

Prendre soin bénévolement des demandeurs d'emploi

Portée, limites, transpositions possibles de l'expérience de Solidarités nouvelles face au chômage¹

Que peut apporter à la réflexion sur le soin une action citoyenne de lutte contre le chômage telle que celle menée depuis 1985 par l'association Solidarités nouvelles face au chômage (SNC)? Les pratiques mises en œuvre, les savoirs dégagés ouvrent-ils des perspectives et lesquelles ?

Le champ du chômage, envers du monde du travail, ne saurait échapper à une interrogation conséquente sur la notion de soin. Par son caractère transdisciplinaire et total, il questionne la société de multiples manières: le chômage est une situation, le chômeur est une personne. De quoi ou de qui faut-il prendre soin ? De la société qui crée ou admet le chômage ? Ou du chômeur qui cherche à s'en sortir, n'y arrive pas toujours, et parfois se décourage ? Bien sûr, il faudrait prendre soin des deux, simultanément, bien qu'avec des méthodes différentes. Mais cela ne va pas de soi et il est tentant d'orienter le soin sur un seul versant, celui de la société et de son régime économique, qui engendre le problème, ou celui des personnes, essentiel pour chacune d'entre elles, mais qui est un effet et non une cause. Agir sur un seul front, c'est, dans une société complexe, être voué à l'échec. Mais le haut de l'organisation économique et sociale et le bas du soutien aux personnes ne se rencontrent pas aisément : entre les deux, il y a un angle mort. C'est cela qu'il faudrait essayer de combler, tant de la part de ceux qui construisent les institutions que de la part de ceux qui concrètement, sur le terrain, soutiennent les personnes. Il faut que le point de départ des uns ait pour point d'arrivée le point de départ des autres, et réciproquement².

Dans cette perspective, on partira du soin bénévole destiné aux personnes en situation de chômage, de sa possibilité même, qui ne va pas de soi, des leçons que l'on peut en déduire pour, dans un deuxième temps, évaluer l'apport de l'expérience à une réflexion plus large sur le care. On tentera enfin d'examiner comment cette expérience pourrait être transposée et utilisée dans le cadre des politiques publiques et d'une stratégie de retour au plein emploi.

1. Faut-il prendre soin bénévolement des demandeurs d'emploi, et si oui, comment ?

De toutes les souffrances sociales, le chômage est sans doute celle qui mobilise le moins spontanément le soin, assimilé ici à l'entraide. Que faire, à main nue en somme, contre le résultat d'un processus économique qui semble nous dépasser? Les responsabilités sont lointaines et d'ailleurs difficile à distinguer (le capitalisme, le libéralisme, le corporatisme, l'individualisme etc.). Ce serait donc à la collectivité, par ses institutions (l'assurance-chômage, les minimas sociaux, le service public de l'emploi), de pourvoir au soin des chômeurs, les citoyens se contentant de payer des impôts à cet effet.

¹ www.snc.asso.fr. Pour plus de détails, voir

² Sur ces sujets, voir J.B. de Foucauld, *L'Abondance frugale, pour une nouvelle solidarité*, Odile Jacob 2010 (notamment les chapitres 6 et 7 et l'annexe 1 consacrée à Solidarités nouvelles face au chômage).

La réalité est moins simple. Le niveau élevé du chômage en France le montre : Le chômage a débordé les institutions qui devaient le contenir ou le réparer. Il mine en profondeur la société. Cela renvoie à la question suivante : Le droit au travail et le devoir de travailler, inscrits dans le préambule de la constitution de 1946, est-ce seulement à l'Etat, aux institutions publiques, de l'assurer ? La société toute entière, les différents acteurs, entreprises, syndicats, associations, n'ont-ils pas, eux aussi, un rôle à jouer ? Et cela d'autant plus que l'on refuse une certaine vision du libéralisme où le souci de soi exonère du soin des autres et que, à l'inverse, on déploie une vision exigeante d'un plein emploi de qualité. La solidarité doit, comme le disait Pierre Rosanvallon en 1981³ se «ré-encastrent dans la société civile », particulièrement dans le cas du chômage. Sinon que veut dire le mot fraternité inscrit sur nos frontons ? Ce qui fait la force de la Suède, c'est la discipline collective organisée autour du soin de l'emploi et du soin des chômeurs (soin ici au sens d'attention, de priorité). Ce qui fait défaut à la France, ce sont précisément ces disciplines collectives. Rêver du modèle suédois avec l'individualisme et le corporatisme français et, si possible, les impôts américains, cela ne marche pas !

C'est pour réagir contre ce déficit de soin collectif apporté à l'emploi et aux demandeurs d'emploi que la société civile s'est auto-organisée dans les années 1980. Nombreuses ont été les initiatives dans le domaine de l'accueil, de l'insertion par l'activité économique ou du soutien à la création d'entreprise par les chômeurs, via, notamment, le micro crédit. Ces initiatives sont souvent administrées par des bénévoles, mais l'action de terrain incombe pour l'essentiel à des professionnels, qui jouent le rôle principal. Plus rares sont les structures où le soutien de base est assuré par des bénévoles. C'est le cas des associations d'accueil et de soutien (type Secours catholique ou populaire) ou des associations de chômeurs proprement dits, faute de moyen financiers suffisants.

³ La crise de l'Etat-Providence, Seuil, 2001.

A cet égard, Solidarités nouvelles face au chômage présente l'intérêt de constituer une action purement bénévole d'aide aux chômeurs. L'expérience repose sur un double mécanisme de partage de revenu et de partage de temps qui nourrit, le premier, un processus de création d'emploi temporaires et, le second, un flux d'accompagnements au service des demandeurs d'emploi. Les aidants bénévoles, actifs occupés ou retraités, se rassemblent dans des groupes locaux de solidarité d'une dizaine de personnes (107 actuellement). Ces groupes se réunissent mensuellement et, de manière très décentralisée, organisent et régulent les accompagnements des demandeurs d'emploi qui font appel à eux. Ces accompagnements se font à deux, en binôme donc, et consistent en rencontres organisées dans un lieu neutre (café, restaurant etc.), selon une périodicité convenue en commun ; ces rencontres sont elles-mêmes entrecoupées, si besoin, de contacts téléphoniques ou électroniques. Ces accompagnements, gratuits évidemment, ne sont pas a priori limités dans le temps et ne s'interrompent que lorsqu'une des parties le souhaite. Ils ne se substituent pas aux accompagnements professionnels des différents prestataires, a fortiori au travail de placement et d'intermédiation entre offre et demande d'emploi mené par Pôle emploi. Ils ont pour but de compléter ces prestations institutionnelles sur un plan relationnel et amical grâce à la mise à disposition d'un espace-temps à la fois particulier et plus abondant. Si l'accompagnement ne semble pas pouvoir déboucher sur un emploi, un troisième levier, « l'emploi de développement » est alors activé : grâce aux contributions volontaires des membres ou d'un réseau de donateurs, l'association subventionne (à hauteur du smic) l'embauche de la personne accompagnée dans une association pendant une durée limitée (1 an généralement). Ces contrats aidés privés, en quelque sorte, beaucoup moins nombreux que les accompagnements permettent de ré-ouvrir les portes du marché du travail à des personnes qui en sont éloignées ou souffrent de discrimination. L'association ne demande en tant que telle aucune subvention à l'Etat, ce qui est rare dans ce domaine ; elle assure seule son autonomie financière. Son bureau se réunit chaque semaine pour réguler un ensemble très décentralisé, où cependant les règles de fonctionnement de base sont bien respectées ; elle s'appuie sur le travail de 6 permanents seulement. Un budget de près d'un million d'euros permet l'accompagnement chaque année de 2000 demandeurs d'emploi, très différents les uns des autres (l'association se veut généraliste), avec environ 60 % de réussite, et la création d'un peu plus d'une centaine d'emplois par an financés par un réseau de 2700 donateurs.

On est donc bien en présence d'un réseau organisé de soins bénévoles aux demandeurs d'emploi. Ce réseau laisse une importante part d'initiative aux membres, dans le cadre d'une partition commune à tous. Il génère une certaine passion chez ceux qui adhèrent et s'y sentent bien. Mais il a du mal, malgré tout, à se développer. C'est que le chômage impressionne, donne un sentiment d'impuissance, suscite l'évitement plus que l'engagement. L'action spontanée, à la base, de la société civile n'est pas naturelle. Les promoteurs, en 1985, de cette action, qui constataient une mauvaise prise en charge collective du chômage et voulaient renouveler l'action en repartant du terrain, n'avaient sans doute pas anticipé cela. Pas plus qu'ils n'avaient conscience de la nécessité d'une certaine préparation éthique à ce type d'action, impératif sans doute transposable à d'autres formes de soins⁴.

Ce détour était nécessaire pour préciser ce que l'on peut entendre par « soin » bénévole aux demandeurs d'emploi.

a) En quoi consiste ce soin particulier ?

Le soin doit être entendu ici au sens d'aide, étant admis que le chômeur n'est pas un malade (ce serait plutôt la société qui n'assure pas le droit du travail), mais que le chômage crée une certaine pathologie, d'ailleurs méconnue et insuffisamment étudiée.

⁴ Plus concrètement, l'initiative est venue d'un groupe qui réfléchissait aux relations entre spiritualité et politique et qui s'est efforcé d'appliquer dans le domaine du chômage les éléments ou règles de vie qui les réunissaient autour des principes de sens, de frugalité, et de fraternité.

Prendre soin des demandeurs d'emploi, c'est d'abord leur *donner la parole, le droit à la parole*, et surtout le temps de la parole, quelle que soit cette parole, fût-elle douloureuse, agressive et difficile à supporter. Ce fût une découverte de constater à quel point les demandeurs d'emploi ont peu d'occasions de parler de leur chômage, en prenant leur temps, sans enjeu immédiat sinon celui de partager leurs difficultés et de faire connaître et reconnaître leur souffrance. La denrée rare que fournit l'accompagnement en binôme, c'est cet espace communicationnel (Habermas) ou transitionnel (Winnicott) qui leur fait le plus souvent défaut et qui devient un point de repère, un point fixe, dans un parcours difficile et dans un temps déstructuré.

Ensuite, prendre soin, c'est « *marcher avec* » (accompagner), à côté de, sans faire à la place de, pour aider à l'autonomie, pour aider à discerner, pour faire bénéficier, selon les cas, d'un coup de pouce, d'un coup de main, ou d'une aide au choix de vie, tant il est vrai que chaque chômage est particulier, personnalisé, spécifique.

C'est ainsi *reconnaître la personne*, c'est-à-dire (Honeth) à la fois l'aider à faire valoir des droits, l'aimer en quelque manière pour ce qu'elle est, et enfin l'estimer pour ce qu'elle fait, pour son courage, ses efforts, son héroïsme caché souvent. En la matière, le soin a une forte composante éthique, une éthique particulière d'ailleurs, qui doit s'adapter à chaque situation, que chaque accompagnateur doit développer avec ses propres moyens.

C'est enfin, tout simplement, *créer des emplois*, des emplois adaptés aux personnes qui sont en manque d'emploi. Sortir, ce faisant, des belles paroles qui risquent d'être dissymétriques, de donner le beau rôle aux uns et la dette aux autres, offrir ainsi du réel, du concret, ce qui précisément fait défaut : un travail utile et décent, dans les règles. D'où l'importance pour l'équilibre et le dynamisme de SNC du partage volontaire des revenus demandé aux adhérents, partage qui permet la création de ces « emplois de développement » pour les personnes accompagnées. Ces créations d'emplois, apparemment simples dans leur principe, ne sont pas faciles à mettre en place concrètement dans un réseau bénévole qui fait tout cela en sus des activités professionnelles ou familiales des membres. Elles ont pourtant un rôle essentiel à jouer car elles préfigurent le succès du soin, le retour durable à l'emploi de qualité.

b) A quelles conditions ce soin est-il possible ?

D'abord, ne pas rester seul. Seul, on peut difficilement aider l'autre en chômage, on est presque inmanquablement attiré dans sa souffrance et dans une assistance malsaine et improductive. De manière générale, plus l'exclusion est profonde, plus il faut créer du lien. Ce lien doit être organisé avec des méthodes simples, souples, transposables, incitant à l'initiative personnalisée, tout en étant soigneusement régulées. Dans le cadre de SNC, le binôme et le groupe de solidarité jouent à cet égard un rôle essentiel. Si ces précautions sont observées, l'expérience montre que l'on peut, par des méthodes auto-formatives, forger peu à peu des compétences, des compétences qui ne demandent d'ailleurs qu'à s'exercer. Il est alors utile d'y adjoindre des formations, à l'écoute, à la relation d'aide, formations qui visent non à fournir des recettes toutes faites qu'il n'y aurait plus qu'à appliquer mais à promouvoir des attitudes empathiques, qui sont bien plus importantes. On s'aperçoit ainsi que, dans la relation d'aide, la qualité des personnes joue autant que la méthode employée. Et aussi que la notion de résultat doit être relativisée (éviter un suicide, rien ne le mesurera jamais). Et enfin que si cette entraide organisée est, par définition, ouverte à tous sans exclusive, elle requiert, l'expérience l'a montré, une certaine stabilité personnelle et une capacité de responsabilité dans la vie sociale déjà éprouvée d'une manière ou d'une autre. Du coup, cela limite aussi les possibilités d'extension de ce soin citoyen, ce qui pose problème. L'action proposée permet la mise en mouvement de la société, mais n'assure pas la continuité et l'extension du mouvement. Celui-ci doit être relayé à d'autres niveaux, par les institutions, par les autres acteurs, par une amélioration des règles du jeu économique et social. D'où la nécessité de plus en plus ressentie de compléter l'action de terrain par des interventions dans le débat public, afin que la parole et l'expérience de celles et de ceux qui s'efforcent d'aider les chômeurs soit, elle aussi, prise en compte et que l'on corrige peu à peu les insuffisances de la prise en charge collective du chômage en vue de le résorber. Le soin des personnes conduit naturellement au soin de la société elle-même.

c) Pourquoi ce soin bénévole est-il nécessaire ?

En matière de chômage, les institutions ne peuvent pas tout faire, et ont besoin de s'adosser à une société civile plus solidaire. Les institutions, par définition ouvertes à tous, chargées d'assurer les droits de base, n'ont pas assez de temps, sauf prestations particulières, pour prendre en charge suffisamment cette souffrance au chômage, moins décrite que la souffrance au travail et qui ne dispose pas, elle, de sa propre médecine⁵. L'aide bénévole découvre peu à peu un ensemble de difficultés complexes, difficiles à exprimer : une situation d'incertitude, de perte de repères, d'évaluation impossible de l'avenir (trop pessimiste, ou trop optimiste), l'obligation dans laquelle se trouve le demandeur d'emploi de donner plus de lui-même, de se présenter mieux, d'innover, à un moment où il se sent fragilisé et angoissé. Car il est plus difficile de chercher du travail que de travailler. L'offre timide d'appui découvre peu à peu de nombreux besoins inexprimés, une demande informulée de soins⁶. C'est même en cela qu'elle est nécessaire : pour faire émerger un dire qui n'arrive pas à se dire. Un dire qui est refoulé par la société. Car le chômage, qui devrait susciter l'entraide, crée, diaboliquement, le phénomène inverse de déliaison, d'individualisation, d'exclusion, tacitement accepté par les uns et par les autres. Du coup, la lutte contre le chômage, pourtant si essentielle, devient une cause non noble pour une société civile plus prompte à juger qu'à aider. Pour toutes ces raisons, que l'on pourrait développer, nous devrions tous davantage prendre soin des personnes en recherche d'emploi.

⁵ Ce qui permet toutefois de mieux résister à la tentation de la médicalisation du chômage.

⁶ Ces attitudes sont parfaitement décrites dans le livre autobiographique de Charles Mérigot, *Le dit de la cymbalaire*, La Ramonda, 2005.

2. Quel peut être l'apport d'une expérience particulière de « soin bénévole aux chômeurs » à la réflexion générale sur le soin ?

L'expérience de SNC est particulière en ce sens qu'elle résulte d'un choix libre, des aidants et des aidés, qu'elle se donne du temps, et qu'elle est exonérée de la contrainte d'universalisation des prestations qui pèse sur le service public de l'emploi. Mais cette limite offre l'avantage de pouvoir regarder à la loupe les impératifs spécifiques d'un soin complexe comme celui que requiert le chômage, domaine où se nouent de nombreuses interactions économiques, sociales, humaines, tant individuelles que collectives.

Dans le cas qui nous occupe, sept leçons peuvent être tirées de cette expérience et apportées au débat, sans pour autant préjuger de leur caractère transposable aux autres formes de soin.

2.1. Le soin à la personne en situation d'exclusion suppose une prise de risque de celui qui aide.

Il implique d'accepter d'être confronté à ce qu'il conviendrait d'appeler un mal radical insidieux, vis-à-vis duquel on se sent, a priori, démuné soi-même. Il requiert donc une certaine capacité de résistance à un mal qui est extérieur à soi, mais qui touche personnellement. Il demande, corrélativement, une attitude de confiance (pour ne pas dire de foi) dans la possibilité de changer ce qui n'est pas un état (ce que l'exclusion n'est pas) mais une situation (ce que l'exclusion est). Mais, de ce fait, l'aidant risque, en partant d'une bonne intention, de s'enfermer avec l'autre dans une conduite d'échec, d'assistance, qui peut mal tourner, ce qui suppose des précautions particulières (cf. infra).

2.2. Ce soin particulier suppose donc que l'aidant bénéficie d'une sécurité et d'une solidité personnelle suffisante.

Il faut par conséquent pallier, dans la mesure du possible, le risque que l'aidant se projette dans le soin de l'autre par incapacité de prendre soin de soi. La vulnérabilité n'est pas bonne conseillère dans la relation d'aide. L'entraide entre personnes en situation difficile pose d'ailleurs des problèmes particuliers qui ne sont pas abordés ici. Une sorte de sélection naturelle se fait d'ailleurs naturellement dans ce type d'action, où il faut se sentir raisonnablement bien dans sa peau⁷. La formation, l'organisation (le binôme et le groupe de solidarité) ont d'ailleurs pour fonction de renforcer cette solidité qui ne doit pas pour autant devenir une cuirasse !

⁷ Il est par exemple déconseillé aux personnes en situation de chômage de se proposer pour accompagner d'autres chômeurs, ce qui est pourtant une tentation.

2.3. Pas de prestation sans relation : le soin suppose le lien, mais pas n'importe quel lien

Le soin aux demandeurs d'emploi nécessite un lien social large et organisé, au-delà du lien de personne à personne entre l'aidant et l'aidé. En effet, la relation d'aide est toujours instable et menacée soit par l'excès d'acceptation de l'autre ou par l'excès inverse de volonté de transformer l'autre. Il faut introduire la pluralité dans la relation d'aide afin de limiter les déséquilibres, qui sont inévitables, et afin de réguler ceux-ci en vue du but commun. Cette pluralité, à condition d'être organisée (comme c'est le cas à SNC avec le groupe de solidarité et le binôme), loin d'affaiblir le lien en le diversifiant, le consolide en l'enrichissant.

2.4. Le lien de l'entraide doit être encadré par des procédures

Le lien du soin est plus efficace s'il est gouverné selon des méthodes, des procédures qui l'organisent et qui stabilisent l'action sans la stériliser, car ces procédures doivent en même temps permettre aux « soignants » d'être authentiques, dynamiques, imaginatifs et créatifs. Là encore, un équilibre entre des impératifs antagonistes doit être en permanence recherché.

2.5. Le soin de l'exclusion suppose une attitude d'humilité apprenante

Il n'y a pas, comme en médecine, de savoir technique à reproduire. Certes, l'expérience compte beaucoup, mais elle sert surtout à comprendre que chaque accompagnement est une nouvelle aventure, au bon sens du terme. Le but des formations dispensées n'est pas de fournir un référentiel tout fait mais d'aider au cas par cas à trouver la juste position faite d'écoute, d'attention, de disponibilité à autrui et à formuler la bonne (ou la moins mauvaise) réponse aux questions posées. Même si la méthode se veut auto-formatrice, des formations spécifiques sont nécessaires, tantôt pour rassurer ceux qui n'ont pas confiance en leurs capacités (ou dans celle de l'organisation), tantôt pour recentrer ceux qui croient tout savoir et pensent n'avoir pas besoin de formation. Nous n'en faisons cependant pas une obligation, (contrairement à des associations comme SOS amitiés ou SOS suicide), car il s'agit bien de montrer que, tous, nous pouvons aider les personnes en situation d'exclusion, et cela sans aucun préalable. Le but, c'est l'écoute vigilante, la reconnaissance de l'autre, non le placage sur autrui d'un référentiel construit en dehors de lui. Etant rappelé que l'on aide avec ce que l'on a de fort, mais que l'on comprend avec ce que l'on a de fragile, et que l'on aide mal si on comprend peu et si on juge trop. Une certaine fragilité toute humaine, dès lors qu'elle est consciente et à peu près maîtrisée, n'est donc pas un obstacle à une relation d'aide bénévole réussie. Au contraire, elle peut être source d'empathie et de compréhension plus profonde d'autrui. Ne pas reconnaître ses faiblesses, ne pas les avouer, se barder de certitudes, ce n'est pas pratiquer le bon soin.

2.6. Le don du soin contre l'exclusion engendre naturellement un contre don qui peut devenir un piège s'il devient une fin en soi.

Le don bénévole du soin contre le chômage, du fait de son caractère relativement imprévu, pour ne pas dire anémique, crée souvent un phénomène de reconnaissance qui est gratifiant pour le donateur. Le risque est que le contre-don soit trop attendu, qu'il devienne une fin en soi, et qu'il renforce le caractère dissymétrique de la relation d'aide. De ce caractère dissymétrique, il faut être conscient. Comment le réduire? Une solution consiste à offrir des possibilités de contre don à ceux qui sont aidés. Il est ainsi conseillé aux groupes de solidarité d'organiser une fois par an une réunion conviviale, autour d'un dîner par exemple, où accompagnateurs et accompagnés se rencontrent dans le simple but de se mieux connaître, d'échanger, de se réjouir ensemble. La relation d'aide doit en quelque sorte se transformer en un combat commun contre le chômage, combat auquel les aidants et les aidés sont ensemble intéressés, même si évidemment les personnes aidées le sont plus vitalemment. Simultanément, l'aidant ne doit jamais prendre la place de l'aidé, faire à sa place, car cela accroît encore plus l'inégalité de la relation d'aide dont le but est de redonner de l'autonomie à une personne qui l'a perdue. Le but de la relation d'aide, c'est de ne plus avoir besoin d'exister parce que son objet même a disparu. Elle peut alors se transformer, si les protagonistes en ont le goût, en relation entre égaux.

2.7. Le soin contre l'exclusion transforme à la fois le soignant et le soigné

L'aidant doit cultiver des qualités d'écoute et de disponibilité (temporelle notamment) qui ne sont guère valorisées par le mode moderne, axé sur la vitesse et l'efficacité. Il doit se confronter au mal, assumer ses imperfections et même les utiliser comme levier de compréhension alors que la société valorise les cuirasses sans défauts. Il doit déployer un ensemble de qualités personnelles, trouver à chaque fois le ton juste, la bonne distance, discerner et non juger, aider sans assister. Chaque accompagnement est une expérience différente, parfois une aventure, qui enrichit et procure une meilleure connaissance de soi, des autres, de la société, pour le meilleur et pour le pire. Pour beaucoup, c'est une activité marquante, une action déterminante qui modifie le rapport à autrui et à la société.

L'aidé, lui aussi, est en quelque sorte sommé de redonner du sens à sa situation et à sa vie. Or, il n'est pas facile d'être aidé quand on ne sait pas comment rendre. Même la parole devient difficile. Le langage devient alors la forme première du soin, qui recrée une certaine égalité, un monde commun. La parole doit progressivement permettre à l'aidé de passer du désintérêt, voire de la négligence, pour soi, à une reconnaissance de soi, de sa valeur, qualités et défauts mêlés, reconnaissance symétrique de celle offerte par l'aidant et marquée également, comme indiqué plus haut, par l'exercice des droits, par le souci de soi et par l'estime de soi. Ce retour à soi, mais un soi différent puisqu'il a surmonté l'épreuve et s'en est enrichi, marque le succès du soin.

3. Est-il possible d'utiliser sur d'autres terrains cette expérience bénévole d'aide aux chômeurs ?

Il y a sûrement des leçons à tirer de cette expérience, ou d'expériences voisines. On en citera brièvement quelques unes :

- ◆ Réhabiliter l'entraide informelle tout d'abord, du prendre soin spontané. L'entraide organisée ne doit pas s'y substituer, mais plutôt l'alimenter, lui fournir des compétences, des moyens, du capital social. L'idée simple que, face à l'exclusion, il faut recréer du lien, du lien d'autant plus dense que l'exclusion est profonde, peut se décliner de manière souple et relativement efficace de manière spontanée. L'idée du binôme et du groupe pour enrichir l'aide peut être facilement mise en place de manière informelle pour faire face à des situations complexes où l'on ne se sent pas capable d'agir efficacement seul. Ce n'est rien d'autre en somme que de demander du renfort et de s'appuyer sur la nappe phréatique de convivialité sociale toujours disponible.
- ◆ Organiser systématiquement des échanges de pratiques et des procédures de supervision et de régulation des relations d'aide

Ces mécanismes sont souvent en place dans les institutions qui organisent des relations d'aide, mais peut-être pas de manière aussi systématique que dans le cadre de SNC. Pourtant, même si cela paraît chronophage à court terme, c'est un réel facteur d'efficacité à moyen terme.

- ◆ Associer les bénévoles à l'action publique contre le chômage et même au travail social

Puisqu'une action bénévole autonome, reposant sur le partage de temps et de revenu, permet d'agir efficacement contre le chômage, pourquoi ne pas relier plus systématiquement, chaque fois que c'est possible, l'action bénévole et l'action publique ? Les Missions locales s'appuient ainsi de manière assez heureuse sur un réseau de parrainage qui aide les jeunes à accéder à l'emploi. Pôle emploi contracte avec diverses associations, mais sans avoir mis en place un réseau propre de bénévoles qui pourraient relayer et compléter l'action des conseillers sans s'y substituer : Il devrait y réfléchir. De même, les collaborations sont nombreuses entre le travail social et le bénévolat, notamment dans les CCAS. Mais, face au chômage plus particulièrement, on pourrait sûrement aller plus loin et mobiliser davantage.

- ◆ Associer les usagers à la construction et à l'évaluation des politiques qui les concernent.

Dans l'expérience de SNC, l'accompagnement se co-construit en permanence et les bénéficiaires ont droit à la parole et même le devoir de s'exprimer. C'est incontestablement une source d'efficacité. Les politiques publiques, à l'inverse, tombent d'en haut et ne sont construites ni avec les agents qui auront à les appliquer, ni avec leurs bénéficiaires finaux. On aurait intérêt à faire de l'utilisateur le collaborateur bénévole de la construction et de la mise en œuvre de la politique qui le concerne.

Cela suppose d'aider les personnes en difficulté à s'organiser pour être représentées dans la vie sociale, pour s'exprimer en tant que telles, pour participer à la construction et à l'évaluation des politiques, en particulier celles qui les concernent directement, et remédier ainsi au caractère inégalitaire de la relation de soin individualisée. Un des paradoxes de la situation actuelle est que la question sociale majeure, celle de l'exclusion, n'est pas portée au premier chef par ceux ou celles qu'elle concerne, mais par d'autres qu'eux, pour qui ce n'est pas nécessairement la préoccupation principale. A la dissymétrie de la relation individuelle s'ajoute une dissymétrie collective, moins visible, mais tout aussi prégnante et qui aggrave le mal. Si l'exclusion est aussi un mal collectif, il faut créer du collectif pour la résoudre et aider le collectif à se re-constituer. A SNC, on a créé pour cela un groupe de parole pour que les bénéficiaires s'expriment, tandis qu'ils sont incités à adhérer à l'association pour participer à sa gouvernance et au conseil d'administration. A chaque structure d'élaborer ses pratiques. Mais à la collectivité aussi de prendre conscience de ce problème et de s'attacher à le résoudre. Dans le cas présent, cela pose la question de l'organisation des demandeurs d'emploi, qui ne se fait pas spontanément, et mériterait des dispositions spéciales, transposées de ce qui a été fait pour les organisations syndicales et en liaison avec elles⁸.

- ◆ Mieux gérer les contrats aidés que la puissance publique propose aux demandeurs d'emploi de longue durée.

L'expérience des emplois de développement de SNC, qui sont en quelque sorte des contrats aidés privés, peut aider. On constate tout d'abord que l'accompagnement, loin de s'interrompre, doit se poursuivre sous d'autres formes, en utilisant notamment les précieuses informations que l'employeur peut donner sur les besoins de la personne employée et sur les conditions de consolidation de sa situation dans l'emploi durable : Or, ce n'est pas la pratique de Pôle emploi qui arrête le suivi mensuel personnalisé lorsque un contrat aidé est conclu et que le demandeur d'emploi change de catégorie statistique (il passe de la catégorie A, B, ou C à E). Il y a là une évidente déperdition à laquelle il conviendrait de remédier, en dotant Pôle emploi des effectifs nécessaires.

⁸ Voir JB de Foucauld, Une citoyenneté pour les chômeurs, Droit social, juillet-août 1992.

Ensuite, l'existence de ces emplois de développement est une aide décisive pour l'accompagnement, dès lors que le marché du travail paraît fermé pour une personne ; en même temps, cela donne un aspect concret à l'accompagnement, qui ne se contente plus alors de belles paroles, puisque l'accompagnateur doit chercher, avec la personne accompagnée, les associations qui pourraient être intéressées par le candidat. Cela ne va pas de soi et implique parfois un soutien particulier, donné en fait par le siège de l'association. En matière de contrats aidés publics, cela pose plusieurs questions : le volume de ces contrats est-il suffisant, et d'ailleurs comment est-il fixé ? La logique serait que tout chômeur de longue durée, tout chômeur récurrent, soit éligible, bénéficiant ainsi d'une sorte de droit à l'emploi aidé conditionnellement opposable. Par ailleurs, quel soutien doit être donné aux conseillers de Pôle emploi qui veulent qu'un emploi aidé soit proposé aux demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent ? C'est, au fond, la doctrine d'ensemble concernant la fonction régulatrice sur le marché du travail des contrats aidés et de leur lien avec la résorption du chômage de longue durée qui devrait être précisée.

- ◆ Le soin de l'exclusion concerne de plus en plus les entreprises. La question de l'exclusion interne aux entreprises, et même aux administrations, suite aux multiples réorganisations, à la difficulté de s'adapter à de nouvelles méthodes de travail, est devenue importante, dont les suicides intervenus dans certaines entreprises ne sont qu'une expression extrême. La solidarité dans le travail s'est parfois réduite au profit de la compétition, en sorte que l'entraide informelle doit retrouver sa place lorsqu'elle a été perdue. Là aussi une forme de soin mixte, professionnel et bénévole, formelle et informelle, managérial et syndical, doit se mettre en place.

Conclusion

Caractérisant la relation médicale, le docteur Portes avait parlé d'une « rencontre entre une conscience et une confiance ». Cette belle formule s'applique bien à la relation d'aide destinée à lutter contre l'exclusion. Elle s'applique aussi bien aux professionnels qu'aux bénévoles. Et par conséquent au « soin citoyen » qui peut être organisé pour lutter contre le chômage et l'exclusion. Un soin citoyen est possible à cette double condition de conscience (de l'aidant vis-à-vis de l'aidé, et réciproquement) et de confiance (de l'aidé vers l'aidant, et réciproquement). Il constitue peut être l'une des formes de cette fraternité que nous devons bâtir pour donner corps à la démocratie et à la République, face aux nombreux défis qu'elle a à affronter.