

# **Entre pratiques sociales émancipatrices et aliénations : enseignements à tirer en terme d'intelligence collective**

## **Enjeux communs à la formation initiale en école sociale et à la formation continuée en milieu professionnel**

### **Introduction**

Cela fait 23 ans que j'ai fait un double choix professionnel : celui de combiner deux emplois, en tant que chargé de missions au sein du Centre Public d'Action Sociale de Charleroi<sup>1</sup> et professeur à l'École sociale de Charleroi<sup>2</sup>.

Choix philosophique et de cœur qui correspond déjà au refus – très subjectif – de ce que je ressentais comme une double aliénation ou une double peur : devenir cadre supérieur du CPAS à la manière d'un « apparatchik » livré aux contraintes institutionnelles, de gestion ou bureaucratiques ou devenir professeur de l'enseignement supérieur enfermé dans sa routine, 'le cul dans le beurre', coupé du terrain et ronronnant. Interprétation très personnelle, je le reconnais, il y a moyen de s'épanouir à temps plein comme cadre ou comme professeur.

Ce choix professionnel présente ses avantages et ses inconvénients : pas moyen d'avoir le beurre et l'argent du beurre, comme on dit chez nous. Parmi les plus-values, celle d'établir passerelles et synergies entre mes deux boulots, aidé par mon côté praticien – chercheur ; si bien que plusieurs articles publiés se sont inspirés de mes expériences. Par exemple, « Les dix péchés de la dame patronnesse » part du souci d'alerter les étudiants des grandes erreurs commises par les professionnels ? Tandis que : « Le syndrome de confort dans le travail social » s'inspire en partie de certaines dérives du CPAS. Certains articles furent utilisés dans des cours, dans mes formations continuées au CPAS ou lors de Congrès de l'Aifris.

Cet article se présente sur le plan formel comme une caricature, celle du raisonnement binaire entre école et milieu professionnel, ou l'alternative émancipation – aliénation. Cela me permettra d'évoquer des enjeux prioritaires. Je suis conscient que cette approche est inachevée et qu'il conviendrait de la nuancer.

Pragmatique, je vais opposer les notions d'émancipation et d'aliénation à la manière des deux sièges d'une balançoire à bascule : quand l'un monte, l'autre descend. Pas de références théoriques pointues auprès d'Emmanuel Kant, de Karl Marx ou de Paulo Freire.

---

<sup>1</sup> CPAS de la Ville de Charleroi, dans le Hainaut belge (Belgique francophone). Je suis chargé de missions au Service de l'Action collective.

<sup>2</sup> L'École sociale de Charleroi forme de futurs assistants sociaux. Elle fait partie de la Haute École Louvain en Hainaut. Je suis maître assistant chargé des cours de recherche, de méthodologie et de pratique professionnelle.

Mes repères conceptuels se rapportent au travail social et à la pédagogie. L'émancipation fait référence à une manière de se libérer de contraintes, de servitudes, d'une forme d'asservissement ; en d'autres termes, d'acquérir du pouvoir sur soi. Comment ? En devenant acteur, en décidant de sa propre vie, en opérant des choix conscients. A partir de là, la personne se met en projet et donne du sens à sa vie. On postule par là qu'elle acquière du bien-être par le biais de l'accomplissement de ses objectifs ou aspirations. Dans cette perspective, on se rapproche des concepts d'empowerment, de capacitation citoyenne ou de développement du pouvoir d'agir. En tenant compte des valeurs du travail social (ou de la pédagogie) de solidarité, de lien social, de liberté... on rejoint les dimensions collective et individuelle de l'émancipation.

Tandis que l'on trouverait de la liberté, du projet, de la réalisation de soi, de la solidarité et du sens du côté de l'émancipation ; à l'inverse, on trouverait la dépendance, le déficit de projet ou de réalisation de soi, la solitude, la perte de sens ou la fragmentation dans l'aliénation. Si l'émancipation ne correspond pas à un bonheur permanent, l'aliénation ne signifie pas le malaise diffus ou pérenne. Au contraire, à des degrés divers, plaisirs et douleurs s'expérimentent des deux côtés. C'est que certaines aliénations sont jouissives.

Nabilla à l'école sociale et Lina en milieu professionnel vont nous accompagner pour évoquer l'aliénation, nous passerons par la suite aux pratiques émancipatrices en cours ou souhaitables.

### **École sociale : versant 'aliénation' de l'étudiant**

La ville de Charleroi se situe dans la province du Hainaut, une des régions les plus pauvres de Belgique, si bien que notre population estudiantine destinée à la profession d'assistant(e) social(e) reste relativement modeste du point de vue socioéconomique en comparaison, par exemple, avec l'Institut Cardijn, l'École sociale de Louvain-la-Neuve. Quelque 70 % des étudiants ne viennent pas de l'enseignement général, pour une population à 85 % de filles.

Je m'inquiète depuis dix ou quinze ans d'une baisse progressive et linéaire des résultats scolaires. Davantage d'échecs, de moins en moins de grandes distinctions, une qualité de l'écrit qui se dégrade... En présentiel, ils ne sont pas plus bêtes ou plus intelligents, mais les faits sont là. J'alerte mes collègues depuis des années : des choses se passent au niveau du rapport au savoir de nos étudiants... Nous assistons au balcon à cette évolution, sans réponses structurelles. Cette année, lors des examens de janvier : 3 étudiants de première année sur 80 avaient réussi tous les examens. J'ai utilisé la métaphore de Verdun.

Ces constats subjectifs viennent d'être officialisés lors d'une journée pédagogique proposée par la HELHa. C'est dans ce cadre que Nicolas Marquis<sup>3</sup> confirme la généralisation de la baisse des taux de réussite. Enfin, on se regarde dans le miroir : *'notre vision de l'étudiant*

---

<sup>3</sup> Nicolas Marquis, professeur à UCLouvain Saint-Louis, (CASPER – USL – B), conférence intitulée *'Lutter contre l'échec, repenser la relation pédagogique'*, 24 mai 2019.

*n'est plus suffisamment adaptée aux réalités et représentations du public et doit être (re)pensée'.*

J'y reviendrai, tout cela pour dire, qu'avant d'aborder la question de l'aliénation de l'étudiant, reconnaissons que le corps professoral a sa part de responsabilité dans celle-ci et dans l'échec.

L'étudiant concerné par une forme d'aliénation : effacé, absent, non-motivé, en perte de sens, qui ne comprend pas, qui ne se sent pas concerné ou porté par un projet mobilisateur... peut être en échec dur et disparaître au fil de la première année, se tirer en longueur (parfois sur 4 à 7 ans<sup>4</sup>) ou réussir éventuellement avec distinction (situation de Lina).

Venons-en à Nabilla. Cette étudiante avait été surnommée ainsi le temps d'un voyage scolaire car elle mimait involontairement dans ses attitudes la star de la télé-réalité Nabilla Benattia qui avait fait le buzz, 'Allô ! *non mais allô quoi !...*' Comme elle, elle semble intéressée par un monde de paillettes et d'apparences, superficiel. Certes, elle a l'ambition de réussir à l'école, d'avoir son diplôme, de devenir assistante sociale,... Utilitariste, elle est sur le point d'atteindre son objectif.

Elle doit me remettre des 'fiches de transfert', un lien 'théorie – pratique' entre des matières du cours de méthodologie et la vie (stage, actualité, privé). Elle propose une fiche concernant la grille d'Ardoino. Outil qui invite à analyser une situation complexe avec différents niveaux d'analyse (individuel, relationnel, groupal, organisation et société). D'entrée de jeu, j'observe que la matière de première du cours de recherche n'est pas intégrée. Elle est supposée rompre avec les préjugés, explorer, procéder par hypothèses, vérifier, le cas échéant, faire référence à des concepts voire à des théories pour éviter la précipitation et le jugement. Sans arguments et éléments objectifs, elle impute l'obésité de Fabienne au mal-être, lié lui-même au harcèlement subi à l'école et à la dispute des adultes. Sans indicateurs, elle soupçonne la violence d'un père. Sachant de quoi elle parle, elle écrit : *'Il as est bien trop souvent déformée dans les films actuellement'*. Revenons à la grille d'Ardoino. Nabilla effectue son stage dans une école primaire. Elle fait référence à une discussion avec la petite Fabienne, victime de harcèlement à l'école. Lorsqu'elle arrive au stade 'organisation' de la grille (ici le niveau de l'école) ou au stade 'société', elle se plante complètement. Ces deux niveaux d'interactions et de responsabilités ne sont absolument pas compris. On va diplômer une étudiante qui ne comprend pas l'impact et les retombées du fonctionnement d'une société et d'une organisation concrète sur l'individu. On est loin d'un constat isolé. De l'intérêt pour le relationnel et l'interpersonnel, mais peu d'intérêt

---

<sup>4</sup> Echec dur ou les étudiants qui tirent en longueur, ne négligeons pas les coûts en termes de perte d'estime de soi et de souffrance. Je discutais longuement avec un groupe de 7 étudiantes de troisième année qui terminent ce long parcours : 6/7 ont pris du poids dont 4 avec + 6 kg, + 12, + 20 et + 25 kg. Le surpoids étant mis sur le compte du malaise.

pour le global et macrosocial (les logiques institutionnelles, le politique, le sociologique, l'économique, la réflexion philosophique,...). La culture de l'écrit, la théorie... cela ne fait pas partie de ses préoccupations. Revoilà le rapport au savoir.

Les coresponsabilités de cette aliénation concernent l'étudiante elle-même (personnalité), son entourage familial (éducation, milieu socioculturel), son parcours scolaire antérieur (choix d'école et filière éventuellement en fonction de l'origine sociale des parents, choix pédagogiques), les influences sociétales (postmodernité et individualisme, consommation, média et réseaux sociaux, catastrophisme et désenchantement du monde, conditionnement de genre<sup>5</sup>) et celle de l'École sociale (pédagogie et méthodologie, capacité à motiver et à donner du sens). Sur ces trois ans, l'École sociale ne peut pas faire table rase des 18 ans qui ont précédé. Que font les écoles sociales ? Ok : mais notre responsabilité est limitée.

### **Milieu professionnel : versant 'aliénation' du travailleur social**

Le CPAS de Charleroi est une institution 'mammouth' qui accueille quelque 2600 travailleurs couvrant un champ d'action très vaste : antennes sociales de première ligne (revenu d'intégration sociale, aide sociale, urgence), aide à domicile, maisons de repos et de soins, santé mentale, actions collectives, économie sociale,...).

J'interview Lina de 25 ans dans le cadre d'une recherche que je mène en vue de la réalisation d'un livre concernant les pratiques du CPAS de Charleroi<sup>6</sup>. Lina est assistante sociale de première ligne et ancienne étudiante de l'école sociale, sortie depuis trois ans.

Lina travaille en antenne sociale. Son travail est difficile car les demandes des usagers se suivent chaque demi-heure, avec une forte charge administrative et avec l'inconvénient du rapport à l'argent, dès lors que l'aide est conditionnée à une enquête sociale et donc à une forme obligée de contrôle. Les conditions de travail et les cadences sont susceptibles de favoriser chez certains un syndrome de confort (version 'technocrate'<sup>7</sup>). Dynamique, elle fait partie des jeunes qui tiennent le coup.

De la quarantaine interviews, celle de Lina est la plus rapide, ça fuse, ça trace, tout était réglé en une heure. Elle impose un rythme verbal et non-verbal, je note comme « un épileptique » et je n'ose pas trop l'interrompre car elle semble si pressée. Pourtant je suis son ancien professeur. Du genre à ne pas perdre de temps en chemin, à aller à l'essentiel.

---

<sup>5</sup> Pourquoi les filles veulent-elles devenir assistante sociale ?

<sup>6</sup> Je suis chargé de la réalisation d'un livre qui rend compte des pratiques menées au sein du CPAS de Charleroi.

<sup>7</sup> Pinilla José ; Le syndrome de confort dans le travail social, de l'acteur au système : malaise et difficultés de l'action collective, Pensée plurielle n° 19, 2008/3. Version technocrate, dans le sens d'être formaté par la technique au point d'échapper au côté humain du travail social. Exemple : je ne vois plus le couffin.

Tiens, elle me fait penser à Nabilla, avec ses côtés moralisateurs, avec ses bénéficiaires méritants et les autres : les manipulateurs, les glandeurs, ceux qui n'ont pas envie d'évoluer. Quand on lui demande ses priorités en matière de formation continuée... qu'on lui offre des techniques de base de self-défense au cas où une nouvelle chaise volerait à nouveau à proximité. Parmi les choses les plus dures à vivre, dit-elle, c'est ce manque d'équité entre bénéficiaires. Pourquoi à cette dame isolée (méritante) on lui refuse le remboursement d'une facture d'énergie (il faudra attendre janvier car le subside fédéral est épuisé) et à telle autre mère (pas méritante), le Plan de participation lui accorde une aide pour payer le voyage scolaire de son fils, alors que (scandale !) on dépasse le seuil disponible. Elle vit cela comme de l'injustice. C'est lié à ses affects très subjectifs et très personnels, rien à voir avec une réflexion en matière de justice sociale se rapportant à la genèse de la pauvreté. A d'autres moments de l'interview, elle dira... *'mon chef est très sensible aux enfants'* (sous-entendu = une forme de favoritisme). Plus loin dans l'interview : *'peut-être que je changerai d'avis, si j'ai des enfants un jour ?'* Ces paroles font écho au témoignage d'un manager d'antenne : *'ces jeunes travailleurs sociaux qui ne connaissent pas les contraintes des familles'*.

Comme Nabilla, elle ne se souvient plus de ce qu'elle a fait à l'école : *'ça n'a rien à voir avec le monde professionnel'*. Comme Nabilla, elle n'a aucune réflexion à formuler concernant la société (évolution de la pauvreté, politiques sociales,...) Elle ne se souvient plus du professeur de méthodologie de troisième année (ce n'était pas moi). Pourtant, elle a terminé avec distinction.

Lina, comme Nabilla à l'école sociale, ne sont pas des cas isolés. Notre CPAS procède à une réserve de recrutement d'assistants sociaux de première ligne. 90 personnes diplômées sont sélectionnées pour passer l'examen d'embauche, avec ou sans expérience professionnelle, formées à notre École sociale ou pas. Épreuve intelligente dès lors qu'on les fait réagir à une situation-problème complexe en prévoyant des pistes d'action à court, moyen et long termes. Une mère de famille est hospitalisée d'urgence, sans soutien familial et de nombreux soucis additionnels, que fait-on, notamment avec les jeunes enfants ? On se partage les exemplaires à corriger entre plusieurs collègues. Pour ma part, je corrige et j'analyse en profondeur 23 copies au hasard. Je précise que les tendances par rapport à l'ensemble des copies sont convergentes. Qu'observe-t-on ?

Les réponses sont pertinentes quand il s'agit de penser opérationnel (prise en charge des enfants, aide à domicile, médiation de dettes, mutuelle,...). On constate cependant trois points faibles : la précipitation dans le diagnostic, le peu de place laissée à l'acteur et le déficit de collectif ou de réseau.

4/23 candidats consacrent un temps suffisant au diagnostic de départ de la situation, comme préalable à l'action. Par conséquent, 1/23 pense à explorer le milieu familial du père (en prison) pour éviter le placement provisoire des enfants.

4/23 donnent réellement une place d'acteur à la mère afin de s'assurer qu'elle décide bien de sa vie. Certes, les bonnes intentions ne manquent pas, parfois à la manière du sauveur pour diriger la personne au bon endroit.

4/23 consacrent l'importance nécessaire au travail d'équipe ou de réseau (au sein du CPAS ou vis-à-vis du partenariat extérieur).

C'est vrai qu'on ne leur a pas demandé, mais personne ne s'est autorisé à une réflexion plus 'méta' en lien avec la situation analysée ; si bien que l'on aurait pu évoquer la pauvreté – précarité, l'évolution des familles, l'échec ou le décrochage scolaires, la santé mentale, le lien social qui se fragilise....

Refermons ce point consacré à l'aliénation en rappelant ce fondamental de la sociologie des organisations qui consiste à relier l'acteur au système. Le CPAS de Charleroi est aussi une organisation bureaucratique et à géométrie variable concernant son management. De manière imagée, une organisation, ou en son sein une équipe, peut décourager ou encourager les Lina.

### **Ecole sociale : versant 'émancipation'**

C'est entendu, ni les Nabilla, ni les Lina sont majoritaires dans les milieux étudiants et professionnels.

L'Ecole sociale de Charleroi, avec ses 300 étudiants, est marquée par son ambiance 'familiale' et de proximité. Des professeurs 'militants' veillent à politiser et à sensibiliser aux enjeux collectifs du travail social. Des initiatives novatrices ont vu le jour : les voyages scolaires, la prise de parole politique (avec le théâtre de l'Ancre), le parrainage solidaire (soutien des étudiants de deuxième vis-à-vis des premières), les projets 'société civile' (initiatives menées dans l'école ou la société en petits groupes d'étudiants), sorties comme celle de la journée mondiale de lutte contre la pauvreté, rencontres avec des professionnels et des interlocuteurs de la société civile,...

Des pédagogies actives et interactives sont menées. Partant des constats énoncés en ce début d'article, il me semble que deux défis sont à poursuivre avec la nouvelle direction : rendre les étudiants davantage acteurs et la lutte contre l'échec.

Pour former des professionnels responsables, actifs, critiques et solidaires, il faut dépasser le cadre étroit du formalisme des conseils de participation. Il importe aussi d'éviter les injonctions paradoxales d'une pédagogie de magister, descendante ou condescendante (même si elle est minoritaire). Si l'étudiant subit le cours, ne le comprend pas, ne perçoit pas le lien avec la réalité, voire accentue son problème d'estime de soi (je suis nul en...), on a raté notre coup.

Monsieur Marquis nous le souligne implicitement : les enseignants du supérieur ne sont pas suffisamment formés aux fondamentaux de la pédagogie, en particulier par rapport à notre

population estudiantine, avec le rapport au savoir qui est le sien. Nous devons nous poser la question du sens (et des sources de leurs motivations) – je reprends l’opposition classique entre Racine et Corneille – en fonction des étudiants tels qu’ils sont et non pas tels qu’ils devraient être. Ils ne sortent pas de la Sorbonne. Interrogeons-nous en équipe sur le sens, sur le transfert ‘théorie – pratique’, sur l’abstraction et le statut de la théorie, sur les dispositifs pédagogiques, sur les transpositions entre cultures orale et écrite, sur l’interdisciplinarité. Interdisciplinarité comme stratégie d’intégration pour lutter contre les fragmentations des aliénations.

C’est entendu aussi, les pédagogies actives et interactives, indissociables de la diversité méthodologique ont leur place dans cette réflexion partagée, à laquelle, selon moi, il faudrait convier nos étudiants.

### **Milieu professionnel : versant ‘émancipation’**

Les cadres supérieurs ont suivi une formation poussée pour moderniser leur management. Nous sommes à la croisée des chemins, avec des rythmes d’évolution différents. Autre enjeux prioritaire : la surcharge bureaucratique. Trop de procédures peut conduire à des formes de paralysie ou de déshumanisation. Il y a une prise de conscience de la nécessité de faire marche arrière, de simplifier, il faut la mettre en pratique.

Le CPAS de Charleroi a depuis longtemps une tradition de bonne gestion et d’innovation : pionnière dans la contractualisation de l’aide sociale, dispositif d’urgence sociale, Espaces citoyens (action communautaire), économie sociale, dans le secteur des aînés ou de l’aide à domicile,...

L’enjeu du livre ‘collectif’, auquel je contribue, consiste à réfléchir, sans langue de bois, sur nos pratiques et ce, à trois niveaux : écouter ce que nous disent les bénéficiaires et les professionnels, questionner les enjeux au niveau du CPAS et se poser les questions en terme d’évolution de la société (pauvreté, politique sociale, répartition des ressources,...).

Lutter contre la pauvreté, humaniser le travail social... tout en sachant que les menaces sont bien présentes (déficit budgétaire et Plan de gestion, évolution technocratique des organisations, accroissement des précarités, lien social qui se distend,...).

Concluons autour des enjeux des formations initiale en École sociale et continuée en milieu professionnel. Rappelons-nous de Nabilla, de Lina et de l’examen d’embauche. Apprendre à analyser les choses dans leur globalité et leur contexte (lutter contre les fragmentations des aliénations), sans jugement. Faire en sorte que les gens deviennent des acteurs (intérêt du management participatif) et tisser des solidarités.

### **Références bibliographiques**

de Gaulejac Vincent ; La part maudite du management : l’idéologie gestionnaire ; in « Management et Idéologie managériale », Revue « Empan » n° 61, pp. 30 à 35.

Marquis Nicolas ; (CASPER – USL – B), conférence intitulée '*Lutter contre l'échec, repenser la relation pédagogique*', 24 mai 2019.

Pinilla José J. ; Les 10 péchés de la dame patronnesse, *Pensée plurielle*, n° 5, 2003/1, pp. 57 à 69.

Pinilla José L. ; le syndrome de confort dans le travail social De l'acteur au système : les difficultés de l'action collective, *Pensée plurielle*, n° 19, 2008/3, pp. 105 à 112.

Pinilla José L. ; Le carré humaniste du travail social : loi, écoute, sens, collectif, *Pensée plurielle*, n° 22, 2009/3, pp. 133 à 146.

José L. Pinilla

Maître assistant à l'École sociale de Charleroi, Chargé de missions au CPAS de Charleroi, Docteur en sociologie