

# DÉTRICOTAGE SOCIAL

## *Qu'en disent les intéressés ?*

*par Claude Royon \**

*Participer, s'impliquer, être un citoyen actif, ou au contraire voir son aspiration à être reconnu et à participer incomprise et rejetée : qu'en disent ceux qui se trouvent être des « bénéficiaires » du social ?*

Se mettre à l'écoute des personnes par des rencontres de groupes ou des entretiens individuels éveille l'attention sur des aspects que soulignent les personnes elles-mêmes. Certes, les situations et les itinéraires, les manières de réagir sont très diverses et les expressions retenues ne peuvent se prétendre représentatives, mais elles sont significatives (1).

### **« On ne voit plus grand monde ! »**

Les difficultés matérielles, financières, le chômage, mais aussi des problèmes familiaux (décès, divorce...) ou parfois la méses-time de soi, conduisent souvent à une exclusion de fait de la vie collective. Le travail perdu, mais aussi d'autres causes (2) conduisent à un isolement et à un sentiment d'exclusion. Des relations de travail qui n'existent plus, et la participation à des groupes culturels ou de loisirs (fêtes de village ou de quartier) devient difficile voire impossible.

\* Economie  
& Humanisme

(1) Les lignes qui suivent s'appuient sur des rencontres en groupe ou des entretiens personnels réalisés par les partenaires de ce dossier.

(2) Par exemple, le décès du mari dont les activités permettaient une riche participation sociale :  
« Au début, tout le monde vient ; ensuite les gens changent, on ne voit plus grand monde. »

*« J'en ai marre d'être au chômage : au bout d'un an, ça devient insupportable. Ce n'est pas par rapport aux autres que ça me gêne d'être au chômage. C'est plus par rapport à moi ! Je ne suis pas vieille !... ça me gêne aussi par rapport à la vie sociale... Cette période de chômage, elle est vraiment longue. Et moi, je n'aime pas rester à la maison. Au bout de quelques mois de chômage, j'ai eu une mauvaise période : je ne pouvais plus sortir, pas même pour faire les courses au supermarché à côté de chez moi. C'est mes filles qui faisaient les courses. »*

**Nicole**, secrétaire au chômage, après une série de CES, d'intérim et de CDD

Le sentiment de solitude peut devenir très fort, et alors les organismes auprès desquels les personnes ont des droits à faire valoir ne sont plus perçus comme un soutien ; c'est ce que souligne une femme qui participe à un comité local pour l'emploi :  
« Moi, j'arrive à réagir, je lis beaucoup. Mais les gens qui ne savent pas comment s'occuper, ceux qui sont fragiles, ça doit être encore plus dur. Et puis, il y a tout le côté très administratif des ASSÉDIC et de l'ANPE : ils sont tellement dans leur malheur que, pour les



papers, ils n'ont pas envie de s'en occuper, ils pensent que ça sert à rien, et ils s'enfoncent encore un peu plus. »

Beaucoup expriment l'effacement des relations professionnelles, le recul vis-à-vis de la vie associative locale et le délitement des relations amicales, voire familiales (3). En revanche, il est rare d'entendre quelqu'un exprimer avec force sa prise de distance à l'égard de l'exercice de la citoyenneté : « En définitive, je n'ai jamais eu le sentiment d'être exclu mais avec le temps (...) je m'exclus moi-même... Par exemple, dans un bar, j'ai brûlé ma carte d'électeur... Je n'ai plus confiance dans ceux qui nous représentent... J'ai un certain mépris vis-à-vis de la scène politique... Par arrogance, provocation, j'ai brûlé cette carte en public. » Si de tels actes symboliques sont peu fréquents, le sentiment de ne pouvoir être entendu, de compter pour rien apparaît souvent : « Je ne peux pas donner mon avis puisque je suis sous tutelle. »

Le rétrécissement de l'univers relationnel s'accompagne fréquemment d'une restriction de l'expression et d'une difficulté à entrer en dialogue.

## « On ne le dit pas, c'est très secret »

Plusieurs soulignent leur gêne à parler de leurs difficultés et l'enfermement qui s'installe assez vite : « Ces difficultés, on n'en a pas parlé aux autres ; on ne le dit pas, c'est très secret. ... À ce moment là, notre tendance a été de nous éloigner du milieu professionnel. » Une femme parle des personnes accueillies qui, comme elle, sont au chômage : « Les gens ont l'impression qu'ils sont seuls au monde à porter ce fardeau... Nous, on est là pour les écouter. On voit beaucoup de femmes et beaucoup de jeunes. Mais il y a peu d'hommes. Je pense qu'ils n'osent pas passer la porte. Ils ne veulent pas faire savoir qu'ils sont au chômage. C'est peut être un peu tabou. »

(3) Il arrive quelquefois que des personnes maintiennent leur participation avec beaucoup de détermination : « On a quand même continué à participer à des réunions professionnelles : réunions syndicales, réunions de formation. On participait normalement : les difficultés ne nous ont pas coupés des autres... Mais surtout on s'est créé un réseau d'amis par les activités des enfants, le foot, par exemple. »

*« On s'enferme insensiblement ; la véritable casse, c'est lorsque l'on prend conscience de la situation... De plus, j'ai toujours eu ce petit côté marginal. En définitive, je n'attache aucune importance aux choses matérielles... c'est au jour le jour. En fait, c'est une phase suicidaire, je pense qu'il n'y a plus rien qui accroche. On a le sentiment de se débrancher, de tirer la prise. En dehors de vous [employé de la MIFE] et de Sylvie [assistante sociale], je n'ai aucun contact... Nos rencontres sont un ballon d'oxygène, mon seul souci, c'est de rentrer, de mettre ma robe de chambre, de poser mon c.. et de regarder la télé... C'est grave... ! Voilà où j'en suis. »*

**Michel**, cadre supérieur, au chômage depuis dix ans.

Pour beaucoup, demander des aides est un acte difficile, une sorte de déchéance : « Quand on est au bas de l'échelle, on n'a pas le courage d'aller dans un bureau, d'attendre son tour, de demander devant tout le monde. C'est le regard des autres qui est difficile. » Plusieurs se plaignent du manque de confidentialité des démarches, de ce que les lieux d'attente soient trop proches des bureaux d'entretien individuel : « On sait tout ce qui se dit ». De ce fait, un certain nombre de personnes ne bénéficient pas des aides auxquelles elles ont droit (4). Elles ne veulent pas, en faisant valoir tel ou tel de leurs droits « passer de l'autre côté », celui des pauvres estampillés, regardés autrement et « suivis », pendant un temps dont ils ne savent jamais combien il durera.

Les difficultés à parler, à dire la situation sont renforcés par le fréquent sentiment de rejet face aux institutions sensées pourtant offrir des possibilités d'intégration sociale.

### « Au guichet,... on n'est rien »

Vis-à-vis des organismes et de leurs personnels, la demande d'accueil et d'écoute est immense (5). Être accueilli dignement, en toute confidentialité, est très important pour les personnes : « Peu de travailleurs sociaux reçoivent pour écouter, simplement écouter. » Plusieurs se plaignent des conditions dans lesquelles elles sont reçues : manque de discrétion, suspicion, manque de considération. « Au guichet, des employés manquent de discrétion. Parfois leur attitude nous montre qu'on n'est rien. »

(4) Par manque d'information ou parce que les interlocuteurs sont multiples, l'accès aux droits est souvent plus difficile qu'on ne croit. Lire les travaux, sur ce point, de la MRE Rhône-Alpes, 2002.

(5) Alors que les bénévoles d'une association trouvent que le CCAS et les assistantes sociales accueillent bien le public, les personnes accueillies par cette association s'en plaignent souvent. Il semble qu'il s'agisse d'un problème de langage et de compréhension réciproque.

*« Les membres de l'administration nous suspectent, ne comprennent pas, ne nous croient pas... De quel droit un salarié d'un service se permet de donner des conseils sur la manière de mener sa vie à la personne qui demande une aide ? Les mamans qui élèvent seules leurs enfants, qui travaillent le plus qu'elles peuvent pour rapporter 4000 ou 5000 F par mois, sans voiture, sans vacances, sans restaurants, sans loisirs, n'ont-elles pas besoin de combler les manques auprès de leurs enfants, en leur offrant la possibilité de regarder des cassettes vidéo à la maison ou d'être abonnés à un canal satellite ? »*

**Un groupe de quatre femmes en résidence sociale**

La demande est forte de quelqu'un qui écoute, qui comprenne, à qui on puisse dire ses besoins matériels, mais aussi la complexité de la situation. C'est le cas de Michèle : « Je n'arrête pas de leur dire... Et ils n'arrivent pas à enregistrer ce que leur dis : j'ai pas de véhicule, je peux travailler ici, près de chez moi et aussi autour de M..., puisqu'il y a des cars,... et ils me font des propositions de travail à l'autre bout !... Ça m'énerve !... » Beaucoup souffrent de la pluralité des interlocuteurs : « À l'ANPE, nous ne sommes jamais accueillis par la même personne. » Un sentiment d'exclusion, parfois très fort, est vécu par des parents dans leur rapport avec l'école, ses habitudes et ses exigences.



Il peut arriver que les intervenants sociaux prennent conscience tout à coup de la profondeur de la fracture qui sépare habitants et institutions, comme en témoigne cet animateur d'un centre social où, face aux problèmes de drogue sur le quartier, les « professionnels » ont invité les habitants à se mobiliser : « De ma position d'animateur de cette action, positionné entre les acteurs institutionnels et les habitants, il m'est apparu une vraie rupture (6). »

Ces sentiments d'isolement, de solitude, d'incompréhension, voire de rejet, sont en creux les signes d'attentes qui arrivent parfois à s'exprimer : demande de considération, de soutien, et d'abord souhait du respect de l'autonomie personnelle...

### « *Qu'ils nous laissent libres !* »

Le fait que les personnes fassent elles-mêmes une démarche de demande d'aide facilite la participation active. « Ça a marché, ce stage, parce que c'est moi qui ai fait la demande. Quand c'est l'ANPE qui t'impose un stage, une formation, ce n'est pas pareil !... » Parfois, une démarche redoutée est faite par un membre de la famille ou des amis : « C'est ma belle-sœur qui a demandé à l'assistante sociale d'intervenir. Je l'ai rencontrée et je lui ai expliqué mes problèmes financiers. J'ai tout de suite compris qu'elle était là pour m'aider à m'en sortir. »

(6) « Les professionnels avaient lancé cet appel pour savoir ce que les habitants pensaient de la situation et engager leur mobilisation. De leur côté, les habitants (une quarantaine) étaient vraiment très inquiets. Ils avaient le sentiment d'être seuls, livrés à eux-mêmes et n'imaginaient même pas que les acteurs professionnels pouvaient se soucier de la situation... Il y a d'un côté ceux qui travaillent au bien être du quartier, le jour, et qui s'inquiètent et mobilisent leur énergie, et de l'autre ceux qui y vivent, qui n'ont finalement que très peu d'informations sur ce qui s'organise en leur nom, pour eux, mais sans eux. »

*« Un jour, vu nos difficultés, un ami nous a suggéré de nous renseigner du côté du RMI. On a galéré quelques temps avant de faire la démarche. J'ai pris mon courage à deux mains. Je suis allé voir l'assistante sociale. Ma femme ne voulait pas y aller... C'était donc à moi de faire la démarche. Je me suis fait tout petit. Je suis allé au bureau de l'assistante sociale. Devant le bureau, je me disais : j'ouvre, j'ouvre pas la porte ? J'y suis allé et elle m'a mis à l'aise tout de suite. J'ai expliqué mon problème... on a fait le dossier... »*

**Alain, agriculteur**

La rencontre de personnes attentives, qui laissent libre, est fortement appréciée : « J'avais l'impression qu'on cherchait à m'imposer quelque chose que je n'avais pas choisi... Heureusement, l'assistante sociale nous a mis à l'aise : elle se mettait à notre niveau. Quand elle venait nous voir, elle nous disait : si vous avez des factures en retard, eau, électricité, etc., il faut qu'on en parle !... » Cette liberté donnée demande de la disponibilité ; elle est sans doute plus aisée pour les associations de soutien aux personnes en difficulté (7) que pour les services sociaux publics.

Tout en revendiquant leur liberté, certains disent explicitement leur besoin de soutien : « Nous voudrions des gens qui nous

(7) Elle peut être ressentie même au moment de décisions difficiles à prendre comme l'arrêt de l'exploitation, pour cette agricultrice à laquelle les accompagnateurs ont suggéré de réunir ses cinq enfants pour leur demander leur avis : « On était venu pour l'aider à s'en sortir, précise un accompagnateur, mais personne ne pouvait décider de ce qu'elle voulait faire. »

accompagnent dans les administrations, les services sociaux, des tuteurs qui ne font pas à notre place, qui sont intermédiaires en cas de besoin seulement. » Cet accompagnement est particulièrement souhaité lors des convocations par les services administratifs (8). Malgré la sécurité que devraient apporter les dispositions législatives, ces personnes redoutent souvent une saisie sur leur minimum de survie (9). La prise de parole des intéressés va parfois jusqu'à la demande d'améliorations très concrètes, notamment dans la relation aux administrations et aux travailleurs sociaux.

## « Il faudrait... Ils devraient... »

Beaucoup souhaitent un guichet social unique et la simplification des démarches administratives : « Moi j'ai pas fait de grandes études, j'ai du mal à remplir les papiers. » Un grand nombre voudraient plus d'informations faciles à comprendre dans un langage simple. « Le problème c'est le petit chinois administratif. Ils font exprès pour qu'on ne comprenne pas. »

La demande d'un suivi plus individualisé est fréquente, avec parfois la suggestion d'un accompagnement : « Les démarches sont beaucoup plus faciles quand on est accompagné par une personne de l'association. »

Presque tous demandent que les administrations soient plus à l'écoute des demandeurs. Si tel ou tel reconnaît : « Il y a eu des efforts pour l'accueil dans les organismes publics. », la plupart estiment : « L'accueil n'est pas fameux dans les administrations... On a l'impression d'être des numéros. »

Plusieurs demandes de proximité se focalisent sur le quartier : « Si l'assistante sociale était plus souvent présente dans le quartier, elle comprendrait mieux les familles. »

Des situations sont plus spécifiques : handicapés, victimes de discriminations, ruraux isolés, demandeurs d'asile... Outre l'interlocuteur unique et la confidentialité, ces derniers voudraient aussi l'accès à un interprète, le raccourcissement des délais administratifs, la possibilité de travailler (10).

En rural, pour lutter contre l'isolement, une demande appuyée concerne les transports (11).

Comme on peut le constater, les suggestions ne manquent pas.

**Claude Royon**

(8) Pour les personnes les plus en difficulté, par exemple, la crainte des saisies est très forte.

(9) « On dit que les prestations familiales sont insaisissables. Pourtant ma banque prélève immédiatement sur mon compte qui n'est alimenté que par ces prestations. Qui respecte la loi ? Qui nourrit mes cinq enfants ? »

(10) « En tant que demandeur d'asile, je témoigne de la compassion d'organismes qui nous ont accueillis à bras ouverts. Malheureusement, le statut n'octroie que le droit d'errer. Je souhaite que l'on revoie ce statut et que l'on me laisse vivre dignement. »

(11) « Sans permis, sans voiture, parfois sans téléphone, en milieu rural, on est trop isolé ! Pourquoi pas des systèmes de bourse de transport, ou de cartes de transport ? Et comment rendre les transports en commun mieux adaptés aux besoins ? »