



EXPÉRIENCES

54

Effacité et temporalité

Anne Monnet

La loi de la productivité semble nous dominer dans tous les registres de nos vies, avec pour conséquence, selon l'analyse de l'auteur, une technicité des actes des travailleurs sociaux auprès des familles, au cas par cas, avec une gestion du temps contraint et la prescription de résultats rapides. Elle oppose à cette pratique l'engagement à long terme que rend possible la relation avec des volontaires. Elle conclut sur les courants de pensée qui prônent un ralentissement du rythme de vie et plus d'humanité.

Dans le cadre d'une formation Duheps j'ai effectué une recherche portant sur les relations entre des familles très pauvres et des travailleurs sociaux, et j'ai comparé ces relations avec celles qui se nouent entre familles très pauvres et volontaires du mouvement. Deux angles de vue se sont imposés à moi : la question de l'efficacité de l'action et la question du temps dont l'on dispose pour agir. J'ai utilisé la méthode des interviews en plus des écrits venant de ma propre expérience à la Nouvelle Orléans. Ainsi les expériences de trois pays pouvaient être croisées : la France, la Suisse et les États-Unis.

Des questions

Je viens du monde rural. J'ai grandi dans un petit village de montagne où l'on vivait au rythme des saisons. La culture rurale est fortement imprégnée du respect des rythmes de la nature. En même temps, il est impératif d'être très efficace, car la terre produit peu et on ne peut pas se permettre de gaspiller, que ce soit les produits de la terre, l'énergie au travail ou encore le temps à disposition.

Aujourd'hui, dans la culture urbaine de notre société, tout évolue très vite. Le temps est compté. Notre vie est réglée de manière à ne pas gaspiller une minute et les résultats doivent être tangibles dans l'immédiat. Nous le vivons jour après jour dans le domaine professionnel, par rapport à nos loisirs, ou encore simplement dans notre manière d'être en relation avec les autres.

Tout au long de ces vingt années en tant que volontaire, j'ai bien vu que l'intervention sociale, telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui, ne répondait pas à l'attente et aux aspirations des familles en grande pauvreté. Cette culture de la vitesse et de l'efficacité immédiate qui baigne notre société influence aussi la lutte contre la pauvreté.

Je me suis donc interrogée sur les diverses manières d'aborder la lutte contre la pauvreté en termes d'efficacité et de temporalité.

Suisse, volontaire permanente depuis 1987, **Anne Monnet** a passé cinq années à la Nouvelle Orléans (Etats-Unis), engagée dans l'accompagnement de familles en grande pauvreté. De retour dans son pays, elle travaille comme secrétaire dans une association qui mène divers projets avec les migrants.

EXPÉRIENCES

Efficacité et temporalité

55

Une méthode

J'ai réalisé et analysé les interviews de cinq assistants sociaux : deux travaillant dans des services publics, en Suisse et en France, et trois travaillant dans le milieu associatif en Suisse. J'ai croisé avec les écrits de mes cinq années passées à la Nouvelle Orléans. J'ai mis en perspective la pratique des travailleurs sociaux et la mienne à la lumière de trois concepts différents :

1. l'interaction des trois Pôles d'intérêt de connaissance comme l'a présenté Habermas
2. les notions de Prescrit et de Réel
3. les notions d'Individuel et de Collectif

Les trois Pôles d'intérêt de connaissance définis par Habermas illustrent très bien la mobilité et le repositionnement continuels dans la pratique sociale :

- le pôle instrumental, qui se réfère à la structure, l'institution
- le pôle communicationnel qui a trait aux liens avec le groupe, l'interaction
- et le pôle émancipatoire qui touche à la libération de la personne.

Volontaires et assistants sociaux n'agissent pas de la même façon

Ces trois pôles ne sont pas en opposition, mais en interaction. Les pratiques sociales oscillent entre ces trois pôles en fonction de l'objectif à atteindre, avec une plus forte amplitude vers l'un ou l'autre selon les objectifs.

On peut dire que les assistants sociaux oscillent le plus souvent entre les pôles instrumental et communicationnel, se

rapprochant de l'un ou l'autre selon les situations et la liberté d'action qui leur est accordée au regard de l'obligation à rendre des comptes très précis et positifs.

Pour ce qui est du volontaire d'ATD Quart Monde, sa position oscille plutôt entre les pôles communicationnel et émancipatoire. La relation avec les personnes en situation de précarité se bâtit dans un objectif de libération, mais il est évident que cette libération ne peut pas se faire si on ne prend en compte que la personne elle-même : il est nécessaire de s'appuyer sur les relations avec d'autres, ce qui correspond au pôle communicationnel.

Dans un deuxième temps j'ai mis en perspective les pratiques sociales avec les notions de Prescrit (travail demandé) et de Réel (travail réellement fait).

Pour les assistants sociaux, le prescrit est dominant. En particulier pour ceux qui travaillent dans le secteur public où les directives sont plus contraignantes. Pour les assistants sociaux ceci n'est pas facile à gérer. Ils doivent composer avec la réalité de vie des personnes en difficulté et les directives qui leur sont données.

Dans le cadre du mouvement ATD Quart Monde, le prescrit se situe plutôt à un niveau global. Il se traduit par des lignes de fond sur lesquelles s'est construit ce mouvement et laisse donc une grande place au réel. L'action avec les personnes défavorisées se bâtit principalement en fonction de la réalité de vie de ces personnes. Les moyens mis en œuvre sont particulièrement souples, adaptables, et offrent une grande liberté d'action.

Le troisième point d'analyse des pratiques a trait à la notion d'individuel et de collectif.

Dans le contexte d'une société fortement

EXPÉRIENCES

56

Efficacité et temporalité

individualisée, c'est le point où j'ai trouvé le plus grand écart entre les pratiques des travailleurs sociaux et celles du mouvement ATD Quart Monde.

Le travail social aborde la pauvreté au cas par cas. Il s'inspire du modèle médical : on pose un diagnostic, on fait un pronostic et on puise dans les mesures à disposition pour apporter un remède. On parle de *sur-technisation* du travail social. L'aide sociale d'aujourd'hui est calquée sur la démarche thérapeutique, poussée par la contrainte de trouver des réponses à chaque cas. Cette démarche, quasi clinique, nous met devant une individualisation de la pauvreté ainsi qu'une institutionnalisation des réponses à apporter : les compétences sont attribuées à l'institution et à l'organisation et non plus à l'individu.

Cela traduit une volonté d'être efficace à tout prix et de gommer les situations où l'on n'a pas de réponses immédiates en les référant à d'autres spécialistes tels que ceux des services de soutien psychologique ou psychiatrique.

En opposition au « *cas par cas* » de l'action sociale, les volontaires d'ATD Quart Monde ont pour parti-pris d'inscrire les familles très pauvres dans une dynamique communautaire. Cette approche permet d'aborder la personne dans une perspective positive qui n'est pas fondée sur ses problèmes sociaux, mais en prenant en compte la globalité de la personne.

Bien sûr ceci n'est pas une recette magique qui fonctionne dans toutes les situations. Il arrive que les problèmes prennent le dessus dans le quotidien des familles, que les portes se ferment, que le dialogue soit interrompu. Cela amène des remises en question, des tentatives de prise de recul par rapport à la relation qui se bâtit, une certaine impuissance face à la

dureté de la misère et des ravages qu'elle provoque. Mais cette impuissance n'est pas désespérée, car la relation est ancrée dans une dynamique collective et globale. On pourrait parler d'une efficacité qui consiste à ne pas se décourager, ne pas fuir, et garder l'espérance.

L'efficacité en question et le temps

Pour résumer cette analyse, on peut dire que l'action sociale est caractérisée par différents types d'efficacité, en lien avec la variété des objectifs visés à court ou long terme.

Les objectifs des assistants sociaux, et plus particulièrement ceux du secteur public, sont de répondre aux besoins immédiats que pose la pauvreté. Dans cette optique-là, si on considère la pauvreté sur le court terme, ce type de pratique correspond à l'efficacité attendue par le système mis en place. Si on prend la question de la pauvreté sur le long terme, l'efficacité des assistants sociaux est moins évidente : la situation des personnes en précarité se sera en partie améliorée au niveau individuel, mais la situation globale ne change quasiment pas.

Dans le secteur privé, la pratique des assistants sociaux est proche de celle du secteur public, à savoir une approche individuelle sur le court terme. Mais en même temps ils peuvent s'appuyer sur la dynamique des projets collectifs. La pression pour montrer des résultats immédiats est beaucoup moins forte, ce qui offre une plus grande liberté d'action.

Pour ce qui est des volontaires permanents d'ATD Quart Monde, leur pratique s'inscrit dans le long terme. L'objectif

EXPÉRIENCES

Efficacité et temporalité

57

global est de détruire la misère, en appelant à un changement de société. Sur le court terme, les volontaires permanents n'ont pas pour objectif de répondre aux besoins immédiats, mais plutôt d'établir une relation émancipatoire avec les personnes vivant dans la pauvreté, en s'appuyant sur une dynamique collective. Bien sûr, les besoins immédiats ne sont pas ignorés. Les volontaires tentent de les résoudre dans une démarche d'accompagnement, en s'appuyant sur les systèmes existants. Et cette démarche se fait en gardant à l'esprit le projet global d'un changement de société dans le long terme.

Vers plus d'humanité

Le mouvement ATD Quart Monde fonde toute son action sur l'engagement humain plutôt que sur des structures. Et l'engagement de chacun est vital, qu'il soit riche ou pauvre. Cette manière de fonctionner peut être perçue comme floue et anarchique, particulièrement aujourd'hui, à l'heure où ce qui compte vraiment sont les résultats immédiats et mesurables.

En 1975, le père Joseph Wresinski, parle du « *visage déconcertant d'ATD parce qu'il n'est pas un mouvement d'une action déterminée ou d'une forme d'aide choisie, mais une organisation d'un peuple, d'une solidarité avec des hommes vivants* » (Igloo n°84).

Il ajoute que la priorité aux plus pauvres, ce principe de base du mouvement « *dévie d'une certaine conception de l'efficacité.* »

En effet, il est bien plus « *rentable* » d'agir auprès de ceux qui sont les plus à même de profiter immédiatement de nos actions, plutôt que de tenter encore et encore de rejoindre les plus oubliés.

Mais pour Joseph Wresinski, l'écœurement est une énorme souffrance pour ceux qui sont déjà les abandonnés de notre société. Ils subissent un abandon encore plus blessant, celui de leur propre milieu.

Au lieu de pratiquer l'écœurement et d'affaiblir encore plus ceux qui sont au bas de l'échelle, ATD Quart Monde propose de s'appuyer sur les plus forts, les plus dynamiques pour atteindre les plus démunis et ainsi d'avancer ensemble, en solidarité. Solidarité qui n'est pas seulement entre personnes pauvres qui s'entraident, mais qui provoque à l'engagement de chaque citoyen, quel que soit son milieu. Interpellation mise en pratique dès les fondements: allant à contre-courant des actions caritatives de l'époque, Joseph Wresinski a tenté de mobiliser l'ensemble de la société pour lutter contre l'injustice de la misère. Il a interpellé le monde politique, le monde des penseurs et des chercheurs. Il refusait que la question de la pauvreté soit uniquement dans les mains de quelques spécialistes du « *social* ».

Alors que notre société est encore prise dans la course au temps, la course à l'efficacité, de plus en plus souvent des voix s'élèvent pour réclamer plus d'humanité, plus de justice et plus de solidarité. Ici et là naissent des courants de pensée qui donnent plus d'importance à la relation humaine et souhaitent un ralentissement de notre rythme de vie. Je perçois ces courants de pensée – qui ne sont pas nécessairement centrés sur la lutte contre la pauvreté – comme des ouvertures, des signes d'une société plus respectueuse de l'être humain quel qu'il soit.

Ces courants de pensée qui portent une grande attention au respect de la dignité humaine sont des dynamiques qui pourront soutenir le projet de société que propose le mouvement ATD Quart Monde. ■