

Aujourd'hui, c'est
la parole des pu-
blics. Hier, c'était
l'autonomie, de-
main ce sera la ci-
toyenneté, puis
il s'agira de par-
ler de dignité.
Quand on parle
travail social, tou-
jours on revient
avec des valeurs
positives. Sans
doute pour se
rappeler le para-
doxe dans lequel
les travailleurs
sont, la volonté
d'émancipation et
la réalité du

Le droit à la parole des publics du travail social

Marc Chambeau

Intervention de Marc Chambeau en réponse à l'invitation à la journée de rencontres et de réflexions du 24 novembre 2021 des coordinations sociales de Saint-Gilles et de Forest sur le thème « Quelle place pour la parole des publics dans le travail social? ».

Marc Chambeau est enseignant à l'Institut Cardijn (HELHa) à Louvain-la-Neuve. S'il participe à cette journée c'est en tant que membre du bureau du Comité de Vigilance en Travail social (CVTS).

C'est, notamment, parce qu'il est Président de la Fédération des Maisons de Jeunes (FMJ) qu'il s'intéresse particulièrement à la parole des publics et à leur participation à la vie sociale et culturelle, les Maisons de Jeunes étant des lieux où de nombreux animateurs essaient de faire vivre cette parole et cette participation.

Aujourd'hui, c'est la parole des publics. Hier, c'était l'autonomie, demain ce sera la citoyenneté, puis il s'agira de parler de dignité... Quand on parle travail social, toujours on revient avec des valeurs positives. Sans doute pour se rappeler le paradoxe dans lequel les travailleurs sont, la volonté d'émancipation et la réalité du contrôle social qui caractérisent la plupart des institutions et la plupart des professionnels du social.

C'est l'histoire du travail social que de balancer entre normalisation et émancipation.

Petits rappels historiques

Pour les dames patronnesses, que l'on considère comme les premières assistantes sociales (fin 19ème siècle), la mission est de cadrer les familles

pauvres et ouvrières, de leur rappeler la norme, la morale, d'exercer sur elles un contrôle, afin, notamment, d'assurer le maintien des privilèges de la classe sociale dont elles proviennent. C'est ce qui perdurera jusqu'à aujourd'hui avec parfois des vagues fortes dans cette direction, parfois seulement de petites vaguelettes. Mais ce mouvement sera toujours présent. Jusqu'à aujourd'hui, à la différence que ces assistants sociaux ne sont plus partie prenante de la classe sociale possédante, mais qu'ils sont chargés de maintenir la cohésion sociale, ce qui signifie dans de nombreux discours politiques, de maintenir la situation en l'état, avec la concession possible d'améliorer petitement certaines situations particulièrement dramatiques. Un prix léger à payer pour que globalement la situation systémique perdure.

À la même époque, les mouvements ouvriers proposent des démarches d'éducation des classes populaires dans une perspective syndicale et politique mais aussi d'émancipation (des femmes par exemple), dynamique dont s'emparera par la suite le travail social.

L'évolution du travail social doit ensuite beaucoup au travail sociologique de l'école de Chicago et aux pratiques défendues par Paulo Freire. C'est en effet l'école de Chicago qui développe des méthodes de recherche participative qui impliquent concrètement les populations étudiées et s'intéressent réellement à leurs points de vue. Paulo Freire décrit lui son expérience dans « Pédagogie des opprimés », une pédagogie qu'il ne faut pas comprendre comme étant *pour* les opprimés, mais plutôt comme une démarche de conscientisation et d'émancipation où les travailleurs sociaux (au sens large) apprennent autant de leurs élèves (les opprimés) qu'ils ne leur apprennent, et où ces élèves s'apprennent entre eux. Une pédagogie où l'oppression ainsi que ses causes sont un objet de réflexion (Freire 2001).

Le travail social communautaire est issu de cette philosophie. On dit même que la bataille des habitants des Marolles en 1969, contre l'expropriation de leur quartier, est l'expérience pilote par excellence de ce travail communautaire. L'associatif de travail social belge s'est beaucoup inspiré de ces philosophies. La crise du début des années '70 a amené les pouvoirs publics à proposer l'engagement de travailleurs à statuts précaires dans ces associations, ce qui a professionnalisé les structures et ancré professionnellement les valeurs soutenues par cet associatif. On dira que les pouvoirs publics se déchargent de leurs responsabilités quand ils proposent que l'associatif prenne en charge divers services. C'est correct. Mais l'associatif engagé en profitera pour fonder nombre de ses pratiques sur des valeurs positives et dynamiques.

Dans le même temps, les Centres Publics d'action sociale (CPAS) sont définis en 1976, au travers de la loi organique qui reconnaît en son article 1 que toute personne a droit à l'aide sociale et que celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est au travers de ces philosophies portées par cet associatif de plus en plus structuré, auquel les pouvoirs publics semblent emboîter le pas que le travail social émancipateur a construit ses lettres de noblesse.

Et depuis, ces deux axes de travail, la normalisation et l'émancipation, le plus souvent antinomiques, se côtoient dans le travail social. Je ne suis pas certain qu'on soit dans une dynamique particulièrement émancipatrice aujourd'hui. Les dimensions gestionnaire, normalisante, encadrante semblent avoir pris le pas et garder de beaux jours devant elles. Les lois et décrets qui se succèdent ne paraissent pas prendre bien souvent la voie de l'émancipation des ayants-droits. C'est dans cette logique entre émancipation et normalisation que s'inscrit la prise en compte de la parole des publics. Toutes les institutions sociales et tous les travailleurs sociaux ont cette prise en compte, quelque part dans leur fonds de commerce... Parfois dans la logique normalisante, parfois dans la logique émancipatrice, parfois à la frontière.

Expression ou prise de parole ?

Quand il s'agit de faire passer un message, la prise de parole ou l'écrit sont les deux médias les plus traditionnellement mis en avant. Et il y a une certaine logique à cela puisque qu'avec ces modes de communications, on rentre le plus souvent dans la logique du récepteur et dans sa capacité à comprendre le message. Quand il s'agit de permettre ou de soutenir l'expression des personnes qui vivent des difficultés, le travailleur social s'aperçoit que l'écrit ou la parole ne sont pas nécessairement, pour elles, les vecteurs de communication les plus simples à utiliser. Les expressions culturelles ou artistiques sont parfois des alternatives bien intéressantes, sachant cependant que même pour des professionnels hyper compétents et au fait de techniques diverses avancées (tant artistiques que communicationnelles autour d'un événement par exemple) il n'est déjà pas nécessairement aisé de transmettre un message clair à partir d'une musique ou d'une image peinte ou photographiée. Il n'empêche. Si la prise de parole ou le texte rédigé (individuellement ou collectivement) sont des vecteurs communicationnels essentiels et plus facilement audibles, proposer à des personnes qui ont moins facilement accès à ces modes de communication de chercher d'autres voies pour se

faire entendre est aussi pertinent. De nombreux jeunes n'ont d'ailleurs pas attendu les travailleurs sociaux ou les animateurs socio-culturels pour utiliser la musique ou les bombes de peinture pour s'exprimer. Certains le font d'ailleurs parfaitement bien et n'ont pas besoin d'être encadrés ou simplement guidés pour déployer un message efficace.

Proposer à des habitants de la rue de réaliser des photos de leur quotidien, travailler avec eux à la réalisation d'une exposition, puis proposer cette exposition à tous, permet de faire passer le message à travers les photos exposées. Mais aussi, à certains qui voudraient expliquer les images, de prendre la parole à partir d'elles, qui montrent déjà quelque chose et qu'ils peuvent aussi expliquer. C'est parfois plus simple de prendre la parole à partir d'un support valorisant et valorisé, dont on est fier par ailleurs, d'autant plus qu'il permet aussi de sortir d'un statut de bénéficiaire de services sociaux divers pour prendre la place d'un artisan de l'image qui dit des choses.

Restent enfin, les actes portés par le désespoir qui peuvent dire beaucoup. Les lèvres cousues des sans-papiers sont un mode d'expression qui dit paradoxalement tellement du ressenti, du vécu des gens et de leur non-reconnaissance par les pouvoirs qu'ils interpellent.

Où les publics prennent-ils la parole ?

La rencontre entre un ayant-droit et un professionnel est l'occasion d'échanger, essentiellement autour de la situation de la personne en demande. Et c'est parce qu'il y a le plus souvent demande ou besoin que cette rencontre a lieu. C'est donc sur cette demande et sur ce besoin que se centrera essentiellement la conversation. Il n'empêche. Des informations *périphériques* peuvent être énoncées qui pourraient également être utiles. Parfois à cet ayant-droit. Parfois au-delà de lui. À d'autres ayant-droits, au travailleur social et à ses collègues ou à l'institution elle-même. Plus rarement au-delà. Quoique...

De manière informelle ou formelle, la parole de l'ayant-droit peut, y compris dans un entretien individuel tout à fait traditionnel, amener des éléments d'évaluation sur des pratiques professionnelles ou institutionnelles. Cela vaut la peine comme professionnel de s'en saisir. Et, avec l'éthique et la déontologie nécessaire, de soutenir cette parole. D'en remercier celui ou celle qui l'a exprimée et d'en faire ensuite bon usage. Les ayants-droits ont bien des choses à dire sur leurs relations aux professionnels et aux institutions!

Mais la relation individuelle n'est pas le lieu prévu pour les expressions qui vont au-delà des situations personnelles. Des activités collectives sont mises en place

qui permettent davantage d'expressions et laissent davantage de possibilités à ce qu'elles soient utiles à des objectifs prédéfinis. Pour intéressantes qu'elles puissent être, ce ne sera pas des relations individuelles dont il sera question ici. La suite de ce texte s'intéressera aux expressions dans le cadre d'un travail plus collectif, un travail collectif qui a pour objet la mise en évidence, la valorisation et l'utilité fondamentale de l'expression des ayants-droits.

Les expressions des publics. Une nécessité éthique et politique

Les discours autour du travail social et qui parlent de travail social sont divers, parfois divergents, voire paradoxaux. La réflexion qui est portée ici (soutenue par le Comité de Vigilance en Travail Social au travers de son manifeste du travail social⁽²⁾) part du postulat d'un travail social qui considère l'ayant-droit comme un sujet pleinement inclus dans la société, ce qui, par là même lui laisse la possibilité de développer son pouvoir d'agir. Elle postule évidemment l'absolue dignité des personnes et considère dès lors chacune d'elles comme sujets de l'intervention, sujets qui possèdent des expertises indéniables à propos des situations qui les concernent. Les valeurs qui sont généralement énoncées dans les lois et décrets, dans les finalités institutionnelles inscrites dans des projets institutionnels, pédagogiques, thérapeutiques ou autres, disent formellement la dignité, le respect, l'importance de l'autonomie, de l'émancipation des personnes avec lesquelles les travailleurs sociaux sont amenés à travailler.

Hors de cette approche, il existe évidemment d'autres discours, d'autres pratiques. Doit-on encore considérer ces autres pratiques comme étant du travail social ?

La participation à la vie sociale des publics que les travailleurs sociaux rencontrent est dès lors et avec évidence un enjeu essentiel pour la société. C'est aussi un enjeu fondamental pour les travailleurs sociaux eux-mêmes et pour la plupart des institutions dans lesquelles ils travaillent. Il paraît impossible d'envisager les valeurs essentielles du travail social, sans participation des publics, sans écouter leurs expressions et sans en faire quelque chose de sensé. C'est un fondement du travail démocratique, auquel chacun doit être invité, sous peine de faire perdre son sens au mot lui-même. C'est un fondement du travail social inscrit dans cette démocratie, et ce doit donc être un fondement des pratiques de chaque professionnel du social, de chaque institution du social. Selon des modalités exigeantes mais qu'il revient aux professionnels de construire... en collaboration avec les publics... évidemment.

Dans le cadre posé ici, il est alors évident de considérer l'expression des publics comme partie prenante, essentielle, du travail social. L'expression des publics en est même un fondement éthique. Comment, en effet, pourrait-on envisager une vraie place de sujet digne à une personne à qui on laisserait si peu de place pour prendre la parole ? Favoriser l'expression des publics est aussi un acte foncièrement politique des institutions sociales et des travailleurs sociaux. Si les travailleurs sociaux et les institutions sociales, confrontés à un public à qui on laisse habituellement si peu de place, peuvent le soutenir dans le fait de trouver cette place, de la prendre, si les travailleurs sociaux et les institutions sociales peuvent, si nécessaire, aider ce public à faire de cette place un espace de prise de parole de qualité, utile et interpellante, alors, les travailleurs sociaux et les institutions sociales font un travail social important, avec cette dimension politique ajoutée qui amène les ingrédients nécessaires à une pratique complète de la profession.

Pourquoi une prise de parole des publics ?

Témoigner est parfois important pour les publics du travail social. Souvent difficile, parce qu'il y a différentes barrières au fait d'oser se positionner comme témoin d'une réalité. Mais faire le pas est un élément qui permet à certaines de ces personnes de sortir de la stigmatisation de *l'assisté*. Parmi les barrières, il y a notamment la croyance que des codes de communications manquent, l'idée que certaines histoires n'intéresseraient personne. Et puis la honte. La honte de sa situation. La honte de la dévoiler en public.

Il faut dire et il faut convaincre ces personnes qui ont à dire, qui ont à témoigner, l'importance de ces paroles pour la société dans laquelle elles vivent, pour la démocratie à laquelle elles peuvent participer. Il faut dire à ces personnes le sens et l'utilité de ces paroles.

Le témoignage vaut pour lui-même. Le contexte dans lequel il se dit le rend davantage encore fort. Et s'il se complète d'une analyse critique, qui va au-delà de l'histoire personnelle racontée, il peut devenir fondamental.

La place des publics dans l'évaluation des politiques.

Quelles que soient les politiques publiques mises en place, la parole des citoyens est de plus en plus sollicitée. Parfois légèrement sollicitée, c'est la consultation cosmétique qui se pare d'un vernis de participation incapable de vraiment cacher que les décisions sont prises bien ailleurs que dans ces consultations démocratiques. Parfois davantage, voire complètement sollicitée,

avec une véritable prise en compte de ces avis. Une véritable envie de mettre en place des politiques qui tiendront compte des réalités vécues. Le plus souvent, et quelles que soient les thématiques abordées, on se retrouve souvent dans un entre deux. Entre véritable logique participative citoyenne et vernis cosmétique (peu assumé). Quand des choix politiques sont à faire, qui concernent des populations précarisées, en difficulté, par exemple de s'exprimer, la glissade vers le vernis prend encore de l'ampleur. Or, entendre la parole de ceux qui l'ont si peu, participe potentiellement, et de façon essentielle à la sensibilisation à des réalités bien souvent méconnues, voire même peu imaginable des décideurs. Intégrer cette parole dans l'évaluation de politiques existantes, l'écouter puis l'utiliser pour construire des initiatives qui tiendraient davantage compte de ces réalités vécues, sont aussi des actions qu'il faudra développer. Dans l'intérêt de ces personnes, de ces familles, de ces collectifs informels ou formalisés. Dans l'intérêt d'une société qui entend vraiment défendre les valeurs qu'elle inscrit à ses frontons réels ou virtuels.

Suite au Rapport général sur la pauvreté, l'administration de l'Aide à la Jeunesse a reçu instruction d'amorcer un dialogue permanent entre des familles qui vivent la grande pauvreté et des professionnels de l'aide à la jeunesse. Cette expérience était novatrice parce qu'elle réunissait dans une démarche partenaire des familles et des professionnels, au sein du groupe Agora, afin de croiser leurs regards sur le texte et la pratique du décret relatif à l'aide à la jeunesse. Le groupe a régulièrement interpellé les responsables politiques, à chaque niveau de pouvoir, pour qu'ils mettent en œuvre des politiques qui feront que les conditions de vie des familles changent, que les droits fondamentaux soient effectivement respectés, mais aussi pour garantir les moyens pour que les professionnels puissent mettre en place une stratégie qui libère, qui considère l'intérêt de la famille à long terme, en lui permettant de se reconstruire pour bâtir un meilleur avenir (Travailler le social 43-44, 2009, p. 7-12). Autrement dit, pendant des années, des professionnels de l'Aide à la Jeunesse, et des familles vivant la précarité et étant de ce fait en contact avec les services de l'Aide à la Jeunesse, se sont parlé, ont échangé. La parole d'un public particulier a trouvé à s'exprimer, parce qu'on lui a proposé un lieu destiné à cet effet. Avec des objectifs clairs d'évaluation des pratiques liées à un décret (le décret 1991 de l'Aide à la Jeunesse), de propositions et d'initiatives visant à la mise en place des intentions qui y étaient énoncées.

Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP) collabore régulièrement avec des experts du vécu (les témoins du vécu militants), des personnes

qui ont vécu la précarité ou la pauvreté, qui la vivent encore. Ceci dans le cadre de contrats de travail. Ces personnes sont engagées pour apporter une expertise, tant des témoignages personnels qu'en relais de témoignages d'autres personnes de leur entourage ou qu'en soutien de ces personnes pour qu'elles intègrent les activités et actions du réseau. Il s'agit, dans cette fonction, d'apporter effectivement leurs témoignages, mais aussi leur regard critique, leur analyse, leurs propositions. Ces témoins du vécu militants deviennent des professionnels du réseau avec entre autres compétences, mais celle-là est fondamentale, une capacité de prendre la parole et de dire... ce qu'il y a à dire, sur une diversité de sujets qui concernent la pauvreté et la précarité. Si ces témoins du vécu militants peuvent faire relais de la parole d'autres, c'est parce que ces autres qui vivent les mêmes réalités de précarité et de pauvreté, ont également l'occasion de prendre la parole et d'exprimer des témoignages, avis, positionnements dans des collectifs diversifiés organisés par le RWLP. C'est ainsi que les revendications du Réseau sont construites entre professionnels, et publics (avec d'autres expertises qui se rendent disponibles), fondamentalement sur base des prises de paroles, dans ces collectifs, de ceux qui vivent les réalités. Il est également intéressant de préciser que si Christine Mahy, secrétaire générale du réseau est une habituée des médias, il arrive également que des témoins du vécu militants y interviennent. Il n'est par exemple pas si rare (trop rare cependant par rapport à la place que les réalités de pauvreté pourraient prendre dans les médias) qu'un témoin du vécu militant s'exprime et témoigne lors d'un journal télévisé, sans qu'il ne soit précisé qu'il occupe cette fonction au sein du RWLP. Et cette prise de parole médiatique est bien évidemment une parole personnelle, mais bien souvent alimentée collectivement par la diversité des partenaires de réflexion.

La place des publics dans les institutions

Le regard des publics est intéressant quand il s'intéresse aux politiques qui les concernent. Il l'est tout autant quand il s'intéresse à la façon dont ces politiques sont implémentées dans les institutions qui les accueillent et où, nous, travailleurs sociaux, exerçons notre métier. Même s'il peut être délicat ou difficile d'accepter de se soumettre au regard critique de ces personnes que nous considérons, le plus souvent, d'abord comme des bénéficiaires de l'aide que nous leur octroyons.

Organiser la parole de ces personnes pour qu'elles puissent participer à l'évaluation de ces structures que sont nos lieux, nos méthodes, nos outils de travail serait d'une légitimité fondamentale dans le développement d'un travail

social démocratique. S'il ne faut pas nier les compétences des politiques qui nous proposent des organisations de travail, s'il ne faut pas nier les capacités des cadres dans les structures à organiser au mieux ce qui entoure les professionnels pour qu'ils puissent exercer leur métier au mieux, s'il ne faut pas nier les compétences des professionnels eux-mêmes le plus souvent aptes à organiser leur cadre de travail pour être efficaces, quand entend-on et comment entend-on les publics, quand ils souhaitent s'exprimer sur la façon dont ils sont accueillis, sur la façon dont on entend leur demande, leur vraie demande, sur le temps qu'on consacre à dépatouiller la complexité de leur situation ?

Il y a, ou il devrait y avoir, un véritable espace qui permette à ce public d'évaluer la réalité de leur confrontation aux institutions. Parce que ce qu'il aurait à dire est assez fondamental et sans doute plus qu'utile. Utile à l'amélioration des structures, utile à la formation permanente des professionnels pour autant qu'ils soient capables d'entendre que la personne à qui ils souhaitent être utiles peut, de la même façon, leur être utile.

Mais cet espace est-il organisé ? Et s'il l'est, comment l'est-il ? Est-il, par exemple, sérieusement imaginable, que l'institution elle-même, représentée par ses travailleurs organise des séances collectives d'évaluation de ses propres pratiques en invitant ses propres bénéficiaires, qui restent malgré tout dans une relation de pouvoir, à poser, sans contrainte et sans crainte, ce regard critique ? De même, revient-il à une organisation de repérer et sélectionner les bénéficiaires qui seront le mieux à même de poser ce regard critique ? Un tel travail d'évaluation nécessite pour les participants la plus grande liberté de parole, dans un cadre sécurisé et garant que les droits qu'ils viennent chercher dans cette organisation ne soient pas mis en danger du fait d'une telle participation évaluative.

L'expression des publics et la logique de participation

Il est à la mode, il est même parfois décrété au travers de textes de loi ou de décret, que la participation des publics soit un enjeu, une méthode ou une pratique citoyenne à développer. Cela vaut également pour les publics du travail social. Cette participation parfois prescrite, parfois choisie, s'inscrit donc dans l'air du temps, mais potentiellement aussi dans une logique de développement démocratique et progressiste. Potentiellement. Il s'agit trop souvent cependant de mettre ce vernis cosmétique destiné à faire passer le message qu'il y a *prise en compte*. La réalité quotidienne des publics reste

cependant qu'ils sont trop peu écoutés.

Dans l'esprit des sciences humaines, cela fait maintenant un certain nombre d'années que les publics marginaux ou marginalisés sont objets d'études dans lesquelles on leur demande parfois de prendre à la fois les places d'objet et d'analyste. Il arrive de plus en plus régulièrement que ces publics soient également objets de traitements médiatiques auxquels ils prennent part. Le témoignage dont il a déjà été question est une démarche qui convient assez bien à différents formats médiatiques. Les artistes ou les acteurs culturels utilisent régulièrement les vécus des personnes qui vivent des difficultés psychologiques, sociales ou économiques pour en faire des réalisations qui portent un message. Tout comme pour les scientifiques, ces réalisations sont parfois l'occasion pour les artistes de porter *un regard sur*. Sur les gens, sur leurs réalités, sur leurs rapports aux systèmes, ... Il y a parfois un travail culturel et artistique qui entend se construire en partenariat avec ces publics. Se construire à partir d'eux. En utilisant leurs expériences pour dire les choses. Parfois même en construisant l'œuvre avec eux. En leur laissant une place. Peut-être, la place essentielle, même.

Dans l'esprit des politiques, il peut aussi arriver qu'une place soit laissée aux participations citoyennes. La participation citoyenne de tous, des habitants d'un quartier particulier, des jeunes ou des aînés ou des personnes handicapées. Cette participation peut évidemment s'organiser au niveau d'un pays voire même au-delà. Elle aura sans doute, potentiellement, davantage de sens si elle se situe au niveau plus local.

Il peut aussi arriver que des institutions laissent une place aux personnes qui les fréquentent. Dans des écoles, dans des entreprises, dans des lieux culturels ou dans des institutions. Sociales par exemple. Une participation d'un public à qui on demandera des avis, des propositions, des investissements.

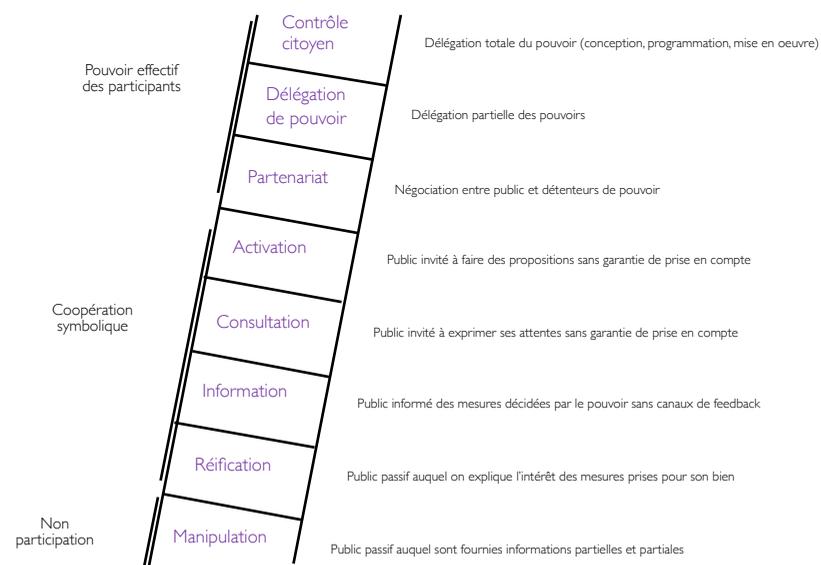
Toutes ces propositions participatives nécessitent au moins un minimum de développement de l'expression des publics. Au moins un minimum. Une véritable logique participative nécessitera davantage que le minimum. Le développement d'une véritable expression deviendra une nécessité. Une nécessité absolue pour que cette participation soit citoyenne, sensée, et respectueuse de la dignité de ces publics.

L'échelle de participation

Sherry Arnstein, (1969) a proposé l'idée d'une échelle de participation comprenant plusieurs niveaux. Cette échelle permet de mesurer le degré de participation des citoyens dans des projets diversifiés, et de suivre leur degré

d'implication dans ces projets. Chaque barreau indique son niveau de pouvoir. Quand on monte sur l'échelle et qu'on atteint les barreaux supérieurs, on s'élève d'un niveau moins participatif à un niveau plus participatif. Le pouvoir des citoyens va grandissant. Se confronter à cette grille de lecture permet également d'évaluer si on se situe dans un projet de démocratie participative ou de *démagogie participative*.

L'auteure indique que la participation peut recouvrir différentes modalités. Certains considèrent qu'une simple information à destination des acteurs locaux est déjà de la participation. D'autres estiment que la participation des acteurs locaux consiste à aller chercher de l'information auprès d'eux. D'autres enfin, que la participation active des acteurs locaux, c'est leur implication dans l'identification des problèmes et des besoins, dans la réalisation des actions. Autrement dit, la participation dans un processus (réellement) démocratique.



Plus on monte sur l'échelle, plus on considère la participation des publics comme importante⁽³⁾. Plus la parole compte, aussi.

S'interroger sur la prise de parole des publics, c'est aussi questionner leur participation. Leur participation à la gestion des problèmes qui les concernent, leur participation à l'institution à laquelle ils sont confrontés, leur participation à

la vie sociale, quotidienne ou prospective.

On remarquera que les premiers échelons sur l'échelle de Arnstein ne considèrent pas la participation des publics et ne considèrent pas non plus leur prise de parole. Ce qui ne signifie pas que certains pouvoirs, certaines institutions, certains professionnels n'estimeront pas, quand même, qu'ils agissent dans une logique de participation et donc avec une *attention* de ce que peuvent dire ces publics. Certains le feront de bonne foi, ce qui nécessitera pour le moins une remise en question. D'autres agiront de mauvaise foi, ce qui démontrera alors un flagrant manque d'éthique.

Il faut admettre que dans la diversité du travail social, dans la diversité de ceux qui ont un discours sur lui ou qui font des propositions à son propos, on retrouve les différents niveaux de participation de cette échelle. Plus clairement dit, on remarque que dans le travail social, des pratiques de non-participation sont absolument à l'œuvre alors que c'est la participation qui est annoncée.

Nos observations, nos collaborations nous amènent à connaître des services qui manipulent les bénéficiaires ou qui ne les considèrent pas comme sujets. Des services qui sont sur les premiers barreaux de l'échelle.

Regarder l'autre, l'évaluer, se rendre compte de la faible qualité de son travail est une chose. Se regarder dans le miroir, questionner son rapport à l'utilisateur... (À l'utilisateur ou au bénéficiaire ?... Au bénéficiaire ou à l'ayant-droit ?... À l'ayant-droit ou au sujet dans la relation ?)... C'est une autre chose.

Dans la considération que l'on souhaite accorder à son métier, évaluer véritablement son rapport à l'autre, celui avec lequel on va être amené à travailler, devient un enjeu important. Ne pas envisager cela comme un enjeu, c'est aussi faire le choix ou prendre le risque de ne pas considérer cet autre comme sujet, de ne pas apprécier l'importance de sa dignité, l'importance d'estimer que la seule véritable possibilité d'exercer du travail social, c'est de le respecter comme sujet.

Considérons dès lors que la manipulation des publics comme leur réification, ce n'est pas et ce ne sera plus jamais du travail social. Considérons que l'information est un premier pas qui mérite d'être salué, d'autant plus si l'information se veut complète et compréhensible. Mais admettons, dans

le même temps, que se contenter de donner une information à un public concerné du premier chef par le contenu de cette information est très nettement insuffisant. Considérons que la consultation et l'activation sont des pas supplémentaires. Il y a un droit à une prise de parole. Admettons cependant que le droit à la prise de parole qui ne serait ensuite pas prise en

compte est relativement insensée. Violente même. Qu'elle n'a pas davantage à voir avec la démocratie. Qu'elle est très inutile. Et qu'elle ne considère pas, vraiment pas, ces personnes à qui on donne la parole, comme dignes d'avoir quelque chose à dire sur des sujets qui les concernent pourtant totalement. Reconnaissons cependant que ces premiers pas existent. Qu'ils ne sont pas négligeables, mais qu'ils sont bien timides et insuffisants.

Arrivent enfin les derniers échelons. Ceux qui comptent vraiment. Ceux où l'on considère enfin la dignité des personnes avec lesquelles on travaille. Où l'on considère enfin qu'ils sont les premiers sujets de ces problématiques sur lesquelles les professionnels du travail se penchent eux aussi tous les jours. En fonction de ce qui est travaillé, en fonction du cadre de décision, en fonction des partenaires en présence, peut-être en fonction du public avec lequel on travaille, autant le partenariat que la délégation de pouvoir ou que le contrôle citoyen, trouveront justification et sens. Ce sont aussi les seuls niveaux de l'échelle de participation où la parole des publics est réellement et fondamentalement prise en compte. Utilement aussi, parce que, ce que disent ces personnes va influencer la façon dont les choses vont se passer, pour elles, ensuite. Et ce, autant dans des démarches collectives que dans des entretiens individuels. Quand un travailleur social, dans une institution, s'intéresse à ce qu'a à dire la personne en face de lui, qu'il imagine possible, voire souhaitable que cette prise de parole puisse orienter la façon dont le travail social va s'organiser, notamment par la prise en compte d'intérêts particuliers de ces personnes, cela signifie qu'il considère l'autre comme sujet d'une intervention plutôt que comme objet. Et que dans cette intervention, le travailleur social peut autant apprendre de la personne que la personne du travailleur social. Les intérêts particuliers sont alors davantage définis par les paroles de ces ayants-droits (paroles issues de leurs ressentis, de leurs perceptions, de leurs vécus) que par des normes qui s'imposent *d'en haut*, sur base d'analyses parfois pertinentes, mais peut-être déconnectées des réalités vécues, voire par des analyses nettement moins pertinentes et connotées institutionnellement ou idéologiquement.

Le sens d'une prise de parole

Donner la parole à des personnes qui ne l'ont que trop peu dans une société démocratique, c'est d'abord intéressant et utile pour ces personnes elles-mêmes. Donner la parole à un interlocuteur, l'écouter et la prendre en compte, c'est faire de lui un sujet. Un travailleur social qui entre dans ce processus

reconnait ces personnes comme sujets. La plupart du temps, dans la diversité de leurs contacts quotidiens, au-delà de leur propre sphère privée, ce sont des personnes qui ne sont considérées comme telles que trop rarement. Leurs rapports aux administrations, aux institutions sociales, aux institutions qui prennent en charge les enfants, sont des rapports où ils trouvent peu de place. D'une part, parce que les différentes institutions auxquelles ils se confrontent sont des institutions qu'*historiquement* eux et leurs ascendants n'ont pu fréquenter suffisamment d'égal à égal. D'autre part, parce que dans leur quotidien, ces mêmes institutions, dans les réalités qui sont les leurs, continuent de les considérer de la même façon, à savoir, comme des usagers qui utilisent les services qu'on veut bien leur concéder et non comme des acteurs qui pourraient réfléchir et participer à ces services.

Leur redonner une place de sujets, c'est aussi confirmer qu'ils ont droit, comme tous, à une identité dans la société. C'est sans doute banal que de dire ça. Ce ne l'est sans doute pas pour beaucoup. Cette identité qui se retrouve parce qu'ils vont dans des lieux où prendre la parole, où échanger avec des pairs, des professionnels ou des experts de différentes thématiques devient un droit, et même une attente, parce qu'ils participent à quelque chose qui leur paraît utile, parce qu'ils s'inscrivent dans un projet.

Donner une place de sujet, écouter la parole des bénéficiaires de l'aide sociale, c'est aussi pour les décideurs, les institutions et les professionnels se laisser la possibilité de prendre conscience de réalités méconnues. Ou connues, mais sous le prisme de la place que l'on occupe. L'écoute des publics permet d'entendre et peut-être de comprendre les réalités quotidiennes, mais aussi d'interpréter la rencontre du système social et des rencontres entre professionnels et bénéficiaires, à partir de leur prisme à eux. Et ça change pas mal! Entendre ces vécus, les comprendre, peut amener des changements dans les pratiques, dans les attitudes, dans la manière d'envisager son métier, son offre de service. Si les professionnels acceptent la confrontation critique, parfois difficile à entendre parce qu'elle apparaît violente et bouleverse tellement ce que l'on pensait avant, mais aussi potentiellement sa propre identité professionnelle, alors il devient possible pour eux et les institutions qui les emploient de considérer différemment le métier, d'envisager d'autres possibles. Mais c'est sans doute une condition nécessaire. Il faudra sans doute d'abord admettre que la violence ressentie des propos n'est rien, à côté de la violence que le système fait subir, aux corps défendant des professionnels peut-être, à ces bénéficiaires d'aides sociales, quelles qu'elles soient.

S'il y a la capacité des professionnels et institutions à entendre et à se saisir

de ce qui est ainsi exprimé, alors, et avec évidence, la participation des publics, l'écoute et la prise en compte de ce qu'ils ont à dire, deviendront des outils fondamentaux du travail social.

Le rôle des professionnels: ouvrir les possibles et proposer méthodologie et outils

Entendre, dans la relation individuelle, une remise en cause de ses pratiques professionnelles de la part d'un ayant-droit qu'on imagine habituellement davantage en attente que dans l'analyse voire la revendication, n'est pas chose simple pour le professionnel. Cela arrive rarement. Parce que si ce n'est pas simple à entendre, c'est encore plus difficile à dire pour la personne en demande d'une aide sociale. Parce que cette relation est d'abord et fondamentalement une relation de pouvoir. Mais parfois, la confiance s'établit suffisamment, certaines inhibitions tombent et ces personnes disent. Et les professionnels reçoivent alors. Parfois *en pleine tronche*.

Que faire de cette parole ? Comment la comprendre, l'utiliser et faire œuvre utile de ce qui est dit, difficilement dit le plus souvent ? Avec une certaine dose de courage que d'autres pourraient appeler une dose d'inconscience dans cette réalité de la relation de pouvoir. Reconnaître cette difficulté à dire, oblige d'une certaine façon à tenir compte de ce qui est dit. Simplement par respect de l'effort, par respect de cette volonté de prendre part, de prendre cette place d'acteur. Mais bien souvent, ce qui est dit est sensé. Peut-être pas tout à fait bien exprimé. Mais derrière certaines paroles un peu floues, il y a un message. Un message sur la situation de la personne, sur ce qu'elle vit et qui l'amène à cette rencontre avec le professionnel, avec l'institution. Un message sur la façon dont se passe cette rencontre. Un message sur l'accueil reçu, ...ou peu perçu, sur le respect ressenti... ou non ressenti, sur la prise en compte de la complexité de la situation amenée. Autrement dit, un message important à entendre par le professionnel ou l'institution, s'ils souhaitent rendre un service de qualité, améliorer leur travail.

Entendre et écouter ce que disent les personnes en demande d'une aide, cela peut rester dans la relation individuelle. Pour améliorer son travail et le travail de l'institution, partager ce qui est dit à ses collègues, entendre ce qui peut leur avoir été dit également et réfléchir collectivement à ces éléments qui concernent le travail est une piste potentiellement efficace.

Cependant, ce n'est pas dans ces situations d'entretiens individuels que vont émerger le plus d'informations *périphériques* à la problématique amenée par la

personne, mais centrale quant aux pratiques professionnelles, institutionnelles ou aux politiques sociales. Si l'on considère ces informations pertinentes et utiles et un travailleur social devrait les juger telles, il faut trouver les moyens pour aller les chercher. Pour permettre à la personne de prendre la place qui lui revient dans les situations qu'elle vit et pour prendre cette place dans la société. Mais aussi pour collecter des informations de sources particulièrement intéressantes, aux bénéfices de la qualité de travail des professionnels et des institutions, pour obtenir des éléments utiles à des propositions politiques pour ce qui concerne les thématiques sociales.

Les espaces collectifs comme lieux de paroles

Les espaces collectifs dédiés à ces paroles, à leur construction collective et à leur transmission seront davantage efficaces. Encore faut-il les offrir et réfléchir à des propositions qui soient adéquates au public rencontré.

ATD Quart Monde fait la proposition du croisement des savoirs et des pratiques entre professionnels et militant du refus de la misère dans une démarche complexe qui vise à garantir la sécurité à chaque instant des deux groupes qui se rencontrent. « À quelles conditions peut se bâtir entre personnes très pauvres et professionnels une démarche de connaissance réciproque et de partenariat ? » (Groupe de recherche action-formation Quart-Monde Partenaire, 2002, p. 22) Cette sécurité se base d'abord sur l'impossibilité pour les professionnels d'avoir dans leurs attributions des dossiers des personnes qu'ils rencontrent dans cet espace collectif. Les institutionnels rencontrent par exemple des personnes vivant la précarité provenant d'autres régions du pays.

LST (Luttes Solidarités travail) fait le choix philosophique de travailler à ce que chacun soit reconnu, ce qui induit notamment que le rythme auquel chacun et chacune peut avancer au vu de son expérience et de son histoire personnelle soit respecté. Tant qu'un membre du groupe n'a pas compris la proposition que le groupe pourrait énoncer, le travail au sein de ce groupe continue. La proposition publique arrivera à la suite de cette compréhension par *l'ensemble du groupe*.

Quand le RWLP prévoit de faire des interpellations politiques, notamment en préparation aux élections, il arrive régulièrement que les professionnels du réseau réunissent pendant deux ou trois jours, dans un endroit confortable et accueillant, propice aux travaux de réflexions et de débats, des témoins des réalités dont il devrait être question dans ces interpellations. Ces dernières sont construites au cours d'ateliers animés durant ces trois journées, avec la volonté

que chacun puisse y prendre sa part.

Les trois exemples cités ci-dessus concernent des associations militantes dont l'objet même est la participation des publics à la construction d'une expression active au sein de la société. Pour ce qui concerne ces interpellations publiques notamment aux politiques et aux autres institutions sociales, on peut dire que leur action se situe clairement vers le haut de l'échelle de participation d'Arnstein. Et que dans ces contextes, la parole des publics est évidemment et fondamentalement prise en compte.

On peut sans doute imaginer que dans d'autres lieux dont la participation et l'expression des publics ne sont pas les essentiels du travail, la mise en place de cette participation et de cette expression soit plus compliquée. C'est logique. Sans doute que cette participation et cette expression des publics demande (exige) une autre méthode de travail.

L'institution, le lieu adéquat pour créer des espaces d'expression ?

La question du lien institutionnel des professionnels mérite d'abord d'être posée. Des travailleurs sociaux de CPAS peuvent-ils espérer obtenir des informations sur leur propre institution en organisant des groupes de paroles avec les potentiels bénéficiaires de leurs services ? Sans doute. Mais ces informations risquent d'être parcellaires et biaisées du fait de la relation particulière entre les travailleurs de cette institution, l'institution elle-même, et les participants à ce collectif. Une question complémentaire s'ajoute. Qui participera à ces groupes de paroles ? Peut-on espérer la participation de personnes en difficulté de relation constructive avec les professionnels ou l'institution ? Entre crainte, absence de confiance et refus, bien des sentiments amèneront des personnes qui pourtant, du fait de ces sentiments particuliers, auraient tout intérêt à être écoutées, à s'abstenir prendre la parole. Cela signifie-t-il que ce n'est pas aux CPAS (ou à d'autres institutions aux profils relativement similaires) de permettre l'expression des publics ? Non, bien entendu. Ce genre d'institution garde tout à fait cette possibilité. Mais il lui revient de poser un regard sur les méthodes mises en place, sur l'efficacité de ces méthodes. Un regard sur leur respect des personnes participantes, sur la représentativité des données récoltées et sur ce qui sera fait de ces données récoltées. Dans le respect des personnes qui ont eu le courage et la disponibilité pour prendre la parole sur des sujets qui pourraient les mettre en danger, et dans la connaissance que ces personnes qui ont pris cette parole ne sont pas nécessairement représentatives de celles qui ne l'ont pas prise. Entre autres possibilités, et selon les sujets abordés, faire appel à des partenaires

extérieurs à l'institution et considérés comme suffisamment indépendants par les personnes bénéficiaires elles-mêmes, peut être une solution qui libèrera davantage et la participation et la parole. Pour ce qui concerne les prises de parole sur les pratiques institutionnelles comme les pratiques professionnelles cela paraît d'ailleurs une évidence.

Soutenir la construction d'une parole collective

Même s'il s'agira finalement pour eux, d'en *prendre plein la tronche*, c'est sans doute une fonction des travailleurs sociaux et des institutions sociales que de permettre aux personnes qu'ils rencontrent de pouvoir exprimer une série de choses sur ce qui les concerne, notamment, mais pas seulement, dans leurs relations aux institutions sociales. Au-delà des interactions individuelles, promouvoir la prise de parole dans des collectifs internes ou externes devrait être considéré comme faisant partie des fonctions professionnelles. Ceci dit, promouvoir et soutenir la construction d'une parole, puis soutenir la transformation d'une parole individuelle en parole collective, c'est un métier. Animer des groupes de paroles ou déléguer cette animation à d'autres, ça ne s'improvise pas. Il sera important d'en définir préalablement les contours avec les participants et les potentiels partenaires, tant en termes d'objectifs, que d'outils, de type de participation, de confidentialité, de relais vers l'extérieur de la parole ainsi collectivisée... mais aussi de la place que les participants occuperont.

Sophie Devillé, travaille au Ciré, notamment avec les sans-papiers. Elle explique que son travail collectif est tout autant organisé par des associations que par des personnes concernées elles-mêmes et que dans ce travail, la logique ordinaire n'est pas celle du lien entre professionnel et bénéficiaire. Dans le travail qui l'occupe, qui s'inscrit beaucoup dans le champ plus politique, il s'agit davantage d'un partenariat entre ces professionnels de l'associatif et ces personnes concernées. Ce ne sont pas les professionnels, mais les personnes concernées qui mettent en place des projets, qui prennent la parole. Leur demande vers les professionnels, c'est davantage un soutien. Parfois dans le réseau, parfois sur certaines connaissances qu'elles ne maîtriseraient pas encore, parfois sur des dimensions logistiques. Ces sans-papiers sont dans cette situation depuis de nombreuses années, se sont organisés à partir de compétences importantes que certains possédaient déjà avant d'arriver en Belgique et qu'ils ont encore pu développer dans leurs divers combats et actions. Ils ne sont plus particulièrement en recherche de compétences chez des professionnels. Même si cela arrive encore parfois. Tout comme

les professionnels sont en recherche de compétences parmi ces personnes concernées.

Selon les publics concernés (précarité, sans-papiers, personnes handicapées, jeunes, maisons de repos,...) les objectifs, les modalités de constitution des groupes, de construction d'une parole collective, d'objectifs portés par ces paroles collectives, la place des professionnels, comme la place des ayants-droits pourront être différentes. Avec cependant une exigence: une véritable participation des publics (le haut de l'échelle de participation) et des prises de paroles qui servent.

Dans une maison de repos, certaines personnes ont encore l'envie d'être actives, voire très actives. D'autres sont plus fatiguées, plus difficilement mobilisables. Certaines souhaitent aborder des sujets plus complexes, alors que d'autres sont davantage centrées sur leur quotidien. Les paroles de chacune méritent d'être entendues, mais peuvent amener sur des terrains différents. Et quand les terrains restent sensiblement les mêmes (le rythme de vie dans la maison de repos), les orientations proposées peuvent parfois notablement diverger. L'animation d'un tel public nécessite aussi des outils qui ne pourront se contenter de rester centrés sur des groupes de paroles, parce que certaines des personnes concernées ne participeront pas aux groupes de paroles, tout en ayant potentiellement un avis sur les sujets abordés.

Il apparaît en effet que le groupe de paroles est un outil précieux, mais qu'il ne suffira pas pour porter une parole véritablement collective. Un travail social sur la participation visera à améliorer cette dimension collective de la parole. Tout comme il reviendra au collectif, soutenu par les professionnels, de réfléchir au mode de transmission des propositions émises. Que les propositions soient finalement transmises à qui de droit par des professionnels, un ayant-droit désigné parce qu'il parle bien ou parce qu'il a le lead dans le groupe ou un autre ayant-droit, reconnu pour porter davantage une parole collective, ce ne sera pas nécessairement la même chose, tant au niveau de la dynamique collective qu'au niveau du contenu des propositions.

Une parole collective audible

Pour qu'une parole collective fasse sens, il faut veiller à ce qu'elle puisse aussi être entendue et comprise par le récepteur. La collaboration des professionnels peut parfois être utile à ce niveau.

Lors d'une fête dans une petite commune, les politiques interpellent des animateurs dans le domaine de la jeunesse pour qu'ils mobilisent des jeunes du coin à investir la scène qui leur sera proposée avec leurs compositions

musicales. Les jeunes sont intéressés et se préparent pour l'occasion. Les animateurs leur laissent le champ libre.

Le jour J, il ne faut pas attendre la fin de la première chanson pour que ces politiques à l'initiative de la scène, se lèvent et quittent les lieux pour se réfugier dans un bar, loin de cette musique, mais surtout de ces paroles qui leur étaient adressées. Les jeunes passablement énervés terminent leur set puis quittent la scène en lâchant un «enc...» dont les destinataires apparaissent avec évidence. Que s'est-il passé ? En préparant leur prestation, les jeunes se sont dit qu'il était intéressant de parler de leur vécu dans leur région et d'interpeller par rapport aux difficultés qu'ils rencontraient. Comme on leur avait offert du temps de scène, ils avaient pensé être assez libres de s'exprimer. Les paroles des chansons étaient donc claires, parfois crues et revendicatives. Finalement assez conformes à leurs productions habituelles. Ces jeunes n'avaient pas pensé choquer (en tout cas à ce point). De l'autre côté, les politiques ne s'attendaient pas à ces interpellations *grossières et violentes*.

La porte a été ouverte aux jeunes pour qu'ils s'expriment. Ce qu'ils ont fait, utilisant les modes d'expression qui étaient les leurs, sans barrières particulières. Et le message n'est pas passé. Peut-être que le rôle des professionnels aurait pu être de canaliser mieux cette prise de parole ? Avec le risque d'une censure qui aurait été aussi mal prise par les jeunes musiciens ? Peut-être aurait-il mieux valu prendre le temps de réfléchir avec ces jeunes au contexte du concert, à la façon d'exprimer les choses, à l'intérêt de prendre le risque d'être brut ou de perdre un peu de son âme artistique en étant davantage soft ? Le travail d'accompagnement dans ce cas est certainement de mettre l'ensemble des choses à plat, de soutenir la réflexion sur les enjeux, quitte à laisser ensuite la responsabilité au collectif, en l'occurrence ici les quelques jeunes musiciens, à faire leurs choix. Le quartier libre proposé par les animateurs était bien sympa. Il n'était sans doute pas le plus productif. Pour personne.

Communiquer pour donner sens à l'expression des publics

Le mode de communication est important. Surtout quand on sait à qui l'on s'adresse. Parfois le public se réunit pour émettre un message vers un récepteur précis. Il est alors important de suffisamment formater le message pour que le récepteur puisse l'entendre et le comprendre. Il n'est pas certain qu'il fera l'effort de décryptage s'il n'en ressent pas le besoin. Parfois le public se réunit sans trop bien savoir à qui il enverra un message. L'envoi du message n'est même pas nécessairement un objectif de départ de ce public. Ce sont les débats, les colères, les idées qui émergent qui amènent parfois un public à

se dire qu'il y a quelque chose à transmettre et à qui le transmettre. Parfois cette idée de transmission n'est pas claire pour le public. S'en sent-il le droit ? La capacité ? Le rôle des professionnels qui collaborent à cette expression peut donner l'idée d'une transmission. Parfois convaincre de l'intérêt de cette interpellation. Puis, en fonction du type de message, en fonction de l'interpellation, du témoignage, des questions qui se posent, les professionnels peuvent aider les personnes concernées à cibler le récepteur, à confirmer la pertinence de lui transmettre un message. Puis à soutenir le public dans la communication compréhensible du message.

Et parmi ces récepteurs, nous en avons déjà parlé, il y a le grand public vers lequel il est possible de communiquer pour l'informer ou l'intéresser au travers des médias, de la culture (une pièce de théâtre), ou des campagnes de sensibilisation aux réalités vécues par le public émetteur.

Il y a tout le champ institutionnel avec l'objectif d'améliorer les structures, de sensibiliser ou de former autrement les professionnels. Ce travail se réalise en interpellant le top de ces structures, mais il peut aussi se réaliser dans des débats ouverts avec les professionnels eux-mêmes.

Il y a les décideurs politiques auxquels il est important d'amener les réalités dont ils sont souvent éloignés (même si certains vont à la rencontre!), mais aussi des propositions de solutions. On parle beaucoup aujourd'hui de précarité énergétique ou hydrique. On parle aussi beaucoup du statut de cohabitant. Ce sont des sujets pour lesquels des propositions et des interpellations sont bien documentées et parfois portées par les publics eux-mêmes.

Il y a aussi le monde scientifique, qui se nourrit parfois naturellement de ces expressions des publics parce qu'elles sont le terreau de sa réflexion. Parfois moins, parce qu'il existe aussi la recherche scientifique dans un monde trop fermé. Pour les publics, collaborer avec des scientifiques en attente est valorisant et porteur, parce que leurs expressions trouvent des canaux pour être portées. Collaborer avec d'autres scientifiques moins friands de la rencontre est alors un enjeu.

notes

- ⁽¹⁾ ATD Quart Monde Belgique, Union des villes et communes belge – section CPAS, Fondation Roi Baudouin, Rapport général sur la pauvreté, Bruxelles, 1994.
- ⁽²⁾ consultable sur <http://www.comitedevigilance.be>.
- ⁽³⁾ Sur l'échelle présentée ici, j'ai préféré le terme « réification » à « thérapie » et « activation » à « réassurance », deux termes qui me semblaient plus adéquats au contexte de cet article.

bibliographie

S.R. Arnstein, « A Ladder of Citizen Participation » dans *JAI*, Vol. 35, n°4, 1969, pp. 216-224.

P. Freire, *Pédagogie des opprimés*, Paris, La Découverte, 2001, 197 p.

Groupe Agora : Appel croisé des familles et des professionnels. in *Travailler le social* n°43-44, Cardijn-Publication asbl, 2009

Groupe de recherche action-formation Quart-Monde Partenaire, *Le croisement des pratiques. Quand le quart-Monde et les professionnels se forment ensemble*. Paris Ed. Quart-Monde, 2002, 227p.

Comité de Vigilance en Travail Social, *Manifeste du travail social*, consultable sur <http://www.comite-devigilance.be>

Cet article en ligne est édité par Travailler le social asbl

ont collaboré à cet article

Marc Chambeau

rédaction et administration

2 rue Tarvisée - 5031 Grand-Leez - Belgique | travailler-le-social.be

éditeur responsable

Marc Chambeau, Marina Cox, Brigitte Delforge, Nathalie Gérard,
Bénédicte Legrand, Bénédicte Roy et Dominique Simon

secrétariat de rédaction

René Beaulieu, Xavier Briké, Marc Chambeau, Isabelle Lacourt,
Bénédicte Legrand, Anne Rakovsky

conception et réalisation graphique

Marina Cox et Dominique Simon

© Travailler le social asbl, 2021

contrôle social qui
caractérisent la
plupart des institu-
tions et la plupart
des professionnels
du social.

C'est l'histoire du
travail social que
de balancer entre
normalisation et
émancipation.

Pour les dames
patronnesses,
que l'on consi-
dère comme les
premières assis-
tantes sociales (fin
19^{ème} siècle), la
mission est de ca-
drer les familles