

Le caractère non–essentiel du travail social

Guillermo Kozlowski
CFS asbl

Quelques notes de travail... ce texte n'est pas un « avis » comme un autre, il est produit à partir d'expériences cumulées et de l'étrange expérimentation grandeur nature qu'est le confinement. Il ne s'agit pas d'une analyse « scientifique » de la situation, d'une part parce que ça ne s'est pas passé dans des conditions de laboratoire, d'autre part parce que le savoir qui a été mobilisé dans le travail social est un mélange d'expérience, d'invention, et de quelques éléments théoriques qui a permis de prendre en main beaucoup de situations difficiles sur le terrain. D'où la volonté, non pas de l'opposer au savoir formalisé, mais de l'intégrer dans la production d'un savoir pratique. L'objectif n'est pas de tirer les conclusions ou faire un bilan de ce qui s'est passé, mais d'explorer des pistes de travail, mettre en lumière des questions qui peuvent s'avérer utiles. Regarder surtout comment une action a été possible.

Une dernière précision, il ne s'agit pas de chercher des héros à honorer, encore moins de traîtres à dénoncer. Rien d'aussi épique, la préoccupation est beaucoup plus pragmatique : profiter de l'expérience du travail pendant la crise de la Covid. Prendre quelques éléments, qui s'intègrent dans le travail réalisé par la Coordination sociale de Laeken, qui pourraient être intéressants pour la suite...



Pour citer ce document : KOZLOWSKI Guillermo, *Le caractère non–essentiel du travail social*, CFS, 2020.
URL: http://ep.cfsasbl.be/IMG/pdf/le_caractere_non_essentiel_du_travail_social.pdf

Avec le soutien de :



Le caractère non–essentiel du travail social

Guillermo Kozlowski
CFS asbl

Quelques notes de travail... ce texte n'est pas un « avis » comme un autre, il est produit à partir d'expériences cumulées et de l'étrange expérimentation grandeur nature qu'est le confinement. Il ne s'agit pas d'une analyse « scientifique » de la situation, d'une part parce que ça ne s'est pas passé dans des conditions de laboratoire, d'autre part parce que le savoir qui a été mobilisé dans le travail social est un mélange d'expérience, d'invention, et de quelques éléments théoriques qui a permis de prendre en main beaucoup de situations difficiles sur le terrain. D'où la volonté, non pas de l'opposer au savoir formalisé, mais de l'intégrer dans la production d'un savoir pratique. L'objectif n'est pas de tirer les conclusions ou faire un bilan de ce qui s'est passé, mais d'explorer des pistes de travail, mettre en lumière des questions qui peuvent s'avérer utiles. Regarder surtout comment une action a été possible.

Une dernière précision, il ne s'agit pas de chercher des héros à honorer, encore moins de traîtres à dénoncer. Rien d'aussi épique, la préoccupation est beaucoup plus pragmatique : profiter de l'expérience du travail pendant la crise de la Covid. Prendre quelques éléments, qui s'intègrent dans le travail réalisé par la Coordination sociale de Laeken, qui pourraient être intéressants pour la suite...

1. Qui sait ?

Quel savoir est pertinent, comment est–il produit, où est–il produit ? Ces questions sont devenues essentielles un peu partout, il ne s'agit pas d'une querelle d'egos. Pratiquement ce qu'un mode de savoir permet de prendre en compte détermine en grande partie ce qui est faisable dans un certain domaine.

Depuis le début, le travail social est censé être le relais vers le terrain d'une politique fabriquée à partir de connaissances démographiques, économiques, statistiques, sociologiques biologiques, médicales... Il faut noter que c'est bien « à partir » de ces disciplines qu'est fabriqué le mode de savoir qui gère le social, et non directement en contact avec elles, ce qui serait beaucoup plus intéressant puisqu'il y aurait les tensions, les contradictions de ces modes de savoir. Et surtout il y aurait aussi une confrontation

possible... Le cocktail à partir duquel est dirigé le travail social varie, selon les périodes ce ne sont pas les mêmes disciplines qui sont considérées comme pertinentes, les orientations politiques et les « dosages » changent, mais le principe reste le même : appliquer des procédures sur le terrain et faire remonter des données le plus standard possible, pour qu'elles soient traitées.

Néanmoins ce schéma ne correspond que très partiellement aux pratiques réelles dans le travail social. Sur le terrain d'autres modes de savoir issus de l'expérience influencent, voire déterminent dans certains cas, la pratique. Les consignes formalisées coexistent, souvent de manière conflictuelle, avec d'autres modalités de savoir plus liées à des expériences situées. Que cette tension existe n'est pas une mauvaise chose. En revanche ce qui pose question est que le savoir de terrain a de moins en moins de place, de moins en moins de temps, il est souvent réduit à quelques trucs et astuces. Et, à force d'être dévalorisé, devient effectivement assez peu opérationnel. Avec la Covid ceci n'a pas changé mais le hiatus est particulièrement visible.

2. Les consignes

Si l'expérience que nous vivons est intéressante en ce sens, c'est que le travail social a rarement été confronté à autant de consignes issues d'un savoir technique. Il y a eu en quelque sorte un passage à la limite. Toute une série de réglementations plus ou moins claires ont pris une place prépondérante, se sont constitués comme des préalables, entraînant une série de protocoles, devenus des préalables à toute action sociale sur le terrain.

Le constat le plus frappant dans ces réglementations est qu'une très large partie du travail social a été jugé non-essentielle. En fait elle n'a même pas été envisagée comme une question essentielle, les différents aménagements pratiques de ces avis d'experts très généraux ne s'en sont pas occupés. Il y a eu des consignes relatives à l'ouverture des supermarchés (jugée essentielle), mais aucune n'a vu une urgence dans la distribution de colis alimentaire. Il y a eu des discussions et des consignes (souvent

contradictoires) sur l'enseignement à distance, mais sans tenir en compte l'équipement des élèves en matériel informatique, l'accès au réseau internet, la disponibilité d'une chambre propre dans le domicile, la formation des parents pour permettre aux enfants d'accéder aux contenus proposés. Il y a bien eu une directive pour prolonger les droits des chômeurs et allocataires du CPAS, mais peu d'action coordonnée en direction d'un public précarisé, travaillant en intérim, ou dans des emplois non déclarés. En quelque sorte les allocations sociales ont été gelées, ce qui était en cours pouvait continuer mais le travail sur un nouveau public n'a pas été jugé essentiel. Un nouveau public qui souvent n'avait pas beaucoup de contact avec l'aide sociale, généralement était peu renseigné sur la manière d'accéder aux différents services et avait tendance à juger cette aide comme dégradante... Aucune prise en compte sérieuse des sans-papiers. Tout cela a été renvoyé à plus tard ou simplement ignoré.

Du point de vue du savoir des experts gestionnaires, ces questions sont dans un angle mort, peu détectables avec des indicateurs quantitatifs qui sont leur manière d'appréhender le monde. Et les bénéfices d'un travail social sur des situations peu visibles depuis le point de vue gestionnaire sont évidemment peu évaluables en termes économiques. Il y a certes des nuances politiques, mais néanmoins une assez forte unanimité dans l'avis que ceci ne peut être dit essentiel. D'autant moins que des actions dans tous ces domaines sont compliquées à envisager de manière large. Il est difficile de prendre des mesures nationales sur des réalités aussi diverses et mouvantes. Rien de neuf, mais une problématique très visible, le contraste entre ce qui est essentiel et ce qui ne l'est pas est saisissant.

Par ailleurs la liste ci-dessus pourrait être beaucoup plus longue, mais notre objectif n'est pas de faire un bilan, ces exemples nous semblent suffisants et très parlants parce que ce sont, du point de vue des travailleurs sociaux, des évidences. Sur le terrain personne n'a besoin de faire une enquête pour se poser ces questions, à ce niveau-là toutes ces situations font partie du

savoir de base.

Or, à partir de ce savoir le travail social devient essentiel. L'enjeu est là en quelque sorte, si chaque travailleur social pense à partir de ce qu'il sait le travail social devient indispensable, s'il laisse penser le travail social avec d'autres savoirs il ne l'est pas.

Il ne s'agit pas d'encenser le travail social tel qu'il existe, ni d'en appeler à une défense corporative. Ce qu'il nous semble important est qu'il y a eu, souvent au dessous des radars des institutions et des responsables politiques, toute une série d'actions qui ont eu la capacité assumée d'être essentielles. Et qu'un travail social développé à partir de cette vision est peut-être possible.

3. En dehors des consignes et des radars

Un constat ressort des balades que nous avons réalisées à Laeken, une sorte d'invariante de toutes les expériences que nous avons visitées : tout d'un coup il fallait inventer des manières de faire.

D'abord il a fallu inventer des actions en accord avec un travail social indispensables, cela n'a pas été énoncé par les pouvoirs publics. Et il a fallu en assumer la responsabilité souvent de manière très individuelle.

Dans le cas du Picol, par exemple, rétablir des liens entre des associations n'a été vu comme essentiel par aucun organisme officiel. D'autant moins que c'est une question qui passe souvent en dessous de leurs radars. Comprendre

l'interconnexion entre ces services est une tâche particulièrement liée à l'expérience du terrain. Il y a certes quelques liens officialisés par une convention, ou des recours naturels à certains interlocuteurs pour telle ou telle problématique, mais l'essentiel sont les liens de travail. Ces liens sont difficiles à évaluer depuis un regard plus généraliste, encore plus depuis l'évaluation d'un gestionnaire. Pourtant les personnes ne sont pas segmentées, leur problème de logement et la difficultés des enfants pour faire les devoirs lorsqu'ils n'ont qu'une seule pièce ne sont pas séparés. Et elles ne pensent pas forcément le monde avec les mêmes critères que les services sociaux, pour savoir à qui s'adresser.

Au moment où le confinement a été décrété, certaines associations et services sociaux ont continué à travailler. Du fait qu'aucun n'a été considéré comme prioritaire (à part la partie strictement médicale pour les maisons médicales), il était très difficile de savoir quels services étaient encore actifs, et dans quelle mesure ils continuaient à travailler. Bref le problème n'a pas changé mais il a été encore plus criant.

Un peu partout s'est posé le choix entre penser à partir de la réalité du terrain dans laquelle on se trouve, regarder ce qui est essentiel dans la fonction qu'on occupe, mais du coup se retrouver en porte-à-faux avec des consignes générales. Ou alors oublier ce qui pourrait être essentiel dans notre travail. Le problème est qu'il s'est surtout posé au niveau individuel, pour qu'une alternative devienne possible il faudrait qu'un collectif (peu importe s'il est formalisé en tant que tel ou s'il est plus diffus) peut à la fois le revendiquer et le porter.