

## EXCLUSION SOCIALE, HUMILIATION ET PERTE D'ESTIME DE SOI

« Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille ». Notre société se targue d'être un haut lieu du respect de ce droit et de la protection sociale de ses citoyens. Elle impose pourtant à ceux qui vivent dans la précarité des conditions draconiennes et des procédures excessivement complexes pour obtenir l'aide sociale. Cela renforce le sentiment d'humiliation et de honte vécu par ces personnes dont l'estime de soi est déjà largement mise à mal par leurs conditions de vie.

Un texte de Georges Orwell, rédigé dans les années 40, jette une lumière crue sur un des aspects les plus insupportables de la pauvreté et de l'exclusion sociale, l'humiliation et le sentiment de honte de ceux qui sont privés des moyens matériels pour subvenir à leurs besoins.

Orwell est connu pour le livre prémonitoire « 1984 » où il décrit avec une précision implacable les ressorts d'une société totalitaire, celle qui ressemble à s'y méprendre à la nôtre aujourd'hui. Ce regard lucide qu'il porte sur la société était le fruit d'un engagement de toute sa vie auprès de ceux que la société rejette. Il écrivait, dans une chronique le 6 octobre 1944 : « *Notre société n'est pas seulement organisée de façon à ce que ceux qui ont de l'argent puissent acheter des produits de luxe (...). Elle est aussi organisée de façon à ce que ceux qui n'ont pas d'argent soient obligés de le payer tous les jours par des humiliations mesquines et par des inconforts absolument inutiles* » (« A ma guise ». Chronique 1943-1947 de Georges Orwell, Agone, « Bancs d'essais », p.256-257).

Ce texte est d'une brûlante actualité tant il illustre bien un des phénomènes les plus choquants de l'exclusion sociale. C'est faire payer très chèrement le « pauvre » qui souhaite bénéficier d'aides sociales par des démarches administratives longues et complexes, toujours sous le coup du soupçon d'être un « profiteur » qui abuse de sa situation.

C'est là une observation que j'ai pu faire souvent lors de missions pour l'association ACCOMPAGNER aux côtés de personnes qui doivent obtenir auprès de divers organismes - CPAS, Mutuelles, Institutions de réinsertion ...,- les documents qui leur ouvrent le droit à l'aide matérielle et financière.

Ces accompagnements, s'ils aident des personnes souvent désemparées face aux arcanes des procédures, sont aussi de terribles révélateurs de la face cachée de l'aide sociale, source d'humiliation et de honte pour ceux qui doivent y recourir et cela en dépit de la « bonne volonté » des travailleurs sociaux, obligés par la loi d'appliquer les règles.

C'est le paradoxe de notre société de se présenter comme la championne de la protection sociale tout en accentuant la marginalité de ceux qu'elle est censée protéger par la multiplication des prescrits légaux et des démarches administratives, compréhensibles parfois des seuls professionnels.

Une telle situation pousse à une interrogation à trois niveaux

- L'exclusion sociale se manifeste par le « **mépris** » de ceux qui vivent dans la précarité : un **déni de « reconnaissance sociale »**
- L'expérience vécue montre que solliciter l'aide sociale relève du **parcours du combattant** pour ceux qui y ont droit : témoignage d'une mission avec J.
- L'aide sociale se heurte à des **obstacles** : le poids des **stéréotypes** et les **effets pervers**

**d'un système de règles** parfois incompréhensibles par les ayants droits.

### **Exclusion sociale et « mépris » : un déni de « reconnaissance sociale » ?**

Axel Honneth, sociologue et philosophe allemand, auteur d'un ouvrage récent, « *La Société du mépris* » (La Découverte, Paris 2006), soutient la thèse que la société capitaliste actuelle pousse au **mépris** pour tous ceux qui sont « perdants » au regard des critères de réussite du système.

Selon lui, le **mépris** est la résultante d'un déni de « reconnaissance sociale ». Il place, en effet, la « reconnaissance sociale » comme le fondement de la formation d'une identité autonome et accomplie. Celle-ci dépend des relations de reconnaissance mutuelle que les êtres humains parviennent à établir entre eux.

Cette reconnaissance peut s'opérer dans trois sphères normatives distinctes : **la sphère de l'amour et de l'amitié, la sphère juridico-politique** (l'individu est reconnu porteur de droits), **la sphère de la considération sociale** (l'individu est reconnu pour les valeurs qu'il promeut, ce qui forge en lui l'estime de soi).

C'est de cette « reconnaissance sociale » dont sont privés ceux qui vivent des situations de précarité : mal aimés des autres, exclus des droits, niés dans leur valeur sociale. Ces atteintes à la reconnaissance sociale entraînent l'expérience du **mépris** qui menace directement la confiance et l'estime de soi des personnes qui en sont victimes.

Sans cette confiance et cette estime de soi, il est de plus en plus difficile de faire face à des situations de précarité, qu'elles soient professionnelles, familiales ou de santé.

### **Aide sociale et lutte contre l'exclusion sociale : un parcours du combattant ?**

L'aide sociale offre un filet de protection qui doit, selon la loi belge, assurer à toute personne de pouvoir vivre « conformément à la dignité humaine ». L'existence de cette aide

sociale s'inscrit dans un système de protection sociale que beaucoup d'autres pays nous envient tout en lui reprochant de favoriser une certaine forme d'assistanat.

Dans la société compétitive et individualiste qui est la nôtre, c'est la personne qui serait responsable de sa situation et toute aide risquerait de la détourner du désir de se prendre en charge elle-même. Telle est sans doute une des raisons pour lesquelles l'attribution de cette aide se présente comme une épreuve redoutable pour ceux qui doivent y avoir recours. Cette aide sociale est fournie au terme d'un processus qui peut être inquisitorial par les questions posées où le demandeur doit faire la preuve de sa bonne foi pour faire valoir ses droits.

L'expérience d'une mission d'accompagnement m'a fait découvrir les difficultés considérables pour accéder à l'aide sociale quand votre vie a basculé et vous a placé dans une situation d'extrême vulnérabilité.

J. est devenue SDF depuis qu'elle a dû quitter la commune où elle habitait. Elle s'est retrouvée à la rue dans une autre commune en quête d'un nouveau logement. Elle a trouvé provisoirement une maison d'accueil où elle peut passer la nuit à condition de réserver chaque jour pour obtenir une place disponible à 20h le soir. Elle souhaiterait pouvoir bénéficier de l'aide sociale du CPAS de la nouvelle commune.

Le rendez-vous pour l'accompagner dans cette démarche est fixé à 8h du matin devant le CPAS. Elle est très dépressive et arrive angoissée à l'idée de rencontrer l'assistant social. Elle a énormément de mal à gérer ses documents. Nous nous installons dans la salle en attendant que l'assistant social nous appelle.

J. se détend un peu et me parle de sa situation. Elle a travaillé l'essentiel de sa vie, elle a connu de graves problèmes familiaux qu'elle évoque avec peine. L'attente est longue dans un lieu particulièrement déprimant, à côté de personnes durement touchées par la vie.

Elle s'impatiente et va fumer cigarette sur cigarette à l'extérieur du bâtiment.

A un moment, j'entends une voix dans l'escalier qui appelle : « Madame J. ? ». Elle est justement sortie pour fumer et arrive sans se presser. L'assistant social l'interroge sur son histoire personnelle, lui pose des questions et reconnaît le bien-fondé de sa démarche. Il lui soumet alors une feuille avec tous les documents qu'elle doit se procurer pour constituer son dossier. Il énonce en rafale les papiers qu'elle doit apporter et dans quels délais : mutuelle : il faut une attestation ; médecin : il faut attester de l'incapacité de travailler ; ancienne commune : il faut un document attestant qu'elle ne relève plus de sa juridiction, ...

J. est complètement perdue et ne prend aucune note. J'enregistre les informations pour elle. Un prochain rendez-vous est fixé. J. est soulagée. Elle décide de retourner à l'association retrouver la coordinatrice sociale pour qu'on l'aide à faire face à la situation. Il est 11h du matin quand nous sortons dans la rue. Comment s'en sortir seule ?

### **Aide sociale à l'ère du soupçon : le poids des stéréotypes et les effets pervers du système ?**

Les bénéficiaires de l'aide sociale font l'objet d'une suspicion constante justifiée par l'argument selon lequel certains abusent de ces avantages. C'est cette tendance à culpabiliser les pauvres que dénoncent deux acteurs engagés dans la lutte contre l'exclusion sociale : Pierre Hendrick, médecin à la Maison Médicale du Vieux Molenbeek et Anne Herscovici, responsable du Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri.

Des stéréotypes sont véhiculés dans la société : « Je paie, tu profites ». Cela laisse entendre que les « pauvres » profiteraient de la qualité des soins grâce à la générosité des « riches ». En fait, ce sont les « riches » qui bénéficient des meilleurs soins et non les « pauvres ».

Il existe en ce domaine une inégalité flagrante. Un autre stéréotype : « yaka ». Il suffit de le vouloir... Il s'agit d'un discours moralisateur qui renvoie les gens à leurs difficultés comme si la solution à leur problème ne dépendait que d'eux et que tout échec leur était imputable.

Pierre Hendrick note qu'un des éléments discriminants entre « pauvres » et « riches » réside particulièrement dans le « **rapport au temps** ». Les personnes pauvres qui veulent avoir accès aux soins doivent faire des files interminables dans le cabinet de consultation du médecin. Elles ne sont jamais sûres d'être reçues le jour même. Le temps qu'elles consacrent à l'attente est occupé sans possibilité de détente. Elle subissent une inégalité par rapport à des personnes riches qui gagnent du temps en fixant des rendez-vous qui leur ouvrent des espaces de liberté dans l'organisation de leur temps. Le préjugé, comme le note Anne Herscovici, est que « les pauvres n'ont que cela à faire, leur travail, c'est de faire la file » (« *on leur ferait bien porter des cailloux pour mériter l'argent qu'ils reçoivent ou le service qu'on leur rend* »).

Par ailleurs, la machine administrative est d'une complexité telle que seuls les professionnels peuvent la maîtriser. Les bénéficiaires ont peu accès à cette connaissance et sont contraints de la subir. Ainsi, au regard de la loi, l'aide sociale relève dans certains domaines du « **droit** », comme dans le cas du Revenu d'intégration sociale (RIS) ou de celui de la « **faveur** » (aide au logement, aide alimentaire, aide financière...), laissée en partie à l'appréciation subjective du travailleur social qui juge de la légitimité de la demande. C'est surtout là que peut surgir la mise en doute de la parole de l'autre, le soupçon que la demande n'est pas fondée, qu'il y a fraude.

A tort ou à raison, l'on distille en permanence le doute sur la bonne foi du demandeur sommé de se justifier dans les moindres détails et de s'engager à signer une « déclaration sur l'honneur » qui peut gravement le pénaliser en cas d'erreurs ou d'omissions.

Toutes ces observations renvoient au problème fondamental de « **lutte pour la reconnaissance sociale** » pour ceux qui vivent dans des situations de précarité. Il est essentiel que soient reconnus les **droits** des personnes à recevoir une aide qui respecte leur dignité dans une société qui accepte mal ceux

qui ne correspondent pas à ses critères de réussite sociale.

### **Des suggestions partielles... quelles pistes d'action ?**

L'action essentielle concerne une remise en cause de notre attitude vis-à-vis de ceux qui vivent l'exclusion sociale. Ne pas être juge d'autrui mais solidaire de ses problèmes, sachant qu'il est comme nous fort et fragile à la fois. Tout un programme !

De façon concrète, il y a sur le terrain de l'aide sociale un chantier pour l'humaniser. L'on pourrait simplifier les procédures et faciliter les contacts avec les services par des consignes plus claires et communiquées à tous, bénéficiaires de l'aide mais aussi associations qui les accompagnent.

Il est anormal, par exemple, que les CPAS des 19 communes de Bruxelles n'aient pas des formulaires identiques pour introduire les dossiers. Le passage d'une commune à une autre pose des problèmes administratifs énormes à ceux qui doivent changer de domicile. Les avantages obtenus dans l'une ne sont pas automatiques dans l'autre, bien au contraire !

D'une façon plus générale, il s'impose de décloisonner l'action des acteurs de terrain enfermés dans un cadre légal contraignant en favorisant les initiatives en matière de « cohésion sociale » qui associent tant les associations que les pouvoirs publics.

Ainsi, à titre d'exemple, le Centre d'Appui au Secteur Bruxellois aux sans-abri, **La Strada**, est un organe de coordination régional (bicommunautaire) dont l'objectif est de favoriser les synergies des associations du secteur d'aide aux sans-abri. Il s'agit d'associer le secteur des sans-abri (lieux d'accueil, travailleurs de rue,...) et les secteurs de la santé, de l'aide à la jeunesse, des prisons, du logement.

Pour conclure, il apparaît de toute évidence que c'est au niveau **politique** qu'il faut agir pour soutenir et coordonner l'action des acteurs de terrain mais aussi de tous ceux qui

sont engagés dans la lutte contre l'exclusion sociale conçue comme une voie d'émancipation des personnes dans le respect de leur identité et de leurs potentialités.

Gérard Warnotte  
Vivre Ensemble Education  
Mars 2009

***ACCOMPAGNER propose un accompagnement sur le terrain de personnes en difficulté dans leurs démarches vis-à-vis des administrations, des services sociaux, juridiques et médicaux (rue Félix Van De Sande 40, 1081 Koekelberg, 02/411 87 54).***

Avec le soutien du Service Education Permanente de la Communauté Française Wallonie-Bruxelles.