

# La place de la violence dans le travail social

GUY BAJOIT<sup>1</sup>

**Résumé :** Pour bien comprendre d'où vient la violence dans le travail social, il faut analyser la relation d'aide. La relation d'aide est une relation sociale qui met en présence trois acteurs : l'utilisateur, le travailleur social et le dirigeant de l'organisation d'aide. La place du travailleur social dans cette relation est singulière ; en effet, il est l'intermédiaire entre l'utilisateur et le service social. Le travailleur social se retrouve ainsi à la croisée d'une part des demandes et revendications des usagers et d'autre part, des exigences de rentabilité et de performance des dirigeants. Ce statut d'intermédiaire est source de tensions, non seulement entre les attentes du travailleur social et celles de l'utilisateur mais aussi entre les attentes du travailleur social et celles des dirigeants. Comment et pourquoi ces tensions peuvent-elles se traduire, à un moment donné, en violence tantôt symbolique, tantôt verbale, tantôt physique ? Quels sont les facteurs qui favorisent les conduites agressives ?

*Mots clés :* Auteur, agression, aide, burn-out, compétences-ressources, confiance, contraintes, dépendance, finalités-enjeux, frustration, fuite, honte, loyauté, pragmatisme, privation, relation sociale, rétribution, statut, violence.

Pour bien comprendre d'où vient la violence dans le travail social, il faut analyser la *relation d'aide*. Celle-ci est une relation sociale, comme n'importe quelle autre dans sa structure, mais, bien entendu, entièrement spécifique dans son contenu. Il convient, par conséquent, de partir du concept sociologique de *relation sociale*.

Une relation sociale est un échange entre des acteurs, qui dans un contexte donné, poursuivent des finalités, enjeux de cet échange, mettent en œuvre des compétences et des ressources pour atteindre ces finalités, bénéficient de certaines rétributions liées à leur place dans la relation, et exercent les uns sur les autres des contraintes, le plus souvent, inégales.

---

<sup>1</sup> Guy Bajoit est professeur émérite à l'Université de Louvain.

<b>Un contexte</b>	<b>Des acteurs</b>	
<b>Un échange</b>	<b>Un cadre culturel</b>	<b>Un cadre social</b>
Une forme de participation	1. <i>Finalités -enjeux</i>	2. <i>Compétences-ressources</i>
Un rapport de forces inégales	3. <i>Rétributions -statut</i>	4. <i>Contraintes inégales</i>

Je vous propose d'abord d'analyser, à l'aide de ce concept, le cas particulier de la relation d'aide. Je tenterai, avec les données empiriques limitées dont je dispose, de me placer « dans la peau » de chacun des acteurs concernés. Ensuite, j'essaierai de comprendre dans quelles conditions la violence peut s'introduire dans leurs échanges.

## 1. La relation d'aide

### A. Les acteurs

La relation d'aide est une relation à *trois* : entre le « client » qui est l'ayant droit, le dirigeant de l'organisation d'aide, qui détient les ressources et veille à leur « bon » usage, et le travailleur social (le TS), qui est l'intermédiaire entre les deux, en relation directe avec chacun d'eux.

Leur relation a pour enjeu d'*aider*, ce qui suppose que l'une des parties est essentiellement définie par ses besoins, alors que les autres détiennent les moyens d'y répondre : il y a un « aidé » et des « aidants » et leurs échanges sont marqués par la *dépendance* du premier. C'est donc une relation d'une nature très particulière. En effet, la plupart des relations sociales sont des échanges *interdépendants* : même si elles sont asymétriques (un acteur domine l'autre), *chaque acteur apporte à l'autre quelque chose dont il a besoin pour atteindre ses fins*. Dans la relation d'aide, l'aidé, par définition, n'apporte rien, sinon ses besoins : il est défini par ce qui lui manque (il est *sans* logement, papiers, revenus, travail, santé, diplôme). Cela ne signifie pas que l'aidant ne retire rien pour lui-même de cet « échange » (le sentiment d'avoir bien fait son métier, la satisfaction du devoir accompli, la bonne conscience fruit de son dévouement, ou même la certitude du salut éternel...). Mais ce qu'il reçoit lui vient de son propre apport et non de celui de l'aidé. La société, bien sûr, n'a pas besoin de ses « surnuméraires », et l'aidant n'a pas besoin de ses aidés, de la même manière que le patron a besoin de ses ouvriers, le père de ses enfants ou l'enseignant de ses élèves.

Il faudrait cependant bien préciser cette idée, car, la dépendance d'un enfant est certainement aussi forte que celle d'un « aidé ». La différence est que cette dépendance est *vraiment légitime*, sans doute parce qu'elle est inévitable, naturelle, et que, par conséquent, tout le monde la « comprend ». Il

en va d'ailleurs de même de certains « aidés » : les handicapés, les malades. Mais, quoi qu'en disent les discours sur les politiques sociales, la dépendance de l'aidé indigent, de *celui qui n'a pas d'excuse naturelle* pour expliquer son besoin d'aide, reste illégitime, comme elle l'a toujours été (Castel, 1995).

C'est donc l'omniprésence de la dépendance de l'aidé envers l'aidant qui fait la spécificité de cette relation : celle-ci est un « faux échange ». Ceci est fondamental pour comprendre l'identité des acteurs en présence.

– Celui qui demande de l'aide, qui accepte d'entrer dans ce « faux échange », doit commencer par reconnaître sa dépendance et, quelle que soit la manière dont il sera traité, il est, d'entrée de jeu, marqué par la honte, l'humiliation, la culpabilité, l'infantilisation (de Gaulejac, 1996). C'est ce qui explique que l'aidé, pour essayer de réduire sa honte, essaie d'apporter « quelque chose » à l'aidant : même si c'est dérisoire, le mendiant chante dans le métro, ou il déguise sa mendicité en commerce (il vend un journal, des cartes postales, des boîtes d'allumettes). Mais il n'a rien à offrir dont l'aidant ait vraiment besoin, et il le sait, même s'il s'efforce de ne pas le voir, pour sauvegarder l'efficacité de son stratagème. Mais, quand la relation d'aide est instituée (quand ce n'est plus de la charité mais de la solidarité fondée sur une politique publique), *l'aidé ne peut plus rien apporter*, sauf sa soumission au pouvoir de l'aidant. Il doit s'assumer comme aidé, comme dépendant, et ne peut surmonter sa honte qu'en acceptant les exigences du professionnel de l'aide sociale, et en sortant au plus vite de sa condition de dépendance. C'est pourquoi, parmi tous ceux qui ont besoin d'aide, tous ne la demandent pas (certains estiment même que moins de la moitié la demandent) : beaucoup préfèrent l'identité de « mendiant déguisé » à celle de « client » du CPAS.

– L'aidant, de son côté, est marqué par l'expérience vécue de cette relation biaisée dès le départ : il travaille avec des gens qui dépendent fortement de lui. Ce pouvoir sur l'aidé, qui lui brûle les doigts, engendre chez lui un sentiment ambigu : il jouit de son importance mais il en conçoit aussi de la culpabilité. Dès lors, il ne peut que nier, ou au moins masquer, ce pouvoir embarrassant. C'est pourquoi il s'efforce de cacher son malaise en le recouvrant d'un discours sur la dignité de l'aidé, sur le droit à l'aide, en insistant sur la professionnalisation de son métier, et en valorisant tout ce que l'aidé lui apporte. Il recherche aussi des mots dépourvus de charge péjorative : il parle de « client », de « travail social »...

Ainsi, l'aidé comme l'aidant sont pris dans *un échange faussé par la dépendance de l'un et le pouvoir de l'autre*, et ils ne peuvent supporter leur malaise réciproque qu'en niant la réalité de ce lien. Je pense qu'on ne peut analyser la relation d'aide qu'en admettant cette réalité, et en cherchant, au-delà des discours idéologiques des acteurs impliqués, les logiques qui président à leurs relations.

## **B. Le contexte**

Il faudrait parler beaucoup du contexte car, en bonne partie, le problème soulevé ici vient de là. L'essentiel me paraît être la rencontre de *cinq grandes tendances* à l'œuvre depuis quelques années (Bajoit, 2003) :

1. *Les États néo-libéraux pratiquent une politique d'austérité budgétaire.* Avec la mondialisation, la concurrence est devenue impitoyable : les barrières douanières tombent, les entreprises sont obligées de réduire leurs coûts pour survivre. Les États sont contraints de les y aider, en appliquant des politiques néo-libérales : il faut baisser les coûts salariaux et les impôts. Ils sont donc invités à dépenser moins ou, en tout cas, à ne pas laisser les dépenses publiques poursuivre leur tendance à la hausse, et ce, dans tous les domaines (éducation, santé, aide sociale, service public...).

2. *La distribution de la richesse est beaucoup plus inégalitaire que jadis.* Avec la mutation technologique et économique que connaissent nos sociétés depuis une trentaine d'années, les inégalités sociales croissent. Même si le revenu moyen des Belges a été multiplié par trois au cours des cinquante dernières années, l'exclusion, la désaffiliation sociale, le chômage, ont augmenté manifestement depuis 25 ans.

3. *Un formidable appel à la consommation déferle sur nos sociétés.* Le culte de la concurrence et les avancées foudroyantes de l'innovation technologique produisent d'innombrables gadgets techniques, que l'industrie est capable de renouveler sans cesse et qu'elle cherche à nous vendre : nous sommes tous, même les exclus, invités à nous réaliser comme individus en consommant.

4. *La légitimité des droits de l'individu a fait des progrès considérables dans les mentalités depuis une vingtaine d'années.* Chacun se sent appelé à l'autonomie, à l'indépendance, à l'autoréalisation personnelle ; chacun se sent en droit de réclamer des institutions sociales les moyens d'être un sujet et un acteur de sa vie. Cet appel touche tout le monde, mais, en particulier, les jeunes : vouloir rompre la dépendance envers leurs parents, disposer de leurs propres revenus, si possible par leur travail, est aujourd'hui légitime. Mais, si ce n'est pas possible par le travail, il devient de plus en plus légitime de bénéficier de la solidarité collective : vivre « aux crochets de la société » est encore source d'un sentiment de honte, mais, ce sentiment tend à s'atténuer.

5. *Enfin, la conception de la politique sociale de l'État est en train de changer.* Avec les mutations sociales et culturelles en cours, les grandes orientations de l'État providence sont peu à peu abandonnées, pour être remplacées par celles de ce que l'on appelle en Belgique, depuis deux ou trois ans, *l'État social actif* (Franssen, 2002). En gros, il s'agit de passer d'une politique d'égalité, fondée sur l'assistance et la protection, à une autre qui prétend rechercher l'équité, et qui pour cela voudrait promouvoir l'activation, la responsabilisation, l'autonomisation des bénéficiaires et la sécurisation des citoyens. Pour justifier ce changement d'orientation, les concepteurs des politiques publiques d'aide sociale invoquent le droit des bénéficiaires à la dignité : l'assistance et la protection seraient des principes contraires à cette dignité, parce qu'elles auraient pour effet d'enfoncer les ayants droit dans la dépendance, en n'exigeant pas d'eux un effort personnel pour sortir de leur besoin, et en fabriquant ainsi, au mieux, des apathiques, au pire des profiteurs. À l'inverse, la nouvelle politique, en associant étroitement les aidés au travail social, en les responsabilisant, en exigeant d'eux un engagement civique, en ferait des sujets autonomes.

C'est pourquoi, depuis quelques années, on observe deux tendances contradictoires : d'un côté, l'appel à la dignité est au cœur des discours sur

l'aide sociale, et les travailleurs sociaux (qu'on appelle de moins en moins des « assistants sociaux »), dans tous les secteurs de leur activité, sont invités, voire contraints de traduire ce principe en réalité ; de l'autre, on assiste à une hyper-sophistication des procédés bureaucratiques visant à contrôler les pauvres et à faire la chasse aux profiteurs.

La rencontre de ces cinq tendances (*la croissance des inégalités et des exclusions + le désir de participer à la consommation + le désir de se réaliser comme individu autonome versus les politiques d'austérité des pouvoirs publics + les principes de l'État social actif*) produit un « cocktail » qui risque fort de devenir explosif. Les travailleurs sociaux se voient partout coincés entre, d'un côté, un nombre croissant d'exclus, qui réclament de participer, comme les autres, à la consommation et, de l'autre, un État qui leur donne moins de ressources qu'il n'en faudrait et qui exige d'eux qu'ils pratiquent leur métier tout autrement, afin d'en finir avec les apathiques et les profiteurs. Ce constat, qui définit le contexte actuel du travail social dans tous les domaines, est manifestement à l'origine d'un malaise profond chez tous les acteurs qui y sont impliqués.

### **C. Les finalités-enjeux**

Le travail social est traversé par *deux tensions entre des finalités difficiles à concilier, voire contradictoires*, vécues au quotidien par les travailleurs sociaux (Bajoit et Franssen, 1997).

#### *1. Tension entre les attentes du TS et celles de son client*

Le TS s'efforce d'assumer la finalité qui lui est assignée par le discours sur la relation d'aide : restaurer la capacité d'intégration (d'insertion, d'affiliation) à la vie sociale d'individus plus ou moins exclus. Il est là pour les aider à se passer d'aide, à sortir de la précarité, à gagner leurs revenus par leur travail, à reconstruire leurs liens sociaux, et ainsi, à restaurer leur dignité. Pour ce faire, le travailleur social doit les aider à *s'activer*, c'est-à-dire à redevenir autonomes, à se prendre en charge, à se remettre debout, à résoudre par eux-mêmes leurs problèmes, à être acteurs et sujets de leur vie, et ainsi, à rétablir leur confiance et leur estime de soi.

Le client, lui, est submergé par l'urgence. S'il ne s'oppose pas au travail à moyen et long terme que le TS voudrait faire avec lui, il est surtout occupé par le court terme, c'est-à-dire par des questions d'argent : comment payer ? (le loyer, le médecin, les frais scolaires, la nourriture, les vêtements...) ; comment se procurer des revenus ? (du CPAS, de la mutuelle, des allocations familiales, du chômage, et, si possible, d'un emploi). Pour lui, « l'objectif prioritaire du CPAS doit être l'organisation correcte du paiement de tous les usagers » (CEDUC, 2003).

#### *2. Tension entre les attentes du TS et celles des dirigeants*

Les dirigeants des organisations d'aide ont aussi des problèmes d'argent : le plus souvent, les interventions financières des pouvoirs publics sont insuffi-

santes pour couvrir les besoins. Ils doivent constamment négocier leur budget et se soumettre aux exigences de contrôle et d'évaluation du ministère de l'intégration sociale, du Conseil communal et de multiples autres administrations. Augmenter leurs recettes est, pour ainsi dire, impossible, étant donné les contraintes légales et politiques actuelles. Diminuer leurs dépenses est aussi très difficile, parce que les demandes ont tendance à augmenter et parce que l'aide sociale est un droit. Leur marge de manœuvre est très étroite : pas question de distribuer moins d'aide pour engager plus de personnel et mieux faire le travail ; pas question non plus de faire le contraire. Par conséquent, ils veulent que leurs ressources rares soient gérées avec la plus grande efficacité et efficience : il faut travailler plus et plus vite, avec moins de personnel ou, en tout cas, avec pas assez. Donc, il faut savoir choisir, parmi un nombre croissant de demandeurs, ceux qui en ont *vraiment* besoin, ceux qui font *vraiment* leur possible pour s'en sortir, et il faut savoir *dépister les apathiques et confondre les profiteurs*. Il faut aussi ne pas trop informer les clients potentiels sur leurs droits : que feraient les CPAS si tous ceux qui avaient droit au revenu d'intégration le demandaient ?

En outre, sachant que les TS sont en contact direct avec les demandeurs, qu'ils sont enclins à les laisser s'exprimer, à les écouter, qu'ils sont sensibles à leurs misères et en lien d'empathie avec eux, il faut protéger ces professionnels de l'aide contre eux-mêmes et les couvrir. Donc, il faut les surveiller et les évaluer, leur imposer des normes administratives rigoureuses, les contraindre à gérer beaucoup de dossiers, à ne pas « perdre leur temps en vaines palabres », et surtout, il faut que les décisions finales ne soient pas prises par eux.

Les travailleurs sociaux veulent exactement le contraire : ils demandent plus d'argent, moins de dossiers à gérer (donc, plus de personnel), plus de temps pour écouter les clients et faire du « vrai » travail social, plus de formation continuée, moins de tâches administratives, moins de bureaucratie, plus de sécurité face à des clients parfois menaçants, une protection juridique, plus d'autonomie de décision pour mieux répondre à l'urgence, et surtout, ils veulent être associés à la conception de la politique sociale de l'organisation et à ses décisions.

Ainsi, entre les dirigeants des organisations, les clients et les TS, il y a deux grandes tensions, qui sont plus ou moins fortes selon les contraintes qui pèsent sur chacun : elles sont pratiquement inexistantes dans les petits CPAS ruraux, alors qu'elles sont ingérables dans ceux des quartiers pauvres des grandes villes, dans les « milieux durs ».

Le TS, coincé entre les dirigeants et les clients, entre le marteau et l'enclume, est pris dans un paradoxe quotidien : il doit à la fois restaurer l'autonomie de son client (ce qui suppose qu'il lui fasse confiance) et vérifier s'il n'est pas un apathique ou un profiteur (ce qui suppose qu'il se méfie de lui). *Comment peut-on à la fois faire confiance en se méfiant ? Comment peut-on stimuler l'autonomie d'une personne en la suspectant ?*

Ces tensions deviennent d'autant plus insupportables que chacun est plus déterminé à atteindre ses propres finalités, donc :

- que les dirigeants ont moins de ressources (subsidés, personnel) car, moins ils en ont, plus ils veulent réveiller les apathiques et dépister les profiteurs ;

- que les problèmes des « clients » sont plus urgents, plus graves et plus complexes ;
- et que les TS s’entêtent à vouloir faire du « vrai » travail social, c’est-à-dire faire ce qu’on leur demande : « activer » les bénéficiaires.

Ces trois conditions font les « milieux durs ». Elles laissent aussi entendre qu’il n’y a que trois manières de réduire la tension : en augmentant les ressources, en réduisant la pauvreté, ou en renonçant à faire du « vrai » travail social. N’ayant guère de prise sur les deux premières solutions, le TS est fort tenté de recourir à la troisième pour réduire son stress. J’y reviendrai dans la seconde partie de mon exposé.

#### **D. Les compétences**

Le dirigeant doit savoir négocier – on peut même dire qu’il doit savoir « arracher » – des pouvoirs publics les ressources nécessaires pour faire fonctionner l’organisation d’aide dont il est responsable. Sa tâche est souvent très difficile : la lutte contre l’exclusion, malgré les discours, n’est pas une priorité politique, à aucun niveau de pouvoir, dans notre société où l’État pratique l’austérité financière. En outre, l’approbation des budgets destinés à l’aide sociale fait partie d’un ensemble et obéit, au moins en partie, à une logique de marchandage politique, dans lequel interviennent des intérêts électoraux entre les partis au pouvoir et ceux de l’opposition. Même s’il est plein de bonne volonté, ce qui est souvent le cas, sa capacité de négociation est limitée par des contraintes économiques, politiques, techniques, juridiques, culturelles.

Le TS doit d’abord faire preuve de compétences techniques : il doit connaître les lois, les règlements, dans les différents domaines, nombreux et compliqués, de l’aide sociale. Mais il ne peut plus se contenter, aujourd’hui, de vérifier si une personne remplit ou non les conditions pour bénéficier d’une assistance. On lui demande bien plus : des compétences sociologiques et surtout psychologiques. « Comment aider quelqu’un à restaurer son autonomie perdue ? » est une question d’une extrême complexité, à laquelle il n’est pas sûr que les psychologues eux-mêmes puissent répondre. Sa formation ne suffit absolument pas à lui donner de telles compétences. Et ce n’est pas tout, car il lui faut aussi bon nombre de qualités personnelles : savoir travailler vite (car il a jusqu’à 200 dossiers à suivre et donc peu de temps pour chacun), résister au stress, rester cependant aimable et accueillant, savoir écouter et ne rien oublier, avoir assez d’empathie pour inspirer la confiance du client, tout en gardant assez de distance pour ne pas souffrir lui-même de ses misères, comprendre tout de suite le problème, avoir l’esprit de synthèse, rester calme et courtois tant avec les clients qu’avec les dirigeants, accepter les décisions prises par des gens moins bien informés et moins compétents que lui et, cependant, les assumer devant le client, et défendre l’image de son organisation.

Le client, lui, est surtout censé avoir des qualités morales : être humble et aimable, honnête et sincère, civique et responsable, sérieux, fiable et conséquent, faire preuve d’autonomie, démontrer sa bonne volonté de s’en sortir. Il doit se soumettre aux exigences administratives et juridiques, il doit être

patient, savoir attendre, faire la file, revenir demain, refaire plusieurs fois les mêmes papiers. Il doit pouvoir s'expliquer vite devant un TS pressé qui n'a que quelques minutes à lui consacrer. Et surtout, il doit assumer qu'il est dans le besoin, que sa vie dépend de l'aide à laquelle il a peut-être droit, il doit accepter qu'on le soupçonne d'être menteur, apathique, profiteur, il doit tolérer les contrôles tatillons, accepter qu'on s'immisce parfois dans sa vie privée, qu'on juge sa conduite, qu'il ait des comptes à rendre.

Il ressort de tout cela que les trois acteurs concernés par la relation d'aide ont des problèmes de compétences : dans le contexte où leur relation se déroule, chacun attend des deux autres des compétences qu'il n'a pas en qualité et en quantité suffisantes. *Chaque acteur a donc tendance à trouver les autres incompetents par rapport à ce qu'il attend d'eux* : c'est plutôt l'approbation qui est l'exception, alors que la critique réciproque est la règle. Plus le milieu est « dur », plus les acteurs ont tendance à dire du mal les uns des autres et même de leurs semblables : il faut parfois « gratter un peu », derrière les pétitions de principe et les discours protocolaires sur le respect et la dignité, mais les critiques amères finissent toujours par déferler.

## **E. Les rétributions**

S'il est rare de trouver, dans la relation d'aide, des acteurs qui estiment que les autres sont compétents pour jouer leur rôle, il est tout aussi rare d'y trouver des gens satisfaits des rétributions qu'ils en retirent pour eux-mêmes.

Le dirigeant attend qu'on reconnaisse l'importance sociale de sa fonction, en lui donnant les ressources financières et humaines dont il a besoin pour faire (sur)vivre son organisation. Parfois, il espère qu'on le réélira aux prochaines élections ou qu'on le cooptera à nouveau. Mais, hélas, il n'est que le responsable d'une organisation du secteur non-marchand ou le « parent pauvre » du conseil communal, celui qui coûte toujours trop cher, qui ne rapporte rien, sauf, éventuellement, quelques voix pour le parti.

Le TS, de son côté, attend des décideurs et de ses dirigeants un emploi stable et mieux payé. Sa précarité (contrat à durée déterminée, chantage à la perte d'emploi) est le signe du mépris relatif dans lequel est tenue sa profession. Pourtant, quand il se plaint, ce n'est pas de cela qu'il parle le plus. Il voudrait surtout que sa fonction soit plus clairement définie (charte du travail social) et vraiment reconnue à la juste valeur de ce qu'il fait : par une participation aux décisions, par le respect de ceux qui ont un statut social plus élevé que le sien (le psychologue, le juge, le médecin, le notable communal). Il se trouve mal classé dans la hiérarchisation des statuts et, vu l'extrême complexité de ses fonctions, il se dit que son diplôme devrait être considéré comme universitaire. Il se plaint aussi de l'excès de travail, et surtout, de *n'avoir pas assez de temps pour faire le travail qu'il voudrait faire*, le « vrai » travail social, au service de ses « clients » : il a trop de dossiers à gérer, trop de tâches administratives (encodage informatique des données), trop de routine, trop de spécialisation, de division du travail et donc d'isolement, pas assez de temps pour parler avec les clients, pour les écouter, pour traiter leurs problèmes dans leur globalité, et pas assez d'autonomie de décision. Et il se sent



souvent seul, sans le soutien d'une équipe, sans concertation avec les autres et avec les dirigeants. Enfin, il a un sentiment d'impuissance, il se sent, contre sa volonté, un rouage, un « distributeur d'aspirines », un serviteur du contrôle social, dont le dévouement ne sert qu'à permettre au « système » de continuer à exclure : « à quoi ça sert, si chaque fois que j'en remets un debout, le "système" en fauche dix autres ? »

De ses clients, qui n'ont que des compétences morales, le TS attend justement qu'ils en fassent preuve. Hélas, « les clients ne sont plus ce qu'ils étaient » : plus le milieu est dur, plus ils sont revendicatifs, impatientes, énervés, parfois arrogants et, pour comble, violents. Or ce sont surtout ses clients qui peuvent lui procurer la plus grande satisfaction, quand il parvient à faire du « bon boulot » avec eux : il n'avouera jamais, par souci de modestie, qu'il attend que le client lui dise « merci », mais quand l'un d'entre eux le fait, il le raconte à tout le monde. Réussir à les « remettre debout » constitue sa plus grande récompense, alors que c'est justement cela qui devient de plus en plus difficile aujourd'hui.

Quant au client, bien entendu, il attend de l'aide, surtout financière : il est au mieux un « ayant peut-être droit », au pire, un « n'ayant peut-être pas droit ». Mais on lui en donne juste assez pour « garder la tête hors de l'eau ». Il aimerait que les minima soient relevés et individualisés, que les versements se fassent en début de mois et non à la fin, et que certains avantages y soient ajoutés : la carte médicale automatique, les transports urbains gratuits, un budget pour participer à la vie culturelle. Cependant, l'insuffisance de l'aide n'est pas toujours ce dont il se plaint le plus : on est même souvent frappé du contraire.

Déjà marqué par la honte en franchissant le seuil du CPAS, il est fragilisé et souvent craintif : se décider à y aller lui en a coûté. Il attend donc des *signes de respect* : qu'on ne le soupçonne pas sans cesse d'être un menteur ou un profiteur ; qu'on le reçoive sur rendez-vous, dans des antennes décentralisées, afin de réduire les files d'attente ; qu'on l'informe de ses droits (dans un langage compréhensible et dans sa langue) ; qu'on ne s'immisce pas, surtout par surprise, dans sa vie privée ; qu'on ne le décourage pas en le renvoyant d'un service à l'autre ou, pour certains, d'une commune à l'autre ; qu'on ne lui fasse pas subir trop de bureaucratie (que les périodes d'octroi soient plus longues et qu'on ne le contrôle pas tous les mois, qu'on lui en accuse réception de ses papiers, qu'on ne lui demande pas plusieurs fois les mêmes...) ; qu'il y ait un service spécial et des procédures rapides pour les cas d'urgence ; qu'on ne le contraigne pas à accepter un emploi qu'il juge dégradant ou une formation qu'il estime inutile ; qu'on le laisse travailler gratuitement ; qu'on ne l'oblige plus à prouver qu'il cherche un emploi ; qu'on l'accueille aimablement (avec un sourire et une petite tasse de café, avec un endroit où ses enfants puissent jouer en attendant qu'il ait fini) ; qu'on lui assure assez d'intimité pour qu'il puisse se dévoiler sans s'humilier et que l'on garantisse la confidentialité de son dossier ; qu'il puisse faire appel avec l'aide d'un médiateur compétent ou d'une personne de son choix, sans que cela entraîne des conséquences néfastes pour lui... bref, *qu'on le traite comme un être humain* (CEDUC, 2002).

Au lieu de cela, plus il vient d'un « milieu dur », plus il risque d'attendre des heures dans un climat tendu, pour se heurter ensuite à une bureaucratie froide

et du personnel stressé, avec ses formulaires, ses contrôles, et surtout sa suspicion. Soupçonner quelqu'un de mentir, s'il est vraiment menteur, n'est que justice. Mais, si c'est une personne honnête, c'est une insulte, qui vient s'ajouter à toutes celles que sa pauvreté représente déjà pour lui. Ceux qui ont vécu cet affront ressortent du CPAS plus honteux, plus humiliés, plus culpabilisés que quand ils y sont entrés. Ce qui est d'autant plus difficile à supporter que le discours de l'aide sociale prétend faire exactement l'inverse : respecter leur dignité, reconnaître leurs droits et restaurer leur autonomie comme acteurs et sujets autonomes et responsables.

## **F. Les contraintes**

La relation d'aide, comme toute relation sociale, comporte des contraintes, mais elle a ceci de particulier, que le pouvoir s'exerce ici sur des personnes presque totalement dépendantes et qui n'ont pour ainsi dire aucun moyen de se défendre. Ce pouvoir descend, en cascade, des décideurs de la politique sociale jusqu'aux ayants droit, en passant par les TS.

### *1. Les contraintes des dirigeants sur les TS*

Les dirigeants sont pris dans un contexte qui leur impose des contraintes juridiques, politiques et financières. Même s'ils ont une certaine marge de manœuvre qui leur permet parfois de réduire les tensions et d'améliorer la relation entre leurs agents et leurs clients (comme cela s'est fait, effectivement, dans certaines organisations, notamment des CPAS), ils répercutent ces contraintes sur les TS : des contrats et des conditions de travail souvent précaires, trop de dossiers à gérer, trop d'urgence, trop peu d'argent, trop de bureaucratie, trop de politisation... La plupart des revendications des TS viennent de là.

On doit se demander pourquoi, face à cette situation, les TS se défendent si peu par l'action collective : c'est là une question très complexe qui mérite d'être approfondie sérieusement.

Chacun, en effet, tend à *individualiser sa défense*, en adoptant l'une ou l'autre des trois stratégies bien connues : la *loyauté*, le *pragmatisme* ou la *fuite*. La loyauté suppose que le TS s'efforce, envers et contre tout, d'être fidèle à sa vocation et de faire du « vrai travail social » : alors, il se dévoue, gère son stress, fait des heures supplémentaires, suit des formations (PNL, systémique...), expérimente de nouvelles méthodes de travail..., et finit *burned out*. Le pragmatisme suppose un choix opposé : le TS se soumet aux exigences des dirigeants et aux normes de l'institution, il fait son boulot « sans plus », respecte les règlements à la lettre, devient rigide, « surconformiste », joue de son pouvoir, quitte à faire subir à ses clients toute la rigueur de la bureaucratie du soupçon. La fuite revêt toutes sortes de modalités : changer de métier ou passer à mi-temps, se spécialiser et changer de fonction pour éviter le contact direct avec les clients, se préserver des zones d'autonomie, tomber malade...

Si les trois stratégies invoquées ci-dessus sont fréquentes, la protestation collective, par contre, n'est guère de mise chez les TS : peu de syndicalisation,

peu de défense organisée des intérêts de la profession, peu de grèves ou de luttes, peu de solidarité entre eux. Ce n'est pas facile à expliquer. Sans doute est-ce dû à un ensemble de raisons : le travail social reste une mission de dévouement et on ne peut pas prendre les pauvres en otage ; les emplois sont précaires et chacun craint de perdre le sien ; les TS sont surchargés et n'ont pas de temps à consacrer à leur propre organisation ; les trois autres solutions semblent plus faciles, plus immédiates dans leurs effets, et moins coûteuses en temps et en énergie ; le travail social est spécialisé et tous les TS n'ont pas les mêmes intérêts... Mais, peut-être y a-t-il une raison plus profonde : pour construire une solidarité, il faut se fonder sur une identité fière, sur une haute conscience de l'importance de la contribution que l'on apporte à la société et sur la conviction qu'en agissant ensemble il est possible de changer les choses. On peut douter (mais il faudrait vérifier) que ces trois conditions soient présentes chez la majorité des TS.

## *2. Les contraintes des TS sur leurs clients*

Le pouvoir du TS sur son client est d'autant plus grand que celui-ci est plus dépendant et plus honteux de sa condition. Même si sa pratique se doit d'obéir à un cadre légal et réglementaire, le TS conserve non seulement une relative liberté d'interpréter les modalités concrètes d'application de ce cadre, mais aussi, et surtout, de décider de *la manière de les appliquer*. Il reste une grande part d'arbitraire dans l'exercice de son métier. Il n'est pas obligé de sourire, d'être aimable, d'écouter avec attention, de ne rien oublier, de suggérer toutes les pistes de solution qu'il connaît ; il peut se permettre de faire attendre, de soupçonner, de coller des étiquettes, de laisser paraître des jugements stigmatisants, de sous-évaluer les efforts du client pour s'en sortir, d'insister dans son rapport sur les aspects négatifs. En outre, il conserve souvent une certaine capacité d'influer sur les décisions, même quand elles sont prises en son absence : il sait quand et à qui il doit présenter un dossier, selon qu'il veut le faire accepter ou le faire refuser. Enfin, il est perçu par le client, qui ne comprend bien pas le fonctionnement du système, comme le responsable direct de la décision (surtout quand c'est lui qui signe les chèques et les remet en mains propres au client). Bien entendu, tout dépend de la manière dont lui-même réagit aux contraintes du système : les loyaux, les pragmatiques, les « fuyards » et les protestataires ne traitent pas leurs clients de la même manière. Mais le système de l'aide sociale, tel qu'il est conçu ici et maintenant, tend à produire, surtout dans les milieux les plus durs, plus de pragmatiques et de « fuyards » que de loyaux ou de protestataires. Il faut beaucoup de courage pour rester loyal dans les « milieux durs » du travail social, et c'est pourquoi ceux qui le sont, ou bien s'en vont, ou bien finissent par s'endurcir.

Ici également, on doit se demander pourquoi les clients se défendent si peu et si mal, pourquoi ils ne s'unissent pas pour résister à l'humiliation, à la culpabilisation, à l'infantilisation. En effet, eux aussi réagissent surtout par des stratégies individuelles : ils peuvent être loyaux (faire preuve de bonne volonté, remplir tous les formulaires, faire les démarches administratives exigées, suivre des formations, chercher du travail) ou pragmatiques (jouer la victime soumise, essayer d'en rajouter, d'exagérer, voire même de tricher, de mentir). Ces deux stratégies sont sans doute les seules qui soient praticables

pour eux : en effet, il leur est difficile, même si certains le font cependant pour sauver ce qui leur reste de dignité, de fuir le système, car leurs besoins sont bien là.

La protestation existe cependant, mais, au lieu de prendre une forme collective et organisée, elle prend, elle aussi, une forme individuelle : l'agression verbale ou physique qui est, justement, ce qui nous préoccupe ici. Une des raisons de cela est, sans doute, que l'action collective est encore bien plus difficile à organiser pour les clients que pour les TS. C'est bien connu, les pauvres sont le plus souvent incapables d'organiser une solidarité entre eux, pour les raisons citées plus haut : ils n'ont pas d'identité fière, ils n'apportent pas une contribution valorisée à la société, et ils ne croient pas que leur action puisse changer le système. Si bien que, quand ils s'engagent cependant dans des actions solidaires, c'est parce que d'autres les ont organisées : des « altruistes » (ceux qui défendent la cause des autres sans appartenir à leur groupe social). Et il est fréquent que ces altruistes soient précisément... des TS !

On le voit, nous avons affaire ici à une relation sociale très particulière. Les cinq tendances observables dans le contexte ont pour effet de fausser plus encore une relation déjà faussée au départ par la forte dépendance de l'aidé et le pouvoir excessif de l'aidant. La demande d'aide explose alors que les moyens en personnel et en argent ne suivent pas ; donc, il faut faire la chasse aux profiteurs et, en même temps, il faut apprendre aux gens l'autonomie et la responsabilité. Manifestement, il s'agit d'un « jeu relationnel » qui ne dépend pas de la bonne volonté des acteurs : la pratique de la relation tend à tuer la bonne volonté des dirigeants, à user le dévouement des TS, à décourager l'honnêteté des clients. Ceux qui veulent rester loyaux sont tentés, après quelques années de pratique, de fuir le système ou, s'ils restent, de s'y endurcir en devenant pragmatiques. Ceci s'applique, nous l'avons vu, aux TS et à leurs clients, mais il en va de même des dirigeants et des conseillers : ou bien ils jouent le jeu que le contexte et le système leur imposent, ou bien ils n'ont qu'à s'en aller et s'occuper d'autre chose.

## 2. La violence

Fort heureusement, toute relation d'aide ne débouche pas sur la violence, même si elle contient toujours, par sa nature même, *une violence potentielle*. Dans le système d'interaction que nous venons d'analyser, chaque acteur entretient chez les autres des prédispositions à la violence. Cependant, ce qui nous intéresse ici, c'est d'identifier les facteurs qui incitent le client à passer de la violence symbolique à la violence verbale ou physique contre le TS.

L'agression est, depuis des décennies, un des thèmes privilégiés de recherche des psychologues sociaux (Pahlavan, 2002). Ils se sont beaucoup interrogés sur les facteurs qui favorisent les conduites agressives. Ils ont analysé d'abord les *causes dispositionnelles*, et principalement le sexe. Les hommes et les femmes sont également agressifs, mais selon des modalités différentes : « les hommes commettent davantage d'actes d'agression physique » (p. 13), et leur violence est moins réactive et plus instrumentale (elle vise à contrôler les autres). Cependant, ce sont les *causes situationnelles* qui sont

les plus décisives : sans elles, les dispositions à l'agression s'actualisent plus difficilement. Parmi celles-ci, les psychologues sociaux ont analysé l'incidence de *l'environnement physique* : la température, le bruit, la promiscuité (par le manque de place, de distance entre les individus) sont des facteurs de facilitation. Bien sûr, ils se sont aussi intéressés à *l'environnement social* et, particulièrement, au lien entre *privation, frustration et agression*, qui nous intéresse directement ici.

Des résultats, multiples et complexes de ces recherches, nous retenons ceci :

– *la privation n'engendre pas toujours de la frustration* : ce n'est pas la *privation absolue* d'un bien qui produit un sentiment d'insatisfaction et de malaise (la pauvreté, en soi, n'est pas frustrante, car les pauvres s'y habituent) ; c'est plutôt *la privation relative* (l'espoir déçu de voir son sort s'améliorer ou bien la comparaison avec le sort meilleur réservé à d'autres qui lui ressemblent) ;

– *la frustration ne débouche pas toujours sur l'agression* : on peut gérer sa frustration de beaucoup d'autres manières (rechercher des compensations, se plaindre, se venger en imagination, s'accuser soi-même du mal dont on souffre, s'en prendre à un bouc émissaire, tomber malade, la nier, la rationaliser...). Elle n'y conduit que dans certaines conditions : quand l'individu estime avoir été traité de manière injuste, arbitraire, illégitime (donc, s'il croyait qu'il avait droit, s'il espérait beaucoup être satisfait) ; quand il a déjà été frustré plusieurs fois auparavant ; quand la décision lui est communiquée d'une manière qu'il juge insultante (sur un ton inamicale ou en présence d'autres personnes devant lesquelles il perd la face) ; quand l'agresseur a le sentiment qu'il ne court pas de risque d'être puni ; quand il a fait l'apprentissage de l'agression dans d'autres milieux ou circonstances (Bandura) ; quand le contexte contient certains signaux qui incitent à l'agression (provocation, armes, gardes, uniformes, chiens, bruits, musiques, drapeaux...) (Berkowitz).

Toutes ou certaines de ces conditions, une fois réunies, interagissant les unes sur les autres et produisent une « conjoncture d'agression ».

La relation d'aide, analysée ci-dessus, engendre *parfois* de telles conjonctures. Nous allons tenter de dire quand et pourquoi mais, d'emblée, il faut signaler (en insistant beaucoup sur ce point) que *les propositions ci-dessous ne sont que des hypothèses, qu'il est indispensable de vérifier par un travail approfondi de recherche sur le terrain*. Les facteurs d'agressivité seraient les suivants :

1. D'une manière générale, tout ce qui vient heurter *le droit des individus à l'autoréalisation personnelle et à la consommation* est de plus en plus considéré aujourd'hui comme inadmissible, comme une entrave à la liberté. Ce droit est tellement « publicité » par toutes les institutions et la consommation de luxe est devenue tellement ostentatoire, que la pauvreté, vécue comme l'insuffisance des moyens pour faire valoir ce droit, devient de plus en plus intolérable pour ceux qui en souffrent.

2. *C'est pire encore lorsque les obstacles viennent des appareils de l'État*, considérés aujourd'hui, à tort ou à raison, comme de très mauvais gestionnaires.

res des deniers publics, et en proie à toutes sortes de scandales (corruption, « affaires »...). Quand l'exemple de l'incivisme vient d'en haut, chacun peut en tirer prétexte pour l'imiter : « s'ils le font bien, pourquoi pas moi ? »

3. *La « dureté » du milieu* : la violence est sans doute exceptionnelle dans les organisations d'aide situées en milieu rural ou dans les petites villes. C'est le nombre de cas et leur concentration géographique qui sont décisifs. Ce sont les quartiers pauvres des grandes villes qui favorisent le développement d'une *culture de la violence*, qui marque *toutes* les relations sociales, donc aussi la relation d'aide. L'agression, cela s'apprend, notamment au contact des signaux agressifs (misère, délinquance, police, dégradation du milieu physique...). Il faut signaler ici combien la pauvreté rend les gens agressifs : les pauvres sont souvent violents entre eux. Il est bien connu, par exemple, que les vagues d'immigration les plus récentes se heurtent à l'agressivité des vagues les plus anciennes : ceux qui ont eu tant de mal à se tailler une petite place sur le terrain ne sont guère disposés à laisser d'autres la leur prendre.

4. *L'argent comme enjeu* : la violence est sans doute exceptionnelle dans les organisations d'aide qui ne traitent pas des questions d'argent (sauf peut-être pour celles qui font du travail de rue). Pour le client, cet enjeu est, sinon le plus important, du moins le plus urgent. Donc, ce sont surtout les CPAS qui sont concernés par la violence.

5. *La privation relative* : les « clients » qui se décident à demander l'aide d'une organisation sont ceux qui ont des raisons de penser que celle-ci a les moyens de les aider : ce sont des « ayant peut-être droit ». Quand ils y entrent, ils sont honteux, sans doute, mais aussi *pleins d'espoir* : leur privation devient relative. Dès lors, si leurs attentes sont déçues, ils ressentent de la frustration. Donc, plus on tiendra des discours sur le droit et la dignité des pauvres, plus on suscitera chez eux de l'espoir, et plus on décevra cette attente, plus on aura de la frustration, condition de base de la violence.

6. *Le manque de respect* : si, en plus de la honte que les clients ont déjà avant de se décider à demander de l'aide, ils sont humiliés par la logique du soupçon, par des stratégies organisées de découragement, par l'accueil d'un TS stressé, par des échecs successifs qui leur paraissent injustes et arbitraires, ils auront tendance à réagir violemment.

7. *Le réflexe sécuritaire* : les TS agressés et leurs dirigeants ont tendance à faire intervenir la police ou à engager des gardes, des vigiles, des « stewards » pour les protéger. Cela ne fait qu'augmenter les « signaux » d'agression et ne peut que renforcer la violence. Bien entendu, il est indispensable de contrôler les clients agressifs, sous peine de pénaliser plus encore les autres et de décourager complètement les TS, mais ce contrôle peut se faire autrement.

### *Questions.*

Il faudrait vérifier ces hypothèses par un travail de terrain auprès des clients agressifs et des TS agressés. Mais en outre, il reste des questions pour lesquelles je ne me hasarde même pas à formuler des hypothèses. Ainsi, contrairement à ce que l'on pourrait croire, les TS n'encouragent-ils pas davantage les réactions agressives de leurs clients quand ils sont « loyaux » (quand ils persistent à vouloir faire du « vrai » travail social et à défendre leurs clients),

que quand ils sont « pragmatiques » (quand ils défendent les intérêts du CPAS) ? Les clients les plus agressifs ne sont-ils pas ceux qui sont les plus sûrs de leurs droits (les moins profiteurs) et les moins dépendants (les moins pauvres) ?

## Conclusion : que faire ?

Bien entendu, il serait souhaitable d'augmenter les ressources : cela réduirait la pression sur tous les acteurs impliqués dans la relation d'aide. Mais, pour ce faire, il faut *contraindre* les pouvoirs publics à changer les lois (ils ne le feront pas s'ils n'y sont pas obligés). Et pour cela, si l'on en croit l'expérience, il n'y a qu'un seul remède : l'action collective. Il y a en Belgique au moins un million d'exclus (en comptant les chômeurs, les « RIstes » et autres pauvres). S'ils descendaient tous dans les rues de Bruxelles, avec les TS, ils obtiendraient sans doute ce qu'ils veulent. Mais, hélas, justement, c'est là ce que ne savent faire ni les pauvres, ni les TS ! En outre, il paraît clair que, malgré leurs discours, les syndicats de travailleurs n'ont pas vraiment intérêt à les y aider (si c'était le cas, ils l'auraient déjà fait). Donc, il faut, bien sûr, continuer à œuvrer dans ce sens, avec l'aide de certains partis, de certains syndicats, même si les résultats ne sont pas à la hauteur des revendications.

Cependant, à supposer même que l'on y parvienne, cela ne suffirait pas à redresser la « relation fautive » qui préside à l'aide sociale. On ne peut pas aider les gens à redevenir acteurs et sujets de leur propre vie en les soupçonant, en les humiliant, en les contrôlant, en les culpabilisant. *La contradiction de base du travail social d'aujourd'hui est entre la volonté d'activation et le devoir de soupçon !* On peut donc se demander s'il ne serait pas de loin préférable *d'opter pour la confiance* (ou, en tout cas, pour plus de confiance), quitte à en payer le prix. Bien sûr, il ne faut pas sombrer dans l'angélisme : les profiteurs existent, même s'ils sont sans doute minoritaires, et leur nombre augmenterait probablement si les organisations d'aide pratiquaient une politique de confiance. Cependant, *la confiance est la clé de l'efficacité d'un travail social basé sur l'idée d'activation*. D'un point de vue éthique, on y gagnerait beaucoup : on humilierait moins en contrôlant moins et les acteurs seraient plus satisfaits de leur travail. Et, d'un point de vue strictement économique, il n'est pas sûr que ce soit plus cher : l'augmentation de l'efficacité (donc la réduction de coût résultant de ceux qui quitteraient le système de l'aide sociale) ne compenserait-elle pas le coût supplémentaire engendré par les profiteurs ? Mais, pour essayer cette nouvelle orientation de l'aide sociale, il faudrait une décision politique... Qui la prendra ? Sous la pression de qui ?

En attendant ces grands changements de fond, il faut vivre et travailler ! Des mesures plus modestes doivent donc être envisagées. En voici quelques-unes (à discuter), qui peuvent être prises par les Conseils des CPAS, sans sortir du cadre légal existant :

– Beaucoup dépend du mode *d'organisation interne du CPAS*, surtout dans les « milieux durs ». Il est indispensable que les dirigeants comprennent que, pour sortir des situations de crise ou pour les éviter, il faut mettre en place une organisation qui réponde aux exigences concrètes du travail du personnel

(TS et administratif), et que, pour la concevoir et la faire respecter, la discussion démocratique est la seule voie valable.

– Dans le même ordre d'idée, il est nécessaire *que les TS soient associés* par le Conseil, dans une instance consultative, à la formulation des lignes de politique sociale et à la discussion du budget du CPAS.

– Il en va de même en ce qui concerne les clients : il faut promouvoir la création de « *comités d'usagers* », dont les représentants devraient être informés et consultés sur la politique sociale et sur le budget. Ces comités pourraient aussi être chargés de diffuser une information claire sur les droits des clients et sur les conditions et les procédures à suivre pour les faire valoir, d'accompagner certains clients dans leurs démarches administratives, et, plus généralement, de défendre leurs intérêts. De la même manière que les patrons intelligents préfèrent avoir en face d'eux, plutôt qu'une masse désorganisée, des interlocuteurs syndicaux légitimes aux yeux des travailleurs, qui les informent, les mobilisent et les encadrent, les dirigeants d'un CPAS ont intérêt à gérer leurs conflits avec des comités légitimes d'usagers : les uns comme les autres ont besoin de disposer d'un CPAS qui fonctionne bien et qui sort rapidement des situations de crise.

– Au lieu de chercher à contenir la violence en engageant des gardes (plus ou moins musclés), il serait bien plus efficace de confier cette responsabilité à ces mêmes « *comités d'usagers* ». S'ils peuvent protéger leurs membres contre les abus du CPAS, ils peuvent aussi protéger les CPAS contre les abus de certains « *clients* ». Il ne s'agit nullement d'une tentative de « *récupération* » de ces comités, mais bien d'une forme de responsabilisation des usagers (donc d'un travail d'activation !).

– Il faudrait dissocier, pour chaque client, la fonction d'activation et la fonction de contrôle, de sorte que le TS qui s'occupe de l'une ne soit pas le même qui soit chargé de l'autre. On pourrait imaginer aussi qu'il y ait, dans chaque CPAS, un « *service des contrôles* », qui aurait évidemment une tâche difficile et une mauvaise réputation, mais qui permettrait ainsi, à chaque TS, d'apparaître aux yeux de ses clients comme le défenseur de son intérêt, plutôt que comme celui qui le soupçonne d'être un menteur et un profiteur. Il en va ainsi pour les malades : ce n'est pas le médecin traitant, qui délivre en conscience un certificat d'incapacité de travail, qui soupçonne le patient de ne pas être vraiment malade et l'oblige à reprendre le travail contre son gré.

*Guy BAJOIT*  
*Rue des Primevères, 10/002*  
*1348 Louvain-la-Neuve*  
*E-mail : bajoitguy@yahoo.rr*  
*bajoit@anso.ucl.ac.be*



## **Bibliographie**

BAJOIT Guy et FRANSSSEN Abraham (1997), « Le métier d'assistant social », *Travailler le social*, n° 17.

BAJOIT Guy (2002), « L'évolution de la conception de la politique sociale dans les États néo-libéraux », Louvain-la-Neuve, ronéoté.

BAJOIT Guy (2003), *Le changement social : approche sociologique des sociétés contemporaines*, à paraître, Paris, Armand Colin.

CASTEL Robert (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Gallimard.

CEDUC (Comité de défense des usagers du CPAS et des sans emploi de Bruxelles), « Mémoire adressé au CPAS de Schaerbeek », *Journal du Collectif Solidarité contre l'Exclusion*, mars/avril 2003.

Collectif Solidarité contre l'Exclusion, « Le CPAS en questions », Actes du Forum du 29 avril 2000 », *Journal du Collectif*, juillet/août 2000.

FRANSSSEN Abraham (2002), *La fabrique du sujet. Transformations normatives, crises identitaires et logiques de reconnaissance*, Louvain-la-Neuve, thèse de doctorat.

GAULEJAC Vincent de (1996), *Les sources de la honte*, Paris, Desclée de Brouwer.

PAHLAVAN Farzaneh (2002), *Les conduites agressives*, Paris, Armand Colin.