne le travail social à donner des réponses individuelles, où les pauvres, les exclus, les chômeurs sont individuellement responsabilisés de leurs problèmes qui finalement résultent du fonctionnement des systèmes sociaux et de la structuration des relations sociales, comment intervenir auprès des communautés touchées par des problèmes déclenchés structurellement? Comment articuler les ressources communautaires et les divers systèmes sans ignorer la singularité des personnes touchées par la souffrance individuelle?

Comment favoriser une intervention collective adaptée aux besoins de chaque individu ou de la famille?

Quelle adaptation des stratégies est nécessaire pour développer l'intervention sociale communautaire, pour renforcer les liens relationnels, l'interaction entre les systèmes et les ressources? Comment préserver et respecter les droits sociaux? Comment combattre la stigmatisation et favoriser l'autonomisation?

Les travailleurs sociaux sont à l'avant-garde des politiques sociales, mais les compromis entre l'État et les citoyens sont brisés, les mesures de politique refusent la réalisation des droits sociaux, augmente le divorce entre le objectifs purement économiques et le développement social et même le bien-être des personnes!

Quels savoirs sont nécessaires pour l'intervention sociale pour renforcer des acteurs collectifs dans les communautés, à l'ère de *l'individualisme négatif*?

Notre objet d'analyse est une expérience concrète de l'intervention sociale dans une région du nord du Portugal, dans une communauté territorial durement frappée par le chômage. Nous avons l'intention d'identifier les savoirs appliqués aux pratiques et analyser comment le travail social transforme et construit les savoirs dans une pratique d'intervention communautaire qui reflète les difficultés et les défis identifiés dans un contexte social marqué par le chômage.

1. Intervention sociale communautaire auprès d'une population au chômage

Le travail social communautaire est un défi et un travail toujours inachevé parce qu'il est centré sur la résolution des problèmes d'une communauté, soit par initiative des travailleurs sociaux ou/et autogéré par des populations regroupées collectivement ou en association. Il est un défi parce qu'aujourd'hui les communautés, autrefois espace/temps de confort e d'accueil, sont devenues une source de peurs, d'angoisses e d'incertitudes à cause de la globalisation. La transformation des structures productives et la délocalisation de la production pour les pays périphériques ont géré des situations de requalification professionnelle et le chômage.

Les problèmes sont actuellement de plus en plus complexes. L'objectif du travail social communautaire est la promotion et la conscience des populations en s'appuyant sur leurs savoirs, leurs ressources, leurs compétences. Pour son tour, il faut qu'il mobilise ses propres savoirs soit pour connaître et comprendre les phénomènes sociaux, soit pour intervenir auprès de ces mêmes phénomènes.

Une des graves problèmes qui aujourd'hui affecte les communautés est le chômage. Portugal, en accord avec l'Eurostat, avait un taux de chômage de 17,8%, en Avril de 2013, ce qui est une valeur supérieure à la moyenne européenne. Pour la même période, le taux de chômage dans la zone euro était 12,2% e pour l'UE à 27, on attend 11%.

Le travail qu'on présente est basé sur une intervention sociale dans une communauté dans le nord de Portugal, centrée sur le problème du chômage. Cette communauté qui, du point de vue économique, a été forte dans l'industrie de chaussure, a assisté à la clôture de beaucoup d'entreprises, soit par la crise économique, soit par la délocalisation, jetant dans le chômage milliers de travailleurs.¹

Le département du travail social de la mairie locale a créé un projet, le GADI², Bureau de Soutien au Chômeur Involontaire, afin de développer l'intervention communautaire auprès des familles victimes du chômage.

Le chômage, notamment un problème structurel, dépasse le domaine du travail social mais ce travail social, en analyse, a aidé à construire une communauté plus fraternelle et plus solidaire.

Abandonnés à sois mêmes, ces familles vivent le chômage comme une grave situation d'exclusion sociale, économique, symbolique: rupture du réseau d'interactions sociales, absence de sécurité, incapacité de se projeter envers le future. La dépossession de leurs moyens de survie, prive les familles de la possibilité de consommer, dans une société qui se caractérise, précisément, pour être une société consumériste. Zygmunt Bauman (2005) dit qu'on définit les

¹ La intervention a être connue et analysée comme une bonne pratique, dans le contexte d'un projet d'investigation, où sont engagés des universités et organisations syndicaux de différents pays, comme la Belgique, l'Italie, la France, la Malte et le Portugal, pendant les années 2010-2011.

² Gabinete de Apoio ao Desempregado Involuntário

pauvres de la société consumériste surtout comme «consommateurs imparfaits», défectueux, c'est à dire qu'ils sont incapables de se adapter à notre monde.

Dans cette *modernité liquide* (Bauman, 2007) où nous habitons, l'économie et le système financier méprisent les graves problèmes sociaux et humains qu'ils provoquent, ignorant la liaison réciproque indéniable entre les dimensions économiques et sociales.

Bourdieu (2001:105) dénonce le maîtrise de l'économie sur le bien-être des peuples et les limites qu'on impose à la possibilité que les citoyens, aient de participer dans les processus de développement économique et social: *«l'intégration au champ économique mondial tend à affaiblir tous les pouvoirs régionaux ou nationaux et le cosmopolitisme formel dont elle s'arme, en discréditant tous les autres modèles de développement notamment nationaux, d'emblée condamnés comme nationalistes, laisse les citoyens impuissants en face des puissants transnationales de l'économie et de la finance.»*

Le chômage de milliers de travailleurs, dû à la restructuration industrielle dans la nouvelle économie, force cruellement à l'exclusion des circuits de consommation communs dans la société, les groupes sociaux fragilisés par le chômage. Le travail est un des facteurs principal d'intégration scolaire, professionnelle, politique et culturelle des populations (Castel, 1995) et le chômage engendre graves problèmes à différents niveaux de la structure sociale³ :

(1) Au niveau micro, le chômage lèse profondément les vies individuelles e familiaires ;

(2) Au niveau méso, le chômage affecte les communautés en général dans ses différents systèmes sociaux, comme par exemple l'enseignement, la formation professionnelle, la santé et la sécurité sociale. Par ailleurs, la diminution de la consommation des familles déclenche des problèmes dans le commerce local et, bien sûr, dans la production industrielle ;

(3). Au niveau macro, le chômage entraine des problèmes dans le système de sécurité sociale nationale et provoque aussi une réduction de la production de richesse et, par conséquence, l'affaiblissement de l'autonomie du pays.

Les sacrifiés du chômage deviennent invisibles, les problèmes les affectent si profondément qu'il n'est pas possible de voir l'expression de sa souffrance si l'on ne voit que les chiffres statistiques.

Xavier Emmanuelli (1997) in Bauman (2005:115) à se propos ecrit: *Obviously, the 'classic' poverty, inherited from the past, transmitted from one generation to another, persisted in spite of the powerful economic growth in the industrialized country. But to that a new phenomenon is added, peculiar to our time of rapid change and unprecedented in its volume.*

This is the accumulation, the linking of the reverses of fortune, which hurl individuals

³ Askenazi, Coutrot, Orléan, Sterdyniak (2010) dans «Le Manifeste des Économistes Atterrés» déclare que la logique «néolibéral» est toujours la seule à être considérée comme légitime, malgré ses échecs, et s'établit dans un paradigme que présuppose l'efficacité des marchés, surtout, le marché financier. À partir de cette logique sont développés des plans drastiques, aveugles et des mesures irresponsables qui provoquent le chômage et la précarité persistants, menacent le bon fonctionnement des services publics et entretiennent l'Europe en récession. En accord avec ces auteurs, le grand problème qui se pose, c'est que les fondements théoriques de ces mesures-là, ne sont pas révélés et on persiste à mépriser les évidences de l'échec économique, aussi bien que son potentiel de destruction dans le plan politique et économique.

or whole families into destitution and often into the street: loss of employment, loss of income, bereavement, divorce, separation, loss of lodgings. From that chain exclusion results – isolation from the network of social interactions and exchanges, absence of reference points, inability to project one's lot into the future.

La nécessité d'aider la population de la communauté ciblée par notre intervention, a appelé un ensemble de savoirs, théoriques et pratiques, propre du travail social. Cela est *une discipline professionnelle (...) un savoir appliqué pour modifier intentionnellement la situation réelle des populations affectées par les problèmes sociaux* (Granja, 2006).

Maintenant, nous irons identifier e analyser l'ensemble des savoirs mobilisés pour cette intervention en tenant compte que: *Le savoir d'action en service social est intentionnel, appliqué, complexe et par conséquence mobilise et combine savoirs des multiples sources: savoirs éthiques, politiques, procéduraux, techniques, théoriques et relationnels. (...) Comme tous les savoirs, il ne préexiste pas. Il se construit à partir des restructurations de fragments des diverses sources de savoirs mobilisés pour les situations problématiques stimulatrices du renouvellement et construction permanente du savoir d'action.* (Granja, 2006).

2. Mobilisation des savoirs pour la compréhension du phénomène du chômage et pour la construction du diagnostic social

Dans cette phase du processus d'intervention il faut faire appel à des disciplines qui nous aident à comprendre ce phénomène si complexe qui est le chômage. L'économie, la sociologie, l'anthropologie et la psychologie produisent des connaissances qu'éclairent l'intangibilité du réel et établissent une relation entre les facteurs, les sens et les logiques de l'enchaînement des processus et des dynamiques sociales.

L'économie nous aide à comprendre le phénomène de la globalisation économique et financière, les interdépendances des marchés et les dépendances des économies plus fragiles, comme la nôtre. Cette discipline propose aussi des stratégies pour explorer les potentialités locales de développement, aussi bien que les résistances à ce processus.

La sociologie est un instrument essentiel pour saisir les relations sociales et le fonctionnement des structures et des systèmes face au chômage, empêchant de le considérer comme une question individuelle ou une matière de culpabilité personnelle. Au Portugal, les statistiques sont terrifiantes, mais elles ne sont pas seulement des chiffres; chaque chômeur a un visage, qui souffre les drames individuels et familiaux. Le savoir sociologique valorise le rôle des syndicats, prouve son importance dans la construction du travail social communautaire.

Les savoirs anthropologiques permettent comprendre les reconfigurations et les reconstructions nécessaires pour faire face aux problèmes du chômage, dans une société encore dominée par l'éthique du travail et le sentiment d'inutilité sociale qu'expérimente qui a perdu son emploi. En plus de ce sentiment d'inutilité, il y a aussi tous les problèmes qui se prennent avec les dimensions du temps et de l'espace. Le travail basculait cadences, fluxes et mouvements parmi le travail et notamment le loisir, la vie familiale, les réseaux d'amis, les pratiques religieuses, les activités du sport et de consommation.

La psychologie aide à comprendre les phénomènes d'adaptation, de rejet et de résistance, provoqués par le changement forcé des rôles sociaux. Les chômeurs

éprouvent la honte, la frustration, le peur sur ce qui concerne le futur et leur incapacité pour résoudre les problèmes de leur vie avec autonomie.

3. Savoirs procéduraux et méthodologiques nécessaires à la élaboration du diagnostique et à la programmation de l'action

Dans ce projet, les savoirs procéduraux, savoirs qui règlent l'action et établissent «comment faire» dans une action à réaliser, sont construits par l'expérience pratique, la réflexion théorique et la connaissance du contexte.

Par son travail de proximité avec la population, les services d'action sociale de la Mairie avaient identifiés les signaux d'une crise qui était en train de se développer, comme une boule de neige :

- des processus d'insolvabilité qui s'entraînent indéfiniment dans la justice et d'entreprises en faillite ;
- licenciements, dits amicales, individuels et collectifs ;
- salaires en retard.

La capacité des travailleurs et de ses familles de faire face aux salaires en retard, était remarquable. Ses salaires étaient normalement proches du salaire minimum national, mais leur capacité d'épargner son argent au long des années (Capucha, 2005) et les solidarités familiales ont permis aux familles de faire face à la situation pendant beaucoup de temps.

Une intervention sociale d'urgence a été développée, centrée dans les familles qui étaient privées de revenus pendant des périodes prolongées. Les membres de ses familles étaient des travailleurs d'entreprises avec des salaires en retard qui plus tard on connut le licenciement collectif. Les problèmes de ces familles étaient le résultat d'un processus d'appauvrissement qu'a connu une évolution au fils du temps:

- (1) Premièrement, les familles ont fait appel à ses épargnes, et après ou simultanément, ont cherché l'appui auprès de sa propre famille ou auprès des amis;
- (2) Les difficultés du paiement de l'électricité, de l'eau, du loyer et les dettes aux banques reviennent quand les épargnes et l'appui de ses proches se sont épuisées. À cela, se rejoignent les difficultés pour acheter des aliments et payer les transports;
- (3) Au-delà de ces problèmes, surviennent aussi des problèmes de santé et de violence familiale.

On identifié 250 familles qui sont restées dans cette situation d'urgence social et qui ont reçu l'appui du GADI. D'après Payne (2002) ce type d'aide se caractérise comme une intervention en situation de crise, parce qu'il fallait répondre aux problèmes très complexes et problématiques émergents. L'objectif de ce type d'intervention sociale est l'interruption des problèmes que gèrent des ruptures très graves dans la vie de l'individu et il faut aider à trouver une réponse émotionnelle vis à vis de la crise.

Le projet a eu besoin de beaucoup de ressources et il s'est prolongé dans le temps. Comme conséquence, il faut développer la capacité pour gérer le temps, les finances et les autres ressources matérielles et humaines, notamment les équipes qui appartiennent à des diverses institutions sociales.

Les professionnels du projet devaient aussi définir les priorités, répartir les tâches par les différents membres de l'équipe, planifier les actions, dans l'espace et dans le temps et, en outre, faire des adaptations dans les institutions et dans ses services pour assurer l'efficacité.

Le savoir procédural méthodologique s'est concrétisé comme il se suit:

Innovation dans le diagnostic initial – il fallait assurer que les indicateurs de diagnostic étaient rapides et innovateurs. Il y avait des problèmes pertinents, comme par exemple:

- a) Comment faire le calcul des revenus quand, formellement, les travailleurs avaient un salaire mais ils ne le recevaient pas, parce que les entreprises retardaient leur paiement pendant des mois ?
- b) Comment provoquer l'évolution du concept de pauvreté traditionnel et introduire le concept de la nouvelle pauvreté? Les «nouveaux pauvres» peuvent être propriétaires d'une maison ou d'une automobile, ou être bien habillés; cependant ce nouveau visage de la pauvreté n'est pas bien compris et accepté par les intervenants des services sociaux.

Célérité dans la réponse immédiate – aux problèmes urgents et basiques, comme le support pour l'acquisition d'aliments, ou pour le paiement de l'électricité ou de l'eau.

Elaboration et organisation de l'écriture professionnelle – Il a été nécessaire de construire des grilles de recueil d'information et de registre des activités. La synthèse des données plus évidentes et prioritaires a été indispensable pour les rapports d'activités et pour la justification de la demande de ressources. Par ailleurs, il a été nécessaire une actualisation permanente de l'information à cause de la multiplicité d'acteurs sociaux et des ressources engagées. À n'importe quel moment, les différents professionnels pouvaient avoir besoin de ces informations.

4. Savoir éthique-politique - savoirs sur la relation avec soi-même, avec les autres et avec la société.

La crise sociale, morale, politique, culturelle et spirituelle déclenchée par le chômage est rapportée par Clavel (2004:85): *Le mouvement de précarisation du travail et le développement du chômage de masse se traduit, par la dégradation de la société salariale, l'effondrement de la structure sociale.* Par ailleurs, ce mouvement compromet les droits sociaux élémentaires de la justice sociale. Bien sûr, les travailleurs sociaux s'étaient engagés dans la défense des droits sociaux des chômeurs et de leurs familles, empêchant l'agrandissement des inégalités et de l'exclusion sociale.

Le travail social développé s'est confronté avec des dilemmes éthiques propres de la profession qui est toujours «entre deux» comme signale Autés (1999) mais qui se déclare toujours par le combat aux inégalités et injustices sociales. La justice sociale est toujours une des valeurs fondamentales de cette profession, réaffirmée à chaque étape de sa pratique.

L'équipe du projet d'intervention a toujours appris les problèmes des individus et de leurs familles comme faits déterminés par les régularités sociales et par le fonctionnement du système économique, mais sans ignorer les espaces d'autonomie de chaque individu.

L'équipe de professionnels a aussi démontré la capacité pour clarifier les sens de l'action et choisir les opportunités plus favorables pour proposer le projet et le rendre possible dans le futur et en accord avec les possibilités. Ce projet d'intervention a été présenté quand un important décideur politique de la municipalité était sensible au problème du chômage, parce qu'une entreprise s'est fermée dans la proximité de son territoire de résidence. Ce politique était sensibilisé par le fait des électeurs qui étaient au chômage et s'est engagé dans le projet, en approuvant l'attribution des ressources pour son développement. Cela est une idée à remarquer dans cette pratique professionnelle – C'est une action prépositive qui répond à une exigence éthique, comme dit Banks (1997 :108): *Los trabajadores sociales todavía necesitan una*

preparación para poder enfrentarse las políticas de las instituciones y las prácticas, y para llegar a auto concebirse como algo más que unos simples empleados que están ejerciendo un oficio.

En fait, cette exigence éthique a été respectée parce que les professionnels ne se sont pas confinés à appliquer des mesures déjà existantes. Ils ont fait le diagnostic, ils ont proposé la création d'un service, ont affecté les ressources, assurant la coordination et l'organisation de tous les services et agents locaux. Ils ont accompagné et évalué tout le processus, ont produit des instruments d'information et engendrés des dispositifs d'aide et de coopération. L'implication directe dans le travail de terrain, la gestion du projet et le travail avec les populations affectées ont contribué pour l'affirmation identitaire de ces professionnels.

4.1. Une intervention sociale d'aide pour contrarier les stigmates associés à la pauvreté

Le chômage involontaire et inespéré, résultat de décisions prises par les entreprises ou même hors d'elles dans le cas des multinationales, du pouvoir régional ou même du pouvoir national, a apporté des problèmes éthiques aux travailleurs sociaux : il fallait découvrir, avec les populations, des ressources individuelles et collectives pour faire face à la crise du marché de travail; mais il était hors de question la responsabilisation individuelle pour cette situation comme on pouvait entrevoir dans la plupart des politiques sociales actuelles.

Il était aussi nécessaire assurer que cette situation de vulnérabilité sociale ne mettait pas en relief les sentiments d'inutilité et de disqualification personnelle et individuelle; il fallait contrarier la «honte» qui est provoquée par le chômage depuis tout le monde en voyant sa vie en fonction du revenu du travail. Et comme Gaulejac (2006) prépose, quand la honte envahit l'ensemble de l'existence il faut intervenir dans tous les liens de la vie.

Alors, l'aide aux familles était planifiée à partir des nécessités spécifiques et particulières de chaque famille, refusant tous les appuis stéréotypes. L'aide alimentaire était planifiée selon la composition de la famille, ses âges et ses différents besoins et chaque famille était engagée dans ce processus. Le propre local de livraison des aliments a été choisi par les familles: à la maison, dans un local loin de la maison ou dans des services de action sociale. Les travailleurs sociaux étaient conscients que la honte est un sentiment qui se déclenche dans la confrontation avec le contexte social et met en cause l'identité des sujets. Gaulejac (2006) dit que la honte naît dans le regard des autres, alors, pour éviter le regard parfois cruel des autres, cette action de distribution des aliments a été effectuée avec la plus grande discrétion possible.

De même pour les appuis de la communauté: les 21 restaurants solidaires avec ce projet, ont offert des repas aux familles, soit dans le restaurant, soit par le service de *take away* mais les familles étaient toujours en égalité de circonstance avec les autres clients.

5. Les savoirs relationnels et de communication pour développer la relation d'aide.

Le chômage est souvent vécu comme une «mort sociale», parce qu'il est lié à la perte et la rupture. Les chômeurs ne sont plus reconnus ou ne se reconnaissent plus en tant que membres de la société à part entière, ils sont «coupés» ou exclus de la société, ils habitent «hors de» l'espace social. Quand les individus travaillent pendant des décennies dans la même entreprise, qui est aussi, le lieu de travail

de ses parents, ils éprouvent une rupture de leur identité professionnelle et il y a aussi la perte d'un statut personnel. Pour la majorité, le chômage est vécu comme un processus de dévalorisation sociale très fort; le choc sera d'autant plus rude que l'investissement dans le travail était plus grand et l'ancienneté dans l'entreprise plus élevée.

Le travail est aussi important par son rôle de structuration du temps et des relations sociales. Les individus vivent le temps libre dû au chômage, comme un temps vide et l'ensemble des relations sociales sont perturbés.

Dans la relation avec ses individus, si touchés par la souffrance, les travailleurs sociaux ont suivi un modèle humaniste: ils ont écouté activement les clients, avec un intérêt authentique, les acceptant en tant que personnes; ils ont compris emphatiquement leur souffrance car en écoutant les problèmes ils ont fait l'effort de comprendre les choses sur le point de vue des personnes; ils ont fait l'effort d'accepter inconditionnellement les individus, sans faire des jugements moraux; ils avaient une attitude d'authenticité dans la relation d'aide, c'est à dire, ils avaient rencontré les individus dans une relation de personne à personne, évitant de présenter une façade ou de se cacher derrière un masque de professionnalisme.

La relation d'aide établie a permis de favoriser une appréciation plus grande de leurs ressources latentes internes, ainsi qu'une plus grande possibilité d'expression et un meilleur usage fonctionnel des ressources.

Vranken et Masquet (2012: 77) reconnaît que «travailler sur soi» est aujourd'hui une idée très diffusée dans la sphère des politiques sociales pour développer l'employabilité, pour apprendre à apprendre dans le domaine scolaire et professionnel, pour s'insérer, pour être entrepreneur, enfin pour que chacun se prenne en charge et devienne autonome et acteur de sa propre vie.

Cependant, ce point de vue est une vision isolée et fragmentaire sans liaison avec les problèmes sociaux structureaux; défend une manière de produire le social qui ignore les contraintes et les régularités sociales comme c'est le cas du chômage.

Donc, dans ce projet, l'établissement d'une relation d'aide avec les chômeurs et ses familles avait aussi comme objectif faciliter la compréhension de l'origine de la crise en accord avec le propos de Bourdieu (1993:944): *faisant connaître largement l'origine sociale collectivement occultée, du malheur sous toutes ses formes, y compris les plus intimes et les plus secrètes.*

Alors, dans ce projet, les intervenants ont établi une relation d'aide avec les chômeurs et ses familles, non seulement pour faciliter l'expression de ses émotions, mais aussi pour les aider à comprendre la situation de chômage qu'ils vivent et ses complexes causes, parfois occultées.

5.1. Travailler le global sans ignorer les singularités.

On avait la préoccupation d'adapter les interventions à chaque individu et à chaque famille; le deuil pour la perte du travail n'était pas vécu de la même façon par tous les individus et il n'avait pas la même durée. Cela a obligé une interaction permanente avec la population, ayant du respect pour les processus individuels et les besoins.

5.2. L'accueil et l'établissement d'une relation unique

La demande d'appui alimentaire était, souvent, le début de la relation d'aide. Dans les premiers entretiens, la durée de l'accueil était environ d'une heure et demie. Le travailleur social facilitait l'expression des émotions et des sentiments vécus par les

chômeurs et évaluait sa capacité de résistance à la frustration, son amour propre, ses représentations de la situation, son *locus* interne; il analysait aussi le degré de compréhension que les chômeurs avaient des problèmes et ses attentes face au futur.

Le travailleur social devait être capable de comprendre le problème dans les termes où il se pose pour chaque individu singulier, dans son existence singulière et de l'aider à évoluer personnellement dans le sens de sa meilleure adaptation sociale.

5.3. Garantie de réponse

Il a été créé une ligne directe d'accès par téléphone mobile pour assurer l'accompagnement permanent des individus. Les demandes avaient toujours réponses ce qui est très important pour une population déjà si fragilisée.

5.4. Activités d'animation socioculturelle

La communauté cible de l'intervention se situe dans un territoire qui possède des ressources culturelles très valorisées. Son château médiéval est très visité et est un espace où avaient lieu beaucoup de spectacles; Chaque année avait lieu un des marchés médiévaux les plus importants du pays et qui emmène beaucoup de visiteurs à cette région. Il y a aussi, régulièrement, des spectacles de musique, de théâtre et de danse avec la participation de la population.

Les individus aidés par ce projet ont été invités et stimulés à participer dans ces activités avec l'objectif de renforcer les liens sociaux avec les autres membres de la communauté, rétablir le sens d'utilité sociale, perdu à cause du chômage, développer ses savoirs et ses compétences pour renforcer son amour propre et, encore, réorganiser sa gestion du temps.

6. Savoir contextuel – la coordination des relations entre les institutions et la médiation

Le savoir contextuel permet d'identifier les différentes spécificités qui caractérisent les contextes sociaux, culturels, économiques et politiques où l'action a lieu. Cette connaissance ne peut pas être ignorée ; autrement l'action devient inefficace et peut même provoquer des effets pervers par rapport aux objectifs de l'action.

La pratique professionnelle développée a réclamé une connaissance profonde du contexte social, économique et politique local, des institutions et ses modes d'organisation, des ressources existantes où il fallait développer les activités locales.

Toutes les actions du travail social présupposent qu'il y ait des objectifs partagés entre les professionnels, les populations et les agents sociaux. Pour l'exercice des savoirs relationnels et communicationnels ont été importants les processus de coopération avec d'autres professionnels du même domaine ou d'un domaine différent comme les techniques d'emploi, les médecins ou les psychologues, pour obtenir des informations spécifiques sur la population cible de l'intervention, ou développer des actions conjointes. Il y a eu aussi une coopération avec les entreprises et les services publics comme les systèmes de sécurité sociale, d'emploi, d'enseignement, de formation et de santé.

Pour défendre le projet il était nécessaire de présenter de forts arguments, innover dans la forme de relation parmi les institutions, coordonner l'information sur les processus individuels et faire circuler l'information collective à propos du développement de l'intervention.

Pour l'exercice de ces savoirs relationnels et communicationnels, il était fondamental comprendre les représentations, logiques et intérêts des acteurs; alors, avec cette

compréhension, on peut se placer à la place de l'autre et utiliser, comme base d'argumentation leur logique valeurs et sa conception de développement social pour établir des consensus base de l'action.

Selon Mayo (2002), le travail communautaire compromet les compétences la capacité d'engagement avec les individus, les groupes et les organisations, la capacité de négociation, le savoir travailler en groupe, la capacité de communication, de recherche et de gestion des ressources, la capacité de bien écrire et bien parler et la capacité de médiation et d'articulation avec les partenariats.

Toute le travail d'articulation entre les différentes institutions et services publics a eu comme objectif, développer la capacité des individus pour reconnaître ses droits, ses devoirs et aussi les processus en cours et encore assurer :

(i) Qu'aucune famille n'aura de graves carences alimentaires; les enfants n'auraient pas de manque de livres et de matériel scolaire; aucun enfant ou jeune n'abandonneraient l'école à cause des problèmes de leurs familles.

(ii) Information sur les droits sociaux dans les cas des salaires en retards, congédiements collectifs, allocations de chômage, formation professionnelle, quête d'emploi et sur autres différents appuis.

(iii) Information sur les procédures conduisant aux aides alimentaires; à l'appui financier pour payer les dettes; à l'intervention pour développer les ressources et compétences personnelles, comme par exemple, l'amélioration scolaire et professionnelle; à la permanence des enfants et des âgées dans les services d'aide familiale. Les individus étaient informés de toutes les procédures nécessaires à exécuter par eux- mêmes ou par les services sociaux.

(iv) Compromis dans l'intervention – chacun, services sociaux et individus aidés, savaient parfaitement ce qu'ils devaient faire et quel était son rôle dans ce travail.

(v) Respect vis-à-vis du travail professionnel développé par les travailleurs sociaux – les institutions qui ont aidé, ont assumé le compromis de légitimer le diagnostic réalisé par les travailleurs sociaux, pour protéger les chômeurs et ses familles. De cette façon, les individus n'étaient pas obligés de se déplacer tout le temps entre les différentes institutions, à présenter toujours les mêmes documents ou à raconter mil fois son histoire de vie et problèmes. Les institutions comptait sur les diagnostics des travailleurs sociaux.

(vi) Aide dans la santé mental – on a observé que ces individus étaient affectés par de graves pertes identitaires, qu'ils étaient trop tristes, avaient peur, vivaient de profonds sentiments d'inutilité sociale et d'incapacité pour faire face à ses propres nécessités et de ses familles. Le risque de suicide avait augmenté. Alors il fallait faire face à ces problèmes. On a fait un travail en réseaux avec les médecins de famille, les psychologues des différentes institutions sociales et encore le service de psychiatrie de l'hôpital local, pour les situations plus graves.

Malgré les graves difficultés vécues par ces chômeurs et ses familles, ils ont prouvé une grande capacité de résistance. Santos (2002), à ce propos, considère que quand l'état social est fragile et le fonctionnement aveugle de l'économie provoque des ruptures sociales, comme il arrive au Portugal, les individus font ce qu'ils peuvent pour maintenir les liens sociaux et faire face au désespoir; ils mobilisent des liens de solidarité dans ses propres familles et dans la communauté. Cet auteur-là, appelle ce phénomène de «société providence», parce qu'elle réduit les conséquences visibles des problèmes sociaux. Selon Bresson (2012:74) «... *l'individualisation n'est pas une réponse à la crise du lien social mais un mot d'ordre alimentant des réformes politiques, qui peut aussi bien contribuer à la crise de ce lien que d'être un*

laboratoire d'invention de nouvelles solidarités – à la condition de ne pas perdre de vue cet objectif».

La coordination des solidarités locales a été assurée par les services sociaux de la Mairie, ce qui a exigé des réunions fréquentes avec les représentants des centres sociaux et des pouvoirs locaux, qui se sont réalisées dans des différentes localités, en accord avec les nécessités des populations. Les quinze institutions qui avaient un partenariat avec la Sécurité Sociale et qui étaient coordonnées par le département du travail social de la Mairie, avaient comme objectif, dans les situations de chômage, de renforcer les réseaux d'appui social. Son intervention s'était caractérisée par la complémentarité et la coopération. Voilà quelques interventions :

a) Garantie d'articulation interinstitutionnelle – Chaque fois que les institutions pouvaient résoudre les problèmes entre elle, cela évitait le déplacement des individus. Mais, quand ce déplacement était nécessaire, les travailleurs sociaux déterminaient toujours, avec les individus, le jour et l'heure de l'accueil.

b) La médiation et la *social advocacy* - l'articulation interinstitutionnelle a garanti la coordination parmi les différents agents locaux avec l'objectif de centrer l'intervention sur les préoccupations des individus et non pas sur les objectifs institutionnels ou d'autres acteurs professionnels.

c) Les services sociaux de la Mairie interviennent dans les vides de les appuis sociaux:

Il a été réévalué le paiement des loyers pour les situations d'habitation sociale et il a été négocié et garanti le paiement des prestations aux banques; ils se sont aussi efforcé pour dispenser ces familles du paiement de l'impôt municipal sur les habitations; ils ont négocié les paiements en retard des services comme l'eau et l'électricité; dans les écoles a été garantis l'exemption du paiement dans les cantines, sans discriminer les autres enfants et on été assuré des bourses d'études;- il a été garanti le paiement de médication et la disponibilité des services de santé orale.

d) Services de proximité – les réunions obligatoires, convoquées et organisées par le Centre d'Emploi local ou par le Centre de Formation Professionnel, avaient lieu dans les institutions locales, près des habitations des familles. Les propres travailleurs sociaux allaient aux entreprises pour aider les individus à formuler ses demandes d'allocation de chômage et ils préparaient, avec les services de la sécurité sociale, l'accueil aux chômeurs. Ceux-ci étaient reçus avec célérité, et tous ses documents étaient déjà préparés.

e) Garantir la permanence dans les services d'appui à la famille – les institutions ajustaient ses services aux problèmes de vulnérabilité économique. Aucune famille n'a eu besoin de retirer ses enfants des crèches, des garderies ou centre d'occupation de temps libre. Les âgés pouvaient aussi rester dans les centres de jours ou dans d'autres services d'appui. Pendant la période de vulnérabilité, les prestations étaient ajustées à chaque situation particulière.

f) En 2005, en utilisant un programme européen, le PROGRIDE (programme financé par l'état portugais pour l'inclusion et le développement social) est créé la PROALV (Agence Local pour l'Emploi). Cette agence avait comme mission résoudre les problèmes déclenchés par le chômage, stimuler la création de l'emploi et développer les ressources de l'économie locale. L'Agence a articulé les institutions avec les centres de formations locaux et a eu comme objectifs: appuyer la création des affaires; stimuler l'emploi dans le secteur social, notamment dans le secteur de l'éducation; développement du travail dans le secteur agricole en augmentant la production de kiwis et dans le secteur du liège, en utilisant de nouvelles technologies.

7. Savoir tacite, savoir intuitif

Dans la pratique du travail social il faut mettre en évidence l'utilisation du savoir tacite par opposition au savoir explicite, selon la distinction de Michael Polanyi (1958).

Le savoir tacite est le composant du savoir qui n'est pas formalisé et qui est profondément enraciné dans l'action. Ce savoir relève de l'expérience personnelle et se compose d'expériences émotionnelles, sensorielles, physiques, ainsi qu'intellectuelles et il est difficile de codifier ou d'exprimer. Tacite veut aussi dire intuitif, expérientiel, implicite. Par contre, le savoir explicite est celui dont nous pouvons parler consciemment. Le savoir tacite ne se limite pas à l'individu mais concerne aussi les interactions et le collectif et, à cause de ça, on peut dire qu'il y a une nature socio-anthropologique.

Ce savoir se produit dans les processus complexes et dynamiques de l'action et s'accorde à gestes, à l'élaboration d'identifications et catégorisations qui semble être spontanées car elles sont déjà trop enracinées. C'est un savoir silencieux mais son actionnement exige beaucoup d'expérience.

Ce savoir a été fondamental dans les interactions avec la population et avec les partenaires et agents locaux, dans les réunions pour prendre des décisions, dans les processus de négociation.

8. Savoir agir dans l'intervention sociale – un savoir prudentielle.

Toute cette intervention sociale peut être intégrée dans le concept de savoir prudentiel, d'après Champy (2011). Ce savoir est spécifique des professions qui traitent de problèmes à la fois singuliers et complexes, dans des situations de forte incertitude. Il a été nécessaire pour faire face à la complexité des situations: les graves carences des familles, les sentiments de deuil et les souffrances engendrés par la perte, la rupture des liens sociaux et les menaces à la cohésion sociale. Tout cela demandait que les décisions soient prises avec conscience critique et réflexive parce qu'il n'était pas possible contrôler toutes les résultats de l'action, surtout les résultats pervers, pas attendus.

Le savoir prudentiel dans le travail social fait partie du savoir agir professionnel. Articule les savoirs théoriques, contextuels, éthico-politiques, intuitifs et tacites pour bien développer les savoirs procéduraux méthodologiques, relationnels et communicationnels.

Conclusion

Ce modèle d'intervention ici présenté a permis de faire la gestion du chômage. Nous savons que les causes du chômage dépassent chaque pays ; elles sont mondiales et, alors, sa résolution doit être aussi mondiale. Le chômage est une des conséquences de la « mondialisation négative » (Bauman, 2007) : *Sur une planète atteinte de mondialisation négative, tous les problèmes fondamentaux sont mondiaux, ce qui veut dire qu'ils n'ont pas de solution locale ; il ne peut y avoir de solution locale aux problèmes qui sont nés et se sont développés à l'échelle mondiale.*

Conscient de leur incapacité pour résoudre le problème du chômage, les travailleurs sociaux ont cherché minorer les dommages causés par le chômage. Comme dit Bauman (2007 :92), être « sans emploi » revient de plus en plus à être « superflu », *rejeté, condamné comme inutile...*

Ont été mobilisés un ensemble de savoirs propres d'une profession comme le travail social qui est caractérisé comme une profession mixte qui intègre des compétences du domaine du savoir agir, mais aussi du domaine du talent (Granja, 2011).

Ces savoirs, déjà identifiés, ont permis d'aider les individus à dépasser ses graves et multiples difficultés, à rétablir les liens humains et la solidarité si affaibli par la «mondialisation négative», mais ils ont aussi développés ses compétences et sa conscience de ce problème mondiale.

Le chômage est aujourd'hui la source majeure d'incertitude quant à l'avenir. Cette intervention a recherché pourvoir les chômeurs et ses familles de la capacité de se projeter, de nouveau, envers le futur avec autonomie.

Bibliographie:

- Askenazy, P., Coutrot, T., Orléan, A, Sterdyniak, H. (2010). *Manifeste d'économistes atterés*. Les liens que libèrent. Essai, France.
- Autés, Michel (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.
- Banks, Sarah (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona : Paidós
- Bauman, Z. (2005). *Work, consumerism and the new poor*. Berckshire: Open University Press
- Bauman, Z. (2007). *Le présent liquide. Peurs sociales et obsession sécuritaire*. Paris : Seuil
- Bresson, M. (2012) « a psychologisation de l'intervention sociale: paradoxes et enjeux » in *L'accompagnement social vers l'emploi - informations sociales n°169 Paris*
- Bourdieu, P. (1993) *La misère du monde*. Paris: Seuil.
- Bourdieu, P. (2001). *Contre-Feux 2 : Pour un mouvement social européen*. Paris : Raisons d'agir.
- Capucha, L. (2005) *Desafios da Pobreza*. Oeiras: Celta.
- Castel, R. (1995) *Les métamorphoses de la question social : une chronique du salariat*. Paris : Fayard.
- Clavel, G. (2004) *A sociedade da exclusão - Compreendê-la para dela sair*. Porto: Porto Editora.
- Champy, Florent. (2011), *Nouvelle théorie sociologique des professions*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Gaulejac, V.(2006) *As origens da Vergonha*. São Paulo: Vialettera.
- Gaulejac, V, Leonetti, I. (1994). *La lutte des places*. Paris : Hommes et perspectives.
- Granja, Berta. (2011) A competência reflexiva processual em serviço social na ação profissional junto às populações in *Cadernos de Pesquisa*, n° 143, São Paulo: Fundação Carlos Chagas.
- Granja, B. (2006) *Le savoir d'action en service social. Éléments pour une épistémologie de l'agir professionnelle*. 8^a Biennial de l'éducation et de la formation. INRP.
- Mayo, M. (2002). "Community Work" in Adams, R., Dominelli, L., Payne, M. *Social Work themes, Issues and Critical Debates*. Suffolk: Palgrave. pp: 159 – 169.
- Payne, M. (2002). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra: Quarteto.
- Polanyi, M. (1958). *Personal knowledge – towards a post-critical Philosophy*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Santos, B. S. (2000). *A cor do tempo quando foge*. Porto: Afrontamento.
- Vranken, D., Macquet, C. (2012). «Du travail sur soi au gouvernement de soi» in *L'accompagnement social vers l'emploi - Informations Sociales*. Janvier-Février, n°169, Paris.