

Sans l'ombre d'un doute : dépasser les frontières du travail et de l'intégration ?

MOTS-CLÉS

TRAVAIL,
PARTICIPATION,
CONNAISSANCE,
INTÉGRATION
SOCIALE,
COMMUNAUTÉ

RÉSUMÉ

L'article est tiré de la communication de l'équipe du Service d'intégration du Centre Public d'Action Sociale de Sambreville présentée au 9^e Congrès international de l'AIFRIS. L'équipe a contribué de trois façons : (1) en intégrant le comité d'organisation du congrès avec la réalisation de 400 porte-clés emblématiques, (2) en faisant une présentation lors d'un atelier et (3) en co-écrivant un texte pour les Actes du Congrès. Les auteur·e·s réfléchissent au sens du travail et aux finalités de l'intégration sociale à travers l'analyse de leurs actions et de leurs effets. Ils proposent d'abord de décrire les formes de médiation créées par leur système juridique et de poser une réflexion sur le sens de la notion de travail. L'article aborde ensuite les expériences croisées de professionnel·le·s et de personnes concernées dans la construction d'initiatives au service de la société. Il propose enfin un point de vue sur l'importance de la solidarité et les effets des collaborations des travailleur·euse·s sociaux.ales et des personnes concernées par la promotion de l'humanité.

KEYWORDS

LABOUR,
PARTICIPATION,
KNOWLEDGE, SOCIAL
INTEGRATION,
COMMUNITY

ABSTRACT

Without Any Shadow of a Doubt: Going Beyond the Boundaries of Work and Social Integration?

The article is based on the paper of the Service Intégration du Centre Public d'Action Sociale of Sambreville city presented at the 9th International Congress of AIFRIS. The team contributed to the Congress in three ways: (1) by joining the congress committee organisation and producing 400 emblematic keychains, (2) by giving a presentation at a workshop, and (3) by writing a paper for the congress proceedings. The authors address the meaning of the notion of work and the aims of the social integration through an analysis of their actions and their effects. They, first, describe the mediation forms created under the legal system and discuss the meaning of the notion of work. They, then, look at the intersecting experiences of professionals and people concerned in building initiatives to serve society. They, next, debate the importance of solidarity and the effects of collaboration between social workers and people concerned by the promotion of humanity.

AUTEUR·E·S

François CHANSON, assistant social chef de département de l'ISP-CPAS
Jessica PICCININI, assistante sociale attachée au Service d'Insertion Sociale - CPAS
Centre Public d'Action Sociale de Sambreville - chansonfr@sambreville.be
Les acteur·rices du collectif Créa2Mains

1. Introduction

Dans un monde en constante évolution et où les défis sociaux se complexifient, le rôle des services d'intégration sociale devient crucial. Le Centre Public d'Action Sociale - CPAS de Sambreville, en réponse à ces défis, a adopté une approche innovante et inclusive dans ses méthodes d'intégration. Cet article présente la contribution de l'équipe du service d'intégration du CPAS de Sambreville au 9^e Congrès international de l'Association Internationale pour la Formation, la Recherche et l'Intervention Sociale (AIFRIS). Notre participation au congrès a été marquée par trois initiatives majeures : la conception et la fabrication de 400 porte-clés emblématiques pour les congressistes, la présentation d'une communication lors d'un des ateliers et la co-rédaction d'un texte pour les Actes du Congrès. Ces contributions résultent du fruit de l'expérience croisée d'un chef de département, d'assistantes sociales et du collectif «Créa2Mains». Elles partagent un objectif commun : refléter et promouvoir les valeurs et les pratiques du service d'intégration sociale dans un cadre plus vaste.

À travers l'analyse de ces actions et de leurs effets, cet article explore le sens profond du travail et les objectifs de l'intégration sociale. Nous y discutons des formes de médiation artistiques et culturelles que nous avons développées en réponse à notre cadre légal et examinons la notion de travail dans un contexte social élargi. En mettant l'accent sur des thèmes tels que la solidarité, la participation, la connaissance et le renforcement de la communauté, nous cherchons à illustrer comment le travail social peut transcender les frontières traditionnelles et contribuer de manière significative au bien-être de la société.

Cette introduction pose les bases d'une réflexion sur les innovations en matière d'action sociale et sur la manière dont elles peuvent être mises en œuvre pour répondre efficacement aux besoins des personnes et de la société dans son ensemble. En tant que prolongement de ces expériences, le présent article est écrit à plusieurs mains.

2. Cadre d'intervention : le service d'insertion socioprofessionnelle

Gouverné par l'article 4 du décret du 17 juillet 2003 sur l'Insertion sociale, notre service accompagne des personnes éloignées de l'emploi ou de la formation avec pour buts de : «1° rompre l'isolement social ; 2° permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ; 3° promouvoir la reconnaissance sociale ; 4° améliorer le bien-être et la qualité de la vie ; 5° favoriser l'autonomie»¹.

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux sont tenu-e-s de fournir un nombre minimum d'heures d'activités par semaine, tout en respectant les préférences des usagers et usagères. Leur rôle s'équilibre entre apporter du soutien, exercer un contrôle et imposer certaines restrictions. Cette approche soulève plusieurs enjeux potentiels : il existe un danger de sous-estimer la valeur des

1 Décret du 17/07/2003 relatif à l'insertion sociale.

personnes si l'objectif d'insertion se focalise exclusivement sur l'amélioration de l'employabilité. Il y a également un risque de privilégier la rapidité d'exécution au détriment de l'ajustement des activités aux besoins temporels spécifiques de chaque usager·ère. Enfin, une inertie ou une sensation de stagnation peut être perçue selon la manière dont le travail accompli est observé et évalué.

Nous accompagnons des personnes aux parcours variés et aux expériences de vie uniques, certaines ayant perdu des ressources matérielles et des liens sociaux, menant à l'isolement et à la désaffiliation sociale (Paugam, 2009). Les défis comprennent la dépression, la santé mentale fragile, les dépendances, l'isolement social et des situations familiales complexes. Notre service offre un soutien individualisé avec une écoute active pour instaurer une relation de confiance, aidant les personnes à reconnaître leurs propres ressources et solutions pour surmonter leurs difficultés.

Un exemple est celui de Madame X, qui s'est tournée vers notre service en juillet 2021 après un burn-out professionnel. Elle décrit sa fatigue, sa douleur due à la fibromyalgie, et son désir de se remettre progressivement en mouvement à travers nos ateliers :

Je suis fatiguée, épuisée, j'ai mal partout. À la suite de mon burn out, je suis en arrêt. Je m'autorise à me poser et les médecins mettent un mot sur mes douleurs : la fibromyalgie. Je veux me changer les idées, prendre du temps pour moi, les ateliers que vous proposez peuvent être la solution, je veux prendre le temps et me remettre en mouvement progressivement.

3. Donner la parole aux usager·ère·s pour dynamiser l'insertion sociale

L'écoute des usager·ère·s est primordiale dans notre approche d'accompagnement. En prêtant attention à leurs paroles et à leurs souhaits, nous favorisons le développement de projets qui leur permettent de tisser des liens sociaux et de valoriser leurs expériences. Ce processus implique que les personnes aient la possibilité de pouvoir constamment s'engager dans la co-construction d'actions. En participant à des projets collectifs (ateliers), elles assument un rôle actif dans leur intégration sociale et professionnelle. Cela les aide à éviter les échecs liés à une reprise d'emploi précipitée et à mieux comprendre leur environnement tout en contribuant à une vie digne (Astier, 2009).

Nous accordons une grande importance à la formulation des demandes par les usager·ère·s eux·elles-mêmes. Ces demandes, exprimées librement, sont le point de départ d'une co-construction dans le processus d'accompagnement. Comme le souligne une assistante sociale, l'écoute des usager·ère·s offre des perspectives enrichissantes et aide à dépasser les stéréotypes liés à la précarité.

Dans nos ateliers, un règlement d'ordre intérieur est établi avec les participant·e·s, permettant à chacun·e de respecter et d'accepter ses limites personnelles. L'implication volontaire et spontanée des participant·e·s crée une dynamique positive, favorisant la sortie de l'ombre et la visibilité de l'invisible. Les objectifs de ces ateliers sont multiples : briser l'isolement, renforcer les liens sociaux, encourager la réflexion, l'expression et l'échange, ainsi que développer la créativité et l'estime de soi. Ils visent

également à réaliser des projets complets, contribuant au processus de réinsertion. Des évaluations régulières des ateliers, tant collectives qu'individuelles, permettent de mesurer les progrès réalisés, d'identifier les points forts et les axes d'amélioration. Ces évaluations servent également à planifier de futurs thèmes d'ateliers. L'équipe de travailleuses sociales et les travailleurs sociaux se forme continuellement pour adapter sa méthodologie aux besoins évolutifs des usager·ère·s.

4. Vers une approche personnalisée en action sociale

Dans le domaine de l'action sociale contemporaine, la personnalisation de l'accompagnement émerge comme une tendance dominante, mettant l'accent sur les besoins spécifiques de chaque usagère et usager. Cette approche requiert une réflexion approfondie sur l'action sociale, considérée non plus comme une série d'étapes fixes, mais plutôt comme un processus dynamique et continu. Cette perspective, soulignée par divers·e·s auteur·e·s (Bouquet & Dubéchet, 2017), s'éloigne des dispositifs traditionnels qui ont tendance à figer et à stigmatiser les individus dans des rôles prédéfinis.

Cette dynamique prend une forme particulière dans l'accompagnement collectif où l'accent est mis sur une interaction directe et collaborative avec les bénéficiaires du service. Cet accompagnement vise l'épanouissement personnel, la valorisation des compétences et la reconnaissance sociale des personnes.

En réponse à l'orientation actuelle vers l'emploi comme critère d'intégration sociale, le Centre Public d'Action Sociale de Sambreville a choisi de se concentrer sur l'insertion des personnes fragilisées par le biais de médiations artistiques et culturelles. Cette médiation est envisagée comme une série de rencontres et d'échanges mutuels permettant de briser l'isolement et de renforcer les liens de proximité et de solidarité entre les individus (Castel, 1983 ; Castel, 1998 ; Castel, 2009).

Les ateliers thématiques, choisis par les usagers·ère·s, servent de catalyseur pour ces rencontres et échanges. Ces ateliers mènent à des projets concrets bénéficiant à la communauté tels que la création de 400 porte-clés pour un congrès international, illustrant l'engagement des participant·e·s dans des actions tangibles au service de la collectivité.

Cela ouvre la voie à une variété d'activités menées par des personnes engagées dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Ces activités comprennent, entre autres, la création d'une épicerie sociale, la collaboration avec des personnes âgées dans des ateliers, la participation à la confection de doudous et de vêtements pour les enfants prématurés dans les hôpitaux, et le projet de collecte de vêtements pour les enfants défavorisés. Ces activités illustrent la diversité des contributions possibles au sein de la société, souvent invisibles, mais essentielles.

Notre façon d'aborder l'accompagnement à travers un éventail de médiations s'avère être une réponse adaptée aux besoins de notre public, tout en restant conforme au cadre légal. Notre objectif, en tant que service d'action sociale, est de trouver le positionnement le plus approprié dans un contexte où le dispositif tend à remplacer l'institution (Ansay, 2000).

5. Évolution de l'activité dans un atelier vers un collectif structuré

L'atelier «Laine-tricot», actif depuis quelques années, a évolué vers un collectif structuré, stimulé par la crise sanitaire et une demande spécifique. La crise du COVID-19 a mis en évidence l'importance cruciale de nos activités. Durant le confinement, les sessions individuelles avec les assistantes sociales sont restées le seul lien avec l'extérieur pour beaucoup. Bien que les séances individuelles aient été maintenues, de nombreuses et nombreux bénéficiaires ressentaient un profond mal-être. Pour y remédier, des ateliers d'écriture ont été organisés, permettant aux participant·e·s de briser leur isolement et de vivre des expériences positives. Ces ateliers visaient à prévenir les troubles anxieux et à préserver la santé mentale dans un contexte particulièrement difficile. Nous étions donc conscients du risque de détérioration psychologique de certain·e·s bénéficiaires, mais la distance avec le cadre familial de l'ISP (Insertion Socio-Professionnelle) et l'absence de leur routine habituelle les affectaient profondément. Une participante a exprimé ce sentiment en disant : «Aujourd'hui, j'ai rendez-vous à l'ISP, je me sens à nouveau vivante après cinq semaines d'absence».

Parmi les activités habituellement organisées et qui ne pouvaient plus l'être du fait des mesures sanitaires, l'atelier «Laine-tricot» s'est distingué dans les propos des bénéficiaires comme un espace privilégié pour le renforcement des liens sociaux et le soutien mutuel. Par exemple, lors des ateliers d'écriture, iels ont en effet souvent exprimé leur regret de ne plus pouvoir participer à cet atelier décrit comme un lieu de ressourcement vital où l'amitié, le partage de connaissances, l'entraide et la joie étaient omniprésents :

Au niveau de mon objectif, je me vois bien comment ? En plein dans mon objectif, mais le COVID-19 m'empêche de le faire. Il porte déjà un nom, c'est l'atelier «Laine-tricot». Les ateliers nous ressemblent, créent des amitiés, on partage nos connaissances, on s'entraide, on rit. Ce qui est un obstacle pour le moment c'est ... le coronavirus. Les sources autour de moi sont l'ISP², les assistantes sociales et les copines de l'atelier. Il faut tout cela pour que l'atelier prenne vie. L'ISP, je l'ai situé à la source.

Les participant·e·s ont identifié le service d'Insertion Socio-Professionnelle et les liens tissés au sein de ses activités comme des éléments centraux de leur bien-être et de leur progression vers leurs objectifs personnels.

À l'issue du confinement, l'atelier «Laine-tricot» a repris et à la suite d'une demande spécifique de l'Association belge pour la Formation, la Recherche et l'Intervention Sociale (ABFRIS), il a évolué en un collectif.



Illustration n°1 : Constitution du Collectif Créa2Mains. Photo des auteur·e·s.

Lorsque l'ABFRIS a sollicité les acteur·rice·s de l'ISP pour participer au 9^e congrès international de l'AIFRIS, iels ont répondu avec enthousiasme et se sont engagé·e·s à créer 400 porte-clés ainsi qu'à partager leur expérience en tant qu'intervenant·e·s au congrès. Cette collaboration a marqué la naissance officielle du collectif Créa2Mains ainsi nommé par les porteuses du projet.

Les participant·e·s ont collaboré étroitement pour choisir les réalisations, partager leurs compétences et définir les objectifs de production :

Nous avons choisi ensemble le nom de notre atelier «Créa2Mains». Le choix des projets sur lesquels nous allons travailler se négocie en groupe. Chacun·e apporte son point de vue, en voyant nos atouts, nous décidons ensemble. Ensuite, ce qui fait la force du groupe, c'est que nous partageons nos compétences : nous nous apprenons des choses mutuellement. Tu m'apprends à fabriquer des boules de Noël, je t'apprends à faire une recherche sur Internet, tu m'apprends à réparer un pantalon, je t'apprends à fabriquer un meuble. C'est ce qui nous permet de réaliser nos créations. Nous décidons aussi ensemble, en fonction de nos forces, des objectifs : à quelle date doit être terminée notre production ? En quelle quantité ?



Illustration n°2 : Créations du Collectif Créa2Mains. Photo des auteur·e·s.

Cette dynamique de groupe a permis à chacun·e de contribuer au projet en fonction de ses possibilités et d'acquérir ou de consolider des compétences.

6. Créer des porte-clés pour sortir de l'ombre

La création des porte-clés pour le congrès AIFRIS a été un processus collaboratif entre les usagers·ère·s, les formateur·rice·s et les animateur·rice·s - parmi lesquels les assistantes sociales et le chef de service marqués par un désir d'obtenir reconnaissance et visibilité. Chaque semaine, une quinzaine d'acteur·rice·s de l'ISP se réunissait pour fabriquer les porte-clés, un processus d'apprentissage, d'entraide et de découverte mutuelle pour chacun·e des participant·e·s, comme l'explique le chef de département :

Mon travail quotidien plutôt orienté vers la gestion, qui ne me fait pourtant pas oublier pourquoi je viens travailler chaque matin. Ici, je retrouve le terrain. Je suis gauche dans mes premières créations, il me faut quatre fois plus de temps pour fabriquer un porte-clé que la plupart des autres. Sourires et encouragements me permettent d'apprendre et de progresser. C'est aussi l'occasion pour moi de partager mes réalités de travail de manière informelle.

Ce travail a permis à chaque participant·e d'exprimer ses idées et ses émotions, abordant des sujets variés comme le deuil ou l'isolement et contribuant à une meilleure compréhension des enjeux et fonctionnements du CPAS. Cette initiative, bien plus qu'une simple activité, a engendré une dynamique de partage et de valorisation des compétences personnelles. Elle a illustré la capacité du groupe à créer une contribution utile pour la société, au-delà du cadre traditionnel du travail salarié.

L'expérience vécue à travers cet atelier a amené les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux à reconsidérer leurs rôles et les objectifs liés à l'insertion sociale. Les participant·e·s ont partagé leurs pensées sur la façon dont l'atelier a influencé positivement leur estime de soi, leur confiance et leur ressenti de contribuer de manière significative à la société. Ils ont également souligné que leurs créations, tout en répondant aux attentes de l'institution, ont eu un impact bénéfique sur d'autres personnes dans le besoin. Les retours d'expérience ont mis en évidence l'importance de l'atelier comme un espace privilégié pour l'expression personnelle et le partage de connaissances. Cette initiative a permis aux professionnel·le·s de mieux comprendre et apprécier la valeur de chaque contribution individuelle, renforçant ainsi un sentiment de solidarité et de reconnaissance mutuelle au sein du groupe.

7. Proposition d'un texte pour les actes du congrès : un atelier d'écriture

En tant que membre du comité organisateur, un texte du collectif Créa2Mains était attendu pour une publication dans les Actes du Congrès. Un atelier d'écriture a donc été organisé. Les participant·e·s ont d'abord exprimé ce qu'ils souhaitaient raconter d'elles et d'eux, de leur collectif et du travail qu'ils accomplissent. Rapidement, deux principes se sont imposés : «la promotion de l'humanité», comme fondement de notre action et «le choix de la co-construction». Pour aller plus loin dans la compréhension de ces deux principes, la plume est laissée dans le paragraphe suivant au collectif d'auteur·e·s de Créa2Mains. Le groupe est constitué de 16 personnes, comprenant 15 femmes et un homme et dont l'âge moyen se situe entre 25 et 62 ans.

Une phrase revient souvent dans nos discussions et réflexions : ici, on n'est pas des numéros. On nous appelle par notre prénom. Nous sommes des personnes. Nous ne sommes plus des statistiques. Nous sommes des humains, pas des pourcentages. Les pourcentages ne rendent pas visibles ce que nous sommes, ce que nous faisons. Dans notre atelier, nous sommes solidaires, on partage entre nous. Il y a de l'amitié, une bonne entente. Nous nous disons qu'ici, on se comprend, on peut s'entraider. Nous travaillons dans la détente, pour passer un bon moment ensemble. On est dans une belle ambiance. Il y a beaucoup d'écoute, de tolérance. Parfois, nos opinions sont très opposées. Par exemple, nos pratiques par rapport à la religion sont divergentes. Ça ne nous empêche pas de partager entre nous, de respecter la parole et l'histoire de chacune. En résumé, on se complète, chacun amène sa touche pour construire quelque chose finalement.

Pas à pas, le texte a pris forme, chacun·e écrit quelques mots, quelques phrases, puis, le groupe décide d'un agencement pour aboutir à la version finale (cf. illustration n°4).

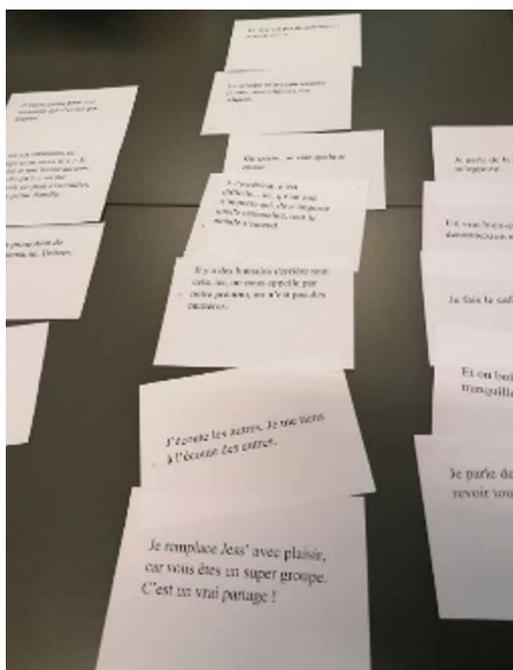


Illustration n°3 : étape d'élaboration du texte en atelier d'écriture. Photo des auteur·e·s.

Les clés pour sortir de l'ombre : humanité et solidarité

Dans votre sac de bienvenue au Congrès, vous trouverez un porte-clé. Chaque porte-clé est différent et a fait l'objet d'un soin particulier lors de sa confection. Chacun d'eux raconte une histoire qui a débuté au Service d'Insertion Sociale et professionnelle du CPAS de Sambreville. Bien plus qu'un cadeau, ces porte-clés sont une invitation à la rencontre.

Détente - Bien-être

Je parle de la détente que cela m'apporte. Un vrai bien-être, une déconnexion avec la réalité. Je fais le café. Je le sers aussi. Et on boit une tasse de café tranquille. Je parle de mon plaisir de les revoir toutes, le jeudi.

Notre atelier du jeudi

Beaucoup attendent le jeudi pour sortir de chez elles, aller au service d'insertion, se retrouver, passer un bon moment ensemble. On est dans une belle ambiance, dans le calme. C'est un plaisir. C'est un cadeau. Pour me faire des amies, passer du temps avec elles. Je suis contente qu'il y ait des jeudis pour venir.

Nos réalisations - Nos acquis - On est humains - Nos espérances. Reconnaissance (ne pas attendre quelque chose en retour) - Respect

On fait de belles choses. On tricote, on fait des porte-clés et d'autres réalisations. On donne des idées à d'autres, ici et dans d'autres pays : les ateliers qu'on fait peuvent donner de l'inspiration. On peut inspirer les autres. Ici, on crée. Nos créations sont partagées avec des personnes plus démunies. On veut se faire connaître, aller plus loin. On ne veut pas trop, on ne se voit pas trop et là on veut se porter plus loin, plus haut. On parle de nous en pourcentages, on rend visible ce qui ne doit pas l'être, on n'est pas des numéros.

Solidarité-Humanité

Ici, on est solidaires, on partage entre nous, il y a de l'amitié et une bonne entente. Je me dis qu'ici, on me comprend, on peut s'entraider, c'est une petite famille. Ici, on fait la promotion de quoi ? De l'humanité. Dehors, c'est artificiel. Ici, on fait de belles choses. Il existe parmi nous une solidarité qui n'existe pas ailleurs.

Nos valeurs

Ici, il n'y a pas de différence : «on se voit». Le groupe m'accepte comme je suis, mes origines, ma religion. On existe, on vaut quelque chose. À l'extérieur, c'est difficile ... ici, qu'on soit n'importe qui, de n'importe quelle nationalité, tout le monde s'entend. Il y a des humains derrière tout cela, ici, on nous appelle par notre prénom, on n'est pas des numéros. J'écoute les autres. Je me tiens à l'écoute des autres. On vient avec plaisir, nous sommes un super groupe. C'est un vrai partage !

Nos expériences

Je dis à mon chat que je vais au cours. Je vois d'autres têtes. Je me change les idées. Je fais des porte-clés. Je montre mes réalisations, je parle de la personne qui me permet de réaliser ces choses. L'atelier, j'en parle aux personnes de l'atelier. Je n'ai pas vraiment d'autres personnes à qui je peux en parler ...

Alime, Angélique, Anne, Béatrix, Christelle, Dominique, Doris, Fadime, Faime, François, Jessica, Josiane, Marie, Maryse, Natacha.



Illustration n°4 : Texte élaboré pour les Actes du Congrès du 9^e Congrès de l'AIFRIS
Photo des auteur·e·s.

8. Les effets d'une participation à un congrès

Les usager·ère·s ont nourri les échanges et ont décidé de prendre part à la préparation d'une communication pour un des ateliers du congrès. Conformément au processus habituel de soumission pour ce type d'événement académique, le résumé de la future contribution a été proposé au comité scientifique du congrès. En termes de retours d'expérience, relevons que la traditionnelle évaluation en double aveugle à laquelle le collectif d'auteur·e·s s'est soumis a pu être vécue comme une violence, notamment du fait de l'exigence des discours attendus pour le congrès, habituellement réservé aux chercheur·euse·s. En effet, le collectif avait fait le choix d'un titre qui a été balayé, et il a éprouvé le besoin de réaffirmer son choix initial en préambule de sa communication (cf. illustration n°5).

Préambule : du choix d'un titre

«**Sans l'ombre d'un doute**». Cette courte formule avait été choisie à l'initiale comme sous-titre de notre communication au 9^e congrès de l'AIFRIS à Bruxelles, «Paroles, expériences et actions des usager·es dans l'intervention sociale. Rendre visible l'invisible», formule décidée démocratiquement par le groupe accompagné par notre Service d'Insertion Sociale. Cette ligne qui sera retirée à la suite d'un avis académique tranché. Nous avons, bien entendu, obtempéré. Et pourtant, nous y tenons à ce sous-titre. Point de ralliement avec les personnes aidées, les termes de cette formule nous touchent et nous parlent. L'ombre est notre quotidien et le doute est devenu une certitude pour remettre en question une société recluse par l'individualisme et l'égoïsme.

Nous, «sans l'ombre d'un doute», privilégions la solidarité humaine, l'une des plus importantes valeurs sociales, ressentie et vécue par un groupe de personnes accompagnées par le centre d'insertion d'un CPAS, offrant dans une expérience croisée, du temps, des échanges de paroles, de savoirs, qui nous ont conduits ensemble à décider de rendre visible l'invisible, et à décider aussi de nous rendre visibles.

Le travail social est peut-être discret, ou politiquement, se doit de l'être, mais notre détermination est sans faille : nous sommes là.

Axel Honneth, dans sa théorie de la reconnaissance, expose que «*L'individu apprend à s'appréhender lui-même à la fois comme possédant une valeur propre et comme étant un membre particulier de la communauté sociale dans la mesure où il s'assure progressivement des capacités et des besoins spécifiques qui le constituent en tant que personne grâce aux réactions positives que ceux-ci rencontrent chez le partenaire généralisé de l'interaction.*» (2004 :134). Les participantes résumant cette définition de bien belle manière en proposant «la promotion de l'humanité» comme prérequis à toute réflexion.

Illustration n°5 : Extrait de la communication élaborée par les auteur·e·s pour les Actes du Congrès du 9^e Congrès de l'AIFRIS

Du reste, majoritairement, les effets de cette participation au congrès ont été très positifs. Une des porteuses de projet, membre du collectif Créa2Mains, a transcrit son expérience comme suit :

Ce travail nous apporte estime de soi, reconnaissance de compétences, pour des tâches très concrètes tout comme des compétences relationnelles : savoir parler à quelqu'un, oser poser une question, proposer une action à réaliser, défendre une manière de voir. Ce travail nous apporte de la confiance, envers les autres personnes, les travailleurs sociaux, les institutions. Nos productions, c'est aussi une réponse constructive à l'institution (CPAS) qui nous fait confiance, une «belle image qu'on leur rend». Petit à petit, de la motivation a émergé. Elle s'est renforcée au fil des séances, s'enracinant dans des projets qui se déroulent parfois durant plusieurs mois. Aujourd'hui, nos productions vont encore le plus souvent vers des personnes ayant des besoins auxquels la société ne répond pas toujours. Finalement, cela nous donne de la valeur, une nouvelle place dans la société. Cette expérience montre que l'on peut s'en sortir autrement, en dehors d'un travail salarié, dans une logique de service aux personnes. Un travail qui nous permet de rebondir. C'est pour cela que nous prenons la plume, pour rendre visible l'invisible.

Enfin, la participation au congrès a été vécue de manière particulière par chacun·e :

«Je fais enfin quelque chose pour moi», «Je n'ai pas osé partager avec ma famille mon implication dans le projet», «J'ai attendu 50 ans pour passer la porte d'un auditoire d'université», exprimeront des usagères.

Par ailleurs, elle a été l'occasion de formuler des difficultés qui n'avaient pas encore été abordées comme le rapportait une participante :

Trouver sa place dans la société est un défi au quotidien. Jongler entre ce que la société attend de nous, ce que les autres attendent de nous et surtout jongler entre tous les rôles : femme, mère, épouse, etc. est compliqué.

Quant aux professionnel·le·s, iels ont également dressé le bilan de l'expérience : certaines personnes sont dans des situations de handicap, social, mental ou physique. La différence ne fait pas obstacle, l'atelier et ses médiations permet à chacun·e de trouver une place, en étant simplement connu·e et reconnu·e pour ce qu'il apporte au groupe. La solidarité s'y organise naturellement. Prendre en compte l'autre dans sa singularité, auto-réguler ses interventions, manifester de l'attention aux plus fragiles sont des forces et des compétences soutenues par des valeurs revendiquées au sein de notre collectif, avec un esprit de solidarité indéfectible. Sur le plan professionnel, la participation de toutes les acteur·rice·s (responsables, usager·ère·s, formateur·rice·s, assistant·e·s sociaux.ales) et l'usage de médiations a entraîné un déplacement des points de vue : chacun·e a une place, chaque travailleuse et travailleur a sa posture professionnelle et par le dialogue qui accompagne les activités, chacun·e comprend mieux les positions des un·e·s et des autres.

9. Bilan et perspectives

Pouvoir prendre la parole dans des espaces nouveaux, comme lors du congrès de l'AIFRIS a permis de consolider les acquis des usager·ère·s, mais aussi d'ouvrir la voie à de nouveaux échanges, au-delà du giron du service : ces dernier·ère·s se sont exprimé·e·s à propos de leur réalité, de leurs difficultés, de leur vécu, de leur quotidien. Qui mieux qu'il·les peut prendre la parole à ce sujet ? Qui mieux qu'iels peut les représenter ?

Dans des événements où habituellement, des chercheur·euse·s font de la précarité des usager·ère·s un sujet de recherche, les premier·ère·s concerné·e·s ont posé un regard réflexif et critique sur leur manière d'être au monde, de faire société, de travailler. Une réflexion issue d'un processus vécu avec les professionnel·le·s et les personnes décisionnaires au sein de l'espace collaboratif ouvert dans lequel chacun·e prenait sa part.

Pour les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux, participer aux créations de l'atelier, partager les enjeux des usager·ère·s dans l'accomplissement de cette tâche et co-élaborer avec iels une

communication leur a permis de développer de nouvelles formes de collaborations et d'explicitier leur fonction, à partir d'angles nouveaux.

Ensemble, nous nous sommes donné les moyens d'essayer de découvrir d'autres lieux, de rencontrer des personnes ressources, d'autres professionnel·le·s, et des usager·ère·s de tous horizons. Une opportunité pour faire bouger les lignes de l'insertion mais aussi pour parler des enjeux des métiers du social dans des lieux inhabituels. Au fur et à mesure des rencontres avec les usagers·ère·s des services sociaux, les professionnel·le·s de l'institution se sont aussi mis·e·s à interroger leurs missions, particulièrement en ce qui concerne les finalités de l'insertion : employabilité, sens de l'accès au travail dans une société placée sous l'égide de la responsabilisation, activation et méritocratie.

En privilégiant la négociation avec les autorités du CPAS et le Conseil de l'Action Sociale auxquels nous rendons compte de nos expériences, nous avons rendu visible notre travail, souvent peu compris dans sa complexité, *«On s'exprime rarement sur ce que l'on fait, [...] Nous travaillons dans l'ombre, avec imagination et un sens de l'adaptation certain»*, rapportait une assistante sociale dans le groupe.

Travailleuses sociales, travailleurs sociaux, usagères et usagers, contribuent pourtant, dans cette ombre, à plus de cohésion sociale. Le travail des un·e·s prend sens dans l'élaboration avec les autres, dans un croisement d'expériences qui revisite profondément les manières de «faire du social».

L'expérience de l'atelier Créa2Mains au sein du Centre Public d'Action sociale de Sambreville a démontré l'importance cruciale d'une approche personnalisée et collaborative dans le domaine de l'insertion sociale. En mettant l'accent sur l'écoute active, la co-construction et le respect de l'humanité de chaque individu, l'atelier a non seulement renforcé l'estime de soi et la confiance des participant·e·s, mais a également favorisé leur intégration active dans la société.

Les activités telles que la création des porte-clés et l'atelier d'écriture ont permis aux acteur·rice·s du projet de s'exprimer, de partager leurs expériences et de développer de nouvelles compétences. Ces initiatives ont eu un impact positif sur les participants·e·s eux·elles-mêmes, et plus largement sur la communauté, avec une réponse adéquate aux besoins des personnes défavorisées et une avancée remarquable pour la cohésion sociale.

Cette expérience souligne l'importance d'aller au-delà des approches traditionnelles de l'insertion sociale qui se concentrent principalement sur le paradigme de l'employabilité. À l'heure où les normes de travail et d'emploi se recomposent et où les catégories binaires (indépendant/salarié, poste de conception/poste d'exécution, formation/travail, etc.) s'affaiblissent dans tous les registres (Bureau et al., 2019), cette expérience peut être le point de départ d'une réflexion sur le couple emploi/chômage. L'expérience met en avant la nécessité de reconnaître et de valoriser les contributions diverses et uniques de chaque individu. En adoptant une approche holistique et inclusive, le CPAS de Sambreville a démontré qu'il est possible de transformer positivement des vies tout en contribuant de manière significative au tissu social.

Ce projet sert d'exemple inspirant pour d'autres institutions sociales, montrant comment la créativité, l'empathie et la collaboration peuvent conduire à des résultats pertinents et durables pour les personnes concernées et la société dans son ensemble.

Bibliographie

- ANSAY P., 2000, «Au-delà de l'administration et de l'institution, le «dispositif», un nouveau concept pour une nouvelle réalité», *La Revue Nouvelle*, n°2, p. 71-79.
- ASTIER I., 2009, «Écriture de soi, une injonction réflexive. L'exemple de la validation des acquis de l'expérience», *Sociologie et Sociétés*, vol. 40, n°2, p. 51-68. [En ligne] consulté le 2 février 2024. <https://doi.org/10.7202/000646ar>
- BOUQUET B., DUBÉCHOT P., 2017, «Parcours, bifurcations, ruptures, éléments de compréhension de la mobilisation actuelle de ces concepts», *Vie Sociale*. [En ligne]. Vol. n° 18, n°2, p. 13-23. [En ligne] consulté le 24 janvier 2024. <https://doi.org/10.3917/vsoc.172.0013>
- BUREAU M-C., CORSANI A., GIRAUD O., REY F., TASSET C., 2019, *Les zones grises des relations de travail et d'emploi : un dictionnaire sociologique*, Buenos Aires, Teseo.
- CASTEL R., 2009, *La Montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu : Travail, protections, statut de l'individu*. Paris, Seuil.
- CASTEL R., 1998, «Du travail social à la gestion sociale du non-travail», *Esprit*, n°241, 3/4, p. 28-47. [En ligne] consulté le 24 janvier 2024. <https://www.jstor.org/stable/24277052>
- CASTEL R., 1983, «De la dangerosité au risque», *Actes de la Recherche en Sciences Sociales. Éducation et philosophie*, Vol. 47-48, n°1, p. 119-127. [En ligne] consulté le 24 janvier 2024. <https://doi.org/10.3406/arss.1983.2192>
- HONNETH A., 2004, «La théorie de la reconnaissance : une esquisse». *Revue du MAUSS*, 1, n°23, p. 133-136. [En ligne] consulté le 2 février 2024. <https://doi.org/10.3917/rdm.023.0133>
- PAUGAM S., 2009, *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris, Presses Universitaires de France.