

## LE MÉTIER D'« EXPERT DU VÉCU » APPORTS, LIMITES ET CONDITIONS

Par Jean Blairon

Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP) a organisé récemment une rencontre avec l'asbl flamande « De link » qui dispense une formation de quatre ans permettant à des personnes qui ont vécu la grande pauvreté de devenir « experts du vécu » et d'être engagées professionnellement dans des administrations ou des associations pour y exercer des fonctions relatives au contact avec les populations très précarisées.

Le terme « expert du vécu », qui fait l'impasse sur la question « le vécu de quoi ? », nous semble déjà révélateur d'un « flottement » à propos de la pertinence de ce « métier », puisque ce qui fonde l'expertise n'est nommé qu'elliptiquement, par une sorte d'euphémisation très répandue dans la société, notamment à propos du handicap, nous y reviendrons.

Le RWLP souhaite développer une analyse aussi approfondie que possible de l'expérience flamande, notamment parce qu'elle touche à un enjeu central (la meilleure prise en compte des populations les plus en difficulté), mais aussi parce qu'elle fait l'objet elle-même de controverses : pour certains, il semble qu'un module de formation court (de type : « apprendre à communiquer ») serait suffisant en la matière. Un autre élément de contexte est que la Wallonie s'interroge sur la pertinence qu'il y aurait à importer la « formule » (plusieurs « modèles » étant en concurrence).

Nous avons souhaité participer à ce travail d'analyse collective compte tenu de l'importance de l'enjeu et des risques qui sont inhérents à une importation « mécanique » dont les effets potentiels seraient insuffisamment interrogés. Nous mobiliserons deux horizons de référence : la pensée de Erving Goffman, qui expose la cruauté du processus de stigmatisation<sup>1</sup>, mais aussi la diversité des façons de le vivre, d'une part, et l'analyse institutionnelle, d'autre part.

### I. UNE LECTURE DU PROBLÈME SOCIAL CONCERNÉ

Nous avons mis en lumière ailleurs<sup>2</sup> l'importance de la « traduction » qui est opérée d'un problème sociétal : celui-ci ne se livre en effet qu'à partir de « mises en forme » qui le « font parler » pour la société tout entière.

C'est évidemment le cas pour les personnes frappées par la pauvreté, parfois extrême. Ce problème sera évidemment abordé de manière toute différente si on fait de ce groupe un « groupe à part » ou si on

1 Sur base d'un « attribut » dont la personne est pourvue, elle subit un discrédit durable et profond qui fait qu'on ne la considère plus comme tout à fait « humaine ». Les attributs qui peuvent jeter un tel discrédit peuvent être physiques (un handicap), comportementaux (être homosexuel, chômeur...) ou « ethniques » (par exemple musulman) ; le « potentiel » de discrédit d'un attribut varie selon les époques et les régions : pensons par exemple au fait d'être communiste dans l'Amérique maccarthyste. Une fois la personne stigmatisée, on lui suppose toute une série d'incapacités ou de défauts non vérifiés : l'exemple typique est qu'on parlera souvent plus fort à un aveugle, ou qu'on pensera qu'une personne handicapée mentale ne peut pas vivre seule, ou tomber réellement amoureuse ; les stéréotypes « raciaux » négatifs entrent aussi dans cette catégorie (« tous les arabes sont menteurs, tous les Roms, voleurs, etc. »).

2 J. Blairon et E. Servais, *L'institution recomposée, tome 1*, coll. Détournement de fond, Bruxelles, Luc Pire, 2000, pp. 130 et sq.

traduit cette problématique comme la conséquence des processus qui peuvent concerner tout le monde (du moins tous ceux qui sont touchés par des risques d'appauvrissement, comme les « travailleurs non garantis »), mais qui ne sont pas irréversibles pour autant. De tels processus, désormais présents en permanence, dangereux mais réversibles, engagent évidemment la responsabilité publique. C'est le mérite de la pensée de Robert Castel que d'avoir donné un cadre théorique solide à cette « traduction ». On sait que le sociologue appelait « processus de désaffiliation » ceux qui cumulaient des difficultés « d'intégration » (absence de travail ou travail précaire et sur-exploité et, désormais, absence ou raréfaction de revenus de remplacement) et des difficultés « d'insertion » (absence de solidarités socio-familiales, isolement)<sup>3</sup>. La mendicité dans la rue comme mode de survie exprime ce que peut être une situation de désaffiliation.

Ce type d'expérience qui cumule « un score négatif » tant en matière d'intégration (par le travail) que d'insertion (sociale) produit à la fois des difficultés spécifiques (« manque d'air dans la tête », la pensée devient irrespirable), mais aussi, pour certains, dans le combat pour la survie, des ressources propres et des dispositions particulières.

Goffman a bien montré que le statut de stigmatisé<sup>4</sup> constituait le point extrême de l'isolement social : l'individu stigmatisé est en quelque sorte retranché de la communauté des humains, des semblables, il n'est plus considéré comme un interactant à part entière.

Par contre, il construit souvent des ressources et des dispositions que ne possèdent pas « les normaux » : il est très fréquent, par exemple, que la personne stigmatisée dispose de la capacité à prendre le « normal » par la main dans les rencontres « mixtes », pour éviter à celui-ci qu'il ne sente trop durement les limites de ses capacités à accepter les différences. Un exemple simple est fourni par toutes les « ruses » dont sont capables les personnes physiquement handicapées pour éviter à une personne « normale » d'être désorientée par le premier contact visuel avec elles et qu'elles « perdent pied », « gaffent », « perdent contenance ».

## II. LE PARI À PROPOS DES « EXPERTS DU VÉCU »

Une association comme « De link » parie en conséquence sur le fait que certaines de ces personnes peuvent être d'un apport incontournable dans les métiers sociaux où la part relationnelle est déterminante.

C'est notamment le cas du travail social avec des groupes engagés très loin dans la voie de désaffiliation, dans la mesure même où les conseils des professionnels à leur égard sont souvent très violents symboliquement et particulièrement inefficaces. On peut évoquer ici rapidement, à partir des travaux de Goffman, les dimensions suivantes.

- La méconnaissance du fonctionnement du stigmaté et la mise en œuvre d'un « sophisme de cause » : le professionnel a tendance à rapporter tous les comportements de la personne au stigmaté en le transformant en « principe d'explication exclusif », mais aussi à juger celui-ci à partir d'une situation d'affiliation ; c'est évidemment le cas de tous ceux qui pensent que ceux qui sont en difficulté avec le travail « manquent de volonté et de détermination » à en chercher.
- Le sommet de la violence symbolique est atteint lorsque la personne stigmatisée elle-même intériorise le fonctionnement et en vient à considérer qu'elle est « responsable » de ce qui lui arrive : « c'est parce que je suis comme je suis que m'arrive ce qui m'arrive – ma situation est donc juste, je n'ai que ce que je mérite ».
- Les conseils d'« accommodement » par rapport à une telle situation, souvent donnés par les

3 Pour une présentation synthétique de ce raisonnement, voir J. Fastrès et E. Servais, « Des jeunes désaffiliés ? », in *Intermag*, section Les Carnets : [www.intermag.be/images/stories/pdf\\_carnets/carnet\\_Castel.pdf](http://www.intermag.be/images/stories/pdf_carnets/carnet_Castel.pdf).

4 E. Goffman, *Stigmaté, les usages sociaux des handicaps*, Paris, Minit, 1975.

professionnels, sont aussi redoutables : il arrive fréquemment qu'on rassure et encourage la personne à « continuer à essayer », tout en considérant (et en lui faisant sentir) qu'elle exagérerait si elle envisageait vraiment que son stigmate pourrait disparaître et qu'on pourrait la considérer comme « normale ».

Il y a de fait une double méconnaissance potentielle qui guette les travailleurs sociaux :

- du fait du manque de plus en plus grand d'occasions de mixité sociale dans la société, il y a une méconnaissance des « dispositions » produites par les positions sociales (par exemple les traits de la culture populaire, qui conduisent à des mésinterprétations énormes) ;
- il y a peu d'occasions, par exemple en formation professionnelle, de travailler réellement sur ses limites en matière d'acceptation dans l'interaction normal/stigmatisé ; la crainte suscitée par de tels contacts peut provoquer des rigidités plus grandes (réactions de défense courantes mais dramatiques quand on exerce un métier social).

Et cette double méconnaissance développe ses effets dans un contexte qui est lui-même porteur de redoutables dérives, comme l'a fait remarquer Félix Guattari :

« Dès qu'on est obligé, par fonction, de s'occuper des autres, de les « assister », une sorte de rapport aseptique sado-masochiste s'institue qui pollue en profondeur les démarches en apparence les plus innocentes et les plus désintéressées. »<sup>5</sup>

Félix Guattari mettait d'ailleurs déjà en garde contre les importations sauvages de « bonnes pratiques » ; par exemple, à propos du travail de Deligny avec les enfants autistes, il affirme :

« Imaginons que des « professionnels du débile », comme les gens de l'A.M.I.P.I., se proposent de faire « comme Deligny », qu'ils imitent ses gestes, qu'ils s'organisent dans les mêmes conditions... que se passerait-il ? Ils ne feraient qu'améliorer leur technologie micro-fasciste, qui n'a rien trouvé de mieux, jusqu'à présent, que de se parer du prestige « scientifique » du néo-béhaviorisme anglo-saxon. Ce n'est pas au niveau des gestes, des équipements, des institutions, que le vrai métabolisme du désir – par exemple le désir de vivre – trouvera sa voie, mais dans un agencement des personnes, des fonctions, des rapports économiques et sociaux tourné vers une *politique d'ensemble de libération*. »<sup>6</sup>

Ce point est à méditer en ce qui concerne évidemment l'idée d'une « importation » du pari de De link : ce ne sont pas les éléments constitutifs qu'il faut importer (ou, pire encore, certains de ceux-ci), c'est l'ensemble qui leur donne sens, compte tenu de l'ensemble dans lequel on se propose de l'insérer.

### III. RÉFLEXIONS SUR LE TERME « EXPERTS DU VÉCU »

Nous avons déjà attiré l'attention sur l'euphémisation qui le constitue.

Il y a cependant une deuxième ambiguïté qui traverse l'expression. Elle pourrait faire croire en effet que le vécu suffit à être expert, ou qu'une expérience de vécu est indispensable pour connaître ce qu'il faut d'une situation, par exemple de pauvreté. Cette ambiguïté ne doit pas empêcher de reconnaître la force de l'expertise issue de l'expérience, y compris des échecs, qui sont pour nous tous le véritable moteur de nos apprentissages d'adultes, et particulièrement professionnels. Le « moteur » n'équivaut toutefois pas au véhicule tout entier, ni ne suffit pour définir un itinéraire.

De Link a bien compris cette problématique, puisque l'association propose une formation de 4 ans à ces futurs travailleurs, durée somme toute équivalente à celle qui est globalement jugée nécessaire pour pouvoir exercer un métier socio-éducatif quel qu'il soit.

5 F. Guattari, *La révolution moléculaire*, Fontenay-sous-Bois, recherches, 1977, p. 173.

6 Idem, *ibidem*.

La référence que nous avons faite aux travaux irremplaçables de Goffman nous impose de rappeler, à la suite de l'auteur, les dégâts causés par **la stigmatisation positive**.

L'appréhension la plus manifeste du stigmaté nous conduit à accorder de l'attention aux effets négatifs de celui-ci : comme nous l'avons dit, la présence du stigmaté a souvent pour conséquence qu'on suppose à la personne qui en est frappée une somme excessive d'incapacités.

La stigmatisation positive mobilise un fonctionnement inverse mais équivalent : du fait de la présence du stigmaté, on abaisse son seuil d'exigence, mais aussi de prise en considération. Le raisonnement « en structure profonde » est alors le suivant : « c'est formidable ce que tu fais (premier sous-entendu : pour quelqu'un comme toi, s'entend) - qui n'est pas comme moi (et ne le sera jamais, deuxième sous-entendu).

Ce fonctionnement est bien connu des artistes handicapés, mais il est aussi très fréquent dans l'enseignement (où des « résultats » engrangés par des élèves stigmatisés sont appréhendés selon ce schème) ou dans les environnements de formation (où une personne stigmatisée est « balancée » sur l'estrade sans préparation aucune pour « témoigner » : l'extase des professionnels participants est le plus souvent suspecte, et n'est pas souvent suivie d'effets réels).

Il nous semble que postuler qu'avoir beaucoup souffert suffirait, avec quelque module court sur « la communication », pour pouvoir exprimer un point de vue légitime relève de la stigmatisation positive.

Le contexte de l'Etat social actif renforce ce problème. La mise en place des contrôles « d'activation » met en effet les agents publics en position de vérifier finalement si la personne confrontée à la pauvreté peut prouver qu'elle est « méritante », dans un contexte où l'agent contrôleur n'est plus d'office lui-même un travailleur « garanti », jouissant de toutes les protections.

La crainte de « tomber » peut créer chez l'agent contrôleur un réflexe de distanciation si ce n'est donner lieu à une relation d'opposition.

Un « expert du vécu » peu formé à ce problème risque, du fait même de ses compétences, de renforcer la culpabilité inconsciente de l'agent contrôleur à propos des limites de ses capacités d'acceptation de la différence, voire de provoquer des attitudes de déni et de rejet.

Si l'on veut donner une vraie place professionnelle dans le travail social à ceux qui ont été soumis à des situations de désaffiliation, il faudra en tout état de cause leur permettre d'accéder à une formation aussi longue que pour quiconque ; on peut estimer qu'une telle formation devra reposer sur deux piliers :

- le travail sur soi et le travail de soi avec l'autre ; nous pensons que le socle de cette dimension doit être plus social que psychologique : il s'agit essentiellement de prendre la mesure du façonnage social que subissent les interactions, pour bien comprendre comment on « peut défaire ce que le monde social a fait »<sup>7</sup> (comme la stigmatisation) ;
- une forte capacité socio-politique, permettant de traduire les épreuves personnelles en questions « publiques » (questions qui concernent et mobilisent la société tout entière), et de référer celles-ci aux mécanismes qui les produisent.

On peut d'ailleurs poser que ces deux piliers devraient constituer les socles fondamentaux de toute formation en travail social.

Faut-il alors, pour pointer vers le profil d'expérience concerné, une formule différente que celle de « travailleur social » ? Ou faut-il définir à l'inverse une filière alternative, certifiante, qui donne accès, avec une plus-value symbolique significative pour ceux et celles qui l'ont suivie, à un travail social moins entaché de risques de méconnaissance ? La question mérite d'être étudiée en profondeur.

7 Pour reprendre cette expression de Pierre Bourdieu.

## IV. QUELLES FONCTIONS ?

L'expérience menée par l'asbl « De link » possède un autre intérêt majeur : elle permet d'identifier quelles fonctions un tel travailleur social peut remplir.

On peut en identifier quatre bien différentes (et on peut mesurer en conséquence le poids des attentes qui pèsent sur ces travailleurs).

### a) Une fonction d'accompagnement et de porte-parole interne à tel service social

Cette fonction équivaut à celle d'« assistant de police » au sein des commissariats<sup>8</sup> : le travailleur social qui l'exerce peut aider les personnes à remplir une déclaration, leur expliquer l'environnement dans lequel elles se trouvent, voire porter leur parole dans une procédure. Il s'agit somme toute d'une « assistance aux droits » accordée à ceux qui ne sont guère en mesure de les connaître ou de les faire respecter.

### b) Une fonction d'« accrochage », facilitatrice d'accès

Les institutions sociales et éducatives sont très souvent confrontées à un problème épineux : elles ne touchent pas d'office le public pour lequel elles existent. Le « marketing social » dans les mains desquelles elles se placent parfois ne solutionne guère le problème ; il est en effet conçu sur un modèle culturel qui n'est pas celui du public que l'on souhaite « toucher » : même si on n'est pas souvent confronté à un exemple aussi caricatural que des affiches (donc des textes) vantant des cours d'alphabétisation, l'écart culturel entre les destinataires et les destinataires est énorme.

Les travailleurs sociaux qui pourraient s'appuyer sur une expérience de désaffiliation constitueraient sans nul doute un apport communicationnel qui éviterait bien des déperditions.

### c) Un « analyseur humain »

L'analyse institutionnelle désigne par « analyseur » un objet qui est introduit dans une situation pour en révéler les contradictions et rapports de force. Il en est ainsi de l'argent dans une intervention. Combien coûte-t-elle ? Que vaut-elle pour les différents protagonistes ? Qui paie et quelle relation en découle ? Les réponses à ces questions seront révélatrices des conflits, relations et rapports de force qui existent entre les protagonistes de la situation concernée par l'intervention.

L'« expert du vécu » peut être considéré comme un « analyseur humain », puisque sa présence et les interactions qu'elle suscite risquent de révéler des « rapports au public » qui échappent aux regards et aux analyses. Peut-être même sera-t-il possible de les mettre au travail dans une sorte de fonctionnement « homologique » : « comment penses-tu que tu te comportes avec le public si tu te comportes comme ça avec moi ? ». Il reste que ces propos qu'un expert du vécu pourrait être amené à tenir à un collège de travail seront difficiles à vivre pour les deux.

### d) Une fonction de signalement

Les dysfonctionnements de type « structurel » (récurrents, inscrits dans la culture du service, produits pas la législation...) pourront faire l'objet d'un signalement à la hiérarchie pour qu'ils soient corrigés. Il reste que le signaleur ne devra pas pour autant être considéré comme une « taupe » ou un « donneur » par ses collègues, surtout s'ils se sentent concernés par le dit signalement...

## V. L'ACCUEIL DE LA FONCTION ET SES CONDITIONS DE RÉUSSITE

On le voit, les fonctions que peut remplir un tel profil sont à la fois nombreuses, cruciales, mais critiques.

Elles peuvent aussi faire l'objet de bien des malentendus dans le chef des collègues travaillant dans le service accueillant.

8 Pour une présentation et une analyse approfondie de cette fonction, voir M.-P. Horlin Defoin, *Assistant de police : quel rôle ?*, Bruxelles, Luc Pire, coll. Détournement de fond, 2003.

Si la fonction que nous essayons de présenter et discuter dans ces lignes peut correspondre, pour celui ou celle qui l'exerce, à une sorte de « retournement du stigmat » à l'avantage de cet « expert en désaffiliation », il reste que les interventions professionnelles auxquelles elle donnera lieu ne seront simples à vivre pour personne.

La personne ainsi introduite dans un service devra prendre la mesure de certaines des dimensions du vécu du stigmat.

Par exemple, le fait que ceux qui entrent en contact avec les personnes stigmatisées et sont acceptées par elles constituent souvent un « reproche moral » involontairement adressé à tous ceux qui y arrivent moins bien.

En second lieu, le fait d'exercer un métier sur base de l'expérience d'un stigmat conduit à représenter un groupe... dont on ne fait plus partie (on a rejoint peu ou prou la catégorie des « interactants légitimes »). On peut alors faire l'objet d'un rejet paradoxal de la part du groupe que l'on représente en l'ayant quitté.

Enfin, si la personne stigmatisée peut se demander en permanence si elle est réellement acceptée par ceux des « normaux » qui le prétendent, on peut penser que les personnes incarnant le profil professionnel ici décrit seront confrontées elles aussi à cette incertitude foncière : suis-je accepté comme un professionnel parmi d'autres, ou, de façon partielle, ou condescendante, ou non garantie, comme une personne qui a été stigmatisée et qui le reste ?

L'accueil d'un travailleur social formé dans une filière alternative devra en tout cas faire l'objet d'attentions très soutenues.

Pour ce qui est de la réussite de cette introduction dans la durée, il nous semble dès lors qu'il faudra prévoir un sérieux appui « post-formation » de la part de la structure qui aura la responsabilité de la filière alternative.

De la même façon, la fonction de signalement gagnera selon nous à ne pas être prise en charge par le travailleur « introduit » dans le service, mais bien à être assurée par un service externe auquel le travailleur « introduit » restera attaché.

Il semble dès lors qu'une association libre, en contact direct avec les publics concernés par la pauvreté et l'appauvrissement (qui peuvent fonctionner comme un stigmat à part entière, malheureusement), devrait assumer à la fois la formation longue qui s'impose, mais aussi l'appui post-formation et la prise en charge des éventuels signalements.

## VI. L'ENJEU

L'expérience de « De link » nous semble traversée par deux enjeux que l'on peut se proposer de fondre en un seul :

- ouvrir des possibles à la fois en termes d'insertion et d'intégration pour des personnes qui ont été soumises à des expériences sociales difficiles, en tirant parti des acquis que ces expériences ont produits ; il nous semble que lutter pour une amélioration du sort social et professionnel (par cette voie parmi d'autres) constitue une manière d'éviter une attitude « pastorale »<sup>9</sup> envers les personnes confrontées à la pauvreté et à l'isolement ;
- au niveau des effets du travail social et éducatif, éviter l'imposition culturelle, la violence symbolique et le renforcement de la désaffiliation par des moyens inappropriés de lutte contre celle-ci (comme les attitudes d'activation).

9 L'attitude « pastorale » consiste à prendre soin des personnes comme un (bon) berger prend soin de son troupeau, mais en mettant de côté la lutte pour l'émancipation ; l'attitude pastorale a même tendance, culturellement, à adopter une attitude préservative, au nom d'un respect de mauvais aloi, qui enferme les personnes dans un état culturel donné.

Il convient probablement de réfléchir à établir ainsi une filière alternative de formation ouverte aux personnes ayant subi de grandes difficultés et ayant été refoulées du monde social par une série de barrières matérielles et immatérielles ; cette formation devrait permettre à celles d'entre elles qui le souhaitent d'élaborer un capital culturel spécifique, utile pour réussir un véritable travail social.

Nous reviendrions là sur le terrain d'une des grandes victoires du mouvement ouvrier, à savoir la reconnaissance du fait que l'on peut acquérir des connaissances et compétences pointues par la pratique et l'expérience. Cette conquête du mouvement ouvrier est aujourd'hui battue en brèche au profit de formations abstraites et académiques, ainsi que de procédures de recrutement qui possèdent une apparence d'objectivité, mais sont trop inspirées par les standards culturels de la classe moyenne.