

Les paradoxes du travail dans le « bas seuil »

Les étudiants en travail social de l'Université de Fribourg ont étudié les principes de l'intervention de « bas seuil » et enquêté sur le terrain pour mieux comprendre cette nouvelle forme de travail social.

Dans les années 80, la politique de réduction des risques liés aux psychotropes s'est fixé pour objectif d'approcher une population en rupture de liens sociaux. Depuis lors, des centres d'accueil à « bas seuil » proposent des prestations sociales et sanitaires au plus grand nombre possible de personnes. Afin d'éviter aux usagers les sentiments d'échecs répétitifs et la rupture avec l'institution, ces centres ne visent pas leur réinsertion sociale et professionnelle.

Le bas seuil est aujourd'hui diversifié. Ainsi, Zone Bleue, à Yverdon, propose des repas à des personnes souffrant de dépendance tandis que Fleur de Pavé, à Lausanne, offre un espace sécurisé aux travailleuses du sexe actives dans la rue.

Quel statut professionnel ?

Comment peut-on définir la fonction des travailleurs sociaux lorsqu'il n'y a pas de finalité à changer la situation de l'usager ? Peut-on parler d'une diminution de la « professionnalité » ?

En fait, le travailleur social dans le bas seuil n'est pas lié par les contraintes institutionnelles de réinsertion sociale, les tâches administratives ou l'augmentation du contrôle et de la gestion bureaucratiques¹. Son travail est basé sur la relation et l'instauration d'un dialogue avec les usagers. Cette activité d'accompagnement et d'amélioration de la condition de vie au quotidien valorise les ressources individuelles des travailleurs sociaux. Dans le travail relationnel qu'ils accomplissent, ils privilégient l'écoute, le non jugement et le respect, tout en gardant une liberté dans le champ de l'action. En ce sens, il n'y a pas une baisse de professionnalité car le bas seuil exige au contraire de grandes compétences.

Comment créer le lien ?

Détour sur le terrain à Yverdon. Zone Bleue ressemble à un café alternatif, un espace d'échange où s'effectuent des liens sociaux entre usagers et professionnels. Une intervenante explique sa tentative « d'accrochage » en douceur : « Je vais par exemple débarrasser la table et je demande simplement : au fait, comment ça va aujourd'hui ? » L'objectif du professionnel est de créer du lien dans les situations et les gestes quotidiens. Il faut réussir à instaurer un climat de confiance qui favorisera à son tour le dialogue. Pour y parvenir « la reconnaissance de l'autre est primordiale », explique l'assistante sociale.

La logique d'approche n'a pas de critères définis à l'avance, elle s'adapte selon l'usager et la situation, ce qui représente un effort persistant pour toujours mettre à l'aise les usagers. En même temps, il faut faire respecter le cadre de l'institution : respect mutuel, pas de violence, pas de consommation de drogues ou d'alcool, pas de deal. Toutes ces conditions de travail dans le bas seuil supposent un développement de stratégies, de créativité et de finesse pour créer du lien tout en faisant respecter les règles de base. Sans équivoque, le bas seuil exige de grandes compétences professionnelles.

Comment créer des possibles ?

La relation entre professionnels et usagers est au départ improbable... Pour l'intervenant dans le bas seuil, le but consiste à créer le lien nécessaire pour aller vers une dynamique de changement. La présence du travailleur social, par son rôle d'aide et de soutien, devient légitime et la relation prend du sens à se construire. En d'autres mots, cette relation n'essaie pas de changer la personne, mais elle ouvre une possibilité d'émergence au changement.

Précisions que peu d'usagers tendent vers une dynamique de changement. Ce constat est difficile à gérer pour les intervenants qui ne manquent pas de s'interroger sur ce paradoxe apparent : donner du sens à leur travail et accepter cette notion que « le travail social n'est pas fait pour changer les gens ».

Et la notion de réchauffement ?

Le processus menant l'individu à affirmer sa volonté de reprise sur soi et sur le monde est nommée par certains auteurs « réchauffement ». Son aboutissement est incertain, il pourrait être qualifié de « gain surprise » parce qu'il advient de façon inattendue. A priori, lorsque l'usager est réchauffé, il serait en mesure de s'insérer dans les

institutions sociales « classiques », mais la réalité est plus complexe. En effet, la volonté de prendre un nouveau départ implique une prise de risque importante : être confronté à un échec, à de nouveaux cadres normatifs ou être capable de légitimer ses choix auprès des proches dont l'avis compte. Afin de se maintenir durablement, l'usager doit comprendre et donner du sens aux choix opérés. La mise en mots et les justifications sont essentielles dans ce processus de « reconversion ».

Alessio Matasci, Nadia Pérez, Georgina Bresciano et Laure Grivet

Sources

- KNÜSEL R., REY-BAERISWYL M.-C., RENAUD C., SALLIN Y., L'intervention sociale : entre institutions, professions et formations, Lausanne, Editions EESP, 2003, p. 42
- SOULET Marc-Henry, Penser la gestion des drogues dures : modélisation théoriques et perspectives pratiques, in Psychotropes, Vol. 14, no 3-4