



HAL
open science

Le lien humain, facteur d'efficacité de l'action sociale

Coline Ballet-Baz

► **To cite this version:**

Coline Ballet-Baz. Le lien humain, facteur d'efficacité de l'action sociale. Science politique. 2014.
dumas-01111510

HAL Id: dumas-01111510

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01111510>

Submitted on 30 Jan 2015

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.

Vous allez consulter un mémoire réalisé par un étudiant dans le cadre de sa scolarité à Sciences Po Grenoble. L'établissement ne pourra être tenu pour responsable des propos contenus dans ce travail.

Afin de respecter la législation sur le droit d'auteur, ce mémoire est diffusé sur Internet en version protégée sans les annexes. La version intégrale est uniquement disponible en intranet.

Université de Grenoble
Sciences-Po Grenoble

Ballet-Baz Coline
M2 Organisations Internationales

Le lien humain, facteur d'efficacité de l'action sociale.

(Stage de fin d'études à la Croix Rouge Française)

Mémoire de 5ème année de l'IEP
Dans le cadre du stage de six mois effectué à la Croix Rouge Française de Lyon.

Sous la direction de Johanne PABION-MOURIES
Année universitaire 2013-2014

Université de Grenoble
Sciences-Po Grenoble

Ballet-Baz Coline
M2 Organisations Internationales

Le lien humain, facteur d'efficacité de l'action sociale.

(Stage de fin d'études à la Croix Rouge Française)

Mémoire de 5ème année de l'IEP
Dans le cadre du stage de six mois effectué à la Croix Rouge Française de Lyon.

Sous la direction de Johanne PABION-MOURIES
Année universitaire 2013-2014

Remerciements :

Merci à Françoise BOURDIER, Cyril PERRONNET et Michel IVALDI pour leur accompagnement et leur bienveillance tout au long de mon stage.

Un grand merci également aux bénéficiaires et à toute l'équipe de la Croix Rouge auprès desquels j'ai pu vivre des moments aussi enrichissants que conviviaux.

Merci à Catherine RUSCICA, Vanessa BAYSSE et Christine HAYDONT pour m'avoir accordé de leur temps lors d'un entretien, et apporté leur expérience et des éclaircissements précieux pour le rendu de ce mémoire.

Un merci plus particulier à toute l'équipe de La Péniche « Le Balajo » pour leur accueil chaleureux et leur aide spontanée.

Merci à ma tutrice de mémoire Johanne PABION-MOURIES pour sa disponibilité et son intérêt porté au sujet.

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION..... | 6 |
| I) Le lien humain, une composante primordiale de l'action sociale..... | 12 |
| A) Le lien humain, facteur de réussite de l'action sociale pour ses bénéficiaires comme pour ses acteurs..... | 12 |
| B) Des considérations humaines nécessairement adossées à une action sociale de proximité..... | 21 |
| C) Une hypothèse appuyée par des travaux sociologiques..... | 39 |
| II) Des actions qui doivent cependant être encadrées et adossées à des considérations matérielles pour une réelle efficacité..... | 50 |
| A) Un lien humain à développer en complémentarité avec des actions plus matérielles. | 50 |
| B) Dans la pratique, les limites des actions centrées uniquement autour du lien humain | 60 |
| CONCLUSION..... | 70 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 74 |
| ANNEXES | 77 |
| TABLE DES MATIÈRES..... | 94 |

INTRODUCTION

La loi du 9 avril 1898 sur les accidents du travail, puis la loi du 27 juin 1904 qui crée le service d'aide sociale à l'enfance ouvrent la mise en place en France d'un système social et assurantiel qui ne cessera de se développer tout au long du siècle, avec notamment les mesures sociales du Front Populaire en 1936¹ et la mise en place de la Sécurité Sociale en 1945. Dès lors, la France devient l'un des modèles d'État providence par excellence dans toute l'Europe, et ce modèle social, malgré des crises et des remises en question², a perduré jusqu'à nos jours.

Le contexte social actuel est nettement différent de celui du milieu du XXème siècle : montée de l'individualisme, délitement du lien social, crises économiques et financières et difficultés croissantes des ménages ont entraîné l'apparition de nouveaux besoins sociaux, et donc la nécessité d'un renouvellement de la réponse sociale. Le système social français, qui semble n'avoir jamais été aussi indispensable, s'est diversifié et a vu apparaître de nouveaux acteurs, pour pallier aux manques de l'État dont le déficit chronique ne permet plus d'assumer l'entière gestion du domaine social.

1 Le Front Populaire, alliance gouvernementale des partis de Gauche, signe les accords de Matignon en Juin 1936 avec la CGT (Confédération Générale du Travail) et le patronat, suite aux puissantes grèves ouvrières de 1936. Ces accords aboutissent à des avancées sociales inédites, notamment une augmentation des salaires, l'instauration de la semaine de 40 heures et de deux semaines de congés payés, ainsi que la création des conventions collectives.

2 On parle ici du tournant des années 1970 suite au chocs pétroliers de 1973 et 1979, qui ont donné naissance à la « crise de l'État providence », caractérisée par la hausse des déficits de la Sécurité Sociale, la remise en cause de l'efficacité et la légitimité du modèle Keynésien, ainsi que par l'importance croissante des thèses libérales.

La Croix Rouge Française, née le 22 août 1864 lors de la première convention de Genève³ à la suite de l'acte fondateur⁴ d'Henry DUNANT, fait partie intégrante de cette catégorie d'acteurs non étatiques dont les actions contribuent à réduire les inégalités et les formes de précarité sociale. Association loi de 1901 reconnue d'utilité publique, la Croix Rouge bénéficie également du statut d'auxiliaire des pouvoirs publics, et est engagée dans une économie sociale de services à la personne, à but non lucratif. L'organisation bénéficie d'un important réseau de délégations et d'établissements dans toute la France, qui lui permet de développer des actions de proximité dans des domaines aussi variés que la santé, l'accompagnement social, la formation ou la lutte contre la précarité et l'isolement. La Croix Rouge développe ses actions autour de valeurs et de principes fondateurs, dont le premier d'entre eux est l'humanité, et les organise autour de cinq grands domaines : le secourisme, l'action sociale, la santé et l'aide à l'autonomie, la formation, et la solidarité internationale.

Dans le cadre du stage effectué dans cette organisation, j'ai été amenée à réaliser des tâches relevant majoritairement du domaine de l'action sociale, mais cependant très diverses. Il m'a ainsi été proposé de participer à des actions destinées aux populations réfugiées, aux personnes exclues ou sans domicile fixe, aux familles précaires ou encore aux personnes âgées. Malgré cette diversité, un dénominateur commun est apparu à toutes ces activités : l'importance des relations entre les personnes dans la conduite de l'action sociale, quel que soit le public rencontré et le contenu de l'action. C'est la première raison pour laquelle ce mémoire traitera de la problématique du lien humain dans l'action sociale, et des relations entre tous ses protagonistes.

La seconde raison se situe dans le contexte actuel que nous avons évoqué auparavant : La double problématique de la baisse des moyens financiers publics et des obstacles pour les personnes à faire face à leurs difficultés face à l'individualisme croissant et au délitement du

3 Suite à la création en 1863 du CICR (Comité International de la Croix Rouge), qui réunissait 16 États, la première convention de Genève crée dans ces 16 Nations un comité de secours dont l'emblème sera la Croix Rouge sur fond blanc. Elle crée également le DIH (Droit International Humanitaire), règles internationales définissant initialement le sort des personnes qui ne participent pas aux combats.

4 Homme d'affaire Suisse témoin de la bataille de Solferino le 24 juin 1859, Henry DUNANT improvise des secours aux blessés sur le champ de bataille, avec le concours des populations civiles locales. Cette aide humaniste, apportée aux soldats des deux camps, sans discrimination, constitue l'acte fondateur de la Croix Rouge.

lien social rend en effet urgent le fait d'utiliser les ressources humaines et financières du domaine social de la manière la plus efficace et appropriée qui soit.

Or l'idée selon laquelle les besoins des personnes se situent autant sur le plan matériel que psychologique et humain est de plus en plus répandue, notamment dans le domaine associatif de l'action sociale. Cela s'illustre par le développement d'activités sociales d'accueil ou d'accompagnement vers la réinsertion, à la place d'aides purement matérielles qui étaient la norme auparavant.

Le lien humain semble être ainsi aujourd'hui l'essence de l'action sociale, et c'est pourtant l'une des dimensions les moins étudiées et conceptualisées à cause de son côté parfois flou et subjectif, ce qui justifie en troisième lieu l'intérêt de la problématique de ce mémoire.

La principale méthode utilisée fut d'aller à la rencontre de ses acteurs, dont l'expérience de terrain et le ressenti constituent les informations les plus justes possible pour tenter d'établir une vérité sur ce sujet. Il semble en effet difficile d'étudier les relations humaines, domaine qui requiert de l'expérience et du vécu, en se penchant seulement sur des écrits et des ouvrages sociologiques, malgré le fait que certains aient apporté des éclaircissements non négligeables dans cette étude. Les thèses anciennes sur ce sujet nous enseignent notamment que le besoin de lien humain est loin d'être nouveau, les acteurs de l'action sociale ne s'en sont seulement véritablement saisis que récemment.

Le lien humain, adossé aux notions de solidarité et de fraternité, a en effet toujours été présent dans les actions sociales de proximité, notamment depuis la création d'associations d'envergure telles que le mouvement Emmaüs⁵ en 1954, puis les Restos du Cœur en 1985⁶.

Mais il a pris une autre envergure et des formes nouvelles aujourd'hui, qui se matérialisent dans la mise en place de prestations sociales modernes et variées, qui sortent du cadre purement matériel privilégié auparavant.

5 L'association Emmaüs a été fondée par l'Abbé Pierre en 1954 suite à son fameux appel sur les ondes de Radio Luxembourg, afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion, notamment à travers la réinsertion par l'emploi via la récupération, la remise en état et la vente de produits donnés.

6 Fondés par Coluche suite à son appel du 26 septembre 1985 sur Europe 1, les Restos est une association loi de 1901 reconnue d'utilité publique, dont le but est « d'aider et d'apporter une assistance bénévole aux personnes démunies, notamment dans le domaine alimentaire par l'accès à des repas gratuits, et par la participation à leur insertion sociale et économique, ainsi qu'à toute action contre la pauvreté sous toutes ses formes ». (Présentation officielle des restos sur Cœur sur <http://www.restosducoeur.org/>)

La problématique du lien humain dans l'action sociale concerne essentiellement le secteur associatif, plus que les pouvoirs publics, car ces derniers sont plus éloignés des bénéficiaires. Nous nous pencherons ainsi plus sur les actions des associations, leurs façons de procéder et les différentes hypothèses qui émergent de leur expérience de terrain.

Ayant effectué mon stage de six mois au sein de la Croix Rouge à Lyon, nous nous appuyerons sur les nombreux exemples fournis par les activités de cette organisation, ainsi que sur trois autres structures principales, au sein desquelles j'ai eu la chance de réaliser des entretiens et de rencontrer les acteurs à plusieurs reprises: Les Restos du Cœur, l'association d'accueil de jour La Péniche « Le Balajo », et l'association d'accueil des personnes consommatrices de drogues « Pause Diabolo ». Toutes trois prennent en charge des personnes en situation de grande exclusion, et agissent à la fois aux niveaux matériels et humains. Dans ce mémoire, nous nous focaliserons en effet le plus souvent sur le phénomène de la grande exclusion, car l'importance des relations humaines y est beaucoup plus marquée que pour les situations relevant seulement d'une précarité économique modérée.

Le terme d'« **action sociale** » dont nous parlerons tout au long du développement désigne l'ensemble des activités entreprises dans le but de porter assistance aux personnes dans l'incapacité de pourvoir seules à leurs besoins, pour leur permettre de mieux vivre, de préserver leur autonomie, et de s'adapter au milieu social dans lequel elles vivent. Nous parlerons ici plus spécifiquement des personnes fragilisées socialement, en situation de précarité, d'isolement ou d'exclusion sociale. L'action sociale peut provenir de divers acteurs, dont les principaux sont l'État, les départements et les communes, ainsi que de structures privées telles que les associations à but non lucratif. Ce sont ces dernières qui occupent le plus grand rôle dans la lutte contre la **désocialisation**, processus de rupture progressive des liens sociaux menant à l'**exclusion sociale**, forme extrême de précarité qui désigne le fait de ne plus pouvoir prendre part à la vie sociale, et qui englobe des dimensions à la fois économiques, sociales et culturelles.

En outre, le **lien humain** ou social, notre principal sujet d'étude tout au long de ce mémoire, évoque l'ensemble des relations humaines développées pendant l'action sociale, qui visent à favoriser l'accueil, l'écoute, le partage et la convivialité entre tous les acteurs, s'efforçant d'apporter une réponse à l'exclusion sociale et à la précarité.

En étudiant l'importance que peuvent revêtir les liens humains dans l'action sociale, et leur potentielle nécessité dans le succès de ces actions, nous tenterons d'apporter une réponse à la

problématique suivante : **Au delà de son aspect attractif et affectif, le lien humain est-il un réel facteur d'efficacité et de réussite de l'action sociale?**

À travers une approche sociologique et psychologique de l'action sociale, nous allons tout d'abord démontrer le caractère primordial des relations humaines dans le domaine social aujourd'hui. Cette importance s'illustre en premier lieu au niveau des acteurs eux-mêmes : le lien humain est un grand plus dans l'action, que ce soit pour les bénéficiaires pour qui l'estime de soi et les relations sociales sont de véritables leviers pour la réinsertion, ou pour les salariés ou bénévoles, dont l'efficacité de travail peut être décuplée par des relations humaines de qualité. Ensuite, de telles considérations humaines sont de plus en plus présentes dans le secteur associatif, les organisations de proximité telles que la Croix Rouge étant en effet les mieux placées pour y répondre, davantage que les pouvoirs publics parfois trop éloignés des bénéficiaires. De nombreux travaux sociologiques ont en outre appuyé cette thèse de l'importance des relations sociales dans la résolution de l'exclusion sociale, notamment Abraham MASLOW dans sa « Pyramide des besoins », ou Alexandre VEXLIARD et Jean MAISONDIEU qui se sont penchés sur les diverses étapes et les causes principales menant à l'exclusion.

Le lien humain est ainsi déterminant dans la conduite de l'action sociale, mais il comporte également ses insuffisances et ses limites, que nous développerons dans une seconde partie. Il est en effet impensable de détacher les relations humaines de considérations plus matérielles, car ces dernières sont d'une part indispensables à la survie des bénéficiaires, et constituent d'autre part un facteur non négligeable de légitimation de l'action pour les associations. Il semble également difficile de mener des activités à caractère social efficaces sans les apports financiers des pouvoirs publics ou des partenaires privés, apports adossés à des preuves concrètes de résultats le plus souvent. Enfin, malgré le caractère généralement positif du lien humain pour les personnes, il est nécessaire de l'encadrer afin d'en limiter les débordements, et d'adapter chaque action en fonction des situations et des profils rencontrés. Le développement de relations humaines avec les personnes exclues ne doit pas non plus se transformer en assistanat, sous peine de développement d'un sentiment de dépendance et d'impuissance, aux antipodes de ce qui est souhaité pour une réelle réinsertion.

I) Le lien humain, une composante primordiale de l'action sociale...

Les personnes définies comme « exclues » le sont souvent sur la base d'un manque de ressources financières et matérielles. Or, cette précarité économique s'adosse le plus souvent à un déficit dans les relations sociales, un repli sur soi causé par cette précarité, voire une totale désocialisation.

Il y a une grande partie non matérielle dans l'exclusion, pauvreté et isolement vont de pair, d'où la nécessité dans l'action sociale de prendre les deux en considération. Les demandes des bénéficiaires vont d'ailleurs souvent dans ce sens.

« *On ne peut pas faire les choses s'il n'y a pas de relations avec les gens, dans toute action sociale* ». Christine HAYDONT, chef de service d'une association d'aide aux personnes usagères de drogues⁷, résume ainsi très bien l'importance des liens sociaux et humains dans l'action sociale, que nous allons tenter de démontrer ici.

A) **Le lien humain, facteur de réussite de l'action sociale pour ses bénéficiaires comme pour ses acteurs.**

L'action sociale ne peut être efficace qu'au sein d'un cadre humain sain et respectueux, ce qui est valable pour les bénéficiaires, mais aussi pour les acteurs de l'action sociale eux-mêmes, sans lesquels de telles activités n'existeraient pas.

1) L'importance des relations sociales et de l'estime de soi pour les personnes exclues.

a) **La base d'une (ré)intégration dans la société.**

« *Globalement on sait aujourd'hui que plus personne ne meurt de faim en France* ». ⁸
Catherine RUSCICA, responsable départementale des Restos du Cœur du Rhône, illustre ici l'idée qu'avec le développement des aides et des associations pour les personnes défavorisées,

⁷ Nom de l'association : « Pause Diabolo », à Lyon.

⁸ Parole de Mme RUSCICA lors de l'entretien le 20 août 2014. Voir annexe 1 pour la retranscription complète de l'entretien.

il est possible aujourd'hui de survivre matériellement dans nos pays occidentaux, où les ressources sont nombreuses. Mais la précarité et l'exclusion peuvent prendre de nouveaux visages, et se traduisent dans de nombreux cas par un éloignement des codes de nos sociétés actuelles.

Le discours dans la plupart des associations est le même : pour se reconstruire il est indispensable d'être à nouveau en relation avec l'autre. C'est la raison pour laquelle la qualité du contact et les discussions informelles ont une telle importance au sein des associations.

De plus en plus de structures naissent aussi dans le but de créer du lien humain, sous le couvert de quelques aides matérielles.

C'est le cas par exemple de La Péniche « Le Balajo », installée sur les quais de Lyon, qui accueille sans condition depuis 1991 les personnes sans domicile fixe ou en grande précarité. « Le Balajo » est l'illustration même de l'action sociale centrée autour du lien humain : les passagers⁹ peuvent venir tous les après-midis pour discuter, jouer aux cartes, se reposer ou prendre une douche. La discussion entre les passagers, ou avec les bénévoles, est ainsi le but premier de l'association.

De telles associations sont également primordiales pour les personnes étrangères, nombreuses, qui cherchent à s'intégrer dans un pays nouveau. Il est important pour elles de pouvoir discuter avec des Français afin d'apprendre la langue et ne pas se replier sur leurs communautés. Dans de tels lieux, elles peuvent le faire librement, sans être jugées sur leur niveau de langue, évitant ainsi de passer par des structures institutionnelles qui font parfois peur, de par leur côté officiel.

Un témoignage illustre bien l'importance des lieux de rencontre et d'accueil comme la Péniche « Le Balajo ». C'est celui d'Omar¹⁰, 20 ans, tunisien nouvellement arrivé en France, qui vient à la péniche pour améliorer son français, se faire des connaissances et apprendre à connaître la ville et ses habitants. Omar vit certes dans des conditions précaires mais il peut travailler, il ne

⁹ Les bénéficiaires de La Péniche sont appelés « les passagers », pour éviter toute stigmatisation liée à leur situation.

¹⁰ Prénom modifié pour respecter l'anonymat.

vient pas à la péniche pour l'aide matérielle proposée¹¹. De telles expériences montrent que des lieux neutres, où les relations sont naturelles et informelles, permettent aux personnes exclues du système de retrouver du lien social, et de franchir certaines étapes nécessaires à leur réinsertion.

Pour les plus désocialisés, le seul fait de reprendre contact avec ses semblables constitue déjà un grand pas en avant. De tels lieux constituent donc pour elles la base de leur réinsertion, la première « bouée de secours », à partir de laquelle les progrès vont pouvoir se mettre en place.

b) Une réelle demande de la part des bénéficiaires.

Dans de nombreuses associations, il ressort que les bénéficiaires de l'action sociale ne sont pas seulement en recherche de soutien matériel, mais également de contacts et de liens humains.

Cette demande peut être explicite, comme par exemple lorsqu'ils viennent dans des structures d'accueil comme la péniche « Le Balajo ». Dans ce cas, les personnes cherchent à être en relation avec les autres, à retrouver une vie sociale le temps d'un après-midi. Ils cherchent aussi à trouver le calme, à se soustraire aux regards souvent dévalorisants des passants, et des critères relationnels qui existent dans la rue¹².

Mais cette demande peut aussi être plus implicite, moins avouée. Aux Restos du Cœur par exemple, Catherine RUSCICA nous confirme: « *Bien souvent derrière la demande alimentaire, il y a d'autres demandes* »¹³. Cela signifie que les bénéficiaires se rendent aux Restos aussi pour voir du monde, parler, rester autant de temps qu'ils le veulent... La distribution devient alors un prétexte aux relations sociales.

Cette demande de lien humain existe aussi dans les structures plus spécialisées : l'association « Pause Diabolo » par exemple, spécialisée dans l'aide aux toxicomanes, reçoit de nombreuses visites allant dans ce sens. Même si selon Christine HAYDONT, l'une des responsables, c'est

¹¹ Voir le résumé plus approfondi du témoignage d'Omar en annexe 3.

¹² Explications plus approfondies dans la retranscription de l'entretien avec Vanessa Baysse, assistante sociale sur Le Balajo, en annexe 2.

¹³ Voir retranscription de l'entretien en annexe 1.

« toujours plus facile de dire que l'on vient pour les copains, ou pour voir des professionnels ». ¹⁴

c) **Retrouver l'estime de soi**

Au delà des simples bons moments passés dans les structures d'accueil, ces relations informelles peuvent apporter beaucoup aux bénéficiaires dans leur parcours de réinsertion.

Il ressort en effet que le sentiment d'être « comme tout le monde » est primordial pour ces personnes. Et il suffit de choses très simples pour retrouver ce sentiment : faire un pique-nique, aller voir un match de football, ou encore lire le journal.

« *Ce n'est pas parce qu'on a un frigo vide qu'on n'a pas le droit de lire, bien au contraire* » ¹⁵.

Par cette phrase, Catherine RUSCICA résume bien l'importance des activités, de la lecture ou des discussions pour les personnes sans ressources. Selon elle, « *c, 'est loin d'être superflu, cela fait partie de la vie* ».

C'est la raison pour laquelle les Restos du Cœur proposent de plus en plus d'ateliers lecture, essayant de travailler sur la qualité et la diversité des livres proposés, pour répondre au mieux aux goûts et aux intérêts de chacun.

De son côté, la Péniche Accueil met en place des ateliers d'art-thérapie, où les personnes peuvent découvrir les techniques en Art Plastique et s'exprimer à travers le dessin. Une coiffeuse bénévole vient également tous les mardis pour refaire une beauté à un public qui n'a pas les moyens de se payer le luxe de soins esthétiques.

Loin d'être superflus, ces divers ateliers sont les instruments d'un réel travail de revalorisation de la personne, facteur important de réussite de l'action sociale : avoir envie de se faire plaisir, de s'épanouir ou d'entreprendre, sont des choses qui se perdent facilement avec l'exclusion, alors qu'elles sont indispensables à la réinsertion. Retrouver un peu d'estime de soi peut être un véritable levier pour avoir envie de s'en sortir. En effet, de nombreuses personnes exclues

¹⁴ Voir la retranscription de l'entretien avec Christine HAYDONT, chef de service de l'association Pause Diabolo en annexe 4. Pause Diabolo existe depuis 1996, et accueille les personnes usagères de drogues dans le but de réduire les risques liés à leur consommation. L'association propose aussi des menus services comme des machines à laver, des douches etc...

¹⁵ Phrases tirées de l'entretien avec Catherine RUSCICA, voir annexe 1.

n'osent même pas se présenter devant un employeur ou rechercher un logement, tant leur image d'eux mêmes est négative. Il devient alors impossible pour elles de se réinsérer.

Dans le même ordre d'idées, il est très important de développer les activités dans lesquelles on se sent utile, qui donnent l'impression de « faire quelque chose de ses dix doigts », comme le jardinage, la cuisine, ou la participation aux tâches communes. De plus en plus d'associations l'ont compris et développent ce genre d'activités, et il est maintenant largement reconnu que le travail sur l'estime de soi est essentiel à la réintégration dans la société.

d) L'importance des valeurs humaines telles que l'entraide ou la solidarité.

Tout comme l'estime de soi, les valeurs humaines sont loin d'être inutiles dans la rue, il existe de réels codes qui permettent à chacun de s'identifier et de développer du lien.

L'entraide et la solidarité sont notamment des valeurs très présentes, qui permettent à beaucoup de personnes de « tenir ».

C'est dans les lieux d'échange et d'écoute comme les associations d'accueil que l'entraide peut le plus se développer : les personnes sont moins sur le qui-vive, et elles apprennent à se connaître dans un contexte différent de celui de la rue. C'est dans ces moments là qu'on peut se conseiller mutuellement des foyers d'hébergement, échanger quelques tuyaux de la rue, ou simplement prendre des nouvelles.

La camaraderie est très importante dans la rue, pour des personnes qui sont le plus souvent isolées et séparées de leur famille: les personnes rencontrées partageant la même situation prennent alors une importance beaucoup plus grande, comme une nouvelle famille. Ce n'est malheureusement pas toujours le cas, mais de nombreuses relations de fraternité se développent dans la rue.

L'entraide et la solidarité peuvent aussi prendre des formes plus concrètes: aux Restos du Cœur notamment, des ateliers d'insertion existent, où les personnes apprennent un métier, et deviennent salariés. Ce sont le plus souvent des métiers manuels, et c'est une grande joie et une motivation pour eux de savoir que le fruit de leur travail est destiné aux personnes qui sont dans le besoin, grâce aux circuits des Restos.¹⁶

¹⁶ Lors des ateliers jardinage ou maraîchage organisés par les Restos, par exemple, les produits récoltés servent à préparer des repas pour les Camions du Cœur, et vont donc directement dans l'assiette des bénéficiaires de l'aide alimentaire. Voir entretien avec Catherine RUSCICA pour plus de détails.

2) Pour les acteurs de l'action sociale, une efficacité décuplée par la qualité des relations humaines pendant le travail.

a) **Le lien humain et la convivialité, facteurs d'attraction et de pérennisation de l'action sociale.**

De bonnes relations humaines sont certes indispensables pour les bénéficiaires de l'action sociale, comme nous venons de le voir précédemment. Mais leur importance ne doit pas non plus être négligée du côté des acteurs de l'action sociale, bénévoles ou salariés.

Il y a plusieurs raisons à cela :

Tout d'abord, la bonne ambiance et la convivialité comptent beaucoup dans ces secteurs, elles sont un réel facteur d'attraction pour ceux qui y travaillent. On ne s'engage pas dans le domaine social pour gagner de l'argent, ou « faire carrière », les motivations sont ailleurs : contact avec les autres, altruisme, envie d'apporter de l'aide à ceux qui en ont besoin, épanouissement personnel... C'est pourquoi on pourrait craindre un réel manque de travailleurs sociaux si ces considérations n'étaient pas présentes dans les structures sociales.

Au delà de l'engagement de départ, les bonnes relations au sein de l'équipe sont déterminantes pour donner envie aux acteurs de s'investir sur la période la plus longue possible, et par là même favoriser au maximum la réussite de l'action sociale : des personnes qui ont de l'expérience, qui connaissent les bénéficiaires et qui savent comment se comporter avec eux pourront apporter une aide beaucoup plus efficace, que si le turnover est trop important.

Ainsi, le discours est le même dans la plupart des associations : la convivialité fait partie du bénévolat, et l'ambiance de travail est très importante. Les bénévoles viennent aussi pour le lien humain, parce qu'ils y trouvent leur compte, parce que « *faire une partie de cartes ou simplement discuter, c'est sympa* »¹⁷. Et c'est la raison pour laquelle certains viennent depuis plus de 20 ans ; on ne peut pas faire de l'action sociale longtemps si on ne s'y retrouve pas un minimum soi-même.

En outre, la principale qualité demandée aux bénévoles est de rester accueillants, à l'écoute. Il faut que les bénéficiaires passent de bons moments, se sentent accueillis et aient envie de revenir.

¹⁷ Propos de Vanessa Baysse à La Péniche, lors de l'entretien retranscrit en annexe 2.

Il est également important pour un bénévole de ne pas oublier pourquoi il donne de son temps pour une association. On vit certes des expériences très enrichissantes en tant que bénévole, mais le véritable but est de s'engager pour une cause, pas pour soi. En effet, quand on a des fonctions dans une structure, il faut tenir ses engagements pour ne pas déstabiliser toute l'équipe, et pour ne pas laisser de côté les bénéficiaires, qui comptent réellement sur les associations.

Cet aspect a notamment été mis en avant par la responsable des Restos du Cœur, Mme RUSCICA, qui insiste sur l'importance de garder à l'esprit le fait que les bénévoles sont là pour les bénéficiaires, pas pour eux, même si cela n'empêche pas de passer des bons moments. Cela évite aussi que des ambitions ou des prises de pouvoir se développent, et déséquilibrent ou perturbent l'ambiance saine au sein de l'équipe.

De plus, dans toute association à caractère social, le but n'est pas de garder les gens, même si l'action est plus efficace avec des personnes aguerries : ce qui est souhaité aux bénéficiaires est de ne plus avoir besoin d'aide, et aux bénévoles demandeurs d'emploi de retrouver du travail¹⁸.

Mais pour ceux qui le peuvent, leur implication à long terme dans l'association est bien souvent conditionnée à l'ambiance de travail qui y règne.

b) Des situations difficiles qui rendent les échanges et les discussions informelles indispensables.

Une des particularités du domaine social réside dans la difficulté des situations rencontrées au quotidien. Les personnes concernées vivent des expériences traumatisantes qui les obligent à solliciter l'aide des associations, et sur le long terme cette succession de difficultés peut aussi avoir un impact sur l'état d'esprit et le bien-être des acteurs sociaux.

¹⁸ Dans la plupart des associations qui fonctionnent au bénévolat, il est possible de distinguer 3 catégories principales de bénévoles : les jeunes, étudiants ou qui ne sont pas encore insérés dans le monde du travail, les personnes retraitées, et les personnes au chômage, sans emploi, ou dont la situation sur le territoire français n'est pas encore régularisée. Dans cette dernière catégorie, il est donc en général plutôt positif pour la personne qu'elle ne soit plus en mesure de donner autant de temps pour la structure, si elle a retrouvé du travail. Ce qui ne les empêche pas d'ailleurs de continuer leurs activités de bénévole dans la mesure du possible.

C'est une autre raison pour laquelle les échanges et les bonnes relations de travail sont tellement importants dans le domaine social, au delà de l'aspect attractif.

Cette constatation est présente dans toutes les associations d'aide aux personnes défavorisées : étant confrontés à des situations lourdes, à un public en grande souffrance, il est primordial pour les acteurs sociaux de pouvoir parler des choses qu'ils vivent pendant leur travail. Cela permet à la fois d'évacuer l'angoisse qui peut naître, d'éviter de trop prendre sur soi, et de réfléchir comment résoudre au mieux la situation de la personne.

C'est d'autant plus le cas lorsque les travailleurs sociaux sont confrontés à des violences verbales, voire physiques ; c'est rare et dans la plupart des cas ce n'est pas dirigé directement contre eux, mais dans ces cas là il faut absolument pouvoir en parler avec les autres membres de son équipe.

De plus, quand on s'investit dans le social, il faut être prêt à des échecs : il n'est pas toujours possible d'améliorer les situations auxquelles on est confronté en tant que travailleur social, certaines sont en quelque sorte « irrécupérables », la personne ne peut plus s'en sortir, et dans ces cas là il ne faut pas que le sentiment de culpabilité naisse ou qu'on se sente responsable de cet échec.

La communication est également très importante pour la transmission des informations utiles pour l'action, notamment sur les bénéficiaires, pour une meilleure rapidité et efficacité, et pour leur éviter de répéter les mêmes choses trop de fois. Pour cela les discussions sont certes utiles, mais d'autres outils sont également à disposition, comme des cahiers de liaison ou des fichiers informatiques.

Selon les structures, les échanges entre acteurs sociaux peuvent prendre des formes différentes et variées :

En premier lieu, il est très important dans toutes les structures de garder des plages de temps dédiées aux discussions informelles entre travailleurs ou bénévoles, car elles permettent de parler des problèmes rencontrés et favorisent la formation d'équipes soudées dans une confiance réciproque. De plus, de telles discussions hors du temps de travail permettent aussi d'être plus efficace dans l'action, pour ne pas être tenté de parler de son week-end ou de la soirée précédente entre bénévoles, devant les bénéficiaires.

Ensuite, pour la plupart des associations dont le fonctionnement repose beaucoup sur le bénévolat, des professionnels de la santé mentale, psychologues ou psychanalystes, sont

présents bénévolement pour répondre aux demandes et questionnements des acteurs sociaux. A la Croix Rouge par exemple, il existe dans chaque unité départementale un poste de RDSP (Responsable Départemental du Soutien Psychologique) qui s'occupe des bénévoles, des difficultés et de l'épuisement qui peut naître de leurs activités.¹⁹

Enfin, certaines structures plus « professionnelles », qui emploient des salariés, peuvent mettre en place des dispositifs qui vont plus loin que les simples discussions informelles, ou la consultation occasionnelle d'un psychologue. A l'association « Pause Diabolo » par exemple, Christine HAYDONT nous relate que leur équipe de 8 salariés se réunit tous les jours pour un débriefing, en plus des réunions spécifiques concernant les situations des usagers. Un psychologue est également employé à mi-temps, et est donc plus présent dans la structure qu'un professionnel de la santé bénévole. Les relations entre salariés sont donc davantage planifiées et encadrées, mais elles n'en sont pas moins importantes, loin de là, et elles n'empêchent pas non plus les discussions informelles.

B) Des considérations humaines nécessairement adossées à une action sociale de proximité

1) Un aspect humain que les pouvoirs publics ne peuvent satisfaire, de par leur éloignement avec les bénéficiaires.

a) L'organisation du système de protection sociale en France

Tout comme dans les associations, la raison d'être du système social français est de lutter contre la précarité et l'exclusion, à la fois par solidarité avec les personnes en difficulté, que pour le bien et la cohésion de la société toute entière. La protection sociale représente ainsi l'ensemble des mécanismes de prévoyance collective qui permettent aux individus ou aux

¹⁹ Le RDSP à la Croix Rouge est nommé par le Président de la Délégation Départementale, ses fonctions sont fixées par la charte de la Croix Rouge, et sont les suivantes : veiller à la prévention des risques psychiques pour les bénévoles ; apporter une aide aux bénévoles ayant vécu une situation difficile ; apporter des conseils techniques à l'équipe, dans son domaine de compétences.

ménages de faire face financièrement aux conséquences des risques sociaux, c'est à dire aux situations pouvant provoquer une diminution des ressources ou une hausse des dépenses.²⁰

Différents organismes, mécanismes et systèmes d'aide financière ont ainsi été créés dans la seconde moitié du XXème siècle pour tenter d'apporter des solutions à la pauvreté grandissante, après guerre.

C'est en 1946, à la création de la IVème République, que la protection sociale pour les chômeurs est inscrite pour la première fois dans la Constitution. Il est inscrit dans le préambule de la constitution de la IVème, puis de la Vème République que « tout être humain qui, en raison de son âge, de son état physique ou mental, de la situation économique, se trouve dans l'incapacité de travailler a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence ». La solidarité sociale telle que nous la connaissons aujourd'hui est ainsi institutionnalisée pour la première fois.

Elle se traduit depuis dans une **organisation à trois niveaux** :²¹

Premièrement, la Sécurité Sociale, définie au niveau national, couvre les risques de la vie courante comme la maladie, le chômage, la vieillesse, pour les personnes qui cotisent. Elle est la même pour tous les Français. Les organismes principaux qui la composent sont les Caisses d'Assurance Maladie (notamment la CPAM²²), la Caisse d'Allocations familiales (CAF)²³, les Caisses de retraite, et Pôle Emploi.

Ensuite, les aides sociales de l'État viennent compléter les remboursements de la Sécurité Sociale. Elles sont spécifiques et attribuées en fonction des ressources et de la situation des personnes. Elles dépendent des directives du Conseil Général, et peuvent donc différer selon

²⁰ Définition du DREES (Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques), une direction de l'administration publique centrale Française, rattachée aux ministères sanitaires et sociaux.

²¹ Informations tirées de la formation Croix Rouge « Accueil-écoute », dispensée par Hadrien GUINOT, psychologue auprès des sans-abris à la Croix Rouge de Paris. Cette formation dispensée toute la journée du vendredi 28 mars 2014 a traité les thèmes suivants : « connaître l'action sociale » de l'État et des associations, « identifier les besoins des personnes », « le parcours de désocialisation » et « l'accueil ».

²² CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, pour les salariés. Les indépendants sont quant à eux protégés par le RSI (Régime Social des Indépendants), et les travailleurs du monde agricole par le MSA (Mutualité Sociale Agricole).

²³ La CAF gère à la fois la distribution du RSA (Revenu de Solidarité Active), des allocations chômage, et d'autres aides spécifiques liées à la petite enfance, au logement ou encore à la solidarité et à l'insertion.

les départements. Les CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) notamment, acteurs majeurs de ces aides, sont financés par le Conseil Général et fournissent un accompagnement de proximité aux populations.

Enfin, un vaste domaine social s'est développé petit à petit pour compléter ces aides de l'État, regroupé dans un troisième niveau appelé « Action Sociale ». Ces actions complémentaires sont menées par des acteurs publics, privés ou associatifs, et ne concernent pas uniquement le volet budgétaire : elles peuvent regrouper des aides financières, matérielles, mais aussi des accompagnements à la réinsertion, à l'autonomie, ou encore divers soutiens psychologiques et moraux. Le domaine de l'Action Sociale peut regrouper des structures comme les associations, ou les fondations d'entreprise. Ce sont celles qui sont les plus proches des populations.

b) La complémentarité du système social Français avec les associations.

L'aide sociale des services publics, aussi importante soit-elle, n'est qu'un maillon dans le parcours de réinsertion d'un individu, en aucun cas elle ne peut être suffisante : des actions de proximité intégrant du lien social doivent absolument être développées en parallèle, pour assurer des résultats efficaces.

Il est possible d'observer une certaine complémentarité entre ces deux catégories d'acteurs de l'action sociale : services sociaux et associations.

En quelque sorte, on peut affirmer que si l'aide des pouvoirs publics était suffisamment importante et complète, il n'y aurait pas besoin des associations à caractère social. Les associations prennent en charge ce sur quoi l'État ne peut pas avoir d'emprise, comme l'accueil individualisé des personnes, la distribution de produits de base, l'estime de soi ou encore l'accès à la culture.

Nous pouvons citer certains exemples d'actions menées par les associations, qui tentent d'apporter des réponses aux problèmes liés à l'exclusion sociale, et qui ne peuvent se développer qu'à une petite échelle, ou leur efficacité risquerait d'en pâtir. C'est le cas pour le développement de microcrédits personnels à taux 0%, les aides au départ en vacances, l'apprentissage de la langue française pour les personnes illettrées ou analphabètes, ou encore les actions en milieu carcéral, qui favorisent la réinsertion des détenus à leur sortie.

Pour cela, l'État délègue des actions et des responsabilités au secteur associatif, notamment en leur fournissant des subventions selon leur domaine d'action, après appel à projet. Certaines

associations sont reconnues « d'utilité publique » par l'État suite à la procédure de droit français de Reconnaissance d'Utilité Publique (RUP), qui leur permet de bénéficier de certains avantages spécifiques, et leur confère également un surplus de légitimité. Les sociétés nationales de la Croix Rouge par exemple bénéficient du statut d'auxiliaire des pouvoirs publics établi par les conventions de Genève²⁴, qui leur permettent d'être l'un des premiers partenaires de l'État dans le champ humanitaire, tout en restant indépendantes et libres de leurs choix.

De leur côté, les associations font en sorte que leurs bénéficiaires aient la connaissance la plus complète possible du système de protection sociale français, afin qu'ils sachent quels sont leurs droits et à quels organismes s'adresser, ce qui est loin d'être toujours le cas.

À la Péniche « Le Balajo » par exemple, les bénévoles et travailleurs sociaux poussent au maximum leurs passagers à s'inscrire à Pôle Emploi. Le but n'est pas forcément qu'ils touchent une allocation chômage, car la plupart en sont encore loin, mais le seul fait d'y être inscrit va permettre d'entamer de nombreuses démarches indispensables à la réinsertion.

De façon générale et légèrement caricaturée, la complémentarité entre les pouvoirs publics et les associations dans le domaine social se répartit ainsi: les aspects financier et administratif reviennent aux services publics, tandis que les aides matérielles, les actions de proximité et les actions centrées autour du lien humain sont davantage à la charge des associations.

c) Des systèmes d'aide utiles, mais parfois débordés et éloignés de la réalité des bénéficiaires.

La complémentarité entre les services sociaux français et les associations que nous venons d'étudier met en évidence certains manques dans l'action sociale d'État, que le secteur associatif tente de combler.

Premièrement, le fait que les services sociaux soient destinés au plus grand nombre est une force, mais aussi une faiblesse pour l'action des pouvoirs publics : en effet, contrairement aux associations, il est impossible pour des structures comme les CCAS de s'adapter à la situation de chaque bénéficiaire, comme cela serait idéal pour une action sociale vraiment efficace. La qualité de la réponse s'en ressent donc forcément.

²⁴ Ce statut est commun à toutes les Sociétés de la Croix Rouge et du Croissant Rouge.

Ensuite, il serait faux de dire que les considérations humaines ne sont pas présentes dans les services publics. Seulement, elles ne constituent pas le fondement même de l'action comme cela peut être le cas dans le secteur associatif, et dépendent du bon vouloir de l'employé qui y travaille.

De plus, un des principaux problèmes de structures comme Pôle Emploi, qui affecte réellement leur efficacité, est qu'il leur manque les moyens nécessaires pour répondre à toutes les demandes. La demande est trop forte, les salariés sont débordés et ne sont pas en mesure de consacrer beaucoup de temps à chacun. Ils « *font avec les moyens du bord* »²⁵, et cela se transforme malheureusement parfois en aide sociale à la chaîne, au détriment d'une solution adaptée à chacun, qui offrirait de meilleures chances de réussite.

La même problématique se pose d'ailleurs aussi dans les associations, quand le nombre de bénéficiaires est trop élevé par rapport au nombre de bénévoles.

Un problème de confiance se pose enfin entre les bénéficiaires de l'action sociale et les structures « officielles » associés aux pouvoirs publics. Pour les personnes désocialisées, de tels lieux peuvent paraître très éloignés de leurs représentations et codes sociaux, voire de leurs objectifs de réinsertion. Ils vont donc avoir des difficultés à aller vers de telles structures, ils vont moins faire confiance aux acteurs qui y travaillent, contrairement aux bénévoles des associations, avec lesquels une relation stable et humaine peut se mettre en place, avec le temps.

Les bénéficiaires ne voient pas forcément l'intérêt d'aller vers des organismes comme Pôle Emploi : accueillis de façon rapide et impersonnelle, sans entrevoir de perspectives immédiates de travail, ils n'ont finalement aucune envie d'y aller, comme nous le dit Vanessa BAYSSE en parlant des bénéficiaires de La Péniche.²⁶

25 Propos de Catherine RUSCICA lors de l'entretien aux Restos du Cœur le 20 août 2014.

26 Voir entretien du 14 août avec Vanessa BAYSSE pour plus de précisions, en annexe 2.

2) Les associations de proximité, seules à pouvoir intégrer la problématique du lien humain dans leurs actions.

a) **Le lien humain, véritable fondement de certaines associations.**

Comme nous l'évoquions précédemment, le lien humain n'est qu'un plus dans les services proposés par les pouvoirs publics, alors que dans certaines associations, il peut constituer un fondement de l'action, en étant placé au cœur des activités.

Il est aisé de se rendre compte de cela en écoutant le discours au sein de certaines associations. A La Péniche par exemple, le lien humain est à la base de la structure, qui a été créée pour accueillir les personnes souffrant d'isolement et de solitude. Selon Vanessa BAYSSE, assistante sociale au Balajo, « *on ne peut pas aller loin sans lien social, c'est indispensable à l'action sociale* »²⁷. Ce sont des endroits dans lesquels tout tourne autour des relations humaines, les bénéficiaires viennent pour cela, et la plupart des bénévoles aussi. Il est donc plus facile de se concentrer sur cet aspect ici que dans les structures débordées par des tâches plus matérielles.

Il en va de même aux Restos du Cœur, qui ont mis en place un endroit dédié à l'accueil sans condition des bénéficiaires : le « Camion », une camionnette fixe installée tous les soirs à Villeurbanne (69), où les personnes peuvent venir manger une soupe et rester autant de temps qu'ils le souhaitent. L'objectif premier du « camion », contrairement à la distribution alimentaire, est de « *parler avec les gens de la rue, de créer du lien, autour d'un repas chaud* »²⁸. Certaines personnes qui y viennent ont un toit, mais sont très seules et recherchent avant tout de la compagnie. C'est le but premier du Camion : rompre la solitude.

Les associations d'aide aux personnes précaires, vivant dans la rue, ne sont pas les seules à mettre le lien humain au centre de leurs considérations et actions. Dans les cités et banlieues, également, il existe de nombreuses associations de médiation sociale, qui s'adressent à un tout autre public : des familles ou des jeunes habitant les cités, souvent repliés sur leur quartier, à l'écart de la vie économique et sociale de leur ville, et concernés par d'autres problématiques

27 Propos recueillis lors de l'entretien du 14 août 2014 à La Péniche « Le Balajo ».

28 Propos de Catherine RUSCICA lors de l'entretien du 20 août 2014 aux Restos du Cœur. Annexe 1.

et d'autres formes de précarité. Pour ces personnes, les associations de médiation sociale ne proposent pas des aides matérielles, mais plutôt une ouverture sur de nouvelles activités et projets, un accès à la vie culturelle, sportive ou économique, souvent absents dans ces quartiers peu attractifs et éloignés des centres villes.

À Lyon, par exemple, l'association « Nes et Cités » illustre parfaitement cela : œuvrant dans les quartiers sensibles, son but principal est de favoriser la réinsertion sociale par le biais des relations humaines et de l'épanouissement personnel. Pour cela, ils mettent en place des techniques de médiation sociale qui favorisent la compréhension et la coopération entre habitants des quartiers, pouvoirs publics et acteurs institutionnels.²⁹

b) Des critères indispensables pour intégrer le lien humain dans l'action.

Intégrer du lien humain dans l'action sociale est globalement reconnu comme positif : si l'on interroge les acteurs sociaux quels qu'ils soient, la réponse sera quasiment toujours la même : les relations humaines contribuent systématiquement à l'efficacité de l'action.

Cependant, dans la pratique, il n'est pas toujours possible de les prendre en compte autant qu'il le faudrait, certains critères et conditions sont nécessaires pour cela.

En premier lieu, la proximité géographique est l'un des premiers critères requis à la mise en place d'actions centrées autour du lien humain : il faut que les bénéficiaires puissent venir aussi souvent et aussi longtemps qu'ils le souhaitent, sans que la distance soit un frein.

Ensuite, une certaine proportionnalité est nécessaire entre le nombre d'acteurs sociaux et de bénéficiaires. Il faut un certain nombre de salariés ou de bénévoles pour pouvoir assurer un suivi efficace des bénéficiaires.

Ces effectifs vont en effet conditionner le temps que chaque travailleur peut passer avec les bénéficiaires dont il s'occupe. Et le temps est l'un des facteurs les plus importants pour pouvoir intégrer les relations humaines dans l'action sociale. Quand on est pressé, que les bénéficiaires ou les clients s'enchaînent et qu'il faut respecter un planning rigoureux, on n'est pas en mesure de s'attarder sur chaque cas, de vraiment écouter la personne et de prendre en compte les petits détails de sa situation qui vont peut-être être déterminants pour lui permettre de s'en sortir.

²⁹ Voir leur site internet pour plus de précisions sur leurs actions : <http://www.nesetcite.com/>

En outre, la fréquence et le suivi des relations avec les bénéficiaires sont également très importants : les confidences venant de personnes qui ont le plus souvent vécu des ruptures ou des traumatismes viennent rarement pendant la première rencontre, ou lors de rendez-vous trop formels. Ce n'est qu'avec le temps et l'instauration d'une relation de confiance que les personnes osent se confier peu à peu.

Par exemple à La Péniche, les passagers apprécient beaucoup le fait qu'un travailleur social les suive et connaisse leur histoire ; ils ne sont ainsi pas obligés de la répéter chaque fois à quelqu'un qu'ils ne connaissent pas. Dans de tels lieux, ils peuvent également choisir la personne à laquelle ils vont le plus se confier, elle ne leur est pas imposée. C'est seulement eux, après s'être familiarisés avec les lieux, ou s'être attachés à quelqu'un, qui vont décider ou non de raconter leur histoire et de se faire aider.

Il en va de même à Pause Diabolo³⁰, où les salariés prennent le temps d'accueillir les personnes, de leur fournir un lieu où ils peuvent se poser, et même d'aller vers eux lors de sessions de recherche des usagers de drogues dans les lieux urbains où ils sont susceptibles de passer du temps. Selon Christine HAYDONT, apprendre à connaître les bénéficiaires est indispensable, sinon toutes les actions menées ne peuvent pas porter leurs fruits. Et apprendre à connaître une personne est impossible dans les services sociaux publics, avec si peu d'effectifs.³¹

Ces critères - proximité géographique et temps - peuvent paraître relativement simples, mais les structures de grande envergure comme les organismes publics n'en disposent pas forcément, d'où leur difficulté parfois à intégrer les considérations humaines dans leur action.

c) Une liberté d'action des associations qui leur permet une adaptation permanente et le développement d'activités nouvelles.

En plus d'être capable d'intégrer la problématique du lien humain dans leurs actions, le secteur associatif dispose d'une marge de manœuvre que les pouvoirs publics n'ont pas, leurs actions étant subordonnées à des directives administratives, nationales ou régionales.

³⁰ Association lyonnaise de réduction des risques pour les personnes usagères de drogues.

³¹ Voir l'entretien du 22 août 2014 avec Christine HAYDONT pour plus d'informations à ce sujet.

Cette liberté permet aux associations d'aller plus loin dans le développement d'activités centrées autour du lien humain, en fonction de leurs expériences et de leurs relations avec les bénéficiaires. S'adapter semble en effet être le maître mot dans tout ce qui touche aux relations humaines, où tout ne peut bien sûr pas être planifié et décidé à l'avance ; il faut être prêt à modifier l'action selon les situations et les besoins des bénéficiaires.

Des activités de loisir ou d'accès à la culture sont ainsi de plus en plus développées, car elles ont prouvé leur efficacité auprès des bénéficiaires, en termes de réinsertion et de retour à une vie normale.

A La Péniche « Le Balajo » par exemple, les salariés et bénévoles essaient de mettre en place le plus de sorties et d'actions possibles, comme des piques-niques, des visites au musées ou des sorties à des matchs de football. Cela permet de relancer et de renforcer les relations avec le public qu'ils accueillent, de les voir dans un autre cadre que celui du quotidien, et de parler d'autres choses. Les sorties sont également le lieu des discussions informelles, où il est possible d'apprendre à mieux connaître les passagers et leur histoire.

Aux Restos du Cœur également, les bénévoles ont la volonté de développer au maximum les actions non matérielles, de loisir ou d'accès à la culture. Déjà lors des permanences d'accueil, les activités tournées autour de l'épanouissement et des relations sont mises en avant et proposées. Les bénévoles orientent aussi souvent les bénéficiaires vers d'autres associations ou organismes, lorsqu'ils ne peuvent pas proposer eux-mêmes une activité, comme par exemple des associations de promotion de la culture ou d'apprentissage du français. Aux Restos, l'équipe de bénévoles reste très ouverte aux nouveaux projets et à la mise en place de nouveaux ateliers, tant que cela provient d'une demande et d'un besoin des personnes accueillies. C'est ainsi que plusieurs coins vestiaires, jeux ou lecture ont vu le jour, afin d'améliorer la qualité de vie des gens. La discussion est également plus facile et agréable dans ces endroits dédiés aux loisirs, qui entraînent les gens à plus parler, « se lâcher » : une après-midi passée dans un atelier apporte parfois bien plus d'ouverture et de progrès pour la personne que le simple fait de venir chercher son colis alimentaire pendant des mois. Ce sont des moments très importants dans un parcours de réinsertion.

En dehors de la mise en place d'ateliers et d'activités, des associations se lancent aussi parfois dans des missions de médiation sociale, pour permettre aux personnes accueillies de reprendre progressivement contact avec l'environnement dans lequel ils vivent.

Le but est alors double : faire accepter les personnes exclues par le reste de la population, tenter de faire diminuer les préjugés et les stéréotypes dont elles sont parfois victimes, et entraîner les bénéficiaires, eux aussi, à accepter à nouveau la société qui les entoure. En effet, les personnes désocialisées n'ont plus du tout les mêmes codes et représentations, et un travail de réappropriation progressive des normes universelles de notre société est nécessaire s'ils veulent pouvoir retrouver un logement, ou du travail. Dans le parcours de réinsertion, une des étapes primordiales est la volonté de la personne, qui ne peut se développer qu'à force de contacts positifs avec les personnes insérées dans la société.

Cette mission de médiation sociale est bien présente à Pause Diabolo par exemple : les salariés invitent les usagers de drogues à se mélanger au maximum à la population, à travers la participation à des fêtes de quartiers notamment, où ils peuvent rencontrer les habitants et les commerçants. Ils peuvent surtout se montrer sous un autre jour, plus positif, proposer leurs services pour l'installation de stands ou de chapiteaux et se réhabiliter ainsi aux yeux de leur entourage, plutôt que les habitants les voient toujours à discuter et « traîner »³² près de l'association. La médiation sociale peut aussi passer par la participation des salariés à des réunions de copropriété, dans lesquelles ils tentent de défendre leurs usagers et de prouver aux habitants qu'ils ne vont pas nuire à leur bien-être, qu'une cohabitation est possible.

La médiation sociale permet ainsi de rendre la relation entre les personnes exclues et les habitants du quartier moins compliquée, et de favoriser une acceptation mutuelle.

32 Selon le terme employé le plus souvent pour désigner de façon péjorative les discussions des usagers sur le trottoir devant l'association Pause Diabolo, quand ils sortent à cause de leurs chiens ou pour fumer une cigarette.

3) L'exemple des activités à la Croix Rouge

Dans cette partie consacrée à la prise en compte des relations humaines dans les activités des associations, il est intéressant de se pencher sur les actions menées à la Croix Rouge, dont la plupart accordent une grande importance au lien humain.

a) **Des slogans qui en disent long.**

Le fait que la Croix Rouge place les considérations humaines au cœur de ses activités s'illustre en premier lieu dans ses slogans et principes.

L'organisation se décrit en effet comme une structure où le souci de la personne bénéficiaire et la qualité de sa prise en charge sont prioritaires, et où la générosité, la solidarité et l'écoute sont les valeurs autour desquelles doivent être organisées les actions. Les personnes qui s'y engagent, bénévoles ou salariés, doivent respecter une certaine éthique, et avoir la volonté d'agir en accord avec la mission principale de la Croix Rouge : « agir pour prévenir ou soulager toutes les formes de la précarité et de la souffrance humaines ».

De plus, dans les livrets de présentation ou sur le site de l'organisation, on peut lire les formules suivantes :

« Humanisons la vie », ou « Engagés ensemble, au quotidien, nous bâtissons un monde plus solidaire et plus humain ». Ces slogans sont focalisés sur le côté humain des actions à la Croix Rouge, plutôt que sur l'aide matérielle qui est apportée aux bénéficiaires, c'est donc l'aspect qui est le plus mis en avant par l'organisation.

Il en va de même pour la présentation des activités de la Croix Rouge, qui se concentrent le plus souvent sur les aspects relatifs aux relations humaines. Nous avons ainsi « Rompre l'isolement et soulager la souffrance psychologique » pour les personnes âgées ou en souffrance, ou « préserver la dignité des personnes incarcérées » pour les actions en milieu carcéral.

La Croix Rouge accorde enfin une grande importance à certaines valeurs, dont elle a même fait les principes fondamentaux de son action.

Ces principes, au nombre de sept, sont les suivants : **l'humanité**, le premier d'entre eux, signifie avoir la volonté de rendre les relations entre individus plus humaines, c'est à dire plus fraternelles, justes et solidaires. **L'impartialité**, ensuite, signifie qu'un soutien est apporté aux

plus vulnérables sans souci de leur culture, religion ou condition, ce qui conduit au principe **d'universalité**, la présence du mouvement Croix Rouge sur tous les continents. Les principes **d'indépendance** et de **neutralité** guident également les actions de la Croix Rouge, et signifient principalement la non dépendance envers les États ou d'autres organismes, et le fait de ne pas prendre parti lors des hostilités et controverses. C'est cela qui fait de la Croix Rouge³³ l'une des seules organisations à être autorisée à intervenir lors de certains conflits sensibles. Enfin, les acteurs à la Croix Rouge, bénévoles ou salariés, sont tous regroupés suivant les principes **d'unité** et du **volontariat**.

L'importance des considérations humaines à la Croix Rouge est ainsi mise en avant dès la base des actions, dans les slogans et la présentation des activités.

b) Des actions directement destinées au développement du lien social et à l'épanouissement personnel.

Ce ne sont malheureusement pas les plus connues, mais il existe à la Croix Rouge Française (CRF) de nombreuses activités dont le but principal avéré est de développer du lien social, de soulager les personnes psychologiquement ou de rompre l'isolement, hors de toutes considérations matérielles.

Contrairement aux Restos du Cœur et à La Péniche où les actions sont destinées à des personnes précaires, les prestations de la Croix Rouge³⁴ peuvent s'adresser à des publics très divers, concernés par des problématiques différentes.

Premièrement, le **Samu Social** est la principale branche d'activités de la Croix Rouge concernée par la problématique du lien humain. Le Samu Social s'occupe d'organiser les « maraudes », des tournées en camionnette dans la ville tous les soirs afin d'aller à la rencontre des personnes qui vivent dans la rue, et de leur apporter assistance et compagnie.

33 On parle ici plus du CICR (Comité International de la Croix Rouge), créé en 1863 et basé à Genève en Suisse, qui intervient à l'international lors des conflits ou des catastrophes.

34 La Croix Rouge Française est divisée en délégations départementales, qui sont elles mêmes composées de plusieurs unités locales. La mise en place d'une activité dépend de la volonté des bénévoles et salariés de chaque entité, c'est pourquoi les prestations de la Croix Rouge peuvent différer selon les départements, les villes ou même les quartiers. Nous parlerons ici de façon générale des activités qui sont référencées à la Croix Rouge, même si elles ne sont pas mises en place dans toutes les délégations.

Des petites collations ou des produits de première nécessité (couverture, kits hygiène...) sont proposés lors de ces maraudes, mais le but premier est d'aller à la rencontre des gens, d'entamer un dialogue ou simplement de les écouter, afin de rompre leur isolement et de les orienter vers les structures appropriées si besoin.³⁵

Le Samu Social est parfois accompagné lors des maraudes par le « Vestibus », une petite association qui récupère des vêtements dont les gens ne veulent plus pour les distribuer gratuitement aux personnes dans le besoin. Il y a aussi parfois des maraudes littéraires, pendant lesquelles des livres, également récupérés, sont donnés aux personnes précaires ou vivant dans la rue.

La Croix Rouge met également en place des ateliers de **coiffure sociale**, pendant lesquels les bénéficiaires ont accès gratuitement aux services d'un(e) coiffeur(se) ou d'un(e) esthéticien(ne). L'objectif principal de ces ateliers est certes de procurer des soins et du bien-être, mais aussi de favoriser un travail sur l'estime de soi. En effet, se rendre chez le coiffeur ou prendre soin de son apparence peut paraître très anodin, mais pour les personnes précaires qui ne peuvent pas se le permettre financièrement, cela peut représenter beaucoup : on perd vite l'estime de soi même lorsqu'on ne peut plus se laver, se coiffer, être présentable aux yeux des autres, cela peut pousser à se replier sur soi-même et donc participer au cercle vicieux de la précarité³⁶. De plus, au-delà de l'estime de soi, une apparence soignée peut être un réel atout auprès des interlocuteurs, en cas d'entretien pour un emploi ou un logement par exemple.

Ensuite, un certain nombre d'activités ont été créées à la Croix Rouge pour répondre aux besoins d'un tout autre public, les personnes âgées et isolées, ou atteintes de la maladie d'Alzheimer. Dans ces cas là, l'objectif n'est en aucun cas matériel, mais de diminuer la souffrance psychologique de ces personnes, souvent liée à un manque de relations humaines ou à une trop grande solitude dans la maladie.

Pour cela, des services de **visites à domicile** ont été mis en place, pendant lesquels des bénévoles se rendent chez des personnes âgées isolées pour leur apporter une compagnie, et

³⁵ Les personnes vivant dans la rue peuvent être orientées vers des structures d'hébergement, des douches publiques, des associations d'accueil de jour (comme La Péniche « Le Balajo ») ou encore des associations d'accueil des demandeurs d'asile comme « Forum réfugiés », pour les personnes étrangères. En effet, si elles sont isolées elles n'ont parfois pas la connaissance de tels lieux, qui peuvent pourtant leur être d'une grande utilité.

³⁶ Voir partie II/ A/ 1) sur le cercle vicieux de la précarité, pour plus de précisions.

rompre leur solitude quotidienne. Les retours des bénéficiaires en sont généralement très positifs, tout comme pour les **Haltes Répit Détente Alzheimer (HRDA)**, des après-midis dédiées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Leur but est à la fois de proposer des activités collectives aux malades, mais aussi de soulager les personnes qui les accompagnent au quotidien, qui sont souvent leurs proches, maris, femmes ou enfants. En effet, il est très prenant et lourd de s'occuper d'une personne ayant la maladie d'Alzheimer ; il faut répéter sans cesse les mêmes choses, faire face aux sautes d'humeur difficilement contrôlables de la personne, et il y a très peu de répit. Les HRDA sont donc une bouffée d'air pour les aidants, qui peuvent prendre du temps pour eux quelques après-midis par semaine.

En ce qui concerne le soulagement de la souffrance psychologique, la Croix Rouge a également mis en place une structure d'accompagnement des personnes en détresse sociale ou psychologique, appelée **AMSU : Aide Médico-Sociale d'Urgence**. Cette aide est née en réponse à un constat du Samu Centre 15, qui recevait de plus en plus d'appels téléphoniques liés à des problèmes sociaux et non médicaux. Le but est donc de répondre à la vulnérabilité, l'isolement ou la détresse des personnes fragiles, d'agir en amont et le plus justement possible, afin d'éviter les hospitalisations ou les prises abusives de médicaments liés à la dépression, qui sont loin d'être toujours les meilleures solutions.

Enfin, la Croix Rouge développe aussi des actions en **milieu carcéral**, pour que les détenus continuent à avoir une ouverture et des contacts avec des personnes de l'extérieur, autres que leurs proches. L'accompagnement des détenus va de leur incarcération à leur sortie, en passant par le soutien à leurs familles, pour celles qui en font la demande. Cela peut passer par des ateliers artistiques, de lecture, un accueil à la sortie ou des formations aux premiers secours dispensées aux prisonniers. Le but principal de cette démarche est de rendre utile et enrichissant le temps passé en prison, et de préparer les détenus à la sortie, afin de lutter contre le risque de récidive.

Bien que cette liste ne soit pas exhaustive, nous avons cité ici les principales activités de la Croix Rouge dont le but principal est de travailler autour du lien social et des relations humaines. Nous allons voir à présent que même parmi les actions dont le but est plus matériel, le lien humain est néanmoins d'une grande importance.

c) Une lutte contre la précarité économique dans laquelle les relations humaines occupent également une grande importance.

Toutes les actions de la Croix Rouge ne sont pas centrées autour du lien humain, beaucoup d'entre elles ont pour but premier d'apporter un avantage matériel aux bénéficiaires, que ce soit des produits de la vie courante, des formations ou un accompagnement dans des démarches administratives, financières ou judiciaires. C'est d'ailleurs le cas pour les actions les plus connues et développées de l'organisation : aide alimentaire, vestimentaire et secourisme notamment.

Mais ce n'est pas parce que le but principal de ces actions sociales est autre, que les considérations humaines sont délaissées dans leur déroulement.

Prenons tout d'abord l'exemple de l'aide alimentaire à la Croix Rouge, action appelée « **accueil-écoute** », fondatrice de l'organisation et indispensable à la survie de nombreuses familles.

L'aide alimentaire désigne de façon très simple la distribution de colis alimentaires aux personnes et familles qui n'ont pas de revenus suffisants pour se nourrir. Les personnes doivent présenter des justificatifs de leur situation, et ont droit à un certain nombre de colis par mois, ajustable en fonction des besoins et d'éventuelles urgences. C'est ainsi qu'il existe plus de 1200 unités de distribution alimentaire à la Croix Rouge, qui fournissent près de 50 millions de repas chaque année.

Revenons quelque peu sur la désignation de cette action, qui en dit long : si les activités d'aide alimentaire à la Croix Rouge prennent le nom d'« accueil-écoute », c'est parce que ses permanences sont avant tout des moments où les personnes sont accueillies lors d'entretiens individuels, dans le but de trouver la meilleure solution possible à leur situation. L'objectif est ainsi de les aider à sortir de la précarité, en les orientant vers les services appropriés ou en les accompagnant dans leurs démarches, pas seulement de les dépanner pour quelques repas.

Ainsi, l'aide alimentaire à la Croix rouge ne se limite pas à la seule distribution de colis, mais a aussi pour vocation l'écoute et l'accompagnement complet des bénéficiaires, d'où l'importance des relations humaines.

Il en va de même pour la « **Vestiboutique** », une boutique de vêtements d'occasion à très bas prix et ouverte à tous. Les personnes démunies peuvent même y avoir accès gratuitement, sur

rendez-vous.³⁷ La Vestiboutique à Lyon est un grand espace aménagé dans lequel les bénévoles et les bénéficiaires se mélangent les après-midis d'ouverture, et passent du temps ensemble. Sous couvert de venir chercher des vêtements, les après-midis d'ouverture sont aussi propices aux discussions et aux rencontres. C'est notamment le cas pour les bénéficiaires du Samu Social³⁸ qui obtiennent un rendez-vous à la Vestiboutique : ils croisent la plupart du temps quelqu'un de la rue qu'ils connaissent, ou un bénévole qu'ils ont déjà rencontré lors d'une maraude. Une petite collation avec des jus de fruits et des gâteaux est également installée pour que les personnes se sentent accueillies, pour leur permettre de s'asseoir tranquillement et de passer un peu de temps à la Vestiboutique s'ils le souhaitent.

Enfin, parmi les activités de la Croix Rouge qui intègrent du lien humain, nous pouvons citer les **cours de français et d'alphabétisation**. Ici aussi, l'objectif principal est de fournir un service aux bénéficiaires, de les épauler dans leur lutte contre la précarité en développant leurs compétences linguistiques en français. Ce service est notamment destiné aux personnes étrangères nouvellement arrivées en France, mais il peut aussi concerner des ressortissants français, qui n'ont pas eu le privilège d'apprendre à lire ou à écrire, ou qui souhaitent se perfectionner. Or il s'avère qu'au delà de l'utilité première de ces cours, les apprenants recherchent également un contact, une personne de confiance sur qui s'appuyer pour demander des conseils ou des renseignements sur leurs diverses démarches. Les cours sont aussi l'occasion d'apprendre à connaître la personne, et de l'orienter vers les autres services de la Croix Rouge ou structures appropriées le cas échéant.

Comme dans de nombreuses autres organisations sociales, nous pouvons ainsi affirmer que rares sont les actions de la Croix Rouge dans lesquelles les relations humaines n'occupent pas une place prépondérante. Pour chaque action, il est impensable d'imaginer un quelconque succès si les activités se déroulaient de manière froide, avec une finalité purement matérielle. Nous nous sommes intéressés ici aux trois actions parmi les plus représentatives de cette réalité, mais il en va de même pour les autres services dont nous n'avons pas encore parlé.

³⁷ Une après-midi (le lundi) est réservée aux personnes précaires qui viennent sur rendez-vous, où tout est alors totalement gratuit. Les bénéficiaires peuvent alors choisir un certain nombre de produits, et la Vestiboutique est fermée aux clients ce jour là.

³⁸ Pour rappel, le Samu Social est la branche de la Croix Rouge qui s'occupe d'organiser les maraudes dans les rues le soir, les bénéficiaires sont donc le plus souvent des personnes vivant dans la rue.

Ainsi, l'accueil des personnes réfugiées au sein de l'ASR (Accueil Service Réfugiés), le RLF (Rétablissement des Liens Familiaux), l'espace « bébés-mamans » d'aide aux jeunes mères de famille, ou encore l'accueil de jeunes en mesure de réparation pénale sont également source de nombreuses relations humaines, et l'efficacité de leur action en dépend. Le fait de développer du lien n'est pas leur objectif de base, mais représente une condition nécessaire à la réussite de leur actions.

C) Une hypothèse appuyée par des travaux sociologiques.

Un certain nombre de sociologues de renom se sont penchés depuis le début du XX^{ème} siècle sur la thématique de la psychologie sociale, en tentant notamment d'identifier les causes menant à l'exclusion, et les éventuels facteurs psychologiques qui y contribuent. Nous allons nous intéresser ici à trois d'entre eux, et détailler la manière dont leurs écrits renforcent notre théorie sur l'efficacité du lien humain dans l'action sociale.

1) La pyramide des besoins (MASLOW)

Le psychologue et écrivain Abraham MASLOW a élaboré dans les années 1940 une théorie portant sur les besoins fondamentaux de l'être humain : « A theory of human motivation » (1943). Cette théorie se retrouve dans le courant humaniste de la psychologie, et part d'observations sociologiques réalisées dans les années 1940 pour établir une hiérarchie dans les besoins fondamentaux de l'être humain. Par la suite, d'autres sociologues ont proposé une interprétation simplifiée de ses travaux, ce qui a donné naissance à la « pyramide des besoins », représentation pyramidale de la hiérarchie des besoins de MASLOW. Selon lui, cette classification des besoins est universelle, et derrière chaque acte ou motivation se cache un des besoins cités.

Nous allons nous pencher sur chacune des cinq catégories de besoins, et voir de quelle façon les associations sociales peuvent accompagner les personnes dans la satisfaction de ces besoins, pour celles qui ne sont pas en mesure de le faire seules.³⁹ L'identification des besoins des personnes est en effet indispensable à la réussite d'une action sociale, quelle qu'elle soit.

À la base de la pyramide se trouvent les **besoins physiologiques**.⁴⁰ Ce sont les besoins indispensables au corps humain, tels que se nourrir, boire, se vêtir ou dormir. Typiquement, ce sont les besoins sur lesquels les structures et associations sociales peuvent agir le plus

³⁹ Beaucoup des informations sur cette théorie ont été tirées de la formation « Accueil-écoute » dispensée en Mars 2014 par Hadrien GUINOT, psychologue à la Croix Rouge, qui a évoqué la théorie d'Abraham MASLOW pour appuyer ses enseignements.

⁴⁰ Voir annexe 5, « La Pyramide de MASLOW », pour la représentation schématisée de sa théorie.

aisément. Cela n'enlève en rien au gros travail fourni par les acteurs sociaux dans ce domaine, mais les aides matérielles aujourd'hui ne sont pas les plus difficiles à mettre en place, et rencontrent toujours un écho immédiat auprès des bénéficiaires. C'est ainsi que des foyers d'hébergement, des associations de distribution alimentaire ou vestimentaire peuvent contribuer à pallier à la non satisfaction de ces besoins physiologiques.

À l'échelon supérieur de la pyramide se trouvent les **besoins de sécurité**, qui sont également des besoins d'ordre matériel, mais qui intègrent une dimension temporelle avec les notions de pérennisation et de durée. Ils peuvent s'illustrer par le fait d'avoir un salaire ou un logement fixe, par exemple. Les associations ont un peu moins de levier d'action sur la satisfaction de ces besoins, étant donné qu'ils relèvent de la capacité de la personne seule, et de son degré d'intégration dans la société. Aucune association ne peut prétendre donner un logement fixe ou un travail à tous ceux qui en manquent. Cela dit, il est possible d'accompagner les personnes sur cette voie en les informant sur les modalités de certaines démarches à effectuer, en les orientant vers les bonnes structures ou en leur prodiguant un suivi sur la longue durée. Certaines associations, dont la Croix Rouge fait partie, proposent aussi des opérations de microcrédit à taux quasiment nul, voire taux zéro pour certaines, afin de permettre aux personnes de pouvoir se lancer dans de tels projets.

Puis MASLOW a identifié les **besoins d'appartenance**, ou **besoins sociaux**, qui sont les premiers à sortir du cadre purement matériel nécessaire à l'être humain. Ces besoins ont une dimension affective et parfois symbolique, les représentations sociales y tiennent une place importante. Ils peuvent se matérialiser par le fait de choisir comment on veut vivre, où et avec qui, de faire partie intégrante de la société, ou d'avoir des objets de consommation comme tout le monde. Ces besoins peuvent également être satisfaits par le fait d'être en couple, ou d'appartenir à une famille ou un groupe d'amis.⁴¹ Ici aussi, les associations et structures sociales ne peuvent pas agir directement sur la satisfaction de ces besoins. Elles peuvent en revanche pendant leurs actions faire en sorte de ne pas aller à leur rencontre. Cela peut passer par une réponse sociale qui limite au maximum l'assistantat et l'infantilisation de la personne, qui reçoit les personnes en tant qu'êtres humains matures et qui les considère comme étant toujours des personnes capables. Concrètement, cela peut se matérialiser par des choses toutes

41 Dans son explication de la thèse d'Abraham MASLOW, Hadrien GUINOT évoque le livre de Michel

TOURNIER « Vendredi ou les limbes du Pacifique », pour illustrer les besoins d'appartenance. En effet, Robinson, le héros du livre, seul sur une île, passe par différents stades de comportement pour satisfaire cette catégorie de besoins, et on voit bien que les représentations sociales et le sentiment d'appartenance à un cadre donné sont vitaux pour l'Homme.

simples, comme le fait de demander leur avis aux bénéficiaires, de ne pas leur imposer des mesures, et dans la mesure du possible de ne pas faire les choses à leur place. Il est important dans l'action sociale de ne pas oublier que le bénéficiaire peut être déçu, qu'il peut avoir sa propre vision des choses, parfois différente de celle de l'association.

Les besoins d'appartenance sont suivis par les **besoins d'estime de soi**, qui concernent plus le regard que chacun porte sur lui-même. Se sentir respecté, être fier de soi, sont autant de besoins d'estime qui passent le plus souvent par la réalisation de projets, aussi minces soient-ils. Ainsi, pour les bénéficiaires de l'action sociale, réussir à obtenir des papiers, faire refaire un passeport ou remplir correctement un dossier peuvent constituer des petits succès personnels qui ouvrent la voie vers une réinsertion progressive. Les acteurs de l'action sociale peuvent les aider à cela, en pointant les compétences de la personne, en évitant de laisser naître chez elle le sentiment de culpabilité, ou simplement en la félicitant, la remerciant. En cas d'aide matérielle, il est important pour les bénéficiaires de pouvoir choisir leurs vêtements, ou de payer un prix symbolique dans les épiceries sociales ou les Vestiboutiques. Cela leur procure l'impression d'acheter et non pas de recevoir, et donc d'être moins dépendants et redevables.

Enfin, le sommet de la pyramide est constitué des **besoins de réalisation**, satisfaction suprême des besoins de l'être humain selon MASLOW. Ils sont illustrés par le fait de donner un sens à sa vie, de remplir une fonction ou une occupation valorisante, à l'inverse de « vivre pour manger ». La satisfaction de ces besoins ne relève en général plus de l'action sociale, mais des capacités et des motivations personnelles de la personne. Les associations peuvent cependant aider les bénéficiaires à donner un sens à leur vie, en les intégrant dans des activités de bénévolat, ou en développant les pratiques culturelles ou sportives : l'art, le sport ou la religion sont de réels supports à la création et à la réalisation de soi, ainsi qu'à la reconnaissance de la part des autres.

En portant un regard général sur cette pyramide des besoins, il est ainsi possible de dire qu'elle appuie la théorie selon laquelle le lien humain est un facteur d'efficacité de l'action sociale, et ce de deux façons principales.

Tout d'abord, cette pyramide met en avant le fait que les besoins de l'être humain sont loin d'être seulement matériels, mais se situent également aux niveaux psychologique, social et relationnel. La précarité et l'exclusion peuvent résulter de manques dans ces domaines là, d'où

la nécessité pour les structures et associations sociales de les prendre en compte, et d'y apporter une réponse qui passe par le lien humain.

Ensuite, les différents besoins décrits dans cette théorie, pour être satisfaits, appellent des réponses sociales adaptées. Cela met en avant l'importance de prendre le temps de considérer chaque bénéficiaire individuellement, d'évaluer sa situation avec lui et de voir ce dont il a réellement besoin, que ce soit au niveau matériel ou psychologique. Or, seules les associations qui se préoccupent des relations avec les bénéficiaires, et qui prennent le temps d'identifier leurs besoins, sont en mesure de proposer une solution réellement adaptée et efficace.⁴²

Enfin, MASLOW défend l'idée selon laquelle toutes les personnes ont des capacités, qu'il faut seulement parfois « réveiller ». Les acteurs sociaux peuvent y contribuer, mais seulement en développant des relations humaines et constructives avec ces personnes, et en les suivant sur le long terme.

2) L'identification des « étapes » menant à la grande exclusion par Alexandre VEXLIARD, et les thèses assimilées.

a) **Alexandre VEXLIARD, « *Le Clochard* ».**

Un deuxième sociologue a été évoqué par le psychologue Hadrien GUINOT lors de sa formation « Accueil-écoute » dispensée sur la connaissance de l'action sociale et de l'exclusion. Il s'agit d'Alexandre VEXLIARD, sociologue français d'après-guerre qui s'est spécialisé dans l'étude des situations précaires, et a orienté son œuvre autour d'un questionnement bien précis, à savoir comment des personnes disposant à priori des mêmes droits que les autres peuvent se retrouver dans des situations de précarité et de délaissement aussi extrêmes.

Il y apporte une réponse en 1957 dans un ouvrage d'étude sociologique des personnes à la rue : « *Le Clochard* », dans lequel il identifie un « parcours de désocialisation », qu'il nomme aussi « formation de la personnalité du clochard », et qui entraîne les personnes vers la grande exclusion. Il décrit ainsi 4 périodes principales dans ce parcours, qui s'appliquent de manière quasi-systématique, même si l'ordre et la durée de chacune peuvent différer selon les cas.

⁴² Cela rejoint ce que nous avons évoqué dans la partie I/ B/ 2) .

La première phase est appelée « **période d'agression** », et se déclenche à la suite d'un événement plus ou moins grave et brutal⁴³. La personne lutte alors pour se réadapter, elle souhaite rétablir ce qui a été ébranlé et revenir à son existence « normale » ; ses représentations et son univers intime restent les mêmes. Cependant, cette agression fragilise la personne, les mécanismes passés qui lui permettaient de satisfaire ses besoins ne jouent plus comme avant, et ses ressources s'amenuisent.

En cas de non réadaptation, cette première phase est suivie de la **période de régression**, pendant laquelle la situation nouvelle et dégradée devient la norme. Comme le dit Alexandre VEXLIARD, « *la situation, qui hier encore, apparaissait comme accidentelle, invraisemblable, irréaliste, devient l'unique et inévitable réalité* ». ⁴⁴ La personne commence un processus de résignation, enclenché à la suite de l'accumulation des restrictions et des échecs dans les stratégies mises en œuvre pour s'en sortir. Cette difficulté à avancer s'ajoute en général à une mise à distance de la vie d'avant, par nécessité, et à une perte de contact progressive avec son entourage. L'estime de soi diminue beaucoup, mais la personne ne perd pas totalement ses repères, elle espère encore retrouver sa vie d'avant.

La « formation de la personnalité du clochard » se prolonge avec la **période de résolution du conflit**⁴⁵, si la précarité persiste. C'est la phase pendant laquelle la personne se résigne, accepte son sort pour ne plus être en lutte avec soi-même, et ses représentations antérieures. « *Il a décidé [...] de ne plus fournir d'effort adaptatif, qui pendant si longtemps s'est révélé vain* ». ⁴⁶ L'individu commence alors à s'identifier au groupe des « exclus », et c'est là où la rupture avec sa vie d'avant s'entérine vraiment. Au quotidien, cela se traduit par des modifications non négligeables : la personne peut commencer à envisager le fait de mendier, de recevoir sans donner, alors qu'avant cela lui posait un problème de conscience et de fierté. Elle accepte aussi de s'intégrer au monde de la rue, de créer de nouveaux liens avec des personnes qui sont dans la même situation qu'elle. C'est également pendant cette période que les risques de dépendance à l'alcool et de suicide sont les plus élevés, selon Alexandre VEXLIARD. Résister à l'alcool ne semble pas être chose aisée dans la rue, car c'est une

43 L'auteur cite comme exemples un deuil, l'infirmité, une séparation, la perte d'une position sociale etc...

44 VEXLIARD Alexandre : *Le Clochard, étude de psychologie sociale*. Paris, Desclée de Brouwer, 1955, P243

45 On parle ici du conflit interne à la personne, de sa personnalité, pas des obstacles qui se dressent sur sa route.

46 VEXLIARD Alexandre : *Le Clochard, étude de psychologie sociale*. Paris, Desclée de Brouwer, 1955, P240

addiction très largement répandue dans ce milieu, peu onéreuse et qui permet aux personnes de s'évader, de supprimer la sensation de froid l'hiver et d'éviter les angoisses de la nuit. L'alcool est aussi créateur de lien social dans la rue. En dehors des problèmes d'alcoolisme, cette période est aussi marquée par un fort risque de suicide, car cette résignation signifie la perte totale de l'espoir de récupérer sa vie d'avant, et de résoudre sa situation. La personne arrête de se battre, et pour certaines cela signifie arrêter d'avoir envie de vivre.

Enfin, la **phase de résignation** finit de former ce que le l'auteur appelle la personnalité du « vrai clochard ». Pendant cette période, la personne renonce à tout effort social suite aux nombreux échecs, se forge une carapace afin de devenir insensible, et ne plus souffrir des privations ou des agressions liées à son mode de vie. À partir de cette période, elle n'a plus d'attentes ni de demandes, revendique le choix de vie dans l'exclusion, et valorise même son univers, arrivant souvent à considérer le fait de vivre sous un toit comme une prison.

Cette théorie d'Alexandre VEXLIARD est volontairement défaitiste, ce parcours n'est bien sûr pas inéluctable : après la première phase d'agression, la reprise en main de la personne ou sa désocialisation vont dépendre de nombreux facteurs, tels que les ressources familiales, financières ou intellectuelles, sa capacité d'intégration ou encore sa fragilité psychologique.

Mais ce parcours permet de comprendre pourquoi il est essentiel de mettre l'accueil au cœur de toutes les actions menées auprès du public en situation de précarité.

À chaque période correspond une réponse sociale différente, qui dépend en grande partie de la personne elle-même, ce que qu'elle accepte de recevoir. Ainsi, on ne vient en général pas demander de l'aide lors de la première phase, on espère encore s'en sortir seul ou avec l'aide de ses proches. C'est seulement pendant la deuxième phase que la personne peut penser à demander de l'aide à des associations comme la Croix Rouge, et elle commence à venir spontanément lorsque la troisième phase se déclenche, et qu'elle ne se soucie plus du regard des autres.⁴⁷ C'est alors que l'aide des associations et des structures sociales est la plus importante et déterminante. La personne n'est pas encore tout à fait résignée et il est encore temps pour elle de saisir l'aide et le soutien octroyés pour se « maintenir à flot », et éviter de tomber dans la phase de résignation. En effet, durant cette dernière phase, il est possible de s'en sortir mais cela prendrait des années. La personne a acquis de nouvelles représentations, et n'a même plus la volonté de revenir à sa vie d'avant. L'auteur le décrit bien, « *au début,*

⁴⁷ Analyse d'Hadrien GUINOT, spécialiste de ce sujet car psychologue à la Croix Rouge auprès des exclus et des sans-abris.

l'homme avait à lutter contre des difficultés, des obstacles objectifs, indépendants de lui. Désormais, le principal obstacle à son intégration sociale est en lui ». ⁴⁸ Seul le lien social peut alors être utilisé pour lutter contre cette forme extrême d'exclusion. Pour quelqu'un vivant dehors, la réinsertion va devoir passer par le dépassement du traumatisme de la rue, par l'acquisition de nouveaux repères, et c'est quasiment impossible d'y arriver tout seul. Les associations peuvent alors proposer des « tuteurs de réinsertion », des travailleurs sociaux à l'écoute, ainsi que des espaces qui permettent de se sentir à sa place, de retrouver la dignité perdue, et la capacité de se lancer dans de nouveaux projets.

La théorie d'Alexandre VEXLIARD confirme ainsi toute l'importance que peut revêtir le lien humain dans le parcours de réinsertion d'un individu.

b) Les théories similaires

Malgré l'ancienneté de ses travaux, l'héritage idéologique d'Alexandre VEXLIARD est toujours présent aujourd'hui, ses écrits sont repris et cités dans de nombreuses études contemporaines, qui présentent également la vie des sans-abris comme une succession d'étapes plus ou moins obligatoires.

Ainsi, Julien DAMON, professeur à Sciences Po spécialisé dans les questions liées aux politiques sociales et urbaines ⁴⁹, découpe le parcours de désocialisation d'un individu en trois étapes : la fragilisation, la routinisation et la sédentarisation. Selon lui, le chemin éventuel vers la réinsertion dépend en outre de la fréquence et de l'intensité des contacts avec les structures d'aide sociale.

À la fin des années 1990, Maryse BRESSON ⁵⁰, professeur de Sociologie, et Antonella MEO, chercheur en Sociologie à l'Université de Turin, évoquent également trois étapes, décrivant l'arrivée dans la rue, la phase d'adaptation, et enfin l'arrivée d'un état « chronique ».

⁴⁸ VEXLIARD Alexandre : *Le Clochard, étude de psychologie sociale*. Paris, Desclée de Brouwer, 1955, P245

⁴⁹ Voir le site de Julien DAMON plus d'informations sur ses travaux et ses publications : <http://eclairs.fr/>.

⁵⁰ Publications de Maryse BRESSON sur Cairn.info : <http://www.cairn.info/publications-de-Bresson-Maryse--13604.htm>

Ces trois phases se retrouvent dans l'ouvrage de Vincent DE GAULEJAC et Isabel Taboada LEONETTI⁵¹, qui après avoir interviewé de nombreuses personnes en grande difficulté, en sont également arrivés à la description d'une trajectoire type vers la désinsertion, à la suite d'un événement déclencheur. Une première phase active de résistance, où certains arrivent à reprendre le contrôle de leur vie, est suivie par une phase d'adaptation, pendant laquelle l'individu apprend à accepter sa nouvelle situation et s'organise un nouveau mode de vie, par obligation et pour réduire sa souffrance. Cette trajectoire se termine avec la phase d'installation, où l'individu se résigne, perd l'envie de lutter, et modifie ses normes jusqu'à se sentir en accord avec son nouveau mode de vie.

Cette analyse de la construction de l'identité des personnes sans domicile est également défendue par Marie LOISON-LERUSTE, professeur à l'Université de la Sorbonne à Paris, dans ses récents travaux de recherche sur la pauvreté, la marginalité et l'exclusion sociale.⁵²

On retrouve ainsi dans toutes ces études l'idée que le parcours de désocialisation induit une véritable transformation de la personnalité et des repères de l'individu, jusqu'à ce qu'il arrive à se sentir relativement bien dans le monde qu'il s'est créé. Cette thèse semble vraiment faire consensus dans le monde de la sociologie contemporaine, ainsi que l'idée selon laquelle les facteurs de l'exclusion se situent à des niveaux psychologiques, sociaux et humains, tout autant que matériels. La plupart des auteurs contemporains sont également unanimes sur le fait que la seule solution pour parvenir à la réinsertion des personnes très désocialisées est d'engager un suivi et de réelles relations avec elles, ainsi que de mettre à leur disposition un cadre dans lequel elles puissent retrouver confiance, se sentir à l'aise et reprendre des relations sociales normales. C'est la tâche que se sont fixées de nombreuses associations sociales de proximité, qui utilisent le lien humain et la patience pour remettre les grands exclus sur la voie de la réinsertion.

51 Vincent de Gaulejac et Taboada Léonetti, *La lutte des places*, Desclée de Brouwer, 1994

52 LOISON-LERUSTE Marie : *Habiter à côté des SDF ; représentations et attitudes face à la pauvreté* .
L'Harmattan, Coll Habitat et Sociétés, Paris, 2013.

3) Jean MAISONDIEU : « La fabrique des exclus ».

La dernière étude sociologique sur laquelle nous allons nous pencher porte plus sur l'analyse des causes de l'exclusion, ainsi que sur les remèdes que peuvent y apporter les travailleurs sociaux.

Psychiatre des hôpitaux, spécialisé dans le domaine des addictions, et dans les formations pour les travailleurs sociaux et intervenants psychiatriques, Jean MAISONDIEU a publié en 1997 un livre portant sur l'exclusion et la précarité en France, « La fabrique des exclus ». Il y expose son analyse de notre société « moderne », et du phénomène de l'exclusion tel qu'on l'entend aujourd'hui, c'est à dire « *une sorte de fourre-tout de plus en plus vaste dans lequel se retrouvent pêle-mêle tous les individus en délicatesse avec la vie « normale »* ». ⁵³ Il critique la stigmatisation de ceux que notre société appelle les exclus, qui les enferme dans ce statut et contribue au développement d'une crainte généralisée de l'exclusion, et plus grave, des exclus eux-mêmes. En outre, Jean MAISONDIEU dénonce la responsabilité sociale qui pèse sur les exclus, comme s'ils étaient coupables de leur sort et qu'ils constitueraient un fardeau pour la société. L'exclu sent qu'il n'est pas inséré dans la société, il en a honte et ce sentiment de honte va le pousser à disparaître, pour échapper au mépris et à la pitié des autres. C'est ainsi que des personnes peuvent s'enfermer dans l'exclusion, par honte, et que certaines peuvent en arriver à mourir dans la rue sans demander aucune aide, et dans la quasi-indifférence collective.

Mais le point central de la théorie de l'auteur concerne l'origine du malaise et de la marginalisation : selon lui, l'exclusion provient du fait de ne plus compter pour personne, de penser ne plus rien valoir. Ce qui serait en cause n'est pas un manque à avoir, mais un manque à être, et il met en avant le fait que le syndrome d'exclusion est toujours contigu à une grave blessure psychologique. Le désespoir entraînerait l'impuissance, l'angoisse et le défaitisme, ce qui est synthétisé par l'auteur dans cette citation : “ *quand le manque d'estime de soi rejoint la peur de l'environnement pour inhiber le désir de se mettre en avant ou simplement de défendre sa place, l'insertion est problématique* ”. ⁵⁴

Pour apporter des solutions à cette problématique de l'exclusion, il propose ainsi de développer la compassion au lieu de la pitié, en reconnaissant la personne comme être humain, avant de la catégoriser comme exclue.

⁵³ Tiré de MAISONDIEU Jean : *la fabrique des exclus*, Paris : Bayard éd, DL 1997 , P19

⁵⁴ Tiré de MAISONDIEU Jean : *la fabrique des exclus*, Paris : Bayard éd, DL 1997 , P100

C'est ici que sa théorie rejoint notre idée selon laquelle la précarité et l'exclusion ne peuvent être combattues qu'à force de relations humaines et de lien social. Il y a une grande part psychologique et affective dans la précarité, et comme le dit Jean MAISONDIEU, « *l'exclusion moderne n'est pas une fatalité, mais le symptôme d'une négation de la fraternité entre les hommes* ». ⁵⁵ Ce sont donc des actions centrées autour du lien humain, qui peuvent apporter le meilleur remède à cette forme d'exclusion, en permettant aux personnes de retrouver une certaine estime de soi, et des liens positifs dans la société, autres que le mépris ou l'indifférence qui seuls leur sont trop souvent destinés.

En dernier lieu, Jean MAISONDIEU évoque dans son ouvrage la **situation et les conditions de travail des acteurs sociaux**. Selon lui, leur travail est qualitatif avant d'être quantitatif : le temps et la qualité des relations avec les bénéficiaires sont déterminants pour le succès de l'action sociale. Il faut prendre soin des personnes au cas par cas, en considérant à la fois leur situation, leurs désirs et leur personnalité, ce qui nécessite de réelles relations humaines et des actions autres que matérielles, ce qui rejoint également notre théorie.

Les acteurs de l'action sociale, selon lui, n'ont pas les moyens suffisants pour travailler, et ne reçoivent donc que les personnes qui viennent les voir spontanément, c'est à dire les « petits » ⁵⁶ exclus, qui sont encore suffisamment insérés pour avoir la volonté d'aller voir un travailleur social. Le logement constitue d'après lui la limite entre l'exclusion et la grande exclusion, et il défend l'idée selon laquelle l'action sociale devrait se développer au point de pouvoir aller au devant des personnes qui vivent dans la rue, et d'engager avec elles le long processus nécessaire à leur réinsertion.

Les trois auteurs que nous venons d'étudier apportent des éléments fondamentaux à l'idée selon laquelle les relations humaines sont un facteur essentiel de réussite de l'action sociale. L'étendue temporelle de ces études démontre l'universalité de cette théorie, qui n'est pas adossée à une certaine époque ou à une période de crise économique spécifique, comme celle que nous sommes entrain de vivre.

Nous allons voir à présent les limites de ces actions centrées autour du lien social, et les conditions nécessaires à leur mise en place et à leur succès.

⁵⁵ Tiré de MAISONDIEU Jean : *la fabrique des exclus*, Paris : Bayard éd, DL 1997, P16

⁵⁶ Selon l'expression de Jean MAISONDIEU lui-même.

II) Des actions qui doivent cependant être encadrées et adossées à des considérations matérielles pour une réelle efficacité.

Nous avons vu dans la première partie l'importance primordiale que peut revêtir le lien humain dans l'action sociale, pour la réinsertion des bénéficiaires. Nous allons désormais nous pencher sur les limites et les nuances à apporter à cette théorie, ainsi que sur les autres considérations qui doivent être adossées aux relations humaines pour une action sociale réussie.

En effet, sauf dans certains cas, notamment pour les personnes les plus désocialisées, le lien humain peut difficilement être le seul objectif et levier d'action dans l'action sociale. Le plus souvent, il représente seulement un complément à d'autres actions, tout en étant indispensable à leur efficacité. La qualité des rapports humains doit plus généralement être perçue comme une façon de procéder qu'une fin en soi dans l'action sociale, sous peine d'une perte de légitimité, et donc d'efficacité de l'action.

A) Un lien humain à développer en complémentarité avec des actions plus matérielles.

Nous avons vu dans la partie précédente que la désocialisation d'un individu découle de facteurs divers, autant matériels que relationnels et psychologiques. La réponse sociale doit donc certes comporter du lien social, mais la plupart du temps ce n'est pas suffisant pour la réinsertion ; il existe certains facteurs matériels qui malheureusement ne peuvent pas être résolus par le développement de relations humaines.

1) Un « cercle vicieux » de la précarité qui induit la nécessité d'une réponse complète, et d'une coopération entre associations.

a) **Une réponse qui doit obligatoirement couvrir tous les aspects de la précarité**

Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, à travers les études de terrain et les diverses théories sociologiques, les problèmes engendrent les problèmes, et le parcours d'un individu désocialisé est souvent lié à des facteurs à la fois matériels, culturels ou encore relationnels.

La précarité peut être représentée comme une sorte de cercle vicieux, dans lequel la perte d'un emploi, par exemple, peut générer des problèmes de famille, de vie sociale, de logement, et donc mener progressivement à l'enfermement de l'individu dans ses soucis, et à l'exclusion. L'exemple des bénéficiaires de l'association « Pause Diabolo » illustre bien cette réalité: le fait qu'elles consomment de la drogue entraîne un certain nombre dans la précarité, et vice versa, « *c'est un peu le problème de la poule et de l'œuf* »⁵⁷. Dans tous les cas, la consommation sur la durée tend à écarter les personnes du chemin de la réinsertion, car l'organisation du rythme de vie et les ressources financières sont centrées autour du produit, au détriment du travail, du logement, ou du cercle familial.

Ce cercle vicieux entraîne ainsi la nécessité pour les organisations sociales de fournir une réponse complète, qui traite les diverses facettes de la situation précaire. Dans le cas contraire, si l'aide ne cible qu'une seule problématique parmi toutes, il est difficile pour la personne de s'en sortir réellement. Dans ces cas là, l'aide a bien sûr une efficacité, mais elle relève plus d'une aide pour la survie de la personne, pour la « maintenir à flot » et éviter qu'elle ne sombre encore plus bas. Par exemple, l'aide alimentaire accordée par des associations comme la Croix Rouge ou les Restos du Cœur permet à de nombreuses personnes et familles de se nourrir, mais ne peut pas avoir la prétention d'agir sur la situation des personnes, elle n'est pas suffisante pour permettre leur réinsertion.

Le caractère complet de la réponse induit donc d'agir à tous les niveaux de l'exclusion : psychologique, social et matériel. Au niveau matériel, les considérations sont très nombreuses, et peuvent concerner l'alimentation, le logement, les frais scolaires des enfants, ou encore les frais de transport. Elles doivent également toutes être couvertes : même si certains aspects

⁵⁷ Christine HAYDONT, chef de service de l'association, lors de l'entretien du 22 août 2014. (Annexe 4)

peuvent ne pas paraître vitaux au premier abord, ils sont finalement indispensables pour une réelle réinsertion. C'est le cas par exemple pour la mobilité urbaine : le fait d'avoir accès aux transports en commun ou à un véhicule, va être la seule façon pour les personnes de rechercher un travail, d'effectuer des démarches etc... En outre, concernant les enfants, il est très important de ne pas laisser la scolarité, l'apprentissage et l'ouverture d'esprit de côté, sous peine de risquer de les condamner eux aussi à l'exclusion. Il faut garder à l'esprit dans toute action sociale le fait que « *si les enfants sont maintenus dans l'ignorance, ils ne s'en sortiront jamais* ». ⁵⁸

b) La nécessaire coopération entre les associations.

Certaines organisations arrivent à intégrer plusieurs niveaux d'action dans leurs activités, comme c'est le cas pour la Croix Rouge, ou les Restos du Cœur, qui peuvent se permettre d'agir à différents paliers de la réinsertion. Les Restos du Cœur développent ainsi des actions qui vont de l'aide alimentaire aux ateliers de réinsertion par le travail, en passant par les coins lecture. Mais cela nécessite d'importantes capacités et d'autres associations, plus nombreuses, se spécialisent dans un domaine d'action bien précis, soit autour d'un type d'aide particulier, soit auprès d'une certaine catégorie de bénéficiaires.

Dans ces cas là, les associations deviennent complémentaires, et la coopération entre elles est indispensable pour la réussite de l'action sociale, afin d'offrir les services les plus complets possible aux bénéficiaires. Ainsi, il n'est pas rare qu'elles s'orientent mutuellement les personnes quand il y a besoin ; la communication est très développée entre organisations sociales d'une même zone géographique, qui ont souvent beaucoup de bénéficiaires en commun. La concurrence n'existe heureusement pas dans le domaine social, il y a trop de demande, et ce sont plus des relations d'entraide qui se développent entre les structures sociales.

Les exemples de coopération sont nombreux, et concernent tous les niveaux de l'action sociale. Tout d'abord, au sein d'un même type d'action, les personnes cumulent parfois l'aide de plusieurs associations pour s'en sortir, autrement ce ne serait pas suffisant. C'est notamment le cas avec les aides « quantitatives », comme l'assistance alimentaire ou les distributions de vêtements. Ensuite, les associations ont une fonction d'orientation des bénéficiaires quand elles ne peuvent pas répondre elles-mêmes à certains de leurs besoins, vers des structures qui

⁵⁸ Catherine RUSCICA, responsable départementale des Restos du Cœur, lors de l'entretien du 20 août 2014.

proposent des services différents. C'est le cas par exemple quand les personnes qui se rendent aux Restos du Cœur ou à la Croix Rouge sont orientées vers des associations qui donnent des cours de français, ou qui accompagnent les personnes dans leur recherche de logement. Il existe également d'importantes relations de coopération entre le Samu Social de la Croix Rouge et les foyers pour sans-abris, les associations de distribution de vêtements ou de nourriture, ou encore Forum Réfugiés pour les étrangers. Nous pouvons aussi citer comme exemple l'association « Pause Diabolo », qui se présente elle-même comme un simple maillon parmi tout le parcours d'un usager de drogues. L'association ne pourrait pas se passer de ses partenariats avec les autres structures sociales, elle s'occupe de sécuriser leur consommation mais n'a pas les capacités d'agir sur tous les besoins, nombreux, des usagers.

Dans certains domaines, les associations collaborent même **en amont**, afin de se répartir les fonctions et de rendre leurs activités complémentaires. Des réunions entre partenaires inter-associatifs sont parfois organisées pour que chacun présente ses activités, leur utilité et la manière d'en faire profiter le plus de personnes possibles.⁵⁹ Il existe également une importante coopération avec les pouvoirs publics, que nous étudierons plus en détail dans une partie ultérieure.

2) La « légitimité » apportée par l'aide matérielle, au sein des associations.

Au delà de leur caractère purement concret, les aides matérielles ont également une fonction plus symbolique dans le domaine social, autour de la légitimation de l'action.

⁵⁹ Une formation « partenaires inter-associatifs » a par exemple été dispensée à tous les bénévoles du Samu Social de la Croix Rouge, organisée sur une journée. Un « Guide de l'Urgence Sociale » leur a été distribué, afin d'avoir une vue globale sur toutes les associations concernées par l'aide sociale, et répondre au mieux aux bénéficiaires. L'objectif est que les bénévoles aient une connaissance la plus complète possible du système d'aides sociales, du 115 aux foyers d'hébergement, en passant par les associations d'addictologie ou la loi DALO (Droit Opposable Au Logement). Des conseils sur la façon d'orienter les personnes sont également dispensés aux bénévoles, comme par exemple le fait de cibler les besoins et de ne pas trop donner d'informations d'un coup, pour qu'ils ne soient pas perdus.

a) **L'aide matérielle, premier facteur d'attraction des bénéficiaires**

Tout d'abord, la mise en place d'actions centrées seulement autour du lien humain ne suffit souvent pas à attirer les bénéficiaires. Seule une petite partie du public précaire serait prête à venir dans une association uniquement pour les relations et les bons moments qu'elles pourraient y partager.

Il est ainsi nécessaire que les activités relationnelles ou culturelles soient adossées à des considérations plus matérielles, afin de gagner en attraction et en légitimité.

En effet le plus souvent, les bénéficiaires viennent chercher de l'aide auprès d'une association quand ils ont identifié des besoins bien spécifiques auxquels la structure peut répondre, tels que la nourriture, des habits, une assistance administrative etc... Pour accepter une aide quelconque, ils ont besoin de voir tout de suite son utilité, ce qu'elle peut apporter comme solution immédiate à leur situation. Or, les personnes mettent souvent de côté leurs besoins psychologiques et affectifs, les considèrent comme secondaires et négligent leur importance dans leur insertion.

Cela s'illustre par exemple par la structure d'accueil de jour « La Péniche », dont nous avons déjà parlé : association de lien humain par excellence, elle est cependant obligée de proposer un certain nombre de services pour attirer ses passagers, comme la possibilité de se doucher, de rencontrer une assistante sociale ou d'obtenir une aide pour le suivi d'un dossier RSA⁶⁰. La légitimité et la pérennité de l'accueil à La Péniche en dépendent, car même si ce n'est pas le cas pour tous, de nombreux passagers viennent au Balajo quand il y a une « occasion », quand ils ont besoin d'un service ou d'un renseignement.

C'est également le cas aux Restos du Cœur, où des activités concrètes sont nécessaires pour attirer les bénéficiaires, quelque chose dont ils perçoivent le besoin tout de suite. C'est beaucoup plus dur avec les activités relationnelles qui relèvent du superflu pour eux, même si ce n'est bien sûr pas le cas. Les Restos ne mettent ainsi en place que des actions qui répondent à une demande des bénéficiaires, à la fois pour ne pas créer de besoins et pour garantir l'efficacité du service proposé.

C'est ce qui est délicat avec les actions centrées autour des relations humaines uniquement : leurs bienfaits sont subjectifs, parfois difficiles à cerner, et s'apprécient plus sur le long terme, c'est pour cela que les personnes n'en voient pas l'utilité tout de suite.

⁶⁰ Revenu de Solidarité Active

De plus, les bénéficiaires ont rarement une vision sociologique de leur situation, ils n'en voient souvent que les aspects concrets, et n'ont pas forcément conscience que les facteurs de leur exclusion se situent également à des niveaux immatériels.

Peu d'entre eux entreprendraient ainsi la démarche de se rendre dans une association « seulement » pour des relations humaines, il faut qu'elles soient adossées à un service bien précis.⁶¹ Il est donc rarement efficace dans les associations de proposer le développement de relations humaines comme seule solution aux problèmes de précarité et d'exclusion. La réponse apportée doit avant tout être concrète MAIS sans oublier le côté humain. Cette offre de services matériels rendent les organisations sociales plus attractives et légitimes, et donc plus efficaces.

b) Des services matériels eux-mêmes créateurs de lien humain.

Au delà de leur aspect attractif, les aides matérielles constituent souvent elles-mêmes un support au développement de lien social.

Cette idée est communément admise dans les associations : les actions matérielles donnent lieu à des relations humaines, qui seraient difficiles à établir sans.

L'expérience des organisations sociales à ce sujet est sensiblement la même : les activités diverses proposées aux bénéficiaires ont comme effet secondaire d'inciter les personnes à communiquer, à échanger sur ces services qu'elles partagent.

Aux Restos du Cœur par exemple, les travailleurs sociaux savent que c'est difficile de créer du lien entre les personnes quand elles n'ont aucune expérience en commun. L'association a tout de même mis en place des activités centrées seulement autour du lien humain, mais cela prend beaucoup plus de temps pour en voir les bénéfices. L'aide alimentaire, les ateliers lecture, les

⁶¹ Cela concerne surtout les personnes encore insérées socialement, et ne s'applique pas forcément à toutes les catégories d'exclusion : pour les personnes extrêmement désocialisées, qui par nécessité ont du dépasser certaines considérations matérielles, le lien humain est la seule façon de se remettre dans une démarche de réinsertion sociale. Dans ces cas là, elles sont nombreuses à se rendre dans les associations d'accueil simplement pour retrouver une vie sociale, de la chaleur humaine, et sortir de leur solitude.

sorties cinéma ou les Camions du Cœur⁶² sont alors utilisés comme support pour inciter aux relations sociales.

Le discours est le même à La Péniche « Le Balajo » : de petits supports matériels sont utilisés pour pallier à la difficulté de se retrouver tous ensemble au début, même si ce n'est qu'une petite collation. Le seul fait de distribuer des petits gâteaux peut permettre d'engager une conversation, en commençant par parler du goût de ces gâteaux par exemple.⁶³ Pour créer du lien, les assistantes sociales ont en outre une méthode bien spécifique, centrée autour des « Interventions sociales d'intérêt collectif ». Le principe est de rapprocher les personnes en leur trouvant une problématique commune, sur laquelle ils vont pouvoir échanger, comme une sortie au musée, des activités pour les enfants etc...

Il en va de même dans les associations sociales plus spécialisées : à Pause Diabolo où seules les personnes usagères de drogues sont accueillies, des supports sont utilisés pour rentrer en contact avec elles et apprendre à les connaître, ce qui est ensuite déterminant pour la réussite de toute l'action. Le fait de devoir faire une machine à laver, par exemple, force les gens à rester un peu car cela prend du temps, et c'est pendant ces moments là que des discussions et des liens se créent.

Il existe même des situations d'aide sociale durant lesquelles il n'est pas conseillé d'aller à la rencontre des bénéficiaires sans aucun support matériel. Par exemple, les bénévoles du Samu Social de la Croix Rouge sont parfois confrontés à une pénurie de colis alimentaires lors des maraudes, quand ils rencontrent plus de monde que prévu⁶⁴. Dans ces cas là, l'équipe rentre car ils savent d'expérience que certains bénéficiaires peuvent devenir agressifs si la visite ne s'accompagne pas du colis repas tant attendu. Dans ces cas là, il est bien sûr inutile d'espérer créer un quelconque lien avec eux, et l'action sociale pourrait faire plus de mal que de bien.

Les aides matérielles sont ainsi indispensables à l'efficacité des associations sociales, quelles qu'elles soient. La légitimité qu'elles procurent s'observe de deux manières principales :

62 Pour rappel, le « Camion du cœur » est une camionnette des Restos du Cœur stationnée tous les soirs de la semaine à Villeurbanne (69), afin d'accueillir les gens, servir un repas chaud et créer du lien.

63 Anecdote racontée par Vanessa BAYSSE lors de l'entretien à La Péniche.

64 Pour rappel, les maraudes sont des soirées dédiées à la recherche et la rencontre des personnes vivant dans la rue, afin de leur apporter un colis alimentaire et surtout de discuter avec eux et de rompre leur isolement.

premièrement elles permettent d'attirer les bénéficiaires, et deuxièmement elles constituent un réel support à la création de lien humain.

3) L'indispensable aide financière des pouvoirs publics.

L'indépendance des associations est précieuse, et permet d'assurer une action efficace, comme nous l'avons vu dans la première partie.

Cependant, comme pour toute activité, le budget et les capacités financières de la structure restent le nerf de la guerre, malgré toute la bonne volonté des travailleurs, et ce même pour les activités centrées autour du lien humain. Or, dans le domaine social, les activités ne sont par nature pas lucratives, les capacités financières proviennent en grande partie d'apports extérieurs : privés, par des dons ou du mécénat, ou publics, par des subventions nationales, régionales ou locales.

Pour obtenir ces aides publiques, les associations doivent justifier leurs résultats et leur efficacité de manière chiffrée. Leurs activités doivent également correspondre à une catégorie bien précise d'action sociale, afin de bénéficier des subventions allouées à cette catégorie. C'est la raison pour laquelle elles doivent développer un minimum d'activités matérielles, qui sont beaucoup plus subventionnées à ce jour que les actions liées au lien humain.

C'est également le cas pour les apports financiers privés : les dons sont beaucoup plus nombreux et importants quand l'association bénéficie d'une certaine renommée et que ses résultats sont clairement visibles et quantifiables, ce qui est plus le cas avec les activités matérielles.

Pour le détail de l'attribution des subventions publiques, nous avons vu dans la première partie que le système de protection sociale se traduit par une solidarité à trois niveaux⁶⁵. Ici, c'est le troisième niveau qui nous intéresse, qui concerne le travail des associations sociales, notamment les aides matérielles et l'accompagnement à la réinsertion.

Pour leur permettre de mener à bien ces activités, l'État délègue des actions complémentaires aux associations, actions de proximité dont il ne peut pas assurer la mise en place et le suivi. Les associations reçoivent des subventions après appels à projet. Il existe différents niveaux de subvention, l'aide peut donc différer selon les villes ou les régions, et est répartie entre des

⁶⁵ Voir partie I/ B/ 1) sur les pouvoirs publics. Pour rappel, les trois niveaux sont : la sécurité sociale, les aides sociales et l'action sociale.

secteurs d'activité bien distincts. Elle peut ainsi provenir de l'échelon européen, national, régional, départemental ou local, notamment via les CCAS⁶⁶, les Missions Locales pour les jeunes ou des organismes comme les Maisons du Rhône pour la région Rhône-Alpes.

Pour citer quelques exemples, les banques alimentaires reçoivent des financements venant de l'Europe et de la France, alors que les actions sociales de proximité sont financées en grande partie par le département, via le Conseil Général ; c'est le cas pour les foyers d'hébergement, le fonctionnement des centres sociaux, les actions d'insertion, ou encore les actions pour les personnes âgées ou handicapées. Les personnes elles-mêmes peuvent solliciter de l'aide directement auprès des CCAS, pour bénéficier d'aides pour les transports, la rentrée scolaire etc... En effet, au delà des subventions qui leur sont accordées, le travail des associations sociales est grandement facilité et réduit grâce aux aides de l'État destinées directement aux bénéficiaires⁶⁷. Ces aides évitent que de nombreuses personnes tombent dans la précarité, et aient besoin du soutien des associations, lesquelles prennent le relais seulement quand ces aides ne suffisent plus.

Il existe donc une certaine dépendance du secteur associatif envers les pouvoirs publics, au niveau du financement, dont leurs activités dépendent.

L'exemple de l'association « Pause Diabolo » illustre bien cette réalité : son financement provient intégralement de l'État, à travers le cadre de la santé et des ARS (Agences Régionales de la Santé), qui sont positionnées dans chaque Région sur les problématiques liées aux personnes âgées, à la consommation de drogues ou encore au domaine médical. Pour obtenir ces financements, l'association a du faire un appel à projet auprès des ARS, accepté grâce à l'utilité avérée de ses actions auprès des personnes consommatrices de drogues. Nous sommes ainsi ici dans le cadre d'une action sociale de proximité, assurée par une association indépendante, mais dont la pérennité du financement est assurée par les pouvoirs publics, via l'échelon régional.

66 Centres Communaux d'Action Sociale

67 Ces aides sont nombreuses et variées, adaptées selon les situations. Nous pouvons citer parmi les plus importantes le RSA (Revenu de Solidarité Active), l'AME (Aide Médicale d'État), l'ATA pour les personnes étrangères (Allocation Temporaire d'Attente), l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance), ou encore les allocations familiales et de logement., comme l'APL (Aide Personnalisée au Logement)

Les financements indispensables à la mise en place de l'action sociale nécessitent donc la preuve de résultats bien définis et le plus souvent matériels de la part des associations. C'est pour cela que la plupart d'entre elles choisissent d'agir dans un domaine d'action bien spécifique, en plus des activités développées autour du lien humain, qui ne leur permettraient sans doute pas d'obtenir tous les financements nécessaires à leur fonctionnement.

B) Dans la pratique, les limites des actions centrées uniquement autour du lien humain

Le domaine des relations humaines est un domaine subjectif, difficile à évaluer et qui peut être sensible, selon les personnes. Il y a donc plusieurs facteurs à prendre en considération pour que ce type d'actions ait une réelle efficacité, et pour éviter au maximum d'essuyer des échecs qui pourraient être préjudiciables aux bénéficiaires. Il y a donc certains aspects dans les relations auxquels il faut faire attention, et certaines façons de procéder à respecter.

1) La nécessité d'adapter son action à toutes les situations potentielles.

a) Différentes situations et niveaux d'insertion à prendre en compte.

L'action sociale concerne des personnes aux situations très variées, selon leur niveau de revenus, leur âge, leur situation familiale, leur parcours ou encore leur origine. Ces facteurs sont indispensables à prendre en compte dans la réponse à leur proposer.

Nous allons tenter de voir ici quelles sont les diverses situations « types » auxquelles peuvent être confrontés les travailleurs sociaux, ainsi que celles qui nécessitent d'intégrer le plus de lien humain pour y répondre.

Premièrement, l'un des facteurs des plus importants à prendre en compte est le degré d'insertion des bénéficiaires. Les relations humaines n'auront pas autant d'importance si la personne est certes précaire, mais insérée et entourée. Au contraire, le lien social peut être le meilleur moyen pour les personnes très désocialisées de reprendre peu à peu le chemin de la réinsertion, et de retrouver les valeurs et les normes de notre société. Les relations humaines sont avant tout efficaces pour les personnes dont les besoins sociaux ne sont pas satisfaits.

En effet, les personnes sans domicile fixe par exemple ne souhaitent pas forcément retrouver un logement, sont parfois mieux à la rue. Ils ont alors besoin d'autre chose que des biens matériels, comme de la compagnie, leur animal, des livres ou des vêtements. Les premiers succès pour eux se situent dans le retour à la vie sociale, le fait de prendre soin de soi, ce n'est qu'après qu'ils pourront se mettre à la recherche d'un logement ou d'un travail. Toute action sociale doit être adaptée selon ces différents degrés d'exclusion, et selon la volonté de chaque

personne ; aller contre la volonté de quelqu'un, même si cela part de bonnes intentions, ne donnera jamais le résultat escompté.

Quelques cas particuliers permettent de se rendre compte de cette nécessité de s'adapter à chaque situation.

Il existe ainsi des actions spécifiques pour les **personnes réfugiées**, ou qui viennent d'arriver sur le territoire français. Ces personnes sont la plupart du temps très démunies, ne parlent pas la langue française et n'ont pas une bonne connaissance du système social et des aides auxquelles ils pourraient prétendre. Les intégrer directement dans le système d'action sociale destiné aux résidents de long terme ne serait donc pas d'une grande utilité. Ils ont besoin d'un suivi particulier, d'information et d'orientation vers les structures appropriées, et parfois de traducteurs ou de produits de première nécessité.

On ne peut pas non plus proposer uniquement les aides sociales classiques aux **personnes consommatrices de drogues**, pour qu'elle s'en sortent réellement. Elles ont besoin d'associations spécialisées comme « Pause Diabolo » pour arriver à prendre soin d'elles, réduire les risques liés à leur consommation, voire en guérir. Il y a tout un travail à effectuer sur leur addiction avant d'espérer les mener vers la réinsertion, même si les besoins sociaux restent les mêmes que pour tout le monde : logement, nourriture, vêtements, douche etc... C'est pour cette raison que de telles associations proposent aussi des orientations vers d'autres structures ou des prestations sociales plus « classiques », afin de satisfaire ces besoins universels et de garantir leur accès aux droits.

Du fait de leur caractère spécialisé, ce type d'associations ne sont pas destinées à tout le monde, au contraire. Si les personnes ne sont pas consommatrices régulières, leur présence dans les lieux peut faire plus de mal que de bien, car la drogue y est omniprésente.⁶⁸

Comme autre exemple de situation qui nécessite une réponse sociale adaptée, nous pouvons citer les **zones rurales**, où il n'y a pas les mêmes formes de précarité. L'action sociale doit être conduite autrement, du seul fait qu'il y est plus difficile de respecter l'anonymat : dans les

68 Christine HAYDONT, chef de service de l'association « Pause Diabolo », citait à ce propos l'exemple des jeunes filles qui accompagnent parfois leur conjoint, consommateur régulier, lors de ses venues à Pause Diabolo pour bénéficier des services proposés. Les salariés de Pause Diabolo ne les encouragent en général pas à revenir, car cela peut les fragiliser, les entraîner dans le milieu de la drogue. Ce sont en effet des endroits où l'on parle de drogue, ou cela se passe parfois, et il peut être néfaste pour une personne non consommatrice de trop y rester.

villages tout le monde se connaît, si quelqu'un se rend dans une organisation d'aide sociale cela va se savoir, alors qu'en ville il est plus facile d'être discret.

De nombreuses autres situations entraînent le besoin d'adapter la réponse sociale, que ce soit pour les personnes malades ou handicapées, celles qui sortent de prison, ou encore les personnes mineures.

Dans tous les cas, les relations humaines doivent faire partie de la réponse, mais les actions ciblées autour du lien social sont parfois insuffisantes. D'où la nécessité pour les travailleurs sociaux de déterminer précisément quels sont les besoins inhérents à chaque situation, et d'adapter leur action en fonction.

b) Savoir être prêt à des débordements et à des échecs.

Dans toute action sociale, les travailleurs ont à faire à des personnes fragilisées socialement, qui pour la plupart ont vécu ou vivent des situations traumatisantes ou des parcours difficiles. Certains bénéficiaires peuvent ainsi avoir des réactions inattendues, ou non conformes aux normes sociales des personnes normalement insérées, ce n'est pas rare de constater des débordements de leur part. C'est d'autant plus le cas lorsque l'action est ciblée autour des relations humaines, car les bénéficiaires et les travailleurs sociaux sont amenés à se côtoyer plus étroitement et plus souvent. De plus, le succès de ce type d'actions est directement subordonné à la bonne volonté et à la motivation des bénéficiaires : certains parmi eux peuvent être réfractaires à toute relation, renfermés voire agressifs, et dans ce cas il devient très difficile de mettre des liens en place. Sans aller aussi loin, il ressort de l'expérience des associations que certaines personnes cherchent à tester les limites de ce qu'il est possible de faire ou non dans l'association. Pendant les maraudes de la Croix Rouge par exemple, les personnes rencontrées demandent souvent des surplus de nourriture, une couverture en plus etc... Dans ces cas là, il est très important pour les bénévoles de fixer des proportions individuelles fixes et de s'y tenir, afin d'éviter les convoitises et l'effet « boule de neige » : si un bénéficiaire demande plus et l'obtient, tous les autres vont vouloir la même chose, et il sera alors bien plus difficile de refuser.

Les débordements peuvent être de nature très variée, des retards aux rendez-vous à l'agressivité envers les bénévoles ou les autres bénéficiaires, en passant par les incivilités

diverses, comme les détritrus ou les chiens qui aboient dans la rue. Les travailleurs sociaux doivent faire preuve de patience à l'égard de ces écarts, plus que dans des relations classiques, mais un encadrement de l'action est tout de même vivement recommandé, afin d'éviter au maximum ce genre de situations.

C'est ainsi que des associations comme La Péniche « Le Balajo » doivent parfois décider d'exclusions pour raison de comportement, suite à de trop nombreux excès. C'est rare, et la discussion est toujours privilégiée en amont, mais lorsqu'elle ne suffit plus, des décisions plus sévères doivent être prises afin de permettre à la personne de réfléchir sur son comportement. Autrement, ce serait laisser la voie ouverte à tous les débordements, et cela ne permettrait pas à la personne d'améliorer son attitude.⁶⁹ Aux Restos du Cœur également, les bénéficiaires des ateliers d'insertion professionnelle sont soumis à des règles strictes, il y a des convocations et des mesures sont prises lorsqu'il y a trop de retards et trop d'absences. Le but est en effet à la fois l'apprentissage d'un métier, que d'un savoir-être, qui leur sera utile en toutes circonstances.⁷⁰

Au delà des débordements, les acteurs du domaine social doivent aussi se préparer à affronter des échecs, inévitables dans leur action.

Les situations sont en effet parfois tellement graves et compliquées que même le meilleur des soutiens et la meilleure des volontés ne peuvent venir à bout des difficultés de la personne.

C'est souvent le cas notamment pour les personnes qui ne peuvent pas se sortir de leurs addictions, celles qui n'ont plus envie de s'en sortir, ou qui n'ont plus aucun repère social. Pour ces gens en très grande détresse mentale, l'action sociale peut parfois être inutile, car ils ne se sentent pas à leur place et refusent l'aide proposée.

À Pause Diabolo par exemple, malgré l'écoute et la réduction des risques liés à la consommation de drogues, certaines personnes replongent et ne viennent même plus à l'association, ce qui veut dire qu'elle recommencent à consommer dans des endroits insalubres et non sécurisés. De même, la médiation sociale encouragée par l'association ne porte pas toujours ses fruits, il est encore très difficile pour les usagers de se faire accepter parmi les habitants de leur quartier, à cause d'une méfiance réciproque. Cela constitue certes des échecs dans la conduite des activités, mais les salariés de l'association savent que cela fait partie de

⁶⁹ Tiré de l'entretien du 14 août avec Vanessa Baysse, assistante sociale à La Péniche.

⁷⁰ Explications de Catherine Ruscica lors de l'entretien du 20 août.

leur action, et qu'il est important de se concentrer plus sur les succès, qui sont tout aussi nombreux.

La possibilité de débordements et d'échecs est ainsi inhérente à toute action sociale et doit être prise en compte dans la manière de mener les activités. Un encadrement de l'action sociale est notamment indispensable à son efficacité, en prévoyant des règles de fonctionnement et un cadre précis à respecter pour tous, afin d'éviter au maximum les abus et favoriser la plus grande égalité entre les bénéficiaires.

2) L'importance de garder la juste distance avec les bénéficiaires.

Pour poursuivre l'idée de donner un cadre à l'action sociale, les travailleurs sociaux doivent également suivre certaines règles dans leur action, à la fois pour être plus efficaces et professionnels, et éviter au maximum que leur action soit la source de suites malheureuses. C'est la raison pour laquelle des organisations comme la Croix Rouge dispensent des formations à leurs bénévoles, afin de généraliser certains principes d'action et modes de fonctionnement, offrir un cadre commun et les guider dans la conduite de leurs activités. C'est la raison d'être de la **formation « Accueil-écoute »**⁷¹ dont nous avons déjà parlé, pendant laquelle sont dispensés des conseils primordiaux sur la façon d'accueillir et d'orienter les bénéficiaires, et de gérer les éventuels problèmes.

Il est intéressant de se pencher sur certaines de ces orientations, qui indiquent la marche à suivre lors des actions de proximité avec les bénéficiaires, notamment en ce qui concerne la qualité des relations à entretenir avec eux.

Un des premiers enseignements concerne l'importance de savoir dire non aux bénéficiaires, dont les demandes dépassent parfois le cadre établi par l'organisation. Même en cas de disparités de revenus ou de situation, ou lorsqu'une personne demande expressément certaines choses en plus, il est primordial de respecter les mêmes consignes et les mêmes proportions pour tout le monde, de ne pas donner plus aux uns qu'aux autres. En effet, cela pourrait favoriser des situations de frustration ou de jalousie, et donc mener dans certains cas à de l'agressivité ou à une perte de confiance. En cas de contestation de la part des bénéficiaires, il faut également savoir se « défausser », se reporter sur le règlement ou ses supérieurs

⁷¹ Formation dispensée par Hadrien GUINOT en Mars 2014, pendant une journée entière. Tous les bénévoles de la Croix Rouge et des autres associations, quel que soit leur domaine d'action, peuvent y participer.

hiérarchiques, afin que la personne aidée ne croit pas que la décision soit prise arbitrairement, qu'elle ne concerne qu'elle.⁷² L'idée principale dans toute action sociale est ainsi de rester calme et à l'écoute en toutes circonstances, mais ferme à la fois, afin d'inspirer la confiance, et de ne pas pousser les bénéficiaires à tenter de dépasser les limites. La communication « non verbale »⁷³ joue également, une attitude positive étant très importante pour mettre la personne en confiance, ou l'inciter à se confier.

Ensuite, il est important de garder à l'esprit le fait que les travailleurs sont là pour proposer une écoute aux bénéficiaires, pas une discussion. On ne peut pas répondre à la personne en évoquant une situation ou une expérience personnelle par exemple, ni se positionner comme un proche parce que la personne a du exposer certaines parties de sa vie. Il n'est ainsi pas possible de devenir amis avec les bénéficiaires, sous peine de fausser l'action, de privilégier telle personne par rapport à une autre, et de sortir des règles fixées par l'organisation.

Le but est également d'éviter que les travailleurs sociaux ne soient dépassés, que leurs missions et leurs rapports avec les bénéficiaires ne débordent sur leur vie personnelle. Garder la juste distance avec les bénéficiaires est ainsi essentiel pour protéger les travailleurs du « burning out », syndrome d'épuisement professionnel caractérisé par une fatigue physique et psychologique intense, générée par des sentiments d'impuissance et de désespoir liés à leurs activités.⁷⁴

Lors des maraudes de la Croix Rouge par exemple, les bénévoles ont l'interdiction de donner leur numéro de téléphone aux personnes rencontrées, ou de les revoir en dehors de l'action. Or, cela peut parfois être tentant, quand une situation les touche particulièrement, qu'ils ont envie d'en faire plus pour la personne ou quand celle-ci le leur demande expressément. Il faut garder à l'esprit le fait de rester dans un cadre professionnel, et garder la juste distance psychologique : instaurer une relation de confiance et d'écoute, mais pas d'intimité.

72 Cette déresponsabilisation peut passer par des phrases toutes simples, dont certains exemples ont été donnés lors de la formation : « C'est la même règle pour tous », « c'est mon chef qui le veut », « c'est toujours comme ça que ça se passe » etc...

73 La communication non verbale représente les modes de communication qui ne passent pas par la parole. Elle est très importante lors des contacts avec les bénéficiaires, et peut passer par le dynamisme, l'attention, la position du corps, le regard, les mouvements ou encore l'expression du visage.

74 Définition du dictionnaire Larousse.

Le bon accueil des bénéficiaires passe aussi par des considérations plus pratiques, comme le fait de faire la présentation des nouveaux bénévoles à tout le monde, ou de porter un signe distinctif (badge ou gilet) lors de l'accueil, afin de se différencier dès le premier contact et de rendre l'action plus légitime.

La préservation de la dignité des bénéficiaires est également primordiale, et passe par le vouvoiement, par les appellations « Monsieur » et « Madame », ou encore par le fait de ne pas infantiliser la personne, tout en s'assurant qu'elle a bien tout compris. Concernant la dignité, les travailleurs sociaux doivent également respecter certaines règles de confidentialité, comme le fait de ne diffuser aucune information sur les bénéficiaires, de respecter leur histoire et leurs secrets, et ce même envers leur famille ou leurs amis.

Toutes ces règles sur la façon de mener l'action, enseignées aux travailleurs sociaux et aux bénévoles, permettent de garder la juste distance avec les bénéficiaires, afin de garantir l'efficacité et la pérennité de l'action, ainsi que d'éviter au maximum les débordements de tout genre, qui pourraient vite devenir incontrôlables. Développer le lien humain ne signifie ainsi pas sortir du cadre professionnel, ni devenir amis avec les bénéficiaires.

3) L'importance de limiter l'assistantat et de développer les échanges

Après s'être penché sur la nécessité d'adapter son action et de garder la juste distance avec les bénéficiaires, nous allons voir qu'il existe une dernière considération majeure à prendre en compte pour rendre l'action sociale réellement efficace et axée sur la réinsertion des bénéficiaires. Il est ainsi primordial dans les actions ciblées autour du lien social de limiter l'assistantat au maximum, et de développer les échanges avec les bénéficiaires.

Les associations sont unanimes sur le sujet : l'action sociale ne peut être efficace sur le long terme si les personnes sont seulement assistées par les services sociaux, si elles n'ont aucune contrepartie ou investissement à fournir. L'assistantat est la porte ouverte à la dépendance totale des bénéficiaires envers les structures sociales et donc à la précarité structurelle, car l'aide sociale est souvent limitée en quantité et dans le temps. L'entretien à Pause Diabolo notamment a confirmé cette affirmation, grâce au résumé clair et concis de Christine HAYDONT : « *Si on donne des aides matérielles à une personne et qu'on ne l'aide pas à se*

*reconstruire, ça la laisse dans une position d'assistanat, cela ne va pas lui permettre de redevenir autonome et de se réinsérer ».*⁷⁵

Pour favoriser le processus de réinsertion, il est nécessaire d'instaurer au maximum une relation d'échanges plus que de dons, et de replacer les personnes dans une logique de « gagner leur pain ». C'est ce qu'on nommera ici le soutien ou l'aide à la personne, en opposition à l'assistanat.

Les bénéfices en sont doubles : tout d'abord, cette forme de solidarité permet de mieux distribuer les ressources à disposition pour l'action sociale, en adaptant les quantités et les modes d'action selon les capacités des personnes. Ensuite, c'est la meilleure façon de replacer la personne dans une logique d'action, d'entrepreneuriat, qui seule va les pousser à améliorer eux-mêmes leur situation ou rechercher un travail. Être à nouveau dans l'action et l'échange est ainsi fondamental pour retrouver estime de soi, esprit d'initiative et confiance en l'avenir. Pour les personnes très désocialisées, cela permet également de se réadapter aux codes de la société.

Ce soutien à la personne peut se mettre en place et se développer grâce à des activités variées, et faciles à mettre en place pour la plupart.

Vendre des produits à petit prix, tout d'abord, peut être un bon moyen de faire participer les bénéficiaires ; c'est le cas dans les épiceries sociales, ou dans les boutiques de vêtements d'occasion comme la Vestiboutique de la Croix Rouge ou Emmaüs, où des vêtements et des produits d'occasion sont vendus à moindre coût⁷⁶. Les épiceries sociales quant à elles permettent aux personnes précaires de faire leurs courses à moindre prix⁷⁷, afin de préserver leur dignité et leur statut de consommateur, et ne pas perdre l'habitude de gérer un budget.

La participation des bénéficiaires à l'action sociale peut également être de nature non financière : certaines associations mettent en place des ateliers de travaux ménagers ou de jardinage en contrepartie de l'aide accordée, afin que les personnes gagnent ce qu'elles

⁷⁵ Voir entretien du 22 août à Pause Diabolo avec Christine HAYDONT.

⁷⁶ Dans les épiceries sociales de la Croix Rouge par exemple, les personnes ne payent que 10% de la valeur réelle du produit.

⁷⁷ À l'inverse de l'aide alimentaire, aide d'urgence où les colis sont donnés aux bénéficiaires sans contrepartie.

mangent et réapprennent à travailler. C'est le cas dans certains foyers d'accueil où les personnes hébergées participent aux tâches communes.

Le retour à l'autonomie peut également être favorisé par le développement de microcrédits personnels dans les associations, qui encouragent la réalisation de projets et d'initiatives. Ces microcrédits visent à faciliter la réalisation des projets des personnes et donc leur insertion. Ils ont également pour but de lutter contre le phénomène d'exclusion bancaire, qui empêche les personnes précaires d'avoir accès à un crédit personnel à un taux modéré, alors que ce sont celles qui en auraient le plus besoin.

D'autres structures vont plus loin, et proposent aux personnes exclues de véritables ateliers professionnels, où elles peuvent apprendre un métier et gagner un salaire. C'est le cas des « ateliers d'insertion » des Restos du Cœur, dont le but est d'accompagner les personnes vers la réinsertion, en leur apprenant un métier et en les rapprochant du monde du travail. Ces ateliers sont thématiques pour que la personne puisse choisir lequel lui conviendra le mieux⁷⁸, et offrent un encadrement sur la durée et un salaire à ceux qui y participent. Même si les critères de sélection sont différents de ceux du marché du travail classique, la personne est recrutée à la suite d'un véritable entretien d'embauche, elle doit présenter CV et lettre de motivation, ce qui lui permet de retrouver les mécanismes du circuit professionnel. Les Restos intègrent ces ateliers dans leurs activités d' « aide à la personne », qui sont la raison d'être de l'organisation selon ses dirigeants, et dont le but est d'aider les personnes à sortir de l'exclusion, sans tomber dans l'assistanat, en partant de l'idée qu'il n'y a pas de raisons qu'ils ne puissent pas faire les choses par eux-mêmes⁷⁹. Cette aide à la personne passe également par d'autres ateliers comme des cours de français, du soutien scolaire pour les jeunes, ou des initiations à internet.

L'organisation **Emmaüs** développe également de nombreuses actions centrées autour de l'insertion des personnes les plus désocialisées, qui leur permettent de reprendre une activité et de retrouver confiance en leurs capacités. Le mouvement a ainsi mis en place des structures d'insertion par l'activité économique, les plus variées possible, afin de répondre aux formes de pauvreté liées au chômage et couvrir l'éventail des capacités des personnes exclues de l'emploi, très variables. La principale activité, qui emploie le plus de personnes, est la

78 Les différents ateliers proposés sont les suivants : Rénovation habitat, jardins du Cœur (maraîchage), espaces verts, et logistique.

79 Explications de Catherine Ruscica dans l'entretien du 20 août aux Restos du Cœur, en [annexe](#) .

collecte, le tri et le recyclage de vêtements et d'équipements électroniques, qui sont ensuite vendus dans des entrepôts ouverts à tous. Les bénéficiaires sont alors doubles, car lors de la vente, à bas prix, les personnes précaires peuvent également se procurer les produits dont elles ont besoin à moindre coût. En 2012, les structures d'insertion d'Emmaüs ont employé plus de 2200 personnes en contrat d'insertion.⁸⁰

Le retour à l'autonomie semble donc inconcevable sans le développement d'actions de solidarité qui incluent les personnes, qui développent leur activité et leurs compétences, et qui sont la seule porte de sortie vers une réinsertion véritable. Le non assistanat et la participation à des ateliers d'insertion permettent d'ailleurs de combler la plupart des catégories de besoins décrits par MASLOW, des besoins physiologiques pour les plus exclus aux besoins d'estime de soi pour les personnes précédemment dans une situation de chômage structurel.⁸¹

80 Source : site officiel d'Emmaüs France : <http://www.emmaus-france.org/>

81 Voir partie I/ C/ 1) pour plus de précision sur la pyramide des besoins de MASLOW.

CONCLUSION

Le lien humain, de plus en plus intégré dans l'action sociale et le secteur associatif, est devenu aujourd'hui une composante indispensable à la réussite des actions menées par les travailleurs sociaux. Pour les personnes exclues, les relations sociales constituent la base de leur réinsertion et font l'objet d'une réelle demande de leur part. En effet, elles leur permettent de retrouver estime de soi, confiance et envie d'entreprendre, premiers leviers nécessaires pour une réadaptation à l'environnement social universel.

L'efficacité du travail des acteurs de l'action sociale est également décuplée par des relations humaines de qualité, car celles-ci sont un facteur d'attraction et de pérennisation de l'action. De plus, la difficulté des situations rencontrées rend les échanges indispensables pour limiter les dommages psychologiques parmi ces acteurs, et leur permettre de mener leurs activités à bien sur le long terme.

Ces considérations humaines ne peuvent être détachées d'une action sociale de proximité, et donc des acteurs du domaine associatif, qui seuls bénéficient de la proximité géographique et humaine essentielles à la conduite de telles activités. Les associations bénéficient de plus d'une liberté d'action fondamentale, leur permettant de s'adapter aux situations très diverses qu'elles rencontrent, et d'agir avec souplesse et spontanéité, facteurs indispensables d'une action de lien social réussie. Ce n'est pas le cas des structures publiques qui, souvent débordées, sont dans la nécessité de se plier à un certain nombre de règles organisationnelles, qui les éloignent de la réalité des bénéficiaires. L'exemple des activités à la Croix Rouge illustre l'importance de cette dimension humaine et de ce besoin de proximité, que ce soit à travers les principes de l'organisation, les actions directement destinées au développement du lien social ou celles plus adossées à des considérations matérielles, mais où les relations humaines sont tout de même d'une grande importance.

La thèse de l'importance des liens humains dans l'action sociale est mise en avant par l'expérience des acteurs de terrain, mais également par les écrits de sociologues anciens ou contemporains, qui insistent sur l'importance des besoins sociaux et relationnels pour l'insertion d'un individu. C'est le cas entre autres d'Abraham MASLOW, d'Alexandre VEXLIARD, ou de Jean MAISONDIEU, qui par leur étude de la grande désocialisation ont contribué à affirmer le caractère primordial du lien social et de l'estime de soi dans le parcours de désocialisation d'un individu, ou sa réinsertion.

Pour être en adéquation avec la réalité du terrain, la thèse du rôle essentiel des liens humains dans l'efficacité de l'action sociale exige d'être nuancée et complétée sur certains points, notamment vis à vis de l'importance d'encadrer ces actions, et de les adosser à des considérations matérielles afin de leur apporter un surplus de légitimité et d'efficacité.

En premier lieu, une base d'actions d'ordre matériel semble indispensable pour assurer le bon fonctionnement des associations sociales, en ce qui concerne le déroulement des activités, et la pérennisation de leurs financements publics ou privés. Les diverses facettes de la précarité d'un individu nécessitent en effet une réponse complète, et malgré son caractère essentiel, le lien humain est rarement suffisant pour permettre à une personne de se réinsérer. En dehors de son caractère indispensable pour les bénéficiaires, l'aide matérielle permet également de gagner en légitimité pour une organisation à caractère social, et d'attirer à la fois les bénéficiaires et les partenaires publics ou privés. Les investissements de ces derniers sont en effets primordiaux pour la mise en place des activités, ces dernières n'étant par essence pas lucratives.

En second lieu, les activités centrées autour des relations humaines doivent être développées avec précaution, en prenant en compte certaines limites. Une constante adaptation est tout d'abord nécessaire dans ce type d'actions, notamment selon les profils et les différents degrés d'exclusion. Les travailleurs sociaux doivent en outre être prêts à affronter échecs et débordements lors de leurs actions, le public rencontré étant parfois très difficile et peu adapté aux normes sociales habituelles. Une juste distance doit également être conservée avec les bénéficiaires, à la fois pour éviter les situations de privilège ou le développement de relations trop intimes, pour rester dans le cadre fixé par l'organisation, et protéger les travailleurs d'éventuels débordements sur leur vie privée, faire en sorte qu'ils gardent un détachement minimum vis à vis de leurs actions. Enfin, le développement d'actions centrées autour du lien humain ne doit pas être la porte ouverte à l'assistantat des bénéficiaires, qui serait grandement préjudiciable à leur réinsertion. Ces activités doivent au contraire se mettre en place dans un cadre participatif, propice au développement de leurs capacités propres, de leur confiance en soi et de leur esprit d'initiative.

Au regard des précédents postulats établis grâce au partage de l'expérience des acteurs de terrains et aux théories existantes, il est possible de répondre à notre questionnement initial de la manière suivante :

Les activités sociales centrées autour du développement de lien humain sont justifiées quand les besoins sociaux et relationnels de la personne ne sont pas déjà comblés dans sa vie personnelle par l'entourage familial, les relations professionnelles ou les cercles amicaux. La contribution du lien humain à l'efficacité de l'action sociale est donc fortement liée au degré d'exclusion et de précarité de la personne. De telles activités sont indispensables pour les personnes fortement désocialisées ; nous pouvons même affirmer que, bien plus que les aides matérielles, elles sont le levier majeur de leur réinsertion, leur permettant de retrouver estime de soi, envie de s'en sortir, et esprit d'initiative. À l'inverse, le lien humain n'est qu'un complément à l'action pour les personnes en situation de précarité, mais insérées socialement. Dans ces cas là, il contribue tout de même à l'efficacité de l'action de par son rôle sur l'attraction des acteurs, la pérennisation de l'action et la coordination entre les différents acteurs sociaux, mais il perd son caractère primordial pour les bénéficiaires.

Dans le « parcours de réinsertion » que nous avons évoqué tout au long de ce mémoire, il nous paraît ainsi juste d'affirmer que les relations humaines agissent essentiellement aux premières étapes de ce parcours, pour permettre aux personnes de sortir de la grande exclusion, de se réadapter socialement et de retrouver le chemin d'une véritable et complète réinsertion.

Au vu des postulats développés dans ce mémoire, il nous est maintenant possible d'identifier ce que pourrait être une action sociale idéale, associant à la fois les volets matériels et relationnels.

L'identification des bénéfices et des limites des actions centrées autour du lien humain démontre en effet le fait que pour optimiser la réponse sociale globale proposée aux personnes exclues, il est nécessaire de trouver le juste équilibre entre les considérations suivantes : des moyens matériels et financiers suffisants afin de répondre aux besoins vitaux des personnes, et d'assurer la mise en place des activités d'insertion et leur fonctionnement sur la durée ; une solide coordination entre les différents niveaux du système social – de l'État aux associations – afin de proposer des services complémentaires et lecture facilitée des différents mécanismes d'aides, l'action de proximité ne pouvant se substituer à l'action des pouvoirs publics, et vice versa. Cet équilibre concerne également les travailleurs sociaux, qui doivent d'une part être en nombre suffisant pour assurer une adaptation et un suivi appropriés à chaque personne, et d'autre part insister sur la qualité de leurs prestations, au delà de la quantité d'aide proposée : le développement d'actions qui incluent les personnes, qui favorisent les échanges et qui

limitent l'assistantat doivent être privilégiées en toutes circonstances, tout comme le fait d'accorder une grande importance aux considérations humaines dans l'action, ce qui passe par l'écoute des bénéficiaires, et leur mise à disposition de lieux de rencontre et d'accueil ouverts à tous de façon permanente.

Cet équilibre est aujourd'hui loin d'être acquis, mais la diffusion la plus large possible des pratiques qui ont fait leurs preuves au sein des associations constitue la première étape vers la généralisation de ces méthodes. La capitalisation de cette expérience de terrain est essentielle pour permettre au plus grand nombre de personnes exclues de bénéficier d'aides sociales complètes, adaptées, et donc réellement efficaces.

Depuis peu, ce soutien social envers les plus démunis est renforcé par le développement d'initiatives d'Économie Sociale et Solidaire (ESS) qui se sont multipliées à partir des années 2000. De telles initiatives sont l'expression d'une forme de solidarité entre les personnes, soit en mutualisant et optimisant leurs propres biens, soit en les partageant avec ceux qui en disposent moins, et favoriser ainsi l'insertion par l'activité économique. Ce secteur regroupe l'ensemble des organisations dont le but est de concilier activité économique et utilité sociale. Il représentait en 2011 près de 10% du PIB et 10% des emplois en France.

Par des actions dirigées vers l'accès au logement, l'ouverture sur les quartiers sensibles, ou l'accès pour les personnes défavorisées au monde du travail et à la vie sociale, ces initiatives participent grandement à la lutte contre l'exclusion, et l'ESS est de plus en plus reconnue comme un complément et un palliatif non négligeable aux insuffisances de l'action sociale en tant que telle.

Nous ne pouvons que souhaiter la poursuite du développement de ce secteur dans les années à venir, et qu'il continue à favoriser la coopération et la complémentarité avec les organisations du domaine social, et une réinsertion participative des personnes exclues.

BIBLIOGRAPHIE

a) Ouvrages, sources littéraires

BRIDWELL, L.G. et WAHBA, M.A. « *Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory* », Baruch College, The City University of New York USA publié dans *Organizational Behavior and Human Performance*, Volume 15, Issue 2, April 1976, Pages 212–240

CASTEL R. *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, Seuil, 2003

DECLERCK Patrick: *Les Naufragés. Avec les clochards de Paris. Édition PLON*, col « Terre humaine », 2001.

DE GAULEJAC Vincent et LEONETTI Taboada, *La lutte des places*, Desclée de Brouwer, 1994

ELIAS N., *La Société des individus*, (1987), trad. par Etoré J., Paris, Pocket, 2006

ESPING-ANDERSEN G. *Les Trois Mondes de l'État-providence*, (1990), trad. par Merrien F.-X., Paris, PUF, 1999

FELDMANN, GIROUX & CAUCHY, *Introduction à la Psychologie, Approches Contemporaines*, Chenelière McGraw-Hill, Montréal, 1994.

GIRAUD Robert : *Le vin des rues*, Denoël, 1990, 113 pages.

HALBWACHS M., 1933, *L'évolution des besoins de la classe ouvrière*, Paris, Alcan.

HELY Matthieu, Loison-Leruste Marie, 2012, « *Des entreprises associatives en concurrence : le cas de la lutte contre l'exclusion* », in Hély Matthieu, Simonet Maud, 2012, *Le travail associatif*, Presses Universitaires de Paris X, Paris.

LOISON-LERUSTE Marie : *Habiter à côté des SDF ; représentations et attitudes face à la pauvreté*. L'Harmattan, Coll Habitat et Sociétés. Mars 2014.

LOISON-LERUSTE Marie, 2007, « *La menace SDF. Conflit locaux et rejet social* », in Koebel Michel, Walter Emmanuelle, 2007, *Résister à la disqualification sociale. Espaces et identités*, L'Harmattan, « Logiques sociales », Paris, p. 109-124.

MAISONDIEU Jean : *la fabrique des exclus*, Paris : Bayard éd, DL 1997

MASLOW Abraham : *Motivation and personality*, 1970

PAUGAM S. *Les Formes élémentaires de la pauvreté*, Paris, PUF, 2005

SINGLY F. DE, *Les Uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*, (2003), Paris, Hachette «Pluriel», 2005

STOETZEL J. *La psychologie sociale*, Paris, Flammarion, 1978.

TOURNIER Michel : *Vendredi ou les Limbes du Pacifique*, éditions Gallimard, 1967.

VEXLIARD Alexandre : *Le Clochard, étude de psychologie sociale*. Thèse pour le Doctorat ès Lettres présenté à la Faculté des Lettres de l'Université de Paris . Paris, Desclée de Brouwer, 1955, 317 pages

ARTICLES :

LECOMTE Jacques, *Les théories de la motivation*, Sciences humaines, Hors-série n° 19 - décembre 1997/janvier 1998.

MASLOW Abraham, "*A Theory of Human Motivation*", Psychological Review, n° 50, 1943

b) Sources électroniques

BRESSON Maryse, *Publications diffusées sur Cairn.info*. Disponible sur <http://www.cairn.info/publications-de-Bresson-Maryse--13604.htm>>

Croix Rouge Française ; site officiel : <http://www.croix-rouge.fr/>>

DAMON Julien : « Éclairs ». Site officiel : <http://eclairs.fr/>>

D. GREEN Christopher : *Classics in the history of Psychology : A theory of human motivation, A. MASLOW (1943)*, originally published in Psychological review, 50, 370-396, 2000. Disponible sur <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>>

Emmaüs-france.org : le site du mouvement Emmaüs en France : <http://www.emmaus-france.org/>>

Le portail de la Fonction Publique : L'Action Sociale. Disponible sur <http://www.fonction-publique.gouv.fr/fonction-publique/action-sociale> >

Les Restaurants du Cœur – Les Relais du Cœur ; site officiel : <http://www.restosducoeur.org/>>

MARPSAT Maryse : « *Écrire la rue : de la survie physique à la résistance au stigmat* », article publié sur Cairn.info, Sociologie 2010/I (Vol I). Disponible sur http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=SOCIO_001_0095>

MASLOW Abraham : *Books, articles, audio/visual, and his personal papers*. Disponible sur <http://www.maslow.com/> >

Missions Locales : *Site non officiel mais essentiel des missions locales*. Disponible sur <http://www.mission-locale.fr/> >

Nes et Cités, *Moteur d'innovation sociale* ; site officiel : <http://www.nesetcite.com/>>

ROUFF Katia : interview de Jean MAISONDIEU : *La dépression est une maladie, pas l'exclusion !*, paru dans la revue électronique « Lien Social », numéro 615, 28 mars 2002. Disponible sur <http://archive.lien-social.com/dossiers2002/611a620/615-1.htm>>

Santé, protection sociale : site du DREES (Direction de la Recherche, de l'Étude et de l'Évaluation des Statistiques) : <http://www.drees.sante.gouv.fr/>>

Site officiel de La Péniche « Le Balajo » : <http://www.peniche-accueil.fr/>>

LISTE DES SIGLES

AME: Aide Médicale d'État

APL: Aide Personnalisée au Logement

ARS: Agences Régionales de la Santé

ASE: Aide Sociale à l'Enfance

ATA: Allocation Temporaire d'Attente

CAARUD : Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour les Usagers de Drogues.

CCAS: Centre Communal d'Action Sociale

CICR : Comité International de la Croix Rouge

CRF: Croix Rouge Française

DIH : Droit International Humanitaire

RUP : Reconnaissance d'Utilité Publique

RSA: Revenu de Solidarité Active

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION..... | 6 |
| I) Le lien humain, une composante primordiale de l'action sociale..... | 11 |
| A) Le lien humain, facteur de réussite de l'action sociale pour ses bénéficiaires comme pour ses acteurs..... | 11 |
| 1) L'importance des relations sociales et de l'estime de soi pour les personnes exclues. | 11 |
| a) La base d'une (ré)intégration dans la société..... | 11 |
| b) Une réelle demande de la part des bénéficiaires..... | 13 |
| c) Retrouver l'estime de soi..... | 14 |
| d) L'importance des valeurs humaines telles que l'entraide ou la solidarité..... | 15 |
| 2) Pour les acteurs de l'action sociale, une efficacité décuplée par la qualité des relations humaines pendant le travail..... | 16 |
| a) Le lien humain et la convivialité, facteurs d'attraction et de pérennisation de l'action sociale..... | 16 |
| b) Des situations difficiles qui rendent les échanges et les discussions informelles indispensables..... | 17 |
| B) Des considérations humaines nécessairement adossées à une action sociale de proximité..... | 19 |
| 1) Un aspect humain que les pouvoirs publics ne peuvent satisfaire, de par leur éloignement avec les bénéficiaires..... | 19 |
| a) L'organisation du système de protection sociale en France..... | 19 |
| b) La complémentarité du système social Français avec les associations..... | 21 |
| c) Des systèmes d'aide utiles, mais parfois débordés et éloignés de la réalité des bénéficiaires..... | 22 |
| 2) Les associations de proximité, seules à pouvoir intégrer la problématique du lien humain dans leurs actions..... | 24 |
| a) Le lien humain, véritable fondement de certaines associations..... | 24 |
| b) Des critères indispensables pour intégrer le lien humain dans l'action..... | 25 |
| c) Une liberté d'action des associations qui leur permet une adaptation permanente et le développement d'activités nouvelles..... | 26 |
| 3) L'exemple des activités à la Croix Rouge..... | 29 |
| a) Des slogans qui en disent long..... | 29 |
| b) Des actions directement destinées au développement du lien social et à l'épanouissement personnel..... | 30 |
| c) Une lutte contre la précarité économique dans laquelle les relations humaines occupent également une grande importance..... | 33 |
| C) Une hypothèse appuyée par des travaux sociologiques..... | 36 |
| 1) La pyramide des besoins (MASLOW)..... | 36 |

| | |
|---|----|
| 2) L'identification des « étapes » menant à la grande exclusion par Alexandre VEXLIARD, et les thèses assimilées..... | 39 |
| a) Alexandre VEXLIARD, « Le Clochard »..... | 39 |
| b) Les théories similaires..... | 42 |
| 3) Jean MAISONDIEU : « La fabrique des exclus »..... | 44 |
| | |
| II) Des actions qui doivent cependant être encadrées et adossées à des considérations matérielles pour une réelle efficacité..... | 46 |
| A) Un lien humain à développer en complémentarité avec des actions plus matérielles... .. | 46 |
| 1) Un « cercle vicieux » de la précarité qui induit la nécessité d'une réponse complète, et d'une coopération entre associations..... | 47 |
| a) Une réponse qui doit obligatoirement couvrir tous les aspects de la précarité. . | 47 |
| b) La nécessaire coopération entre les associations..... | 48 |
| 2) La « légitimité » apportée par l'aide matérielle, au sein des associations..... | 49 |
| a) L'aide matérielle, premier facteur d'attraction des bénéficiaires..... | 50 |
| b) Des services matériels eux-mêmes créateurs de lien humain..... | 51 |
| 3) L'indispensable aide financière des pouvoirs publics..... | 53 |
| | |
| B) Dans la pratique, les limites des actions centrées uniquement autour du lien humain... .. | 56 |
| 1) La nécessité d'adapter son action à toutes les situations potentielles..... | 56 |
| a) Différentes situations et niveaux d'insertion à prendre en compte..... | 56 |
| b) Savoir être prêt à des débordements et à des échecs..... | 58 |
| 2) L'importance de garder la juste distance avec les bénéficiaires..... | 60 |
| 3) L'importance de limiter l'assistanat et de développer les échanges..... | 62 |
| | |
| CONCLUSION..... | 66 |
| | |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 70 |
| a) Ouvrages, sources littéraires..... | 70 |
| b) Sources électroniques..... | 71 |
| | |
| ANNEXES | 73 |
| Annexe 1 : Retranscription de l'entretien avec Catherine RUSCICA – Restos du Cœur..... | 73 |
| Annexe 2 : Retranscription de l'entretien avec Vanessa BAYSSE – La Péniche « Le Balajo »..... | 78 |
| Annexe 3 : Retranscription du témoignage d'Omar – La Péniche « Le Balajo »... .. | 83 |
| Annexe 4 : Retranscription de l'entretien avec Christine HAYDONT – Pause Diabolo..... | 84 |
| Annexe 5 : Représentation de la pyramide de MASLOW..... | 88 |
| | |
| TABLE DES MATIÈRES..... | 89 |
| | 90 |