

# Les violences humiliantes

**L'assistance n'est pas une violence de même nature que l'exploitation économique ou la misère. Bien au contraire, l'assistance est une tentative pour gérer les effets de l'inégalité et de la pauvreté en apportant une aide à ceux qui sont démunis.**

**Vincent de GAULEJAC**

Directeur du Laboratoire de Changement Social, Université Paris 7.

Auteur de *La Lutte des places* (en collaboration avec I. Taboada Léonnetti), et *Les sources de la honte*, Desclée de Brouwer, 1993 et 1996.

Et pourtant l'assistance est souvent vécue comme une épreuve humiliante parce que l'aide est subordonnée à une série de conditions qui sont autant de « symptômes » de la considération sociale dont l'assisté est l'objet. Cette considération n'est pas évaluée de la même façon selon que l'on interroge les professionnels de l'assistance ou les usagers.

Un certain nombre de Rmistes que nous avons interviewés (Gaulejac, Taboada Léonnetti, 1993) nous ont parlé de « parcours du combattant » pour évoquer l'ensemble des démarches qui sont nécessaires pour obtenir une aide. On sait pourtant que l'instauration du RMI a été justement pensée pour simplifier, accélérer et unifier les procédures, face à un système d'aide sociale dont la complexité est reconnue par tout le monde. Plus généralement, les usagers expriment beaucoup d'ambivalence face à l'assistance. D'un côté, ils en reconnaissent la nécessité et ils valorisent le travail de ceux qui acceptent de les écouter et de s'occuper d'eux, d'un autre côté, ils expriment une colère et une souffrance d'être obligés de se soumettre à des procédures qu'ils vivent comme inutiles, contraignantes ou dévalorisantes.

La plupart des assistés sont « obligés » de demander une aide. C'est pour eux une nécessité souvent liée à une question de survie. Ils sont donc contraints de se soumettre à ces procédures et d'accepter une relation dans laquelle ils se sentent dominés. L'humiliation vient d'abord de cette obligation de se soumettre, elle est entretenue par le sentiment d'être traité comme un objet et même par-

fois méprisé. C'est d'ailleurs plus dans le fonctionnement du système que dans la nature des relations avec les professionnels de l'assistance que le sentiment d'humiliation se développe : le fonctionnement bureaucratique et impersonnel de nombreux services sociaux conduit à privilégier le respect des procédures à la qualité de la relation. On le perçoit en particulier à travers trois éléments caractéristiques des systèmes d'aide : le contrôle, l'attente et le mécanisme de la porte tournante.

## Le contrôle

La plupart des services d'assistance subordonnent l'aide à des conditions préétablies. D'où une demande de justificatifs, de papiers divers pour pouvoir en bénéficier. Une fois la légitimité de la sélection établie se déroule un processus bureaucratique qui met à distance le bénéficiaire, l'oblige à rentrer dans les normes de l'institution aidante et à se soumettre à l'ordre institutionnel. La conséquence de cette soumission objectivante et normalisante est le sentiment, partagé par les usagers, que l'aide doit se mériter, qu'elle est la contrepartie de sa bonne volonté à se soumettre, qu'il y a un prix à payer : « rien n'est jamais gratuit pour un pauvre ». Simone, 40 ans, au chômage depuis 5 ans, raconte dans un groupe de Rmistes : « *Vingt-cinq ans de boulot, je me retrouve au chômage et on me demande des papiers, des entretiens... J'ai ma fierté, je ne vais pas magouiller, me mettre à genoux. C'est un droit. Chaque semaine, il faut faire ça, donner un papier. Je vais à l'ANPE et je me fais engueuler... Au lieu de m'aider, on me fait des reproches...* ».

## L'attente

« *Partout où je vais, je me retrouve dans une file d'hommes en train d'attendre. Tout s'agite autour de nous et nous sommes là immobiles, pétrifiés, inutiles* ». Comme si le temps de l'assisté n'avait pas d'importance. Le fait de considérer que le temps

d'une personne est moins précieux que le sien, conduit à dévaloriser cette personne, à la déconsidérer. Si son temps n'a pas de prix, c'est la personne elle-même qui est en fait considérée comme « quantité négligeable ». Ce qui n'a pas de prix ne compte pas ! Comment alors prétendre apporter une aide, une requalification, une réassurance à quelqu'un dont on néglige ainsi l'existence ? La qualité de l'accueil est un bon analyseur de la considération que l'on attache aux personnes que l'on reçoit.

## La porte tournante

La résolution des problèmes est toujours différée dans le temps ou dans l'espace. Il manque toujours un papier, la réponse est toujours ailleurs, « Revenez demain ! ». La multiplication des papiers à présenter, des démarches à effectuer est un élément de sélection et d'adaptation au système de l'assistance. Il signifie que l'assisté doit toujours être disponible, doit toujours répondre à ce qui lui est demandé, doit montrer sa bonne volonté à s'adapter au système et en même temps, il signifie que la résolution des problèmes auxquels il est confronté est toujours ailleurs, toujours différé soit dans l'espace soit dans le temps. Il ne s'agit d'imaginer une éradication totale de la violence, mais de dire que, s'il y a certainement des violences nécessaires dans toute procédure, toutes les violences ne sont pas nécessaires. ■