



**HAL**  
open science

# Récits institutionnels et récits d'usagers organisés : quand l'entre-soi institutionnel invisibilise la parole autonome des usagers

Christophe Trombert

► **To cite this version:**

Christophe Trombert. Récits institutionnels et récits d'usagers organisés : quand l'entre-soi institutionnel invisibilise la parole autonome des usagers. L'action collective au croisement du social et du politique, Mar 2012, Paris, France. halshs-00682396v3

**HAL Id: halshs-00682396**

**<https://shs.hal.science/halshs-00682396v3>**

Submitted on 22 Sep 2012

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

***Récits institutionnels et récits d'usagers organisés : quand l'entre-soi institutionnel invisibilise la parole autonome des usagers.***

*Christophe Trombert, Maître de conférences en sociologie, Université Lyon 2 Lumière, Centre Max Weber, Laboratoire LISE, ancien assistant de service social scolaire*

## **Introduction**

Ma trajectoire de chercheur m'a rendu sensible à l'existence de ce que j'ai appelé, faute de mieux, une « action sociale autogérée » (Trombert, 2010) opérant à distance de l'intervention sociale institutionnelle, voire contre les institutions du social. Cette action sociale autogérée se caractérise par un certain point de vue de ses acteurs, en tant qu'usagers de l'intervention sociale, sur eux-mêmes et sur leurs prises en charge et j'aimerais montrer ici que ce point de vue autonome entre en contradiction avec d'autres points de vues, institutionnels ceux-là, émanant d'une partie de la sociologie et d'une partie du travail social. Autre caractéristique importante à souligner, ce point de vue autonome reste largement invisible face à des points de vues institutionnels et hétéronomes dotés d'une grande visibilité.

Samedi 17 mars 2012, se tenait par exemple une « marche de la dignité » à l'appel de femmes des Franc-Moisin et du quartier Bel Air à Saint-Denis, en réaction au suicide dans la mairie de Saint-Denis d'une mère de famille, en attente d'un logement social depuis 14 ans et lasse d'alterner entre des hébergements du SAMU social et des solutions de fortune via son entourage. Ces femmes écrivaient dans leur appel à manifester : « Stop aux souffrances des femmes et à ce qu'elles subissent au quotidien : loyers trop chers et charges qui augmentent, revenus à la baisse, travail précaire à temps partiel... Nous devons des fois choisir entre payer le loyer et manger et se soigner. Quand nous nous tournons vers des structures d'aide alimentaire, souvent avec honte, nous entendons que nous gagnons trop et nous repartons avec la tête un peu plus basse ». Sans doute y a-t-il des militants derrière cette mobilisation collective<sup>1</sup>, mais sans doute aussi de nombreuses femmes usagères de l'intervention sociale étaient motrices dans cet engagement collectif probablement très peu organisé. Quoi qu'il en soit, ce genre de mobilisation et de parole autonome d'usagers passe totalement inaperçu et ne rencontre aucun écho médiatique. Discours savants et discours professionnels font le plus souvent l'impasse sur eux. Ces trois registres de discours ne se rencontrent pas et la visibilité des premiers, fait par contraste ressortir l'invisibilité des discours d'usagers.

Le projet des troisièmes journées de la recherche sociale au CNAM au printemps 2012 me semble symptomatique et exemplaire de cette invisibilisation d'un discours autonome par des discours hétéronomes produits dans l'entre-soi institutionnel de certains chercheurs et de certains travailleurs sociaux. Ayant travaillé jusqu'en juin 2010 sur l'appel à communication de ces troisièmes journées, j'ai pu repérer les changements produits par l'entrée en jeu dans le projet d'acteurs du travail social ayant pesé sur l'argumentaire de l'appel à communication<sup>2</sup>. Si à l'origine du projet on parlait surtout d'action collective, afin d'ouvrir vers les mobilisations autonomes d'usagers, l'appel à communication définitif faisait la part belle aux catégories institutionnelles et professionnelles d'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et d'intervention sociale<sup>3</sup>. Si à l'origine on parlait beaucoup de militant(s) et d'usagers, l'appel définitif pour sa part parlait relativement plus des professionnels de l'intervention sociale<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> L'appel à manifester a été relayé sur des sites militants

<sup>2</sup> La version finale de l'appel à communication peut être consultée ici : <http://www.injep.fr/IMG/pdf/Appel-Communication-JRS-2012.pdf>.

<sup>3</sup> « Action(s) collective(s) » est cité 11 fois à l'origine, 10 fois dans la version finale (-1) ; intervention(s) sociale(s) d'intérêt collectif » et « intervention(s) sociale(s) » sont cités 10 fois à l'origine, 23 fois dans la version finale (+13).

<sup>4</sup> « usager(s) » et « militant(s) » sont employés 23 fois à l'origine, 6 fois dans la version finale (-17) ; « professionnel(s) », « travailleur(s) social(aux) » et intervenant(s) social(aux) » sont employés 24 fois à l'origine, 17 fois dans la version finale (-7).

Cela illustre l'invisibilité des usagers et de leurs interventions par des non-usagers représentant des institutions.

Je fais l'hypothèse qu'il y a à cela plusieurs raisons : d'une part le rôle d'une conception de sens commun faisant qu'on considère qu'il n'y a pas de mobilisation lorsque les média ou des acteurs de légitimation ne reconnaissent pas publiquement cette mobilisation ; d'autre part une incapacité à donner du sens à des actes et des discours d'usagers qui sont au contraire présentés comme insensés ; ensuite un présupposé d'impuissance concernant des individus vulnérables, vu comme atomisés et résignés, présupposé découlant d'un certain point de vue marqué selon moi par l'entre-soi institutionnel ; enfin une tendance à dire « les » usagers plutôt que « des » usagers, c'est-à-dire, à généraliser et à nier la variété des points de vue sur la relation d'assistance chez les usagers, cela dans le cadre d'une posture largement surplombante.

A l'inverse nous soulignerons ici que nous parlons bien d'usagers particuliers, tout en tentant de répondre à la question des généralisations possibles, à la fois de notre part et de la leur.

Des actions des mouvements de chômeurs des années 1930 (Valocchi, 1990) jusqu'aux divers collectifs de précaires aujourd'hui<sup>5</sup>, l'action de groupes et l'auto-organisation de chômeurs, de précaires et d'usagers de l'intervention sociale, pourtant vue comme diminués, illégitimes et impuissants (Castel, 1995), apparaissent comme un phénomène marginal mais néanmoins constant. Bien que jugés peu pourvus au départ en ressources (moyens financiers, effectifs, reconnaissance institutionnelle, accès aux média, connaissances technico-juridiques des politiques sociales)<sup>6</sup>, des groupes caractérisés par des choix de modes d'action n'interdisant pas l'illégalisme<sup>7</sup>, parfois organisés par les plus politisés d'entre eux<sup>8</sup> et/ou soutenus par des figures intellectuelles et/ou médiatiques extérieures, accèdent ponctuellement à une visibilité et à une existence sociale comme acteur collectif faisant pression sur les institutions du social. Les mouvements de chômeurs de 1997-1998 ont par exemple suscité de nombreux travaux prenant pour point de départ cette visibilité de l'action dans l'espace public pour interroger la construction d'une cause et la façon dont la cause agrège, de façon plus ou moins lâche, de nouveaux participants (voir par exemple Maurer et Pierru, 2001). Or cela revient à réduire l'action collective d'usagers aux seules mobilisations qui réussissent, par le biais de nouveaux « entrepreneurs de mobilisation » (Maurer et Pierru, 2001, p. 383), par le biais d'interventions et d'interactions dans/avec les institutions du social, avec la visibilité médiatique et institutionnelle qui s'en dégage. Maurer et Pierru semblent ici rabattre allègrement l'idée de

---

<sup>5</sup> Collectifs de parents d'enfants placés, pair-émulateurs dans le champ du handicap, mutuelles des fraudeurs, collectifs de SDF comme le CREA ou le GAF à Toulouse, divers centres sociaux autogérés organisés par des squatteurs, collectifs de sans-papiers, divers groupes plus connus et plus visibles, comme AC !, le DAL, la CIP IdF, Jeudi noir, les Enfants de Don Quichotte etc..

<sup>6</sup> Si l'on en croit les synthèses de travaux sociologiques portant sur ces mouvements de précaires (Maurer, et Pierru, 2001, Boumaza et Pierru, 2007, Pierru, 2008,) et si on s'inscrit dans le paradigme de la mobilisation des ressources (McCarthy et Zald, 1977). Concernant les mouvements de chômeurs et précaires, S. Maurer et E. Pierru semblent considérer que ces mouvements d'« acteurs à ressources faibles » n'auraient jamais pu percer sans le renfort de soutiens « par conscience » : des personnes ne partageant pas la condition sociale commune dénoncée et dotés d'expériences militantes, d'une capacité d'organisation du mouvement, d'un poids médiatique et d'un carnet d'adresse utile à la cause.

<sup>7</sup> Les critères de l'illégalisme, de l'usage du rapport de force dans l'espace public et de l'absence de financements par l'Etat apparaissent pertinents pour spécifier un certain type d'actions collectives dont l'autonomie et l'opposition aux pouvoirs publics ne fait aucun doute. A l'inverse, d'autres acteurs associatifs ou militants, financés ou conventionnés par l'Etat, ont un positionnement politique moins marqué par une opposition et une autonomie, vis-à-vis des formes légales de protestations (tribune médiatique, grève, manifestation déclarée, pétition, vote) et vis-à-vis des représentations et de l'idéologie des institutions.

<sup>8</sup> On parle alors d'entrepreneurs de mobilisation (McCarthy et Zald, 1977).

mobilisation sur la « visibilité sociale des mobilisations » (2001, p. 381) et la façon dont des leaders la fabriquent.

Ces actions et positions d'usagers ou de chômeurs, envisagé dans un cadre temporel et conceptuel plus larges, font contraste avec des discours académiques ou professionnels surplombants et misérabilistes sur les usagers, sans doute parce qu'il y a une difficulté à donner du sens à ces actions (première partie).

Contraste sans doute aussi parce que l'aspect « visibilité sociale » prend le pas sur une réflexion concernant ce qu'on peut qualifier de « mobilisation » : si l'on ne sait pas voir, on conclut logiquement que rien ne se passe et que les chômeurs et précaires sont impuissants et résignés sauf quand des acteurs influents les « organisent ». Certes, pour des travailleurs sociaux, des média et des chercheurs, c'est par le biais des média que l'action collective et autonome des usagers organisés prend consistance et visibilité<sup>9</sup> : « Ainsi, le « miracle » de cet hiver-là est peut-être surtout médiatique » (Maurer et Pierru, 2001, p. 388), phrase qui trahit ici une conception sous-jacente assez particulière de ce qu'est une mobilisation : ainsi sans média le mouvement de chômeurs de 1997-1998 n'aurait pas existé ?

Pour autant, des actions médiatiques dans l'espace public sont par définition épisodiques et événementielles en étant l'aboutissement d'un processus de construction et de préparation de l'action, et plus largement l'aboutissement d'un processus de construction du groupe d'action comme collectif nécessairement uni, même de façon minimale, par une vision de soi. Ce qui est apparition pour l'institution, les média ou les sociologues ne serait-il pas aboutissement pour des usagers ou des acteurs à l'origine de l'action ? Ce qui veut dire qu'il se passe quelque chose, banal et non spectaculaire, avant ou entre chaque épisodes d'action, sous forme de mobilisation latente entendue comme l'expression directe ou indirecte d'un tort subi (deuxième partie).

Nous nous proposons donc de montrer qu'une parole autonome des usagers sur eux-mêmes existe de façon marginale, même peu audible est néanmoins réelle. Leur discours autonome et spontané (i.e. : non sollicité par le chercheur ou le travailleur social) diffère des discours institutionnels et surplombants habituels. Ainsi, si on estime que ces discours autonomes prêtent le flanc à une critique au titre de leur parti pris et de leur caractère situé, alors de la même façon tout discours professionnel ou institutionnel peut et doit être soumis à cette même critique d'absence de neutralité. Enfin si on estime que la parole d'usagers organisés est une parole marginale et non représentative de l'ensemble des usagers, alors il faut en dire autant de paroles professionnelles, institutionnelles ou académiques sur les usagers, celles-ci n'étant représentatives que des points de vue de « spécialistes » portés sur « l'objet usager ».

### **Première partie : points de vue surplombants et cécités institutionnelles vis-à-vis des acteurs sociaux dominés**

A première vue, les usagers de l'intervention sociale et des institutions d'insertion apparaissent comme des objets de discours plus que comme des auteurs de discours. Simmel (1998) disait à ce sujet que les pauvres assistés sont entièrement définis de l'extérieur, par leur identité sociale attribuée. Pour comprendre la mendicité, la charité et la philanthropie de l'ancien régime jusqu'au 19<sup>ème</sup> siècle, il ne nous reste que des écrits religieux puis des écrits de philanthropes, non des écrits, des traces ou des témoignages de vagabonds, de mendiants

---

<sup>9</sup> L'apparente tautologie de la phrase est assumée. Nous pensons ici à la circularité de l'information dont parlait Pierre Bourdieu (1996), une large part du travail médiatique consistant à reprendre ce qui a déjà été médiatisé et à commenter des commentaires sur ce qui a été fabriqué comme actualité.

ou de miséreux. Dans *Du bon usage des pauvres*, Philippe Sassier (1990) suggère que le discours sur les pauvres et la pauvreté n'est pas dépourvu d'enjeux politiques et qu'à l'occasion de ces discours, il est aussi dit en creux quelque chose sur l'ordre social tel qu'il est vu par celui qui parle : les inégalités, la compétition pour les ressources, la place du travail, la solidarité et la déviance. En parlant des pauvres, on dit aussi souvent autre chose au passage, de l'ordre de la justification de sa position vis-à-vis des pauvres, par l'affirmation d'un problème éternellement en cours de résolution : le souci des moins bien lotis signalant ainsi en creux que nous formons bien toujours une société hiérarchisée

### **1.1) Points de vue académiques sur les usagers de l'intervention sociale :**

Du côté des sciences sociales, ce qui pour certains constitue des conduites anomiques, destructrices, désespérées, insensées (Declerck, 2001), marquées du sceau de « l'individualisme négatif » (Castel, 1995) ou de la « disqualification » (Paugam, 1991), donc de l'impuissance à agir, est vu par d'autres comme des actions ayant leur logique (Laé et Murard, 1995, Bruneteaux, 2007), et qui ne sont pas vides de sens et de possibilités politiques (Piven et Cloward, 1977). Pour Piven et Cloward, le fait que des modes d'action de « pauvres » soient dénués de revendications ne signifie pas qu'ils sont dénués de sens ou d'effets politiques bénéfiques sur un plan symbolique ou matériel. Seul l'attachement à une rationalité proprement démocratique et libérale conduit à croire qu'une action non pacifique, peu organisée, sans revendication, sans évaluation de l'adéquation des moyens et des fins et sans évaluation des chances de succès, est dénué de sens politique et ne constitue pas un mouvement social.

Concernant les mouvements de précaires, la théorie de la mobilisation des ressources (McCarthy et Zald, 1977) et l'accent souvent mis sur les dimensions organisationnelles des mouvements<sup>10</sup> n'ont de sens qu'au regard d'une conception sous-jacente restreinte de ce qu'est un mouvement et une protestation, conception qui exclut la négativité et la spontanéité de l'émeute du champ de la protestation politique. Sans même parler d'émeute, une telle conception restreinte exclut tout autant ce qui reste invisible comme organisation et/ou invisible médiatiquement, et qui constitue pourtant des activités collectives d'énonciation d'un tort collectif subi.

Les courants sociologiques évoqués rapidement (théoricien de la mobilisation des ressources et théoricien des ruptures de liens sociaux) rabattent ici la rationalité sur la seule rationalité en finalité et voient implicitement la politique comme l'univers de la seule éthique de la responsabilité (Weber, 2003). Il s'agit là d'un sociocentrisme social-démocrate<sup>11</sup>, qui ne prédispose pas à accepter la violence et le « spontanéisme » comme une donnée devant laisser impassible, et qui par construction ne peut qualifier de politique que ce qui est entrepris par des individus « intégrés » et organisés. Ce sociocentrisme d'insider présuppose des effets de l'absence d'intégration (intégration qui n'est que la *bonne* intégration à laquelle des sociologues se sentant intégrés croient). Difficile en effet de penser que l'absence d'intégration professionnelle ne se traduit pas systématiquement en inexistence sociale, en impuissance à agir, en humiliation.

---

<sup>10</sup> « Envisager l'action collective de groupes peu dotés de ressources, c'est mettre l'accent sur le travail d'organisation, de construction, de captation de ressources matérielles et humaines, c'est-à-dire montrer dans un premier temps la rationalité des acteurs qui mobilisent des ressources » (Boumaza, Pierru, 2007, p. 17).

<sup>11</sup> On pense ici aux analyses de François Dubet, Marcel Gauchet, Robert Castel, Serge Paugam, Pierre Rosanvallon, Jacques Donzelot, Alain Tourraine, dont le point commun est d'avoir interprété le rapport pauvre/société comme une impuissance et une inexistence, l'identité des pauvres comme une souffrance et une pathologie, les réactions des pauvres comme une impossibilité et/ou un non sens dépourvus de portée politique. Ce tableau est dressé sans faire beaucoup référence au point de vue des premiers intéressés, ou alors par le biais d'interprétations très libres du propos des intéressés.

D'autres sociologues semblent s'en sortir mieux, notamment lorsqu'ils ont pris en compte l'effet propre d'une situation d'entretien avec une personne subissant une identité attribuée (par la société) de type négatif (voir Lanzarini et Bruneteaux, 1998) et lorsqu'ils tentent de coller aux mondes vécus des intéressés, ils rapportent alors des choses étonnantes sur l'ordinaire du travail social et des usagers (Bruneteaux, 2007).

Outre cette toile de fond dressée en pensant à quelques théoriciens majeurs de l'exclusion, j'ajouterai que le point de vue sociologique de détail sur les pauvres n'est pas toujours dénué d'erreurs manifestes d'appréciation.

On pense ici à Serge Paugam (1992, 2002), qui pendant 10 ans a considéré que les personnes connaissant la disqualification sociale étaient souvent isolés et en rupture de liens, au motif qu'une large part des allocataires du RMI touchait un « RMI isolé ». Autrement dit S. Paugam a confondu isolement au sens de la CAF et isolement relationnel au sens de l'INSEE. L'INSEE justement ayant démontré en 2002 que les allocataires du RMI n'étaient pas plus isolés que la population générale à structure d'âge équivalente (Lhommeau, 2002).

On pense aussi à Pierre Bourdieu ou à Robert Castel, spéculant dans les années 1990 sur l'impossibilité d'un mouvement de chômeurs. Mouvement effectivement bien improbable dans le cadre d'une sociologie de la domination ou de la désaffiliation dont l'opérationnalité empirique est restée peu vérifiée avec les intéressés. Point de vue qui n'a de sens que si l'on croit que le mouvement n'existe que lorsqu'on parle médiatiquement du mouvement.

#### **Encadré 1 : Robert Castel et Pierre Bourdieu au sujet des mouvements de chômeurs**

Robert Castel (deux ans avant le mouvement de chômeurs de 1997-1998) : « tout se passe comme si notre type de société redécouvrait avec surprise la présence en son sein d'un profil de population que l'on croyait disparu, des inutiles au monde, qui y séjournent sans vraiment lui appartenir. Ils occupent une position de surnuméraires, en situation de flottaison dans une sorte de no man's land social, non intégrés et sans doute inintégrables, au sens du moins ou Durkheim parle de l'intégration comme de l'appartenance à une société formant un tout d'éléments interdépendants. Cette inutilité sociale les disqualifie aussi sur le plan civique et politique. A la différence des groupes subordonnés de la société industrielle, exploités mais indispensables, ils ne peuvent peser sur le cours des choses. On pourrait s'étonner qu'un désastre comme 3,5 millions de chômeurs n'ait déclenché aucun mouvement social de quelque ampleur. Il a en revanche suscité un nombre incroyable de discours [...] on se penche sur le sort de ces inemployés qui ne sont pas des acteurs sociaux, mais, des non-forces sociales [...] et ils en sont généralement conscients [...]. La lutte suppose l'existence d'un collectif et d'un projet d'avenir. Les inutiles au monde ont le choix entre la résignation et la violence sporadique, la rage qui le plus souvent s'autodétruit » (*Les métamorphoses de la question sociale*, 1995, pp. 665-666). « Ce ne sont pas les exclus qui peuvent présenter un projet alternatif de société. Ils sont atomisés, réduits à une sorte d'inutilité sociale qui leur interdit de peser significativement sur le cours des choses » (Castel R., « Les métamorphoses de la question sociale : conférence-débat », in *Vie sociale*, CEDIAS Musée social, 3<sup>ème</sup> trim. 1995, p. 184).

Pierre Bourdieu (au sujet du mouvement de chômeurs de 1997-1998) : « Un miracle social. Ce mouvement de chômeur est un évènement unique, extraordinaire [...]. Tous les travaux scientifiques ont en effet montré que le chômage détruit ceux qu'il frappe, qu'il anéantit leurs défenses et leurs dispositions subversives » (P. Bourdieu, *Contrefeux*, Paris, Liber, 1998, p. 102).

Isabelle Astier de son côté semble défendre une vision angélique de l'individualisation de l'intervention sociale : Il s'agirait de « satisfaire les besoins des individus » (Astier, 2007, p.

9), qui attendraient d'être traités et considérés comme des « personnes » par le biais d'interventions ajustées à leurs projets (Astier, 2007, p.103). « Travailler avec autrui, c'est traiter l'autre en personne et, par là même, produire de l'utilité sociale. L'utilité sociale [...], consiste, selon nous, à prendre en compte les besoins des individus et à produire localement des normes. Pour cela, il faut accepter de s'affranchir de tout idéal éducatif sur le long terme et adopter une autre posture, celle de l'accompagnement et du travail avec autrui » (Astier, 2009, pp. 52-53). « La magistrature sociale est ainsi amenée à trouver des solutions au plus près des choses et des personnes » (Astier, 2000, p. 145), « ce que l'on cherche à produire s'apparente à de l'estime sociale concourant à de l'estime et à du maintien de soi » (Astier, 2009, p. 54). Il y a pourtant un décalage entre l'intention affirmée et les actes sensés les réaliser. Prenant les médiateurs en exemple, I. Astier nous dit que ces professionnels du travail avec autrui seraient proches des personnes, les rapports seraient « équilibrés », presque conviviaux, et les nouveaux professionnels du social prendraient « l'usager comme il est » (Astier, 2007, pp.73). Or, les rares descriptions d'interactions usagers/professionnels de son ouvrage (pp. 111-113, p. 98) sont d'une tout autre tonalité. Ce qui est décrit est un quotidien de tensions, de conflits et de rapports inégalitaires entre les médiateurs et les jeunes qu'ils abordent dans l'espace public (p. 98 par exemple) : des jeunes esquivent les médiateurs, d'autres les mettent en boîte, « quelques uns » seulement viennent les saluer, « les échanges sont brefs », seul le foot permet de parler un peu plus longtemps de quelque chose, tout en ne parlant de rien Les médiateurs houspillent les jeunes et les poussent à disparaître de l'espace public : « Pourquoi tu traînes dehors au lieu de travailler ».

Il semble bien y avoir une difficulté à lire et à décrire la position des usagers de l'action sociale. Ceux-ci apparaissent comme objet de discours, dont on rapporte peu le discours et dont on ne comprend pas toujours le discours, objet sur lequel on projette parfois des croyances angéliques, ou misérabilistes, ou un présupposé d'impuissance. Certes, la sociologie est loin de se résumer à ce tableau, mais on ne peut que constater, en matière de traitement de la pauvreté, la rareté et le peu de notoriété d'une sociologie actuelle des expériences vécues prenant au sérieux les prises de positions des intéressés sur leurs situations. Cette, démarche conduirait à user du déterminant indéfini « des » plutôt que le déterminant défini « les » (pauvres, exclus, usagers, etc.), pour traiter de la question des pauvretés.

## **1.2) Points de vue professionnels sur les usagers du social**

Du côté des professionnels de l'action sociale, la posture concernant les usagers est typiquement la suivante : les usagers ont de graves problèmes, dont les causes, nébuleuses, sont plutôt personnelles. Leur participation est recherchée mais difficile à produire, compte tenu de leurs difficultés. L'aide est bienveillante et à la hauteur de leur besoin, mais les difficultés ne leur permettent pas toujours de rebondir et de s'en sortir. C'est ce leitmotiv qu'on retrouve en interview ou dans des mémoires de travailleurs sociaux<sup>12</sup>. Ce point de vue semble teinté de défense corporatiste et de volonté de sauvegarder un idéal professionnel valorisant : pendant ma thèse, lorsque je demandais à des assistantes sociales de secteurs ou à des chargés d'insertion de décrire comment sont les RMIstes :

« Cela m'évoque [...] un ensemble de public à l'écart de la vie sociale, les familles monoparentales, les marginaux [...] En bref je dirais que le RMI c'est l'allocation des exclus, des laissés pour compte de la société » (chargé d'insertion, service RMI).

---

<sup>12</sup> Je fais ici référence aux mémoires de travailleurs sociaux que j'ai dirigés au CNAM ou à Lyon 2, ainsi qu'aux mémoires que j'ai lus en tant que membre d'un jury pour des diplômes portant sur le travail social.

« Il s'agit de personnes qui souffrent, physiquement et moralement. Ce sont des accidentés de la vie » (Chargé d'insertion, service RMI).

« et puis il ne faut pas oublier, toutes ces personnes, ces gens qui sont très loin de l'emploi, qui sont dégradées physiquement par l'alcoolisme, la dépression, qui sont édentées, etc. » (Chargé d'insertion, service RMI).

« Si les gens sont arrivés au RMI c'est peut être pas, ils sont pas forcément bien, dans leur peau dans leur tête dans leur vie tout simplement [...] moi je regarde un peu le profil de qu'est ce qu'ils ont pu faire, s'ils ont déjà fait plusieurs stages s'ils en ont pas fait, voilà vraiment leur parcours de comment ils sont arrivés là, rarement ils ont rien fait avant, rarement, c'est vraiment qu'il y a un moment ou il y a une catastrophe dans la vie qui fait que tout est parti et que d'un coup ils en sont au RMI, et qu'il faut leur laisser le temps de remonter » (assistante sociale, service social départemental).

« Ce sont des personnes avec des problèmes de logement, de santé, d'isolement, d'emploi, avec une grande souffrance psychique aussi » (chargé d'insertion, service RMI, répondant en réunion à une question sur les difficultés des publics reçus, question posée par une rédactrice du service communication de la mairie, en vue d'un reportage dans le journal municipal sur l'ouverture des nouveaux locaux du service RMI)

Peut-on généraliser ? Difficile de répondre. On constate cependant que des populations d'assistantes sociales et de conseillers en mission locale choisissent plus fortement des qualificatifs négatifs pour qualifier leurs usagers, que ne le font, ces mêmes usagers pour se qualifier eux-mêmes (Castra, 2003). Autrement dit les travailleurs sociaux ont une vision plus pessimiste des usagers que celle que ces mêmes usagers ont sur eux.

Cet accent mis sur des « difficultés psychosociales », des problèmes « d'estime de soi », des troubles divers apparaît discordant avec ce qui est pointé massivement par des usagers dans un tout autre contexte de définition de leur situation : problèmes d'argent, de logement, d'accès aux droits, d'obtention d'un emploi. D'autre part, on peut se demander si le côté résigné et fataliste qu'on prête aux usagers ne vient pas de la situation d'accompagnement elle-même, le cadre assistantiel de prise en charge ne produirait-il pas des postures fatalistes spécifiques ?

### **1.3) Points de vue de notables du travail social sur les usagers**

Il me semble intéressant de revenir sur le contenu de la parole légitimée et légitimante portée par une élite du travail social, que j'appelle « notables du travail social », portée en direction des pouvoirs publics et des professionnels de terrain, au sujet du sens du travail social. Ces discours parlent en creux, ou au passage, des usagers.

Si on reprend les rubriques des *ASH* intitulées « tribune libre », « vos idées » et « libres propos » sur les 4 années passées (2008-2012), on constate que les contributeurs sont rarement des travailleurs sociaux de terrain ou uniquement des travailleurs sociaux de terrain. La plupart des contributeurs sont (aussi) formateurs, auteurs d'ouvrage sur le travail social, responsables dans des associations sectorielles du travail social, membres d'instances officielles diverses. Les qualifier de « notable » revient à dire qu'ils ont une position importante qui les amène à porter une parole « autorisée » à prétention générale. Ils sont importants en ce qu'ils représentent toujours plus que leur simple personne en étant les porte-parole d'un réseau et d'une cause et ils sont souvent le point de contact et le point de croisement avec d'autres réseaux et d'autres causes. En ce sens leur parole, à la fois autorisée et sans doute pleine d'interdit<sup>13</sup>, est notable, sans pouvoir être amalgamée à celle des

---

<sup>13</sup> Ce qu'on ne peut pas dire à la position qu'on occupe.



professionnels de terrain, professionnels dont on supposera qu'ils parlent surtout localement, sans sentiment de mandat collectif, et en fonction de leurs expériences régulières avec les usagers.

La première chose qui marque est combien on parle peu des usagers en eux-mêmes dans les rubriques des *ASH*. Les usagers qui sont posés comme le cœur du métier (« mettre l'utilisateur au centre ») et analysés comme l'élément moteur du travail social dans la sociologie des magistratures sociale et de l'action sociale individualisée, ne sont en général évoqués qu'en passant lors d'un propos portant sur des actes, des intentions ou des objectifs professionnels généraux (prévention, participation, expertise, empowerment, évaluation, dégradation des conditions de travail, etc.). Néanmoins, quand on parle des usagers concrets (au pluriel) et non d'un idéal de comportement de la figure idéale de l'utilisateur (au singulier), le tableau s'assombrit. Ceux-ci ont le plus souvent des problèmes, le désespoir, le trouble psychique et la violence incontrôlée les caractérisent.

### **Encadré 2 : que dit-on des usagers dans les rubriques « tribune libre », « libres propos » et « vos idées » des *ASH* entre 2008 et 2012 ?**

Récits pessimistes et négatifs (les plus nombreux) :

« Ils ont 25, 30, 35 ans. Ils présentent des carences affectives invalidantes, des états de santé défaillants liés à l'abus de toxiques, aux effets de virus contractés, parfois des pertes cognitives [...]. Ils ne savent pas gérer un budget ni habiter « en bon père de famille » [...]. Ils ne supportent pas les contraintes d'une certaine vie sociale, de l'emploi » (*ASH*, n° 2752, 23 mars 2012).

« Aujourd'hui, en internat, impossible de garder un jeune entre quatre murs, il a besoin de sortir, de se montrer... de montrer qu'il existe. Autrement il faut carrément l'enfermer. Dans ce cas nous ne sommes plus dans le registre éducatif [...] Il faut d'abord travailler la relation, s'approprier mutuellement. Cela n'est pas toujours facile ! Ces jeunes là n'ont que l'institution et ses représentants sur qui déverser leur haine et leurs angoisses ». En MECS « ce sont des jeunes en difficultés personnelles, sociales et familiales, ayant souvent vécu des exclusions du système scolaire, et se trouvant, pour un certain nombre d'entre eux, dans une grande errance scolaire et familiale [...] certains de ces jeunes n'ont plus rien à perdre [...] ils rentrent alors dans une errance institutionnelle, et s'enferment dans une désespérance et une étanchéité totale ». « Ces jeunes malmenés, stigmatisés, exclus et portant une souffrance intérieure incommensurable » (*ASH*, n° 2684, 26 novembre 2010).

« Un fort sentiment d'insécurité pèse sur les travailleurs sociaux [...] parmi les difficultés repérées, il est fait référence à des usagers difficiles, voire « inguérissables » (*ASH*, n° 2628, 16 octobre 2009).

« Il arrive que le travail social soit perdant. Et non à cause des politiques qui le contournent, l'instrumentalisent ou nient purement et simplement son utilité. Mais parfois du fait de ceux qu'il est convenu de nommer des usagers et qui restent rétifs aux intentions les plus philanthropiques. Dans certains cas, le mépris ou l'indifférence de ces usagers laissent place à une agressivité qui peut basculer dans une violence ouverte à l'encontre de ceux qui se destinent à les aider [...] après les publics cibles les professionnels cibles ? » [...] il serait trop simple d'affirmer que les usagers se rebiffent, comme si leur violence possédait la légitimité d'une contre-violence, c'est à dire d'une violence venant en second, alimentée par une autre qui, bien entendu, ne peut être que celle de l'institution [...] Plusieurs travaux ont approfondi les observations faites sur les violences pathologiques extrêmes et sur ce que des auteurs comme Marcel Gauchet présentent comme de nouvelles formes de personnalités structurées par des identités multiples qui perdent les caractéristiques anciennes de la structuration par l'appartenance. Nous sommes de ce point de vue bien au-delà du seul cas des incasable/inclassables, présentés pendant longtemps comme des marginaux des dispositifs

sociaux et éducatifs. Si les phénomènes observés sont perçus sur le registre de la banalité, cela signifie que la référence à la citoyenneté devient très problématique de même qu'une quelconque forme d'adhésion ou d'identification à autre chose qu'à son moi propre. Cela s'accompagne de conduites déconcertantes, avec de nouvelles formes de passages à l'acte, de perturbations dans le rapport à l'autre. [...] Si la confiance dans les usagers reste indispensable, la méfiance dans les discours bien pensants à leur sujet ne l'est pas moins » (*ASH magazine*, n° 30, 5 décembre 2008).

Récits optimistes et positifs (plus rares) :

« Sortir des a priori sur les usagers. Ne plus les voir seulement à travers le filtre de leurs difficultés. Selon un propos entendu récemment de la bouche d'un travailleur social : « les usagers ont tellement de difficulté, s'il fallait en plus leur demander de penser ! ». Or ils sont les experts de leur vie, de leurs difficultés comme de leurs compétences, que nous sous-estimons si souvent » (*ASH*, n° 2675, 24 septembre 2010).

Le fait que le « des » (usagers) soit souvent remplacé par un « les » (usagers) nous fait craindre que ces points de vue soient ancrés non dans l'empirie mais dans le préjugé. Des a priori normatifs et moraux sur la violence et l'illégalisme conduisent par construction à voir certains actes et certains dires comme insensés et pathologiques, autrement dit à nier la qualité d'acteur des intéressés en niant l'existence de raison(s) à l'autre dans ses actes. La violence et l'illégalisme sont ce qu'il faudrait expliquer, non ce qu'il faut dénoncer. Produire un discours d'une plus grande portée scientifique suppose aussi de clarifier d'où parle et selon quels présupposés parle celui qui parle. C'est toujours difficile mais une alternative possible consiste à croiser les points de vue sociocentrés avec des points de vue autrement centrés et adverses. Or, ni ces travailleurs sociaux, ni ces notables du travail social ne procèdent à cette analyse comparée de points de vues, qui supposerait de reconnaître, même à titre provisoire, une validité, un sens et une légitimité à la parole faible et aux actes des acteurs faibles.

Des discours autonomes sur la situation d'utilisateur de l'action sociale, sur lesquels nous revenons en deuxième partie, contredisent largement tant des discours académiques sur les usagers que des discours professionnels ou notabilisés sur les usagers.

## **Deuxième partie : points de vue d'utilisateurs sur leur situation, le récit public ou collectif comme forme première de mobilisation collective**

Un certain contexte semble susceptible de produire un certain type de discours. Celui qui a accès à d'autres utilisateurs, dans d'autres circonstances, reçoit un autre type de discours et perçoit d'autres impressions les concernant. A minima cela suggère qu'il ne faut pas dire « les » utilisateurs mais bien « des » utilisateurs, alors qu'une certaine sociologie et un certain discours professionnels a au contraire tendance à généraliser en disant « les », à partir d'une variété de situations et de vécus.

Ayant participé à des permanences précarité de mouvement de chômeurs, suivi des actions de chômeurs et d'allocataires de minima sociaux, reçu des demandes d'aide par mail, lu des tracts de revendication d'action, je perçois ce qui est ailleurs invisible : la permanence d'une tension, d'un ressentiment et d'une confrontation entre certains utilisateurs, plus ou moins organisés et des institutions. J'avais déjà observé, dans d'autres circonstances<sup>14</sup>, une forme d'opposition critique d'utilisateurs à l'aide proposée. Opposition caractérisée chez certains par une mise en cause de la qualité des accompagnements (question de la réelle prise en compte

---

<sup>14</sup> Enquête par téléphone auprès de 54 anciens utilisateurs d'un PLIE d'Ile de France (jeunes de mission locale et allocataire du RMI), interrogés en 2006 sur leur point de vue concernant l'accompagnement dont ils avaient bénéficié.

des projets de la personne) et des moyens d'aide (financement, formation). Caractérisée, chez d'autres, par un déni du besoin d'accompagnement proposé ou imposé par l'institution. Caractérisé enfin chez d'autres par une déception de n'avoir pas bénéficié de la seule chose espérée : un accès privilégié à un emploi de qualité. Dans cette enquête certains, minoritaires, adhéraient à l'inverse à l'accompagnement ; autrement dit, pas de généralisation possible. Je laisse de côté le pourquoi de cette variété et je me centre maintenant sur ce qui contredit des points de vue sociologiques et professionnels surplombants et institutionnels, conformément à mon propos.

Un aspect essentiel de l'opposition d'usagers aux institutions qui les prennent en charge est celui du conflit de représentations et d'analyses des problèmes sociaux dans leurs causes et leur acceptabilité. C'est cet aspect premier de l'affirmation d'un point de vue autonome des usagers qui nous intéresse ici : avant d'engager éventuellement des rapports de force et de porter des revendications dans le cadre des mouvements de chômeurs et précaires, des usagers et acteurs auto-organisés produisent toujours en préalable du discours et des récits de leur situation qui justifient et expliquent leurs prises de position publiques et actions ultérieures éventuelles. Ces récits disent des causes, pointent un tort, affirment ce qui est intolérable. Se contenter de dire d'un (ou plusieurs) usager(s) qu'il « s'est mis en colère » est un non sens et une neutralisation ; « des » usagers dont je parle disent au contraire *pourquoi* et *pour quoi* ils affirment une position et un jugement, ils énoncent souvent *ce* qui les met en colère, comme nous allons le voir par la suite (encadré 2).

### **2.1) La prise de parole publique : la forme initiale de toute mobilisation (voix individuel envers les mouvements d'usagers)**

Les demandeurs d'emploi ou usagers des services sociaux qui s'adressent aux permanences précarité des mouvements de chômeurs ont une façon d'exposer leur cas qui semble avoir peu de rapport avec la façon dont des usagers exposent leurs difficultés aux travailleurs sociaux. Ce constat nous conduit à relativiser la portée des tableaux d'usagers dressés tant par une certaine sociologie centrée sur « l'impuissance » des « exclus », que par des travailleurs sociaux ou encore ceux qui parlent en leur nom.

J'observe chez les usagers la production d'un discours public au sein des permanences précarités pouvant être considéré comme la première action collective d'opposition/affirmation des usagers ou des acteurs face aux institutions. Les collectifs de chômeurs et précaires sont un espace possible d'émergence de ce type de récit. La construction d'un « nous » et d'une cause semble toujours nécessaire à l'action et constitue l'élément permanent de la tension entre acteurs et institutions, qu'il y ait ou non action visible par la suite : « seules [c]es organisations fournissent des cadres de rencontre dans lesquels les chômeurs peuvent confronter leurs situations, leurs besoins, leurs griefs, et ainsi, réinterpréter leur situation de manière à fonder une action collective » (Maurer et Pierru, 2001, p. 403). Cependant, énoncer devant d'autres un tort subi me semble avoir une dimension politique, aux antipodes des analyses de Maurer et Pierru<sup>15</sup>. Une large part des chômeurs et précaires rencontrés ne parlent pas que de leurs problèmes, ils énoncent aussi une opinion généralisante, à dimension politique, sur leurs problèmes. Ils le font oralement au cours des permanences précarité, ils le font aussi par mail lorsqu'ils prennent contact avec les collectifs de précaires.

---

<sup>15</sup> « L'engagement n'est pas obligatoirement porteur d'une dimension politique. La participation à une action collective est bien ici un acte social avant d'être un acte politique » (2001, p. 395).

**Encadré 2 : Exemple de mails de chômeurs et de précaires usagers de l'intervention sociale à des permanences précarité<sup>16</sup> :**

« Bonjour,

Ce petit mail pour vous adresser un témoignage, un de plus, de l'absurdité complète de notre système... J'en ai eu des galères administratives, comme tout précaire, mais alors là, celle-là, on ne me l'avait jamais faite.

Novembre : c'est la période à laquelle je procède à ma demande de renouvellement de CMU. Je commence à avoir l'habitude de ce dossier chiant (rassembler ses fiches de paies, c'est toujours un jeu passionnant). Hors cette année, je m'aperçois que je n'ai pas reçu un document très important : mon avis de non-imposition. D'habitude, je le reçois en octobre au plus tard, donc début novembre, pas de panique, je patiente un peu.

Fin novembre, je commence à me poser des questions, je cherche à contacter mon centre des impôts (un petit centre dans la province reculée où je me suis réfugiée il y a un an en espérant que la vie soit plus facile, notamment avec les administrations). Mais surprise, au bout du fil, une voix m'indique que "ce numéro n'est plus attribué". Ah bon. Début décembre, je finis par trouver le nouveau numéro de mon centre des impôts (qui heureusement n'avait pas complètement fermé, mais qui se trouve en service réduit).

Au bout de plusieurs tentatives, je finis par avoir quelqu'un au bout du fil. Qui m'explique que c'est la débandade au centre des impôts, plus assez de personnel (on commence à connaître le refrain, c'est partout pareil), du coup les retards s'accumulent. Qui m'explique que, par conséquent, décision a été prise de traiter uniquement les foyers imposables, parce que c'est plus urgent - bah oui il faut qu'ils paient. "Les avis de non-imposition, on s'y mettra au plus tôt en janvier." Me dit-il. Et rajoute "mais vous en avez besoin pour quoi ?"

Eh oui, il ne sait pas, lui, que c'est très important un avis de non-imposition. Ca ne sert pas juste à ne pas payer d'impôts ! Je lui ai donc expliqué. Il s'est montré très attentif et est allé voir son chef pour savoir quoi faire. La réponse est simple : RIEN. Le chef ne l'a même pas autorisé à me faire un petite lettre expliquant qu'il y avait du retard et que je n'aurai pas ledit papier avant février. Ne pas reconnaître qu'on est en tort, surtout.

Bref, plein de bonne volonté, le type m'envoie par courrier une CAPTURE d'ECRAN (!) qui montre que ma déclaration de ressources à bien été reçue par le centre des impôts.

Avec ça il y a fort à parier que la Sécu rigole. Et ils ne vont pas se faire chier non plus. Pièce manquante..... pas de CMU. J'ai pas intérêt à tomber malade cet hiver... mais que faire ? Mon assistante sociale est à bout de nerfs parce que plus aucune administration ne répond au téléphone dans le département, même par les lignes "pros". Les dossiers s'empilent, s'empilent, s'empilent.

Bon on va pas pleurer, ça ne servirait à rien, mais quand même ils me font bien rigoler avec leur stigmatisation des "assistés"... Putain avoir les allocations et les aides sociales auxquelles on a droit c'est un boulot à temps plein ! des paperasses, des coups de fils et des rdv toute la journée, sauf que tu gagnes vachement moins que si tu étais secrétaire de direction. Qu'est-ce que je voulais faire dans la vie, moi, au fait ???

Allez bon courage à tous ! L. »

« Bonjour, je viens de découvrir votre site et franchement vous avez bien raison, je suis au chômage depuis de longues années en ASS, sur T., j'ai une conseillère emploi qui me fait la guerre, cherchant à me faire culpabiliser, m'accusant d'être responsable en me disant que si elle doit partir à la retraite à 67 ans c'est de la faute de gens comme moi. Je n'ai qu'un niveau

<sup>16</sup> J'ai fait le choix de reproduire ces mails sans mise en forme ni correction d'orthographe. Opérer une modification de l'écriture des personnes reviendrait à suggérer que seuls des chômeurs et précaires à l'expression écrite parfaite s'adressent aux permanences précarité, ce qui n'est pas le cas.

bac, mais je suis quand même instruit et cultivé, tout en étant au chômage je suis président d'une petite association, au sein de laquelle je donne bénévolement des cours de yoga, façon de rester aussi en lien social et de me rendre utile auprès d'autrui, je suis constamment harcelé par des sous entendus des remarques désobligeantes de la part de ma conseillère qui à mon avis est complètement flippé et me soupçonne d'être malhonnête, alors que je suis réglo, et ni hors la loi, toute fois elle exige que j'apporte les statuts de l'association, si je dois les apporter je le ferais mais je ne comprends pas pourquoi elle veut les statuts qu'est ce qu'elle veut faire avec, je me demande si c'est légale ou pas? est ce que vous vous le savez!? toujours est-il que je suis menacé d'être radié si je ne les donne pas d'ici le courant de la semaine prochaine. Je suis tellement fatigué que des fois je pense à démissionner de mon emploi pour tant je me dis non, il faut se battre d'autant que j'ai une enfant à charge comme ils disent, et je ne vois vraiment pas non plus pourquoi on devrait culpabiliser et accepter n'importe qu'elle boulot avec lesquelles on ne se sent vraiment pas bien et payer avec des salaires de misères, qu'est ce que c'est que cette politique punitive d'abaissement de pourcentage salarial quand on refuse un emploi alors que celui ci ne correspond pas du tout, qu'est ce que c'est que cette notion d'offre valable, est ce que cela est bien constitutionnel et même si ça l'était !!! voilà un coup de blouse, répondez moi si vous pouvez. M. »

« Bonjour et merci pour votre site web.

Je ne sais pas si vous pourrez m'aider mais je tente.

Le 15 octobre, je déposai au Pôle Emploi de S. un dossier complet à l'attention de l'instance paritaire régionale - constitué des pièces suivantes ; lettre expliquant que je ne suis pas démissionnaire mais fus dans l'obligation de "prendre acte de la rupture de mon contrat de travail aux torts de mon employeur" après 20 ans de travail et dans le même temps ai saisi les prud'hommes (procès en fin d'année), tableau récapitulatif de mes recherches d'emploi + partie des justificatifs, documents justifiant de la création de mon auto-entreprise et justificatifs de mon "pauvre chiffre d'affaire" : sur 2 trimestres 346 euros bruts, moins de cette somme, les taxes sociales (21,3 %) plus contribution formation prof. (0,1%) sont à déduire -) soit taxes payées au RSI 74 euros sur 346 euros.

Au 10 décembre - aucune réponse ni positive ni négative - en dépit de mes relances par téléphone, par mail et physiquement. La réponse demeure la même "on ne sait pas quand votre dossier passera en commission paritaire, peut-être en septembre ou en octobre ou en .....

Après 23 ans de travail sans arrêt - je dus quitter mon emploi du fait de la violation de mes droits de salarié et harcèlement (saisie des prud'hommes) - après 121 jours de carence, je dépose mon dossier, pendant deux mois, rien - cela fait 6 mois que je ne touche rien bien que j'aie cotisé pendant 23 ans et payé les impôts. CETTE SITUATION EST INCOMPREHENSIBLE ET EST DEVENUE FINANCIEREMENT CRITIQUE de plus je n'ai pas retrouvé d'emplois (133 candidatures sans suite).

Pourriez-vous m'aider pour obtenir une réponse de Pôle Emploi ? A défaut, qui peut m'aider ? que faire pour obtenir une réponse SVP ?

MERCI BEAUCOUP

Y. »

« Bonjour je suis bénéficiaire du rsa j'ai 31ans j habite N. et je suis aller me renseigné a pôle emploi a ma référente rsa et le conseil générale ma mairie et personne ne veut m aider je doit trouver du travail jai des enfants je vie seul avec eux mais le problèmes c'est que dans mon secteur d'activité il me fait le permis de conduire sans sa je ne peut trouver un poste je suis desespere et jai pas les moyens de le financer ma situation ce dégrade je ne c'est plus comment faire pour en bénéficier je vous demande svp de m aider a trouver une solution et de metre en pratique mes droits

cordialement melle C. »

« Je vais vous apporter mon témoignage pour montrer à quel point le RSA est une fumisterie: j'ai 50 ans, deux enfants à charge jusqu'en septembre 2010 j'ai liquidé mon activité parce que je ne pouvais pas faire autrement il y a 4 ans, je touche le RSA seulement depuis deux ans (en aout) et l'APL depuis janvier 2011, et la semaine prochaine mardi j'ai un contrôle et oui .....je précise qu'en dehors des allocations familiales que tout le monde touche donc les 100 euros et quelques, La CAF n'a jamais eu à me donner un seul centime jusqu'en janvier de cette année je touchais 590 euros plus 150 euros de pension de mon ex mari .....donc bien en dessous du seuil de pauvreté du coup pour éviter une expulsion, mes parents payent directement mon loyer à l'agence et j'ai récupéré une assurance vie qui m'a permis de tenir un peu, je ne peux pas en plus demander d'aide à ma famille, impossible de trouver du travail, alors j'ai repris une formation que je paye depuis mai (chère mais sérieuse) et je m'installerai dans un an, je travaillais beaucoup heureuse de reprendre mon avenir en main et libérée des soucis financiers puisqu'enfin avec l'allocation logement j'arrivais à 950 euros et hop ....un contrôle je le sais depuis samedi j'ai dormi trois heures par nuit depuis je replonge, je suis anxieuse et mal et pourtant je n'ai pas l'impression de frauder juste d'essayer de donner un toit à mon fils et de le protéger il travaille bien à l'école et je ne veux pas le déstabiliser surtout qu'il a eu beaucoup de problème de santé étant jeune, mes parents déclarent une petite partie du loyer donc moi aussi mais loin d'être la totalité, alors du coup je me retrouve dans une situation absurde et je me dis que je vais tout perdre et cette fois comment ferai-je pour m'en tirer mes parents ne peuvent pas faire plus pour moi je ne suis pas en bonne santé en plus alors je donne toutes mes forces pour me reconstruire un avenir et surtout pour mes enfants évidemment j'ai toujours travaillé énormément 12 heures par jour pour mon ancienne activité pour pouvoir m'en sortir à peu près, je ne gagnais pas des mille et des cents mais on s'en sortait en faisant très attention. Là je suis angoissée à nouveau j'ai vécu pratiquement 3 ans dans une angoisse permanente et ça recommence je n'en peux plus vraiment.....Voilà comment la France laisse les gens complètement démunis et angoissés, je suis une battante quand je milite pour des causes mais quand c'est pour moi, je suis vidée abattue et je ne sais plus que faire et comment agir j'ai peur mais vraiment.....La France part en vrac et je n'ai même plus l'espoir que quelque soit nos actions nous puissions sauver quoique ce soit.....et pourtant je fais pas partie de ceux qui regardent j'agis comme je le peux mais j'agis pour sauver nos libertés, nos droits et l'humanité...Une remarque sur le RSA que j'avais faite à un député qui faisait partie d'une commission sur le rsa et qui m'avait fait tourner une pétition: les 100 euros et quelques qui sont données à tout le monde que l'on gagne 40 euros ou 20 000 euros viennent en déduction de notre rsa puisqu'ils sont inclus dans les 482 euros que je touche

Je ne sais pas si mon témoignage vous aidera dans vos luttes ni si ça pourra apporter quelque chose mais j'ai désiré le faire pour que l'on sache ce qui se passe partout en France et puis si jamais mardi je perds, tout vous aurez eu ce témoignage....Ils parlent de violence et mettent en prison les militants mais la violence c'est d'eux qu'elle vient, ils poussent les gens à commettre des actes désespérés....

Merci pour tout ce que vous faites ..... je suis toujours vos activités »

« Bonjour,

Je touche le RSA depuis environ 2 ans. J'ai eu une convocation pour un suivi en mars dernier avec un assistant social d'un service polyvalent. Celui ci m'a posé plusieurs questions sur mon parcours professionnel etc mais ensuite il a dévié sur la problématique de ma fille et à fouillé la question par rapport à sa scolarité, et par rapport à un RV chez un psy qui datait de 4 ans...bref, rien à voir avec le RSA. Depuis il m'a convoqué 2 fois au sujet de ma fille sans se

soucier de mon projet professionnel. D'ailleurs au dernier RV il ne se souvenait même plus que je touchais le RSA.

En fait j'ai fait le choix d'instruire ma fille à la maison (c'est un peu la raison pour laquelle je ne travaille pas mais je cherche une solution pour concilier les 2 - travail et instruction, avec le temps je pourrai le faire). Dans ce cadre il y a une législation qui prévoit 2 contrôles, un social et un pédagogique. J'ai préparé une lettre à l'AS pour lui signifier que je ne voulais plus être convoquée au sujet de la scolarisation en lui précisant les textes de lois, les contrôles et la copie de l'attestation qui montre que j'ai déclaré à l'inspection etc.... Je lui ai proposé dans la lettre de le mettre en contact avec une responsable juridique d'une association spécialisée.

J'ai eu 2 RV avec un psy pour ma fille il y a 4 ans, cela n'a rien donné mais ma fille allait beaucoup mieux lorsque j'ai pris la décision de la retirer du jardin d'enfants. Depuis elle va super bien. Et je suis en colère parce que justement je fais attention au bien être de ma fille et on m'accuse. Les gros bourgeois qui ne s'occupent pas de leurs enfants, on ne leur dit rien, c'est carrément injuste.

L'AS c'est permis de me reprocher de passer trop de temps avec ma fille et de ne pas avoir de vie pour moi. Je me demande en quoi ça le regarde!!! Il avait aussi envisagé de m'envoyer une AS scolaire à mon domicile, sans aucun motif, sans me demander mon avis, sans rien connaître de ma fille. Mais je pense qu'il a dû se faire rembarrer à ce sujet puisqu'il n'a pas le droit de faire ça. De plus il ne respecte pas le code de déontologie des assistants sociaux. Si les choses s'enveniment je lui ferai remarquer.

J'ai fait la bêtise au départ de répondre à ses questions (lors des 3 premiers RV), d'entrer dans son jeu. Je lui ai prouvé que ma fille avait une vie sociale intéressante etc...J'ai tout fait pour le rassurer mais il m'a convoqué à nouveau à ce sujet début octobre, j'y suis allée et maintenant il veut un RV avec ma fille. Ce que refuse. Je pense que c'est trop, je dit STOP.

Ma question est: a-t-il le droit de se mêler de l'éducation de ma fille... (il pense peut être qu'il y a un malaise alors que tout va très bien) et puis je changer de référent?

Les AS du service social polyvalent dont je suis dépendante sont sectorisés, mais j'aimerais que mon suivi se fasse, non avec un AS mais avec un chargé d'insertion, dans un espace insertion par exemple. Ce qui m'inquiète c'est que si l'AS est pas content il me cherche des embrouilles, qu'il demande une enquête sociale ou qu'il me mette la pression par rapport au RSA, je sais pas... Mais je sais que la peur leur donne du pouvoir, donc j'essaie d'affronter avant de me faire bouffer.

Cdt. E. »

Les propos ne sont pas dénués de dénonciations d'injustice, injustices personnellement vécues (au pluriel) qui peuvent parfois monter en généralité vers une injustice politique (au singulier). Les propos apparaissent aussi souvent pleins de bon sens et assez souvent des chômeurs et usagers tiennent à souligner, auprès des inconnus de la permanence précarité à laquelle ils s'adressent, qu'ils ne sont pas dupes et qu'ils n'en pensent pas moins. Le style et le ton dénotent : humour, ironie, irrespect envers les institutions. Dans un cadre différents, on livre un tout autre tableau de soi et on se permet des propos et des façons d'être qui sont à coup sûr proscrits dans les services sociaux, les services RMI et les missions locales. Ce type d'écrits suggère que ces usagers là sont aux antipodes d'usagers souvent décrits comme fatalistes, résignés, passifs.

Les institutions et les professionnels n'apparaissent pas irréprochables dans ces récits, ils sont même souvent mis en cause. Les premières difficultés soulignées ne sont pas des difficultés des usagers en eux-mêmes, mais des difficultés avec les professionnels, des difficultés dans l'accès aux droits liés aux dysfonctionnements des institutions (retards, erreurs), des difficultés causées par l'état du marché de l'emploi et des difficultés liées au manque de ressources. Voilà quatre thèmes particulièrement absents des discours professionnels, de

même que la mise en cause des institutions apparaît peu dans les analyses sociologiques. Du point de vue des usagers des permanences précarité, le problème ce n'est pas leur employabilité, leur motivation, leur autonomie, ce qui supposerait de se juger à l'aune du marché et de prendre au sérieux certaines valeurs comme la réussite par l'emploi, la compétition sociale (l'égalité des chances) et ce que cela suppose d'adaptation aux opportunités afin de maximiser ses chances. Le problème est d'accéder aux droits, d'avoir assez de revenus et d'avoir la paix. Ces usagers semblent implicitement motivés dans leur démarche vers les permanences précarité par l'idée qu'ils subissent un tort ouvrant droit à réparation de la part de l'Etat.

Est-ce représentatif et est-ce généralisable ? Sur les 72 RMIstes interviewés par N. Duvoux, 21 mettent en cause les travailleurs sociaux et les institutions du travail social : « Ils ont le sentiment d'être cachés et traités comme des « parasites » par les institutions. Le manque de légitimité des institutions a atteint pour eux un tel degré qu'il ne peut plus être entièrement compensé par le rapport de confiance personnelle comme c'était le cas dans le type de « l'autonomie contrariée » » (Duvoux, 2008, p. 391). « Le RMI est vécu comme une punition, l'exigence d'autonomie comme une provocation étant donnée la faiblesse des moyens qui leur sont alloués pour sa mise en œuvre et tous recherchent des moyens de retourner contre la société, les institutions ou dans le pire des cas eux-mêmes leur malaise quotidien » (2008, p. 393). Ce vécu rapporté par N. Duvoux va au-delà de la mise en cause d'une personne (le travailleur social) et constitue plutôt une mise en cause d'un système assistanciel plus large construit sur l'objectif « d'activation » des assistés, c'est à ce titre qu'on croit y voir une dimension politique, même si cette dimension ne se traduit ici dans aucune mobilisation visible.

La population qui s'adresse aux permanences précarité, minorité à peine visible et à peine audible d'usagers du travail social qui protestent publiquement du tort qu'ils estiment avoir subi, peut être reliée à deux autres positions d'usagers, bien plus silencieuses et massives et ayant elles aussi une portée protestataire : le non-recours et l'absentéisme aux rendez-vous au sein des services sociaux ou d'insertion.

Je ne reviens pas sur les travaux de l'Odenore, Philippe Warin ou Pierre Mazet ont écrit sur cette question : « Loin d'émerger d'individus passifs qui se désintéresseraient de l'offre par principe, l'analyse de la non-demande montre au contraire des individus qui font un choix et expriment, par leur comportement, une critique de l'offre portant aussi bien sur son intérêt et son utilité, que sur l'image qu'elle véhicule ou les normes qu'elle impose. » (Mazet, 2010). Pour Philippe Warin aussi, une part de ce non-recours correspond à un refus d'une humiliation et d'une soumission aux institutions et aux professionnels, refus particulier impliquant un point de vue implicitement politique sur une injustice.

La question de l'absentéisme aux rendez-vous me semble moins connue. Je la pose depuis 4 ans aux travailleurs sociaux, conseillers en mission locale et chargés d'insertion que je croise. Pour ce qui est des usagers hors établissement sociaux et médico-sociaux, quand il n'y a pas de risque de sanction pour absence, entre « un rendez-vous sur quatre et un rendez-vous sur trois ne sont pas honorés, ou alors sont annulés et reportés », me disent les intervenants sociaux. Cette situation ne s'explique probablement pas que par des difficultés personnelles des usagers selon ces mêmes intervenants sociaux. Ainsi, quand il s'agit d'intervention sociale en milieu ouvert à destination des valides sans travail, une part des usagers cherchent à esquiver l'intervention, certains sans doute parce que cette intervention est considérée comme particulièrement normative, contraignante, injuste, stigmatisante et peut-être aussi inefficace du point de vue de ces usagers. Là encore on peut considérer que ce type de stratégie n'est pas



dépourvue de sens et ouvre sur un point de vue politique sous-jacent, une question d'injustice vécue.

Ces trois positions protestataires semblent contredire certaines analyses lénifiantes et éthérées en termes de magistrature sociale, de travail avec autrui mettant l'individu et ses aspirations au centre du travail, valorisant une adhésion et une participation des usagers souvent présentées comme heureuse et effective.

La plainte contre l'accompagnement (voice) est sans doute très minoritaire. L'évitement d'un accompagnement dont on n'attend rien de bon (exit par non recours ou absentéisme aux rendez-vous) semble pour sa part bien plus répandu. Voice et exit (Hirschman, 1970) face à l'accompagnement sont sans doute deux stratégies différentes découlant d'une même cause située dans l'offre d'aide des institutions et l'interaction avec les professionnels du social. N'y aurait-il pas dans une part de l'exit une dimension politique invisibilisée ou impossible à assumer face aux travailleurs sociaux ou aux sociologues ? Cet exit et ce voice me semble être en décalage avec les discours produits par l'entre-soi institutionnel.

## **2.2) La construction d'une parole collective : la deuxième étape de toute mobilisation (voice collectif envers les institutions)**

Les usagers qui ont écrit aux permanences sont reçus. Ils sont confirmés dans leur bon droit, leur cas personnel est resitué dans un ensemble de cas (ils sont reçus collectivement, les expériences d'usagers sont confrontées). L'iniquité du post-capitalisme, l'insuffisance des droits sociaux et l'incompétence des professionnels sont éventuellement dénoncées par les animateurs des permanences. La fraude est défendue comme un moyen légitime, à la fois comme moyen de survie et comme acte politique. Ce type d'accueil met parfois les usagers à l'aise et libère une parole jubilatoire et difficile à arrêter. D'autres fois d'autres usagers ne se reconnaissent pas dans un discours situé à gauche et radical, l'idée d'une lutte pour des droits sociaux venant contrebalancer la violence du marché du travail pouvant servir de base politique minimale réunissant les chômeurs et précaires qui s'adressent aux permanences et ceux qui les reçoivent.

Les documents administratifs dont disposent les usagers sont examinés et les éléments de situation et les documents sont rattachés à des points de droit ou intégrés dans une « version plausible » conforme au droit. Eventuellement le groupe aide à la rédaction d'un courrier de contestation de décision, propose des accompagnements par une ou deux personnes pour un entretien de suivi RSA ou pour une démarche au guichet de la CAF ou de Pôle Emploi. Enfin, lorsque le reste n'a pas marché, sont organisées des actions plus massives dans les institutions pour débloquer un dossier et distribuer des tracts exposant le motif de l'action, dénonçant la destruction des droits sociaux et le flicage des institutions envers les usagers.

L'entame typique et modale d'une intervention en CAF ou en Pôle Emploi est la suivante : les militants arrivent discrètement avec le requérant, font la queue pour prendre un ticket, attendent leur tour, accompagnent pour certains le requérant lorsqu'il est appelé au guichet pendant que les autres publicisent l'action collective (tractage dans la salle d'attente, discussion avec les usagers). Ceux qui accompagnent au guichet font valoir le droit à l'accompagnement, prennent la parole éventuellement à la place du requérant en exprimant la demande (ouverture de droit, demande concernant le motif d'un refus, demande d'explication sur le calcul d'un droit, etc.), ayant eu confirmation orale de la position de l'organisme concernant le dossier, ils produisent les textes légaux ou réglementaires qui invalident la position de l'organisme tout en demandant à l'agent de guichet de justifier des bases juridiques et réglementaires de la position de l'institution. La demande de révision de décision est argumentée soit sur la base d'une règle de droit enfreinte, soit sur la base des interprétations possibles de la règle de droit (c'est alors le pouvoir discrétionnaire d'interprétation de l'administration qui est sollicité), soit sur la base du préjudice causé par

l'erreur ou le retard de décision (par exemple pour les demandes de remboursement d'indus). Arrivé à cette étape, plusieurs bifurcation sont possibles : l'agent de guichet reconnaît qu'il y a eu un problème, ou il propose de faire revoir le dossier très rapidement et s'engage à rappeler le requérant personnellement et dans les plus brefs délais, ou il défend la décision initiale et tergiverse (« nous n'avons pas à vous fournir nos circulaires internes »), ou il exerce son droit de retrait et/ou il fait appel à son supérieur lorsqu'il estime que la décision lui revient. Pendant que le cas est abordé au guichet, d'autres militants, ayant moins de bagage juridique et/ou connaissant moins la situation litigieuse du requérant, installent un arrière fond de rapport de force en investissant trois lieux clés de l'institution : la porte d'entrée, le pré-accueil et la salle d'attente. Leur rôle est d'expliquer au public qui attend d'être reçu ou qui se présente l'objet de l'intervention, l'aide que peut apporter le collectif à tous ceux qui auraient une difficulté d'accès au droit sociaux et les enjeux politiques sous-jacents à l'intervention. Dans ce cadre les militants tractent pour faire connaître les permanences précarité ou bien la situation du requérant et le motif d'intervention, déploient des banderoles, prennent la parole au mégaphone, abordent individuellement les usagers qui font la queue tant pour expliquer l'action que pour repérer de nouvelles personnes à aider immédiatement dans leur réclamation<sup>17</sup>. L'action échoue lorsque la police ou les vigiles de la CAF, des services RSA ou de Pôle Emploi y font obstacle. L'action fait ensuite l'objet d'un compte rendu qui constitue un retour sur expérience articulé à des considérations politiques, et qui est le plus souvent diffusé au-delà du groupe.

### **Encadré 3 : Parole publique de chômeurs et précaire organisés**

« Les permanences permettent aussi d'organiser des actions collectives. L'idée est d'opérer une sorte de « dressage » des institutions en notre faveur. Il s'agit de se saisir des droits existants comme d'un outil contre l'arbitraire qui prévaut dans ces institutions, de soulever des points litigieux d'interprétation des textes qui régissent nos vies, et de faire pression collectivement pour débloquer des situations ou de gagner sur des litiges concrets. D'où l'importance de publiciser les récits d'actions et le « droit à l'accompagnement », pour renverser un rapport de force au guichet fondamentalement asymétrique. Il s'agit d'opposer à une collectivité, l'institution sociale, une autre collectivité, celle des « ayants droit ». En cherchant un nom pour ce que nous voulions faire, on s'est dit qu'une des institutions qu'on avait déjà occupée, c'était la CAF. Alors, on a pensé au cafard, cet animal des villes par excellence qui vit de miettes, et qui est considéré par tous comme un parasite répugnant. S'appeler « CAFards » permettait l'inversion du stigmat. Alors qu'on cherche sans cesse à culpabiliser les chômeurs, on a choisi d'endosser le nom d'un parasite par ironie, même si ce choix ne faisait pas l'unanimité parmi nous... » [Interview d'un mouvement de précaires, publié dans une revue radicale et underground, 2011]

« Les chômeurs c'est la classe !

Chaque année des dizaines de milliers d'emploi disparaissent. Plus que jamais, depuis que la gauche est au pouvoir, la "bataille de l'emploi" est une illusion perdue. La réduction du temps de travail, c'est très bien pour ceux qui en ont un, pas pour nous. Les syndicats réclament des emplois (une fois salariés, pourquoi pas l'adhésion ?) qui ne peuvent exister. Et ils négocient à la baisse notre situation. Une vague de froid et la droite invente les nouveaux pauvres. Comme pour faire oublier que nous l'étions déjà sous son règne.

Et tout le monde de parler de nous, de parler pour nous.

<sup>17</sup> Ce constat n'est aujourd'hui plus valable pour les pôles Emploi : la disparition de l'accueil sans rendez-vous et le filtrage opéré par le serveur télématique de Pôle Emploi (le 39 49) ont fait des agences Pôle Emploi des espaces vides, presque dépourvus de public à interpeler comme témoin et soutien.

Nous en avons assez d'être plaints. Nous sommes nombreux. Et nous voulons être payés ! la richesse sociale s'accroît sous nos yeux et grâce à nous, toujours *disponibles*, quand il le faut, de petits boulots en missions d'intérim et travail au noir. Nous sommes producteurs ! Et pourtant nous sommes de moins en moins assurés d'avoir les moyens de vivre.

La seule solution, parler et agir pour notre compte.

Le fric que l'État distribue déjà (sinon bonjour le bordel !) et qu'il saura trouver, nous le voulons tous. Sans discriminations, sans contrôle en échange. Pas en bons de rationnement ou en baguettes de pain, de l'argent, comme tout le monde !

Les emplois disponibles ? Flics, matons, vigiles, armement et autres autres schtroumpferies, non merci ! Ces travaux comme d'autres sont parasites, nuisibles et même suicidaires. Nous ne voulons pas les prendre et encore moins les partager.

Nous avons d'autres choses à faire. De ces activités utiles, pour nous, pour tous, que l'État, les patrons ne songent pas à rétribuer. Autre chose que des TUC de misère, pour tous ceux qui tentent de survivre hors des rapports salariaux.

Autre chose à vivre que la prison comme menace permanente ! Une galère où croupissent et crèvent 110 000 d'entre nous chaque année. Autrement que coincés en famille ou mal logés face à des apparts hors de prix qui nous sont interdits.

Plus que ce revenu pour chacun, nous voulons aussi, et il faudra bien le donner du fric pour nos activités collectives : crèches sauvages, musique, vidéo, etc. ... ET toutes ces choses qui restent à imaginer, à concrétiser. Il nous faut nos propres lieux pour y inventer une vie que le travail est loin de permettre. Notre socialisation particulière. Ces activités culturelles, sociales, productives, plus utiles que bien des emplois actuels, l'État doit en payer le prix

Revenu garanti : 2/3 du SMIC minimum pour tous

Pour une maison des précaires à Paris

Association des précaires. » [Tract diffusé à la manifestation des chômeurs du 30 mai 1985]

« Il n'y a pas de honte qui tienne !

Nous avons besoin d'inventer ensemble une grève des chômeurs, une grève de tous les précaires. Nous appelons à commencer dès le 3 mai. Ce n'est pas parce que nous n'avons pas d'usine où nous retrouver qu'on ne va pas s'organiser. Mais ce serait quoi une grève des chômeurs ? Ça commencerait par un mouvement de refus. Refus de nous laisser harceler, mobiliser, culpabiliser, insérer de force. Les réformes de Pôle emploi ou du RSA cherchent à nous coincer, un par un, pour nous faire accepter des emplois de 10 h par semaine payés une misère dans les secteurs les plus difficiles. Il faudrait accepter n'importe quel travail sous peine de perdre une allocation de survie. Et qu'en plus nous soyons reconnaissants. Devrions-nous avoir honte de ne pas savoir nous vendre à n'importe quel employeur, honte de ne pas vouloir déménager pour un boulot, honte de ne pas accepter tout et n'importe quoi, de ne pas plier, en somme, devant la raison économique ? Pas de honte qui tienne : franchement, nous avons mieux à faire. Nous avons mieux à faire que chercher des emplois inexistants, mieux à faire que ce que l'on exige de nous. Voilà pourquoi nous refusons d'être suivis, contrôlés, managés, culpabilisés, radiés. Pendant ce temps, on renfloue les banques avec de l'argent public et on ose nous dire qu'il va falloir se serrer la ceinture. En 2010, nous serons un million supplémentaire de chômeurs sans droits. Une fois de plus nous servirons de prétexte à des débats d'experts sur les travailleurs pauvres, qui décideront à notre place ce qui est bon pour nous. La grève des chômeurs et précaires ce serait – dès maintenant – ne pas rester isolé, sortir des eaux glacées du calcul égoïste dans lesquelles on nous plonge. La grève des chômeurs et précaires ce serait décider ensemble d'enrayer une machine à précariser faite pour nous manager à mort. Nous appelons tous les travailleurs précaires, les intérimaires en colère, les intermittents du spectacle et de l'emploi, les saisonniers, les stagiaires démotivés, les étudiants désorientés, les retraités en mal de revenu, les sans-papiers, les licenciés preneurs-d'otages,

les travailleurs forcés, les volcans fraîchement réveillés à se rencontrer, à discuter dans les queues des CAF et des Pôle emploi, dans la rue, partout. Déjà, à Rennes, Brest, Paris, Montreuil, Tours et dans d'autres villes, des précaires et chômeurs s'organisent. Que mille collectifs fleurissent sur les décombres du plein emploi. » [tract d'un mouvement de chômeur appelant à une grève des chômeurs, 2010]

CAFARNAUM à la CAF de Rosny

Un beau matin d'hiver, nous nous sommes de nouveau rendu collectivement à la CAF de Rosny. C'est lundi et comme partout ailleurs, et particulièrement dans le 93, la CAF déborde de partout. L'intérieur est plein et la queue se poursuit à l'extérieur, jusque sur le trottoir. Le vigile fait entrer au compte goutte. Un panneau informe les allocataires qu'aujourd'hui la CAF fermera à 14h. Heureusement il fait beau et certains entonnent joyeusement quelques airs pour patienter « Ouvrez, ouvrez, la porte aux allocs », tandis que d'autres distribuent un tract fort à propos : « 3h de queue, 30 ans de crise, Mais que faire ? »

Nous distribuons aussi un petit guide du droit aux allocations familiales à l'usage des étrangers et sans papiers, que nous avons élaboré suite au déblocage du dossier d'une famille « sans papiers ».

Une fois à l'intérieur nous affichons ces textes, ce qui ne va pas pour plaire à certains agents et à la directrice, occasion de leur rappeler notre exigence d'un panneau d'affichage pour les collectifs, comme c'est le cas dans les Pôles emploi. Dans la queue, les langues déjà bien déliées par l'attente interminable se délient encore plus et nous discutons deci delà avec les ayant-droit. Il se trouve qu'une allocataire a le même problème que le CAFard que nous sommes venus accompagner : la CAF ne leur a pas versé de RSA pendant 3 mois, au prétexte qu'il faudrait attendre 3 mois après la fin des allocations chômage pour pouvoir toucher le RSA. Ce qui est faux. La thune est déblocuée assez simplement.

Une certaine tension emplit l'atmosphère. La directrice décide de ne plus faire entrer personne et de faire fermer le portail extérieur bien avant l'heure affichée. Les allocataires qui ne cessent d'affluer s'amassent contre les grilles et un grondement général se fait entendre. Derrière les grilles le seul interlocuteur est un vigile un peu débordé. Certains passent par dessus les barrières jusqu'au moment où, profitant de la sortie d'une personne, le gros groupe pousse le portail et s'engouffre jusqu'à la porte close de la CAF. À l'intérieur nous acclamons cette magnifique percée mais très vite les flics débarquent. Deux voitures de police, des flics en civil, des municipaux, et des en uniforme munis de flashball qui viennent se mettre en ligne devant l'entrée. Le commissaire de Rosny et plusieurs civils, tonfas dissimulés dans le jean, rentrent dans la CAF, sous le mécontentement général des allocataires. Une affiche est improvisée: « Police partout, Allocs nulle part ». La directrice voudrait bien faire porter aux CAFards la responsabilité de cette ambiance, mais il est manifeste que c'est l'institution qui génère cette colère en bloquant le fric des allocataires. Bien vite il semble que le commissaire convainque la directrice de laisser rentrer les allocataires, et les flics s'en vont. Tout le monde sera finalement reçu.

Selon le président du conseil d'administration de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), « depuis juillet 2009 la demande sociale explose », et « en ce début d'année 2010, la situation des CAF semble s'aggraver dangereusement »: caisses qui ferment des semaines pour écluser les dossiers en retards, téléphones qui sonnent dans le vide, dossiers, et donc allocations, bloqués des mois sans possibilité de régler quoi que ce soit. À tel point que « l'ensemble de l'institution est proche de l'implosion », écrit-il au ministre du Travail. Pourtant la colère légitime des allocataires reste le plus souvent au stade du ressentiment individuel. Chacun fait la queue en tenant sa place, et quand l'agressivité survient à force d'impuissance, c'est bien souvent entre allocataires. Tant de concurrence, si peu de conflit. Comment lutter contre cette individualisation? Comment dépasser l'agacement impuissant

face à son dossier bloqué? Comment passer de la concurrence entre tous à la construction collective d'une conflictualité qui oblige les CAF à ne pas gérer leurs dysfonctionnements en rognant sur nos miettes d'allocations? Autant de questions que nous entendons bien creuser. Alors à la prochaine.

Les CAF sont débordées ! Débordons-les ! [compte rendu d'action d'un mouvement de précaires, février 2010]

Ainsi, on constate, quand on sait où chercher, la constance d'une faible protestation, la constance d'échanges entre pairs de récits d'une injustice (ce que je considère comme le stade initial, même s'il est invisible, de la mobilisation collective), la constance des évocations d'envie de se venger des institutions. Envies d'action, envie d'occupations, envie de tracts vengeurs dénonçant nommément comme un salaud tel ou tel agent Pôle Emploi ou telle ou telle assistante de service social, envies de tags et de dégradation des bâtiments des institutions du social, projet d'action collective dans une CAF ou un service social. Certaines de ces choses là sont dites comme un rêve ou sur le ton de la plaisanterie qui fédère les individus autour d'une même expérience. Souvent les personnes ne vont pas plus loin, ou aussi loin.

D'autres groupes défendent l'idée de se passer des travailleurs sociaux et de ce qu'ils estiment être leur domination en se servant collectivement au cours d'autoréduction dans les supermarchés et en ouvrant des squats dans lesquels ils tentent d'organiser la satisfaction de leurs besoins et d'autres ouvrent des centres sociaux autogérés comme base d'action pour nourrir et organiser des groupes qui n'ont plus accès ou plus envie d'accéder aux institutions de l'intervention sociale<sup>18</sup>. D'autres aident des groupes indésirables (roms, sans papiers, demandeurs d'asile).

Certains adoptent des stratégies individuelles désespérées et les rendent publiques<sup>19</sup>.

On parle peu de tout cela qui pourtant se produit, de la part d'individus politisés qui sont en même temps usagers de l'action sociale car bénéficiaires de minima sociaux, de la part aussi de simples usagers n'ayant initialement pas d'engagement politique associé à leur position précaire. On parle peu de ces actions qui pourtant montrent que des usagers habituellement et globalement jugés passifs et impuissants, se mobilisent et agissent pour quelque chose, ce quelque chose leur appartenant en propre et ne correspondant pas à ce que les institutions de l'intervention sociale voulaient en termes de « participation des usagers » ou d'« autonomie ». Des choses se passent et souvent ça ne va pas plus loin, parce que ces actions ne marchent pas toujours, voire marchent de moins en moins grâce à la collaboration de la CAF, de Pôle Emploi ou des services sociaux avec la police qui vient neutraliser l'action collective. S'il y a une impuissance des chômeurs et des précaires, elle tient pour beaucoup à la répression de leur velléité de contestation<sup>20</sup>. Le silence et l'inaction ne sont pas toujours la conséquence de la honte ou du mal être, ils peuvent découler d'une impossibilité d'agir du fait même de la puissance répressive des institutions auxquelles on s'oppose et de l'absence de tout moyen, légal ou non, permettant d'engager un rapport de force collectif. On a beau jeu de dire ensuite que s'il ne se passe rien, c'est parce que les usagers n'ont pas de raison de se mobiliser ou parce qu'ils vont trop mal et sont trop isolés pour se mobiliser. On a beau jeu de dire ensuite, dans ce contexte d'impossibilité d'agir du fait des institutions, que les explosions brutales de rage, les actions anonymes et sans revendication, sont insensées et dépolitisées.

---

<sup>18</sup> Je l'ai décrit ailleurs en nommant cela « action sociale autogérée » (Trombert, 2010).

<sup>19</sup> Auto prise d'otage à Pôle Emploi : [http://www.youtube.com/watch?v=L-nyg2PfyaQ&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=L-nyg2PfyaQ&feature=player_embedded)

<sup>20</sup> Répression dont nous avons constaté l'importance dans nos observations et qui transparait de plus en plus dans les comptes rendus d'action : de plus en plus il est indiqué que l'action a été interrompue par une intervention policière ou para-policière plus ou moins brutale.

On pourrait donc inverser l'approche et supposer qu'un fond de résistances, de sentiments collectifs d'injustice et de mobilisations embryonnaires existent en permanence<sup>21</sup>, et que des facteurs externes, comme la répression policière, font que l'action collective visible est pour le moment impossible, différée, coûteuse à organiser ou impuissante ; ce qui revient à dire que les services de l'Etat et les médias sont des acteurs clés de la réussite ou de l'échec du développement des velléités de mobilisation. Aspect que la sociologie des mobilisations militantes prend peu en compte (voir par exemple Boumaza et Pierru, 2007) mais que Tocqueville avait pour sa part très bien compris dans son analyse de la Révolution Française.

Si, pour qualifier comme mobilisation des causes collectives, on remplace un critère externe peu approprié (la réaction visible des médias et des pouvoirs publics et les appréciations situées d'individus intégrés comme des sociologues ou des notables du travail social) par un critère interne plus adéquat (l'existence d'un point de vue collectif sur un tort subi collectivement, des stratégies défensives, larvées et improvisées de résistance au stigmat, à la domination et plus largement à quelque chose qui est perçu comme un marché de dupe), alors le point de vue sur les groupes dominés change du tout au tout : d'une part la mobilisation et les résistances sont bien plus présentes qu'on ne l'imagine avec les points de vue sociologiques, politiques, professionnels et médiatiques courants.

### **Conclusion**

Si on reprend la typologie d'Hirschman (1970), du côté des usagers on aurait donc une masse importante d'« exit » par non recours et absentéisme, dont on suppose qu'une part exprime un ressentiment que nous refusons de définir a priori comme insensé et dont nous supposons qu'il a, en germe, une dimension politique.

On aurait en outre une petite fraction de « voices publics » adressés aux permanences précarité des mouvements de chômeurs, éventuellement combiné à de l'exit à l'égard des institutions, moment où la dimension politique du voice s'affirme un peu plus.

A l'intérieur de cet effectif d'individus s'adressant à des mouvement de précaires et d'usagers, des actions se discutent et se préparent, des envies de vengeance s'expriment, certaines de ces idées plus oniriques que réalistes ou praticables s'aboutissent en projets concrets, moins radicaux, qui sont menés à termes et qui donnent lieu à des tracts exprimant un tort et une cause politique ; autrement dit cela donne une petite fraction de voices collectifs et politisés vis-à-vis des institutions, à l'initiative des mouvements de chômeurs.

Enfin, parmi ces voices collectifs et publics des mouvements de précaires contre les institutions, une petite minorité d'actions sont prises en compte par les médias, les sociologues, les travailleurs sociaux et les pouvoirs publics.

C'est cette dernière fraction de fraction de fraction qu'un regard institutionnel surplombant considère comme des mobilisations d'usagers, comme si le fait qu'elles aient été perçues par les institutions voulait dire que rien d'autre n'existe. Sur la base d'une telle construction-sélection, il n'est pas étonnant que les usagers apparaissent impuissants, résignés, mais aussi insensés (notamment lorsqu'ils agissent seuls), puisqu'on coupe des actes des processus socio-subjectifs dont ils sont l'aboutissement et qui leurs donnent sens. Il n'est pas étonnant que les mouvements de chômeurs passent pour des « miracles sociaux ». Cécité de position et sociocentrisme de la part de certains travailleurs sociaux, médias et sociologues.

---

<sup>21</sup> On suit ici Mac Carthy et Zald (1977). Le fait que rien ne soit visible sur un plan évènementiel, médiatique et institutionnel ne veut pas dire absence de mécontentement, donc absence de discussion collective sur une cause commune. Nous faisons d'un énoncé public, libre et entre pairs, sur son sort, le point zéro de la mobilisation, là où tout commence.

Le reproche qu'on fera à une certaine sociologie excessivement déterminisme est d'avoir préjugé de l'impuissance sociale des précaires dominés. D'une part l'impuissance peut venir de la répression et non d'une impuissance intrinsèque (question des opportunités politiques). D'autre part on peut souffrir de sa position, ne pas avoir des buts politiques clairs, et agir pourtant politiquement rien qu'en énonçant devant ses pairs un sentiment d'injustice subie et une envie de vengeance.

Le reproche qu'on fera aussi à une certaine sociologie des mobilisations est de s'être arrêté à la dimension visible et événementielle des mobilisations, c'est-à-dire d'avoir fonctionné à partir d'une définition peu consciente et restrictive de ce qu'est une mobilisation : quelque chose dont les médias ont parlé et qui a fait réagir publiquement les pouvoirs publics. Moyennant quoi, cette approche restrictive par le sens commun a conditionné largement le questionnement : les mobilisations visibles et reconnues institutionnellement et médiatiquement sont rares, surtout dans les groupes sociaux dominés, donc la sociologie des mouvements sociaux conclut que les individus vulnérables sont dans une apathie politique, puis trouve des raisons à cette apathie (Fillieule, 1993). Elle se demande alors prioritairement quels sont les facteurs ayant permis à des mouvements improbables (chômeurs et précaires, sans papiers, etc.) d'advenir malgré tout (Maurer et Pierru, 2001, Sinigaglia, 2007) tout en bornant étrangement les phases de mobilisation<sup>22</sup>. La théorie de la mobilisation des ressources à conduit à mettre l'accent sur des questions de type « comment », au détriment des questions de type « pourquoi » (Pierru, 2010, p. 20), autrement dit à se centrer sur des questions d'organisation des mouvements lorsqu'ils deviennent visibles, en faisant l'impasse sur ce qui précède ces phases d'organisation visible et de visibilité médiatique. Or c'est bien une communauté d'expérience, renvoyant à un « pourquoi » d'ordre politique, qui est à la source du « comment » de l'éventuelle organisation.

Le reproche qu'on fera à certains acteurs du travail social est de présenter l'intervention sociale et les travailleurs sociaux comme quelque chose de bienveillant, au service d'individus plutôt isolés, plutôt impuissants et plutôt ravagés mentalement ou identitairement. Cette vision misérabiliste et condescendante semble extrêmement fonctionnelle pour ceux qui l'énoncent, au point qu'elle en paraît suspecte. Ces discours, légitimant de fait, qui rabaisent ceux par qui les travailleurs sociaux existent à la position qu'ils occupent, et dont on parle au passage, étaient qualifiés de violence symbolique par Bourdieu. Cette vision professionnelle évacue le fait que les usagers ne sont jamais impuissants, démotivés, violents, déprimés, incasables, insensés, inemployables, en soi, mais qu'ils le sont toujours au regard de quelque chose : au regard de ce qu'on veut leur faire faire (et qui éventuellement ne leur plait pas) ; au regard des propriétés et des exigences variables et historiquement situées des dispositifs de prise en charge, au regard des possibilités d'expression et d'affirmation que leurs laissent les dispositifs de prise en charge, au regard des rôles tactiques que ces usagers jugent bon de jouer pour sauver leur situation vis à vis de ce qui leur semble « dégueulasse » comme traitement ; pour eux, donc aussi pour tous, pour tous, donc aussi pour eux. Autrement dit, on peut transposer ici ce que Marx disait du caractère fétiche de la marchandise dans le livre 1 du Capital : les propriétés prêtées à la marchandise ne sont que l'expression des rapports sociaux et des rapports d'échanges qui font exister les marchandises les unes face aux autres. Transposé à l'utilisateur cela donne : les propriétés prêtées à l'utilisateur n'existent pas en soi et ne sont que le produit des rapports sociaux d'assistance. Ces rapports sociaux d'assistance découlent entre autre des moyens d'assistance (rapport offre d'aide/demande d'aide, rapport

---

<sup>22</sup> Jusqu'à preuve du contraire, les mobilisations de chômeurs et les mouvements de chômeurs ne sont pas tout entier contenus dans ce que la sociologie des mobilisations qualifie de « mouvement des chômeurs » et situe dans la période automne 1997/printemps 1998. Nous pourrions au contraire défendre une périodisation longue partant de 1981 (voir à ce sujet un travail majeur malheureusement resté méconnu : Baudouin, Chopart, Collin, Guilloteau, 1991).

entre l'assistance et la politique de l'emploi) et reposent sur l'échange : des assistés méritants contre des places d'assistance méritées, des assistés jugés démeritants allant contre des modalités d'assistance rejetées et parfois dénoncées. Autrement dit, les forces assistantielles<sup>23</sup> déterminent les rapports sociaux d'assistance<sup>24</sup>.

### **Bibliographie :**

- Astier I., Astier I., *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2007.
- Astier I., Les transformation de la relation d'aide dans l'intervention sociale, *Informations sociales*, 2009, n° 152.
- Baudouin T., Chopart J. N., Collin M., Guilloteau L., *Mouvements de chômeurs et de précaires en France, la revendication d'un revenu garanti*, rapport de recherche, Paris, MIRE, 1989
- Boumaza M., Pierru E., « Des mouvements de précaires à l'unification d'une cause », *Société contemporaine*, 2007, n° 65.
- Bourdieu P., *Sur la télévision*, Paris, Liber, 1996.
- Bourdieu P., *Contrefeux*, Paris, Liber, 1998
- Bruneteaux P., « Les politiques de l'urgence à l'épreuve de l'ethnobiographie d'un SDF », *Revue française de sciences politiques*, 2007, n° 57.
- Bruneteaux P., Lanzarini C., « Les entretiens informels », *Société contemporaine*, 1998, n° 30.
- Castel R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Gallimard, 1995.
- Castel R., « Les métamorphoses de la question sociale : conférence-débat, in *Vie sociale*, CEDIAS Musée social, 3<sup>ème</sup> trim. 1995
- Castra D., *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Paris, PUF, 2003.
- Declerck P., *Les naufragés*, Paris, Plon Coll. Terre humaine, 2001
- Dubet F., *La galère : jeunes en survie*, Paris, Fayard, Coll. Mouvements, 1987
- Duvoux N., *L'injonction à l'autonomie. L'expérience vécue des politiques d'insertion*, Thèse de doctorat, Paris, EHESS, 2008.
- Fillieule O., *Sociologie de la protestation. Les formes de l'action collective dans la France contemporaine*, Paris, L'Harmattan, 1993.
- Hirschman A. O., *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*, Harvard, Harvard University Press, 1970.
- Laé J. F., Murard N., *Les récits du malheur*, Paris, Descartes et Cie, 1995.
- Lhommeau B., « Les allocataires du RMI : moins isolés au sens familial et social que dans la statistique administrative », *Economie et statistique*, Insee, 2002, n° 346-347.
- McCarthy J. D., Zald, M. N., « Ressource mobilization and social movement : a partial theory », *American journal of sociology*, 1977, n° 82-6.
- Maurer S., Pierru E., « Les mouvements de chômeurs de l'hiver 1997-1998 », *Revue française de sciences politique*, 2001, n° 51-3.
- Mazet P., « La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible », *La Vie des idées*, 1er juin 2010, <http://www.laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons-l.html>
- Paugam S., *La disqualification sociale*, Paris, PUF, 1991.
- Paugam S., « Les allocataires du RMI face à leurs difficultés », in Castel R., Laé J. F., *Le Revenu Minimum d'Insertion, une dette sociale*, Paris, L'harmattan, 1992.
- Paugam S., *La société française et ses pauvres*, Paris, PUF, 2002 [réédition avec préface].
- Pierru E., « Les pauvres, des acteurs de la lutte contre la pauvreté ? », *Regards croisés sur l'économie*, 2008, n° 4.

---

<sup>23</sup> Analogie avec les « forces productives » de Marx.

<sup>24</sup> Analogie avec les « rapports de production » de Marx.



Pierru E., « Organisation et ressources », Fillieule O., Agrikoliansy E, Sommier I. (Dir), *Penser les mouvements sociaux*, Paris, La Découverte, 2010.

Piven F., Cloward R., *Poor People's movements : why they succeed, how they fail*, New york, Vintage, 1977.

Sassier P., *Du bon usage des pauvres*, Paris, Fayard, 1990.

Simmel G., *Les pauvres*, Paris, PUF, 1998.

Sinigaglia J., « Le mouvement des intermittents du spectacle : entre précarité démobilisatrice et précaires mobilisateurs », *Société contemporaine*, 2007, n° 65.

Trombert C., « Mobilisations d'usagers précaires et action sociale autogérée », HAL SHS, mis en ligne le 1/11/2010, [http://halshs.archives-ouvertes.fr/view\\_by\\_stamp.php?&halsid=g2ebr9gtul6sjencpdkk7ko3u6&label=SHS&langue=fr&action\\_todo=view&id=halshs-00562619&version=2](http://halshs.archives-ouvertes.fr/view_by_stamp.php?&halsid=g2ebr9gtul6sjencpdkk7ko3u6&label=SHS&langue=fr&action_todo=view&id=halshs-00562619&version=2)

Valocchi S., « The unemployed workers movements of the 1930's », *Social problem*, 1990, n° 32-2.

Weber M., *Le savant et le politique*, Paris, La Découverte, 2003.

### **Sites et publications autonomes d'usagers de l'intervention sociale :**

*AC !*. Site : <http://www.agireensemblecontrelechomage.org/>

*AC ! réseau*. Site : <http://www.ac.eu.org/>

*Actuchômage*. Site : <http://www.actuchomage.org/>

*Collectif d'action contre le chômage et la précarité d'Ales et des Cévennes*. Site : <http://caccpac.kinssha.org/accueil1.html>

*Collectif RTO*. Site : <http://www.collectif-rto.org/>

*Coordination des intermittents et précaires d'Ile de France*. Site : <http://www.cip-idf.org/>

*Mouvement des chômeurs et précaires en lutte*. Publication : « Le Sabot ». Site : <http://maisondelagreve.boum.org/les-permanences/mouvement-des-chomeurs-et/>

*Sans remède*. Publication : Sans remède. Site : <http://sansremede.fr/Accueil.html>

*Sauve qui peut* (association des biffins de la porte Montmartre) : <http://biffins.canalblog.com/profile/373129/index.html>