

Distance ou proximité :

D'une neutralité bousculée...à une posture professionnelle engagée !

Vers des « solidarités chaudes »

Ce texte est issu essentiellement d'un travail (TFE) réalisé dans le cadre du Certificat en Santé Mentale en Contexte Social : multiculturalité et précarité, formation organisée par le Service de Santé Mentale Le Méridien - APSY, le LAAP/Université Catholique de Louvain-la-Neuve- (Centre d'Anthropologie prospective)-Année 2015

Au travers de ce texte, j'aimerais aborder les écarts qui existent entre d'une part, les besoins et les attentes des migrants envers la collectivité, et indirectement le travail social et d'autre part, les réponses données par le monde des professionnels. Approcher comment ces mondes se rencontrent souvent difficilement, un peu comme si on avait affaire à une série de rendez-vous manqués ! Et surtout, j'aimerais illustrer comment les migrants appellent, tel un véritable cri d'urgence, à d'autres pratiques de terrain, comment ils nous invitent à nous détourner de nos habillages professionnels parfois trop ajustés et comment ils nous indiquent une voie d'intervention plus adaptée, plus « chaude ». Une voie aux marges de ce que l'on nous a appris dans les écoles sociales ou, plus fortement encore, dans la sphère professionnelle. Une voie qui ré-humanise nécessairement nos relations d'aide !

Depuis mon entrée dans la vie professionnelle, en passant par une première petite expérience dans un centre d'accueil pour demandeurs d'asile, un mouvement d'éducation permanente, un service d'accueil familial pour personnes handicapées, jusqu'à aujourd'hui le secteur de l'accueil des migrants où je travaille depuis une quinzaine d'années, une préoccupation centrale me taraude : celle des limites et de la distance professionnelle.

D'aucuns l'ont formulée bien mieux que ce que je ne pourrais le faire, comme lors du colloque à Paris en 2014 de l'association Paroles d'Enfants où ce thème était mis au travail : « D'oser la relation : entre « bonne distance » et juste présence. »

Dans ce sens, j'ai beaucoup apprécié l'introduction de Catherine Denis¹ et notamment les quelques lignes suivantes soulignant les mises en garde du corps professionnel vis-à-vis des écueils des excès de proximité : *Dépourvus de l'expérience contre laquelle nos professeurs tâchaient de nous mettre en garde, nous avons tôt fait d'intégrer l'idée qu'il nous fallait être avant tout « professionnels ». Avant même la rencontre avec l'Autre, on a su qu'il fallait garder nos distances, que l'Autre ce n'était pas nous, même si l'Autre allait faire toutes sortes de manoeuvres pour tenter de nous mettre dans sa poche, nous faire avaler des couleuvres, nous phagocyter, nous manipuler. Peut-être étais-je une étudiante de mauvaise foi, peut-être avais-je des professeurs maladroits, mais ce que je retiens de ma première approche de la relation d'aide, c'est une sorte de **combat à mener contre deux ennemis** :*

¹ Denis Catherine, Directrice de Parole d'Enfants, psychologue et intervenante familiale à Liège

l'ennemi intérieur qui nous appelle à sauver le monde, et l'ennemi extérieur qui veut nous presser comme un citron.

Cette règle d'or « de la distance et du cadre professionnel » à digérer, un peu comme un plat trop lourd, est venue me questionner régulièrement lors de ma formation mais également par la suite lors de mon parcours professionnel, tel un label de qualité qui vise à ne pas « se noyer avec son public ».

Mais serait-ce si évident d'associer le qualificatif de « professionnel » aux premières qualités de neutralité, distance, cadre, rôle, structure, objectivité ? Comme si être professionnel signifiait d'abord enfiler un costume, contrôler ses affects, arrêter de parler en « je » et finalement essayer d'éprouver le moins possible ? Et tout cela avec l'objectif louable de « se respecter et de respecter l'Autre », « d'être plein de.. », de « pouvoir tenir ou durer », de « ne pas porter les combats à la place des autres », de « ne pas être dans la toute- puissance » ? Quand bien même la réponse serait positive, parce qu'une posture professionnelle (peut-être plus au sens du métier) est sans conteste à construire, n'y a-t-il pas des nuances et des limites à cette orientation professionnelle ou à cet habillage professionnel ? Et cette orientation n'est-elle pas un signe des temps, à questionner justement ? Le curseur n'est-il pas plutôt aujourd'hui du côté de la distance que de la proximité ? De la protection plutôt que du risque ? Du formatage professionnel plutôt que du métissage ? Cette orientation ne nous empêcherait-elle pas certaines découvertes insoupçonnées ? Une aventure sur des chemins de traverses de l'intervention sociale ?

Et c'est Jean Furtos² qui nous donne des pistes de réflexion en nous partageant que « la distance, ça sert à être proche sans tomber malade. »

Pour ma part, ce sont plus particulièrement les migrants qui sont venus me titiller inlassablement sur cette question-là. Et c'est ce questionnement que je souhaiterais aborder dans ce texte au départ d'une part, de plusieurs témoignages, et d'autre part, de petites phrases et « de regards qui en disent long » qui m'ont été livrés au fil de ma pratique.

A LA LUMIERE DE CE QUE DES MIGRANTS DISENT...

1. La migration : une question sociale aux implications internationales

Lorsque l'on travaille dans le secteur des migrations, toutes les invitations sont là pour penser les interventions au-delà des frontières nationales.

Et pourtant, il y a des pas que l'on ne franchit pas facilement comme si nos interventions de service social n'avaient d'emblée que des portées nationales...

Et Même si dans les pratiques, les opportunités de contacts hors frontières ne sont pas légions et/ou si les occasions de suivi d'un accompagnement social à l'étranger sont réduites, le simple exercice d'ouvrir « ses limites dans l'espace » pourra aider à rejoindre plus aisément les personnes que l'on rencontre et cela dans leurs préoccupations singulières. Cela passe parfois par de petites choses

² Furtos Jean, Les cliniques de la précarité, Editions Masson, 2008

concrètes toutes simples, comme situer le lieu de vie sur une carte, rechercher des informations sur le pays d'origine, la région, la culture.

Finalement, découvrir et tenter de se rapprocher d'une situation de vie, d'un contexte qui ne nous est *a priori* pas familier sont les premières étapes de « voyages sans frontières » sur les chemins de l'intervention sociale.

Je garde en mémoire le témoignage d'une famille, dont le conjoint réfugié ici en Belgique, avait été séparé pendant plus de quatre années de son épouse et de ses trois enfants. Les démarches de regroupement familial étaient longues et pleines d'obstacles, l'épouse et les enfants s'impatientaient. Un petit coup fil au Bénin avait été une démarche utile pour expliquer les démarches en cours et rassurer sur le bon déroulement de la suite. Plus tard, c'est également un appel à l'ambassade de Belgique au Bénin qui avait permis un autre regard sur la situation et un accueil, diamétralement différent des fois précédentes, de l'épouse dans les locaux de l'ambassade. Lorsque Marie arrivera en Belgique, elle dira : « *J'ai été reçue par l'ambassadeur en personne. Ils m'ont reçue comme si j'étais la femme d'un ministre. J'ai senti que leur regard changeait sur moi. Ils ne m'ont plus regardée de la même façon.* »

Dans ce contexte général peu glorieux, n'est-ce pas le rôle de l'intervenant social que de mettre un visage, un nom sur des situations particulières en tentant de réduire tout modestement les effets d'un contexte migratoire insoutenable et totalement dépersonnalisant ?

La complexité des parcours migratoires n'est pas le résultat d'un excès de bureaucratie, ni le fruit du hasard. Elle participe à une orientation politique bien déterminée. La Belgique et les états européens démontrent qu'ils préfèrent contrôler strictement les flux migratoires plutôt que de se soucier sérieusement des causes qui les provoquent. Face à un système excluant bien rodé et particulièrement déshumanisant, la question du « *pourquoi ?* » reviendra en boucle ! S'ouvrir à notre rapport au monde au cours de l'histoire, à la question des échanges économiques et internationaux et, in fine, à la façon dont la question migratoire est abordée à l'échelle européenne et dans le contexte mondial global, orientera inévitablement les pratiques sociales de terrain.

« Ce contexte général a bien évidemment des effets directs dans nos pratiques quotidiennes. La complexité des échanges mondiaux et des politiques migratoires se retrouve inévitablement aux portes des bureaux sociaux et au cœur de nos interventions sociales. On peut aisément penser que, dans ce contexte délicat, le travailleur social va être traversé par des questionnements permanents, l'amenant à jongler avec des cadres contraignants, à emprunter des chemins particulièrement tortueux pour tenter de « bricoler » une intervention sociale un tant soit peu digne d'un processus d'accueil³ ».

Les migrants « *ne sont pas dupes* » des enjeux internationaux dont ils subissent les conséquences au quotidien. Ils le disent indirectement aux institutions sociales, aux services sociaux lorsqu'ils s'en tiennent à distance ou qu'ils y entrent avec prudence, méfiance ou défiance ! De son côté, le travailleur social, s'appuyant sur ce qui le définit singulièrement plus que sur ce qu'il représente,

³ Van Laethem Marylène, « Parcours migratoires et intervention sociale: entre patience et urgence, un parcours du combat-temps! » extraits de l'article paru dans « *L'Observatoire* », *Revue d'action sociale*, N°69/2011- parution août 2011

sera peut-être étonné de ressentir cette méfiance en étant assimilé à l'Etat, au pouvoir dominant. Pourtant, le travailleur social ne doit-il pas être attentif à ce qu'il représente et aux enjeux internationaux qui s'immiscent au cœur de la relation individuelle ? S'il veut dissiper le malaise, il sera indirectement d'une manière ou d'une autre invité à faire preuve du contraire. Porter cette dimension internationale en la laissant doucement se déposer au cœur des pratiques de terrain sera certainement un premier pas pour « restaurer des liens » !

2. L'a priori que tous les projets migratoires sont légitimes

Le contexte de la politique migratoire et la souffrance des populations qui en découlent, nous questionnent fondamentalement. Il y a une tension majeure entre les politiques migratoires européennes et les principes de base du travail social.

L'orientation idéologique des politiques migratoires européennes actuelles nous invitent à considérer que le migrant est, a priori et principalement, un fraudeur potentiel de séjour. Ce soupçon plane sur l'ensemble des décisions de séjour et renforce les politiques répressives. Il invite l'opinion publique, les politiques, y compris l'intervenant social à faire un tri. Un tri insidieux, parfois mental, entre ceux qui ont de « vrais raisons » de venir et ceux qui sont là pour des raisons de « complaisance », un tri qui tire le « réfugié » vers le haut de la hiérarchie et renvoie le « Sans Papier » vers le bas de l'échelle, un tri qui, finalement, laisse entendre qu'il y a des projets migratoires qui sont légitimes et d'autres qui ne le sont pas.

« Ces orientations politiques ne sont évidemment pas déconnectées du réel, elles le dirigent, notamment dans sa dimension temporelle. On sait par exemple qu'une politique préventive portera plus son attention sur les causes d'une situation problématique que sur ses symptômes. *A contrario*, une politique répressive et sécuritaire sera plus obnubilée par des délais, des échéances, des résultats visibles et sera moins encline à développer une interprétation souple de la législation⁴ ».

Pourtant, dans la rencontre quotidienne, individuelle et personnelle, à chaque fois qu'on fait le pas de s'ouvrir à l'expérience personnelle et particulière de l'Autre, dès que l'on se laisse bousculer par les histoires de vie de chacun, on prend conscience, à travers la vie qu'il nous partage, à quel point tout projet migratoire est en soi légitime. Si on s'ouvre au monde de l'Autre, on va découvrir les stratégies des uns et des autres pour garder la tête hors de l'eau, donner une vie meilleure à sa famille ou sa descendance et on va en arriver à la question posée très judicieusement dans le film « The Immigrant » par une femme polonaise qui migre aux Etats-Unis début des années 1900 et qui se débat dans les milieux de la prostitution : *Est-ce un crime de vouloir survivre ?*

Dans ce contexte de survie, il m'est souvent arrivé de sentir des regards insistants, qui disaient sans dire... : « *T'es qui Toi ? Tu es de quel côté ? Tu vas m'aider ou pas ? Seras-tu vraiment là pour moi ?* » Ces questionnements du regard, je les vivais comme des invitations à prendre position.

« *Bouger pour des visages* » nous disait le philosophe Paul Valéry

⁴Extrait de l'article paru dans « L'observatoire »

3. Des regards anonymes : « *Vraiment, je ne savais plus qui je suis* »

En voyage en RDC, arrivée à Kinshasa, j'ai été frappée par le fait que chacun existe d'emblée dans le regard de l'autre. Personne ne feint d'ignorer l'Autre. Dans le quartier de Djili où nous séjournions dans la maison d'un ami, quartier où il est très rare de rencontrer un blanc, j'étais donc une « Mundele ⁵ », impossible de passer inaperçu. C'est peu courant ici, nos regards sont la plupart du temps anonymes, même s'ils scrutent « *ni vu, ni connu* ». Et dans les services sociaux également, le sentiment d'être Un parmi tant d'Autres est générateur de beaucoup de souffrances !

Un jour alors que je partageais un verre au café avec Hamidou, il me fait part que ça fait trois ans qu'il est en Belgique et que c'est la première fois qu'il est invité à prendre un verre. Il me signale également que c'est la première fois qu'il se retrouve dans une situation de vie ordinaire avec une personne du cru. Et de sa souffrance de n'exister dans le regard de personne. Hamidou était en séjour illégal depuis plusieurs mois et, depuis son arrivée en Belgique et lors de son parcours de demandeur d'asile, il n'avait pas encore pu partager qui il était vraiment. Il me dira : « *je peux dire depuis que je suis arrivé en Belgique ici, c'est bel et bien vrai que dans le centre, tu as des assistantes mais souvent les assistantes elles prennent même pas le temps à t'écouter par rapport aux activités que vous menez à l'extérieur* (il veut probablement dire : exister en dehors des aspects fonctionnels de procédure) *mais depuis que j'étais dans le centre, je n'ai jamais fait au moins 10' ou 15' avec mon assistante dans le centre : soit y a un courrier on vient on t'appelle soit peut-être y a un rendez-vous, tu pars au bureau, on te donne un ticket pour aller intervenir mais...* (sous-entendu pas plus). Au pays, il était quelqu'un. Il avait une situation, une famille, un commerce. Il s'agissait d'une activité qu'il avait lancée et réussi à développer à la sueur de son front. L'intéressé était reconnu dans sa petite ville du centre-nord du Burkina pour son activité et également pour son courage et son honnêteté. Il était par ailleurs également reconnu par ses pairs pour son honorabilité. Par exemple, lors de fêtes religieuses, il ne manquait pas de redistribuer une partie de ses bénéfices en préparant des colis pour les plus nécessiteux de la communauté ou du quartier. L'intéressé jouissait donc d'une belle réputation et son activité avait incontestablement « *pignon sur rue* ». Ici, il n'était plus rien. Et sa situation de sans-papier n'arrangeait provisoirement pas les choses. Il partagera ceci : « *Parce qu'il y a eu un certain moment je ne savais même plus qui je suis. Je voulais faire fin à mes jours* ».

Plus tard, il dira le bénéfice d'avoir pu notamment déposer longuement les raisons de sa fuite du pays ainsi que son histoire de vie : « *il y a eu du temps qui a été travaillé par rapport à mon récit parce qu'on a pris au moins trois semaines (pour le travail de récit), oui, j'étais content.* » A travers le partage de son histoire, il ré-existait un peu. Il partagera également la nécessité de contacts réguliers fiables tout au long de l'accompagnement : « *On n'a jamais cessé de se donner des contacts* », « *les rendez-vous ont été respectés et je me sentais à l'aise* ». Bien que son statut de séjour n'ait pas changé, il a partagé le fait de se sentir moins seul « *d'avoir quelqu'un pour donner des conseils, pour montrer les choses* » Et c'est progressivement que : « *beaucoup de choses ont changé. (...) J'ai retrouvé une vie vraiment différente à celle que j'étais avant. Les choses ont changé au niveau de ma vie. Je peux dire que j'ai vu la vie comme celui qui a les papiers (...).* »

⁵ « Une blanche » en Kikongo. Evariste Pini Pini Evariste « la mission civilisatrice au Congo » Réduire des espaces de vie en prison et en enfer, Editions AfricAvenir/Exchange ,2013, L'auteur explique dans son livre toute la charge des contentieux historiques derrière le terme de « Mundele »

Durant mon parcours professionnel, j'ai souvent été plus que gênée aux entournures d'avoir parfois à demander presque avant tout autre préalable, le document de séjour d'une personne ! Et cela d'autant plus lorsque l'on est pressé « *comme un sandwich* » dans des permanences bondées. Être vigilant à ces aspects, à la nécessité de prendre le temps de la rencontre pour que le lien se crée et que la confiance s'engage, même *a minima*, aidera à trouver les « petits gestes qui sauvent » (par exemple, un geste d'accueil, un regard chaleureux, une petite note d'humour, éventuellement quelques mots sur le malaise ou encore offrir un café) dans des contextes contraignants. Saisir les opportunités de rencontres « *en life* », hors du cadre formel des bureaux peut aussi être, à mes yeux, un moyen de se rapprocher et de mieux comprendre une personne et/ou une situation.

4. Un travail de « OUF » ou la nécessité de « mouiller son maillot »

L'importance pour les migrants de l'engagement dans le travail s'est retrouvée dans différents interviews et témoignages livrés de-ci de-là dans le cadre de ma pratique quotidienne. Cet engagement se décline au sens de l'intensité des réponses apportées aux questions posées, aux souffrances déposées.

Dans le contexte migratoire actuel, il m'apparaît que la réponse doit être nécessairement intense pour peut-être se positionner « du côté du soin ». N'est-ce pas une question de respect de la valeur de l'échange ? L'échange ne serait-il pas inégal s'il en était autrement ? Un peu comme si j'ouvrais mes tripes et mes entrailles et qu'un infirmier venait me soigner muni d'un petit pansement, n'en serai-je pas tout simplement « insultée » ou plus exactement totalement insécurisée ?

Luljeta nous dit : « *C'est vrai que j'attends quand-même d'avoir un avenir meilleur mais ce que j'apprécie c'est plutôt les efforts qui sont faits indépendamment de ce que je vais avoir comme réponse par après* ».

Et Hamidou renchérit : « *On a pris consciencieusement mon dossier et vraiment c'était un travail de OUF, j'étais tellement fier du travail.* »

Et Amandine téléphone à son assistante sociale parce qu'elle vient d'obtenir une carte de séjour pour lui dire « *Je tenais à vous prévenir de la bonne nouvelle parce que vous avez beaucoup souffert avec moi !* »

Pour Jean-Claude Métraux⁶, respecter les termes de l'échange entre usagers et praticiens en veillant à la question de l'équilibre et de la réciprocité dans les échanges est essentiel pour nourrir la reconnaissance mutuelle. Le public précarisé lourdement sujet au mépris social adresse aux praticiens des demandes de reconnaissance.

« une approche pleinement respectueuse de l'altérité commence par l'approbation explicite de l'autre sous toutes ses formes : approuver l'autre comme membre à part entière de la communauté humaine. En osant montrer les émotions que suscite en nous son récit. En affirmant clairement « je crois en la véracité de vos dires » lorsqu'ils sont sans cesse mis en doute par les autorités. En

⁶ Métraux Jean-Claude, « La migration comme métaphore », Editions La Dispute, 2014

*témoignant notre compréhension pour ses souffrances : « après de telles humiliations, il est légitime que vous souffriez ».*⁷

S'impliquer dans le travail à la hauteur de l'intensité des échanges et des défis à relever participera très certainement de la même forme de reconnaissance mutuelle dont parle Jean-Claude Métraux.

5. La question des droits humains ou le droit des étrangers comme point d'appui pour « tirer des fils »...

Dans le service où je travaille, un bon nombre d'accompagnements peuvent concerner des personnes qui sont en Belgique depuis plusieurs années, qui ont par exemple perdu un séjour et qui sont temporairement « sans papier » et pour lesquelles des possibilités réelles de « récupérer » un séjour existent, même si le « fil à tirer » est ténu... Ils peuvent également concerner des personnes qui sont primo-arrivantes et en cours d'installation en Belgique, pour lesquelles un travail important de soutien à l'installation, d'accès aux droits, de médiation avec différentes institutions sociales est nécessaire.

Les « fins de non-recevoir » et les frustrations sont permanentes dans l'accueil du public par les institutions sociales, il est souvent utile d'accompagner les personnes dans certains lieux-clés pour déjouer les « effets ping-pong » de la réorientation entre services ou pour éviter des barrages insidieux à l'accès aux droits.

Jean confirmait cet aspect en partageant « *Si on n'a pas quelqu'un qui fait les démarches avec nous, nous-mêmes on sait qu'on n'obtiendra rien* » et Youssef abondait dans ce sens en confiant à son accompagnatrice en prévision d'une rencontre avec son assistante sociale de CPAS « *avec vous, je suis comme un lion* ».

De son côté, Hamidou fait également part « *qu'un accompagnement soutenant, c'est prendre soin de la personne, écouter ce que la personne est en train de parler et orienter la personne à découvrir beaucoup de choses parce que y a beaucoup de choses qu'on n'arrive pas à comprendre et quand on ne connaît pas, si on n'arrive pas à t'orienter, tu ne peux pas arriver à comprendre parce que moi je ne savais pas que si tu es malade, tu pouvais quand même essayer de demander l'aide médicale urgente* ».

Lujeta partage également que ce qui compte pour elle c'est que « *lorsqu'il s'agit d'informations qu'il faut que je dispose, il faut que je les obtienne dans un timing très correct. Si je demande quelque chose, c'est important d'avoir toujours une réponse, que ce soit oui ou non au niveau de mes droits.* »

Elda renchérit auprès d'une assistante sociale rencontrée par ailleurs et fait part des frustrations qu'elle vit dans une structure d'accueil où elle réside : « *Quand je viens ici, je me sens à l'aise. Je suis vraiment avec un confort ici. Tandis que là-bas, je peux poser la question mais on peut me nier, même mes droits. Si je demande de faire une photocopie, on va me répondre qu'on n'a pas le temps ou bien je ne sais pas mais voilà...Aussi, j'ai le sentiment que j'ai raté tous mes droits...on ne m'a pas donné tous mes droits...* »

⁷ Métraux Jean-Claude, « La migration comme métaphore », Editions La Dispute, 2014

Dans son livre « La migration comme métaphore », Jean-Claude Métraux⁸aborde dans un chapitre sur la praxis de la reconnaissance, la question du cycle du don et, comme on l'a cité plus haut, de la valeur de l'échange. Il précise qu'Axel Honneth⁹a identifié trois vecteurs de la reconnaissance mutuelle, qu'il nomme l'amour, le droit et la solidarité. « *L'amour correspond à la reconnaissance mutuelle des sociétés premières, non sans avoir souffert quelques transformations au niveau de ses formes d'expression et du cercle où elle se pratique : la famille, les amis* ». Paul Ricoeur lui préfère le terme d'approbation. (...) *La reconnaissance en forme d'approbation procure un sentiment de sécurité. (...) Les deux autres modèles de reconnaissance intersubjective que sont le droit (reconnaissance juridique) et la solidarité (estime sociale) seraient apparus selon Axel Honneth lorsque la société s'est arrachée à l'empire de la coutume-qui définissait la place de tout membre de la communauté- édictant un corpus de loi vis-à-vis desquels tous les citoyens sont égaux. (...) La reconnaissance juridique désigne dans ce sens l'alter et l'égo qui se respectent réciproquement comme des sujets de droit* ». Quant à l'estime sociale, elle se mesure à l'aune des valeurs qui fondent la société considérée. »

Jean-Claude Métraux¹⁰ dit également qu'à chaque modèle de reconnaissance correspond une manière de la nier, un type particulier de mépris. Et, à cet égard, les migrants en payent le prix fort ! C'est dans ce sens que l'auteur pense que l'accès aux droits est un fil rouge, « *une borne décisive* » et qu'a minima le mépris ressenti par les « *sans-droits* » soit à tout le moins reconnu par les personnes de la communauté qui en sont pourvues.

A la lumière des apports d'Axel Honneth, l'on peut clairement considérer que l'accès aux droits recouvre une portée symbolique de reconnaissance et de participation à la communauté bien plus étendue que ce que l'on peut imaginer dans ses implications matérielles directes et qu'il importe d'y être particulièrement sensible et résolument tourné vers sa défense.

6. Un lien d'alliance ou sortir de la position du « Eux » et du « Nous »

Les populations migrantes interpellent notre « vivre ensemble », nos manières d'être en relation. Dans ce sens, elles interrogent le travail social.

Elles ont aussi probablement très peu l'expérience de contacts avec les services sociaux dans leur histoire de vie personnelle. Dans beaucoup de pays, la solidarité s'exerce essentiellement dans la sphère familiale, c'est d'emblée une solidarité de proximité. L'expérience d'être en relation avec une solidarité instituée, avec un bureau, des professionnels, des contraintes, des horaires fixes, etc... est donc moins familière. Pour certains, c'est une personne qu'ils viennent rencontrer, pas un service. C'est le prénom de l'intervenant qui va être enregistré avant le nom du service. Un peu comme ce Monsieur qu'une assistante sociale tentait de réorienter vers un autre service plus à proximité de son lieu de travail qui lui répondait : « *Mais moi, c'est vous que je viens voir pas un service !* » Et derrière ce qui pouvait ressembler à un compliment personnel, l'intervenante était bien consciente que c'est la confiance et le lien qui avait été établi qui était mis en exergue.

Les premiers contacts avec les services sociaux sont aussi très différents de ce que l'on peut connaître habituellement. Par exemple lors d'un appel téléphonique, avant toute présentation et

⁸ Métraux Jean-Claude, « La migration comme métaphore », Editions La Dispute, 2014

⁹ Honneth Axel, La lutte pour la reconnaissance, Cerf, Paris 2002

¹⁰ Ibid

explication de la raison de l'appel, c'est souvent un « *bonjour* » et un « *ça va* » appuyés qui seront de mises. Et si on se connaît un peu, la question suivante sera : « *Et la famille, ça va ?* » Donc souvent on est très surpris et parfois pressés par les multiples sollicitations, on pourra être perturbés d'être ramené à « du convivial », à des aspects de la sphère privée. ! Et, c'est finalement la relation qui préexistera à toute intervention.

Le temps de la relation ne sera donc pas le même que le temps des procédures ou des actions fonctionnelles à engager ! Alors que nous étions en réunion en visite dans un service social, un parent d'un jeune hébergé par ce service nous explique combien on est bien accueilli au Consulat de la RDC dans la ville d'Anvers en comparaison de celui de l'ambassade à Bruxelles, il rapporte qu'il préfère s'y déplacer même si c'est plus loin et précise : « *on y reçoit même de la limonade !* » Et tout en expliquant ce fait, il se tourne vers les différents intervenants en disant avec humour et armé d'un large sourire : « *Et ici, ça fait une heure que je suis là et je n'ai toujours rien reçu à boire !* » Voici donc un exemple qui souligne qu'en transgressant à notre insu des étapes relationnelles et d'accueil qui nous paraissent anecdotiques en tant que professionnels, d'autres aspects de la relation professionnelle et fonctionnelle peuvent parfois être empêchées. Cette même personne quelques mois plus tôt avait rappelé aux différents intervenants l'importance de « *travailler ensemble dans la même direction* ». L'écouter dans ce sens et se laisser guider vers d'autres liens professionnels probablement moins formels avaient pu conduire à un déroulement neuf dans la situation.

Les populations migrantes viennent également régulièrement questionner les limites du travailleur social dans toute une série de domaines.

Par exemple, sur la question de l'organisation. Les services sociaux ont des temps de permanence. Des horaires délimités où l'on vient sans rendez-vous. Mais au fond c'est quoi une permanence dans une plage horaire délimitée ?? Une permanence, ça veut dire aussi une présence continue, non ? Donc pourquoi cela dans une plage horaire délimitée ?

Ca veut dire qu'on est parfois invité à faire des pirouettes pour à la fois respecter un cadre minimum et à la fois rester humain. ET parfois, dans ce genre de pirouettes, on se plante. Parce que dans la réponse à cette question des limites, on bricole, on cherche, on avance par essai et erreur ;

Le questionnement se pose également sur la chaleur des contacts. Dans les services sociaux, nous sommes peu habitués à des regards extrêmement reconnaissants, des gestes de remerciements intenses. Ces temps de remerciements sont souvent des moments très forts. Ils sont accompagnés la plupart du temps de petits cadeaux des pays d'origine. Ces cadeaux questionnent les travailleurs sociaux et peuvent mettre mal à l'aise, c'est parfois difficile de les accepter. Et dans ce cas, on peut s'entendre dire « *S'il vous plaît, ne dépensez pas pour ça, vous en avez bien besoin. Moi, je suis payée pour...* ». Pour ma part, Je pense que l'intervenant est invité à les accepter. C'est une façon de reconnaître l'Autre dans l'échange, c'est permettre la réciprocité, et puis ça peut également aussi être une façon de clôturer un travail ou un temps relationnel afin de pouvoir repartir libre, « désendetté » de l'aide fournie. L'éclairage de Jean-Claude Métraux¹¹ est précieux à ce sujet lorsqu'il partage ce qu'il appelle « la valeur et l'échange de paroles : avec les paroles monnaies, les paroles précieuses et les paroles sacrées ». Pour remercier des démarches faites en matière de regroupement familial, une dame souhaitait le faire en présence de ses enfants dont elle avait été séparée pendant plus de huit ans. Ses enfants venaient d'arriver en Belgique, elle était dans le temps des retrouvailles.

¹¹ Métraux Jean-Claude, « La migration comme métaphore », Editions La Dispute, 2014

Et ce sont des paroles précieuses, fortes et imagées qu'elle est venue partager ce jour-là. Ces paroles invitaient Dieu dans l'échange. J'étais scotchée. Et je sentais que ce moment avait une portée rituelle au-delà des mots échangés, c'était le temps des remerciements.

Il y a donc une forte invitation à sortir de la rencontre formelle, de la culture du face à face, de la position professionnelle habituelle. Il y a une invitation à sortir de la position du « Eux » et du « Nous » dit le sociologue français Michel Agier¹². Il y a un appel à être *à côté*, ou *aux côtés de*, à construire des liens d'alliance chauds et fiables. Cette invitation est forte, c'est un appel à remettre de l'humanité, de la chaleur dans nos rapports professionnels. Dans ce sens, les migrants interrogent nos pratiques sociales, ils interpellent notre approche hyper professionnalisée du travail social.

« ET SI LES LIGNES AVAIENT BOUGE, MINE DE RIEN ? »

Des solidarités chaudes, à la recherche de points de connexion avec l'Autre...

Ces derniers mois, j'ai eu l'occasion de voir le dernier film de Ken Loach, « Moi, Daniel Blake ». Ken Loach y décrit avec brio et sans complaisance un système social qui met en scène une série de réponses aux besoins de la population par la mise en place de tout un ensemble de règles d'accès (contacts par mails, horaires de contacts bien définis, conditions spécifiques lourdes) et qui dans les faits participe à « faire semblant » de donner une réponse. Il dépeint admirablement bien cet ensemble de règles à l'œuvre dans les processus d'interventions. Les intervenants sociaux seront finalement préoccupés essentiellement par la question des formes plutôt que du fond. Ces processus les invitent à adopter des attitudes, des comportements standardisés, c'est-à-dire des rôles où *les acteurs in fine s'éloignent* de toute rencontre singulière et humaine. On a alors comme le sentiment que les intervenants sociaux ne sont plus faits de chairs et d'os. Ils vont endosser le costume de l'institution et invoquer tel ou tel autre règlement, décret, lois ou pratiques habituelles pour expliquer leurs attitudes et remplir une tâche bien loin du travail social relationnel pour lequel ils ont été formés. Cette illustration précise, nette et implacable d'une stratégie de protection imparable vis-à-vis des plus vulnérables, des sans-droits est à l'œuvre au quotidien. Elle éloigne de plus en plus du sens même du travail social. En conséquence, les plus vulnérables, les précaires sont rembarrés tous les jours des systèmes sociaux, ceux-là même qui sont sensé les aider. L'accès aux droits est empêché, les services à la collectivité sont impraticables voire inabordables, l'aide dans les services sociaux est filtrée. Et c'est un comble !

Alors que j'ai appris depuis des décennies à mieux appréhender le sens des règles communes et de l'intérêt collectif, à entendre et comprendre les contraintes des responsables, à faire l'expérience des multiples pressions des travailleurs sociaux, pris en sandwich entre différentes logiques, il n'en reste pas moins, que si ces principes, attitudes et faux-semblants de l'aide me heurtent quotidiennement, je n'ose imaginer l'ampleur de la révolte qu'elle génère auprès du public fragilisé.

¹²Michel Agier, anthropologue français, Directeur d'études à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales à Paris

Que dire encore de cet excès de règles lorsqu'il apparaît comme un prétexte ? : celui de faire parler les formes avant celui de faire exister *la relation*, celui d'éviter tout risque dans la rencontre plutôt que de parer à l'imprévu, celui de se détourner d'une possible confiance, elle-même suspecte de naïveté ou de mansuétude, celui de s'abstenir de reconnaître ses modestes savoirs et d'apprendre de l'Autre. Et si ce prétexte camouflait des volontés de contrôle, des peurs, des craintes d'accepter les inévitables incertitudes, des peurs de légitimité et de confiance en l'avenir, plutôt que celui annoncé, à savoir garantir l'intérêt collectif, lui, somme toute bien légitime ? Le travail des intervenants sociaux ne peut être réduit à des principes, des processus, des règlements, des horaires fixes même s'il en faut un minimum. Il doit être incarné dans des pratiques de vie, s'inscrire dans le réel et s'inspirer en permanence de l'incertitude de ce qui est échangé dans la rencontre.

Les thèses d'Alain Deneault¹³ me parlent lorsqu'il aborde la question de la corruption des institutions. Il explique que les institutions sont corrompues lorsque les écarts de pratiques sont tels que celles-ci ne produisent plus le sens de ce pourquoi elles ont été créées et que toute forme d'engagement ou de passion dans l'action est suspect et relégué à la marge. « *Il y a corruption seulement lorsqu'une chose se laisse transformer tellement, en si grande profondeur, qu'on n'en reconnaît plus la nature.* »

L'exemple de l'assistante sociale de CPAS déroulant une longue liste de documents à fournir devant une personne en séjour irrégulier pour l'accès à l'Aide Médicale Urgente ne serait-il pas du même ordre ? N'est-ce pas une façon de « faire semblant » de l'accessibilité d'une prise en charge de soins médicaux lorsque l'ensemble du processus pour y accéder sera un véritable parcours du combattant ? « *Ils m'ont tellement fatigué* » diront certains pour expliquer ce refus de soins. Cet écart entre les droits et leur mise en pratique est une violence institutionnelle majeure ! L'Etat social actif, l'idéologie dominante et la « chasse aux abus sociaux » contamine les esprits sociaux, leurs décideurs et leurs travailleurs. Mais les « abus sociaux » ne sont-ils pas ailleurs ? La corruption dans le travail social n'est-elle pas de s'abandonner prioritairement au système ? Quelle sera ma première loyauté ?

En soi, le travail social ne peut que questionner les processus, les principes et les règles. Et ce n'est pas grave, ni outrageant parce qu'il prend simplement appui sur une rencontre relationnelle bien réelle avec l'Autre. Dans ce sens, il bouscule. Et c'est tant mieux ! Il invite simplement en douceur à s'ajuster et tenter de répondre aux questions suivantes : « Comment être plus en phase avec l'Autre pour répondre au mieux aux besoins qu'il m'exprime directement ou indirectement ? » « Comment cette rencontre nécessairement authentique si elle se veut professionnelle, peut-elle s'exercer dans le cadre institutionnel qui est le mien ? » Dans la réponse à ces questions, rien n'est évidemment simple mais s'appuyer sur un cadre qui permet de se la poser facilitera déjà des pratiques mouvantes et plus ajustées. « Les solidarités chaudes » aujourd'hui dans le travail social seront donc « ces formes de solidarités » qui recherchent inlassablement les points de connexion avec l'Autre pour déplier, au maximum, des modes d'interventions sociales qui vont au cœur du sens du travail social, c'est-à-dire dans le réel relationnel singulier de l'échange engagé avec l'utilisateur loin des présupposés de ce que le public serait sensé être.

Comment dans des contextes contraignants cultiver des pratiques qui s'appuient sur ces moments de vraies connexions avec l'Autre et qui inévitablement ré-humaniseront les relations d'aide ?

¹³ Deneault Alain Philosophe et professeur à l'Université de Montréal, auteur de « la médiocratie », Luxéditeur, 2015

Au fil de ma pratique, les migrants m'ont donc questionnée sur ma façon de faire du travail social. Ils m'ont invitée à réfléchir aux pratiques de terrain qui aident et qui prennent soin. En ce sens, j'ai été invitée à réfléchir à ce que signifie concrètement les premiers signes de l'accueil et ce que représente l'accompagnement de proximité. Cet accompagnement de proximité est une approche qui « *bouge les lignes* » insidieusement !

C'est une approche qui bouscule doucement, qui transforme et qui invite à l'engagement.

Pour clôturer cet appel à se décaler, comme un cri auquel il y a nécessité de répondre, j'aimerais livrer un extrait d'un article de François Jullien au sujet de la question de l'universalité des droits de l'homme où il souligne cette universalité « *par défaut* », par son caractère élémentaire, par le geste d'humanité qui s'impose radicalement à soi.

« Pensons, selon l'exemple chinois, au cas de celui qui, apercevant soudain un enfant sur le point de tomber dans un puits, est aussitôt pris de frayeur et fait un geste pour le retenir (non parce qu'il entretiendrait une relation privilégiée avec ses parents, ou qu'il voudrait s'en faire un mérite, ou qu'il craindrait sinon d'être blâmé...) : ce geste nous échappe, il est complètement réactif; nous ne pouvons pas ne pas le faire. »¹⁴

Marylène Van Laethem.

Namur, Juin 2017.

¹⁴ Jullien François, Philosophe et Sinologue, professeur à l'Université de Paris- VII, paru dans le « Monde Diplomatique », Universels, les droits de l'homme ?, Février 2008