

ACTES DU COLLOQUE

ENTRE OMBRE ET LUMIÈRE : LES ADDICTIONS,
ALIÉNATION OU STRUCTURE DE RÉSILIENCE ?
**RELATION DE DÉPENDANCE,
RELATION THÉRAPEUTIQUE ?**
DROGUES, MONDES VIRTUELS, RELIGIONS

CHRISTOPHER COLLIN

LA POSTURE DE PROXIMITÉ POUR CRÉER
DU LIEN DANS LE CONTEXTE D'UN COMPTOIR
D'ÉCHANGE ET DU TRAVAIL SOCIAL DE RUE.
RETOUR DU TERRAIN

NOVEMBRE 2014

Ce texte a été retranscrit sur base d'une présentation orale, intervention lors du colloque *Entre ombre et lumière : les addictions, aliénation ou structure de résilience ? Relation de dépendance, relation thérapeutique ? Drogues, mondes virtuels, religions*, le 22 novembre 2013

Auteur : Christopher Collin

Retranscrit par : Bérénice Goffin

Révisé et mis en page par : Lydie De Backer

Sous la direction de : Claire Remy & Olivier Servais

2017

ACTES DU COLLOQUE

ENTRE OMBRE ET LUMIÈRE : LES ADDICTIONS,
ALIÉNATION OU STRUCTURE DE RÉSILIENCE ?
**RELATION DE DÉPENDANCE,
RELATION THÉRAPEUTIQUE ?**
DROGUES, MONDES VIRTUELS, RELIGIONS

NOVEMBRE 2014

CHRISTOPHER COLLIN,

TRAVAILLEUR SOCIAL

**LA POSTURE DE PROXIMITÉ POUR CRÉER
DU LIEN DANS LE CONTEXTE D'UN COMPTOIR
D'ÉCHANGE ET DU TRAVAIL SOCIAL DE RUE.
RETOUR DU TERRAIN**

R.A.T.



laap

laboratoire
d'anthropologie
prospective

LE COLLOQUE

Dans le contexte toujours normatif dans lequel baigne la conception que notre culture a des addictions, il nous semble opportun de poser et de déployer une réflexion critique sur ces conceptions, de les historiciser, de les relativiser, voire de les positiver dans certains des cas que nous rencontrons. Pour cette quatrième édition de notre colloque, nous voulons orienter notre regard sur la relation de dépendance qui lie « l'addict » à son objet, que celui-ci soit objet d'addiction ou personne qui s'engage avec lui dans une relation, quelles qu'en soient les visées. Nous voudrions ouvrir et décrypter ce nœud qui lie autonomie et dépendance, en passant par l'autarcie ou l'exclusion, et dont les conduites dites addictives sont le paradigme par essence.

LA CONFÉRENCE

Bien souvent, nous sommes face à notre propre impuissance à agir avec un public qui ne demande (plus) rien. Dès lors, comment prendre soin de ceux-ci ? Devons-nous ne plus nous en soucier puisqu'ils ne demandent rien ? Devons nous, au contraire, opter pour une démarche proactive qui consisterait à mettre en place l'aide sociale à tout prix, sous prétexte que ce qui est face à nous nous désarçonne, nous déstabilise et que, surtout, nous croyons savoir, en tant que travailleurs sociaux, ce qui est bon pour l'autre ?

Il est nécessaire d'accorder du temps à la création du lien qui nous permettra de répondre à la première demande (implicite) à laquelle nous sommes confrontés : la demande d'une écoute active. Une demande qui est avant tout de l'ordre du relationnel. Il faut accorder le temps nécessaire pour que se tisse, au fil des rencontres qui sont autant de prétextes à la construction d'une demande secondaire, le lien de confiance indispensable à l'émergence d'autres demandes.

L'exposé aura pour objectif de présenter le travail quotidien des travailleurs sociaux de l'ASBL DUNE, qui œuvre à la création du lien avec ces personnes que nous rencontrons dans notre pratique journalière. Il s'agira de montrer la posture et l'approche de ces travailleurs pour entrer en contact avec ces autres qui ne demandent (plus) rien.



Dans mon exposé, il s'agira de montrer le travail quotidien des travailleurs sociaux de l'ASBL DUNE, qui est la création de liens avec ces personnes que nous rencontrons dans notre pratique journalière ; il s'agira surtout de montrer la posture et l'approche de ces travailleurs pour entrer en contact avec des personnes qui, bien souvent, ne sont pas en demande, ne demandent plus rien. L'ASBL DUNE dans laquelle je travaille en tant que coordinateur de terrain a pour objet la réduction des risques liés à l'usage de drogues, principalement par voie intraveineuse. Concrètement, notre travail consiste à prodiguer des conseils aux usagers pour réduire les risques liés à la consommation de drogue, mais nous mettons également à disposition du matériel stérile d'injection afin de réduire les risques pour le consommateur de contracter des maladies telles que le VIH ou les hépatites. Mais la réduction des risques ne se limite pas à donner des conseils ou du matériel, elle s'inscrit dans un cadre beaucoup plus large et nous souhaitons proposer aux usagers une approche holistique qui tente de réduire l'ensemble des risques liés à la consommation et au mode de vie dans la dépendance. Nous considérons qu'il est nécessaire de proposer une approche globale qui tienne compte des différents éléments constituant la personne, car la consommation de drogue peut avoir un tel impact sur la vie qu'il est primordial de prendre en compte les risques globaux. Il est important de savoir que la philosophie de la réduction des risques propose une approche qui considère l'usager non pas uniquement au travers de sa consommation, mais vraiment comme un acteur qui prend des risques.

Le travail de rue mené chaque soir de la semaine par les travailleurs sociaux et les infirmières consiste à rencontrer ces habitants de la rue, plus particulièrement des usagers actifs dans l'usage de drogue. Le travail de rue est une spécificité de l'ASBL DUNE en tant que service actif en matière de toxicomanie. Les lieux parcourus sont très larges et se concentrent sur le périmètre du centre de Bruxelles. Les quartiers des maraudes sont choisis

en fonction des lieux de vie, des lieux de consommation, des lieux de *deal* et ce qu'on appelle également des lieux d'errance : les squats, les stations de métro, les rues, les terrains vagues, etc. font partie du paysage de notre terrain. Bien souvent, nous sommes face à des impasses et nous sommes un peu déstabilisés par le fait que les personnes que nous rencontrons ne sont pas en demande, ne demandent rien ou alors ne demandent plus rien. La question qui se pose est donc : Que devons-nous faire avec ces publics qui ne demandent rien ? Devons-nous les laisser là, les laisser pour compte sous prétexte qu'ils n'ont pas de demande ? Ou devons-nous au contraire opter pour une approche proactive qui consistera à mettre en place l'aide sociale à tout prix, sous prétexte que ce qui se joue devant nous nous déstabilise, nous désarçonne et se trouve bien loin de nos standards ?

Nombreux sont les usagers qui n'osent plus, qui refusent d'aller vers les institutions à cause d'un passé institutionnel douloureux, par peur des institutions elles-mêmes, par découragement, à cause de la temporalité particulière des modes de vie en rue. Tous ces éléments ne nous permettent que d'approcher la problématique, car finalement les histoires de vies sont tellement complexes qu'un seul de ces éléments ne peut pas nous permettre de comprendre la complexité de la rupture qu'il y a entre le mode de la rue et les institutions.

Bien souvent, on doit faire le deuil de sa toute-puissance à pouvoir intervenir malgré la détresse qui se joue devant nous et qui nous met, professionnels, également dans la détresse. Ce travail demande de s'adapter et de réadapter continuellement sa pratique pour faire une offre qui fasse sens. Les dépannages fondés en rue – donc matériel stérile, soins infirmiers, écoute, café – sont alors parfois les seules solutions pour entrer en contact dans un premier temps avec les usagers. Malgré tout, des refus existent, il est alors préférable de s'en aller, de laisser le temps à la personne, et surtout de bien se rappeler que nous ne pouvons agir que dans le cas bien précis du mandat qui nous est accordé par la personne. L'important est de garder la confiance de la personne parce que, si elle refuse aujourd'hui, il est probable que demain l'offre que nous lui avons faite la veille ou la semaine d'avant soit acceptée.

Les dépannages en rue permettent ainsi bien souvent l'instauration d'un premier contact où il s'agit, au fur et à mesure des rencontres, de s'approprier.

Il n'y a pas de solution miracle avec ce public, il faut accorder le temps nécessaire à la création du lien qui nous permettra de répondre à la première

demande qui nous est finalement adressée : la demande d'une écoute active, une demande de l'ordre du relationnel. Il faut accorder le temps nécessaire à la relation en respectant la temporalité de l'autre, en s'abstenant de tout jugement de valeur pour que se tisse au fil des rencontres, qui sont autant de prétextes à une demande secondaire, le lien de confiance indispensable à l'émergence d'autres demandes.

Donc, l'objectif primaire d'aller en rue, même si nous emportons du matériel stérile avec nous, n'est pas d'en donner un maximum à un maximum de gens. L'objectif est vraiment de recréer du lien avec ces personnes qui ne vont plus ou pas vers les institutions, c'est d'essayer de jouer un rôle de passeur entre le monde de la rue et les institutions.

NOTION DE PROXIMITÉ

Dans ce contexte bien particulier où nous nous trouvons, comme ce sont des usagers qui ne demandent rien, qui ne vont pas vers les structures qui œuvrent intra-muros, nous nous trouvons entre la rue et la première ligne. L'objectif est avant tout de recréer du lien avec les personnes, l'offre est avant tout relationnelle avant d'être axée sur une quelconque résolution de la problématique. Ce qui importe, comme le dit Fustier dans la rencontre, c'est davantage le processus que le résultat. Pour entrer en contact avec ces personnes et créer du lien, nous devons adopter une approche complexe et particulière qui se nomme « posture de proximité », qu'il ne faut pas entendre uniquement comme une tentative de réduire les distances physiques qui nous séparent, il faut voir la posture de proximité comme une tentative de réduire les distances sociales et symboliques qui séparent le travailleur de son public, qui sépare le public des institutions.

Comme le dit si bien Pierre Roche¹ : « La posture de proximité doit être entendue comme "être auprès de, avec" ». Il s'agit d'une posture qui permet d'aller au contact et d'entrer en relation avec un public qui se trouve bien souvent éloigné.

Pour aller vers ce public, le comprendre et entrer en relation, ça demande une connaissance non négligeable de son terrain, de ses particularités, de ses codes, de ses lois et de ses règles. Notre travail de rue, nos maraudes nous offrent justement cette opportunité d'être sur place, d'observer, de pouvoir sentir et ressentir par la mobilisation de tous nos sens la

1 LES DÉFIS DE LA PROXIMITÉ DANS LE CHAMP PROFESSIONNEL Pierre Roche, ERES | Nouvelle revue de psychosociologie 2007/1 – n° 3 pp. 63 à 82

réalité vécue par ces personnes. Nous ne pouvons bien sûr que l'approcher ; le froid, la puanteur, l'insalubrité, le beau, le moche, le sale sont autant d'indicateurs qui nous permettent de mieux entrer en contact avec notre terrain. Il s'agit d'un long travail d'observation et d'imprégnation du milieu que l'on ne peut acquérir que par la proximité physique, celle qui nous mène là où se trouve notre public.

Cette posture de proximité est bien sûr particulière parce qu'elle remet en question le cadre du travail social, dans la mesure où cette posture implique nécessairement un mode de socialité plus symétrique que la relation induite par les règles, le cadre des institutions où chacun peut être renforcé dans son rôle, dans son statut par la nature même du fonctionnement de la structure. Ce n'est pas à l'utilisateur ici de s'adapter, contrairement aux cas de figure où l'utilisateur passe la porte d'un service pour formuler une demande. C'est bien le professionnel qui va vers lui, c'est donc à lui de s'adapter, ce n'est plus l'utilisateur qui est tributaire du bon vouloir du travailleur social ; c'est vraiment le travailleur social qui est tributaire de l'utilisateur dans la mesure où si celui-ci refuse le don de matériel – un don symbolique ou un don psychologique –, il est difficile d'entrer en relation. Refuser le don, c'est refuser la relation.

La posture de proximité est également complexe pour le travailleur parce que ça lui demande plusieurs choses : poser un regard continu

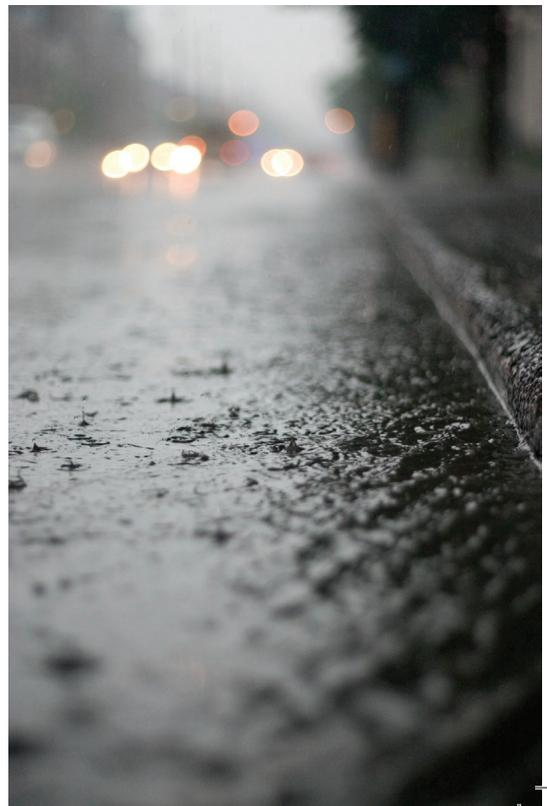
sur sa pratique pour savoir quelle juste distance adopter par rapport à son public ; un travail quotidien de remise en question de son cadre de référence pour pouvoir vraiment approcher cette qualité vécue des usagers, car il s'agit bien d'adapter une pratique à un terrain. Lorsque le lien a pu être créé après de multiples rencontres, il arrive bien souvent que les usagers que nous avons rencontrés en rue passent au comptoir.



LA POSTURE DE PROXIMITÉ POUR MAINTENIR LE LIEN CRÉÉ

Qu'en est-il alors de cette posture lorsqu'on travaille en intra-muros ? Quel que soit l'endroit où nous nous trouvons, il y a des règles, il y a un cadre auquel se référer pour pouvoir adopter le comportement le plus adéquat possible en fonction du contexte dans lequel on se trouve. Au comptoir d'échange, il y a aussi un cadre à respecter pour que tout un chacun puisse se sentir accueilli. Cela dit, nous voulons que ce cadre soit le plus souple possible et nous préférons la discussion autour des balises plutôt que d'y faire référence afin de garantir le calme et la sérénité. Il s'agit d'un choix délibéré qui nous permet de garder cette posture de proximité tout en évitant de jouer sur la symétrie de la relation. Faire constamment référence au cadre infantilise et déshumanise la relation dans la mesure où nous ne considérons plus l'autre comme un sujet, mais comme un usager devant se comporter de telle ou telle manière pour pouvoir bénéficier d'un service ; ce qui serait paradoxal puisque – comme je le disais – la philosophie de la réduction des risques est de ne pas considérer l'utilisateur uniquement au travers de sa consommation.

La mise à disposition de ce lieu tel que nous le voulons est d'autant plus pertinente qu'il est nécessaire de (re) créer du lien avec ces usagers de drogues qui, bien souvent, ne sont que très peu enclins à parler de leurs difficultés relatives notamment aux modes de vie liés à la consommation de drogue. Le travail entamé en rue doit continuer sur le même registre, à la différence près que ce lieu offre l'opportunité de pouvoir bénéficier de divers services : permanence sociale, permanence médicale, infirmières, don de vêtements, douche, buanderie, etc. Tous ces services sont présentés aux usagers qui poussent notre porte sans aucune obligation, l'accès est libre, ce qui permet à l'utilisateur de se donner du temps pour



apprivoiser les lieux, et surtout le respecter dans son choix de pouvoir bénéficier ou non des services disponibles. Ils peuvent simplement se poser, se reposer, parler de choses et d'autres sans que leur situation sociale ne soit au cœur des débats. Certains des usagers l'appellent la maison, la famille ou le repère, et c'est bien de cela qu'il s'agit : offrir un espace reposant, apaisant, qui permet de se retirer et de se réfugier hors du monde de la rue.

Tout comme en rue, lors des rencontres, ne pas axer l'échange sur la problématique vécue par la personne ; il faut remettre de l'humain bien souvent là où les rapports sont occultés par le statut de « tox », de SDF, que les personnes véhiculent avec la conséquence qu'ils ne sont plus perçus comme des êtres, mais comme étant uniquement constitués de tous les stéréotypes, les statuts désignés ou assignés.

Cela dit, ce n'est pas parce que la problématique des usagers n'est pas au centre des débats que le professionnel se contente d'observer sans faire une proposition, sans reformuler une invitation. Mais il faut être fin dans la relation, il faut saisir au bon moment les bonnes ficelles qui vont permettre à l'utilisateur de formuler l'une ou l'autre demande.

Tous nos services, qu'ils soient social, médical ou paramédical, sont accessibles gratuitement, de manière inconditionnelle et anonyme. Pour nous, le nom n'est pas important, mais ça l'est pour eux. Nous ne leur demandons pas – et de quel droit pourrions-nous leur demander ? – de se mettre à nu, de dévoiler une partie de leur intimité en répondant notamment à des questionnaires d'ouverture de dossier pour pouvoir bénéficier de droits aussi élémentaires que l'accès aux soins de santé, d'un accompagnement social ou d'une aide ; nous offrons à la personne la possibilité de se préserver et de faire le choix ou non de dévoiler une partie d'elle-même. Ce n'est pas important pour nous de tout savoir au premier contact, car nous savons par expérience qu'au fil du temps, la personne finira par se livrer et nous donner les éléments qu'elle estime importants à donner.

Lorsque nous entrons dans la deuxième phase de l'accompagnement, qui consiste à orienter, à accompagner la personne vers les structures, nous l'informons que l'anonymat risque de tomber, car il nous faut au minimum un nom et un prénom pour pouvoir faire relais vers les institutions.

Cela fait partie de notre travail, mais nous constatons que le relais et l'orientation vers d'autres institutions ne se font pas sans mal. Beaucoup d'utilisateurs – comme je le disais – ont peur de pousser la porte d'autres services d'aide sociale ou médicale, suite notamment à des parcours institutionnels chaotiques jonchés de refus et d'exclusions.

Lors de notre pratique quotidienne, nous remarquons que l'accompagnement physique, c'est-à-dire « aller vers » avec l'utilisateur, est d'une grande aide, non seulement pour les usagers, mais également pour les professionnels qui se trouvent parfois déstabilisés par les problèmes vécus par ces personnes. Nous essayons de jouer le rôle d'intermédiaire entre les usagers et les services afin de favoriser la communication, d'aider les usagers à exprimer leurs besoins et leurs demandes, et les aider à comprendre ce que le service attend d'eux. Nous sommes invités à jouer le rôle de tiers et de traducteurs entre le service officiant intra-muros et la réalité de la rue que nous connaissons par notre travail.

Cette deuxième phase d'accompagnement est primordiale car, dans la rencontre, nous ne sommes là que pour un temps, et cette phase d'orientation comporte deux enjeux importants pour l'utilisateur.

Le premier est de tenter d'apporter des réponses adéquates aux problématiques complexes qu'ils vivent car, notre service ayant ses propres limites, nous n'avons pas la possibilité de mener des interventions de A à Z. Quand bien même, la question à se poser est finalement, est-ce souhaitable ? C'est ici que réside le second enjeu : faire relais consiste à éviter, tant que faire se peut, la rupture du lien qui s'est créé en rue, qui pourrait survenir au cas où le processus d'aide tournerait en échec. Faire relais nous permet, en cas de nouvelle rupture avec les institutions, de reprendre notre travail là où nous l'avons commencé, car nous ne serons pas porteurs de l'échec.

STRATÉGIE POUR MAINTENIR LE LIEN

Les professionnels bricolent bien souvent entre ce qu'ils sont, ce qu'ils observent, ce qu'ils savent et ce qu'ils ignorent pour créer et maintenir le lien avec ces usagers. Cela dit, les intervenants sociaux ne sont pas les seuls à faire preuve de stratégie pour tester ou maintenir le lien lorsque celui-ci semble se désagréger ou qu'il y a un risque de le perdre.

On peut mobiliser le concept du don où il est indispensable pour les protagonistes de rendre de manière graduelle ce qui a été donné sous peine de perdre la relation. Dans leur approche, les travailleurs de la proximité sont amenés à faire des dons de différentes natures : des dons de matériel (avec le matériel stérile d'injection), des dons symboliques (qui seraient le don d'individualisation, c'est-à-dire individualiser chaque rencontre en rue, redonner une place à la personne), des dons psychologiques (qui consistent à offrir une écoute active à la personne). En échange, nous recevons de la part

de notre public un don également, dans la mesure où la personne accepte d'entrer en relation, de partager, de discuter, de prendre part à l'offre relationnelle que nous lui proposons. Ce qu'il est marrant de constater, c'est que parfois les dons que nous recevons en retour sont d'une autre nature : certains nous amènent des vêtements, des livres et toute une série de choses qu'ils ont trouvées en rue ; ils nous disent « vous faites tant pour nous, si nous pouvons aider, vous m'avez sorti de la merde à plusieurs reprises et j'aimerais rendre ça en travaillant pour vous. La rue, c'est dangereux, je pourrais vous accompagner pour vous protéger ». . Le problème du don, c'est qu'on revit constamment l'expérience de la dette jusqu'au moment où l'un des protagonistes peut avoir l'impression de ne plus pouvoir rendre ce qui lui a été donné, réveillant alors la peur de perdre la relation. Dans ce cas de figure, l'usager peut être amené à faire don de lui-même même pour régler sa dette : tenter de se conformer au désir du travailleur en acceptant par exemple de prendre part à toutes les démarches mises en œuvre malgré le fait que cela lui est intenable, se cacher pour consommer et prendre du matériel en cachette du travailleur avec qui il est en relation pour ne pas le décevoir, etc.

Pour éviter ce cas de figure, les professionnels doivent être particulièrement attentifs à ce qui se joue dans la relation autour du don pour éviter à l'usager de vivre l'expérience de la dette qui peut être douloureuse et disqualifiante (*Après tout ce que vous avez fait pour moi, je ne suis même pas capable de m'en sortir*). Pour ce faire, il est important de laisser à l'autre la possibilité de rendre et valider à sa juste valeur ce dont il nous fait don pour éviter que la relation ne soit subie, dans la mesure où l'autre peut rentrer dans un véritable rapport d'aliénation par rapport au professionnel. C'est pour cela que nous apportons une grande valeur à ce que l'autre nous transmet. Par exemple, valoriser leur savoir de la rue : « Avec l'info que tu m'as



donnée, ça va me permettre d'en aider d'autres » ; essayer, dans la mesure de nos possibilités, de mobiliser leurs connaissances en matière d'assuétude et de réduction des risques au travers de focus groupes ; les impliquer dans le ramassage des seringues. Travailler dans la proximité, c'est aussi donner à l'autre la chance d'être dans un rapport de réciprocité plus égalitaire dans le cadre d'une relation. C'est donner de la valeur à l'autre avec la perspective que ce don lui serve à renforcer ses capacités à agir jusqu'au jour où, peut-être, la question d'aller un pas plus loin sera posée.

POURQUOI LA POSTURE DE PROXIMITÉ ?

La posture de proximité, si particulière soit-elle au regard de ce qu'on nous apprend dans les écoles sur la juste distance entre professionnel et usager, si difficile soit-elle à tenir au vu des limites parfois floues entre socialité primaire et secondaire, n'en est pas moins nécessaire dans la pratique de notre travail à Dune. Nous sommes, la plupart du temps, en relation avec des personnes qui sont constamment en proie aux difficultés de la vie en rue, aux conséquences d'une consommation parfois dérégulée qui conduisent au découragement, au pétage de plomb, à l'isolement, à la rupture. Notre travail nous met dans une position qui se situe avant les institutions de première ligne, car nous tentons d'entrer en contact avec ceux qui ne vont justement pas vers ces structures. Notre objectif n'est pas dans un premier temps la résolution de quelque problématique sociale de la personne, mais de permettre par l'échange et par le don d'individuation de permettre à la personne de reprendre part dans un processus petit à petit.

La posture de proximité nous permet en plus de réduire les risques médicaux et sanitaires liés à la prise de drogue, d'apporter le temps nécessaire afin d'éviter les risques de désocialisation qu'encourt le consommateur dans son mode de vie.

Bien souvent, nous sommes face à notre propre impuissance à agir avec un public qui ne demande (plus) rien. Dès lors, comment prendre soin de ceux-ci ? Devons-nous ne plus nous en soucier puisqu'ils ne demandent rien ? Devons nous, au contraire, opter pour une démarche proactive qui consisterait à mettre en place l'aide sociale à tout prix, sous prétexte que ce qui est face à nous nous désarçonne, nous déstabilise et que, surtout, nous croyons savoir, en tant que travailleurs sociaux, ce qui est bon pour l'autre ?

Il est nécessaire d'accorder du temps à la création du lien qui nous permettra de répondre à la première demande (implicite) à laquelle nous sommes confrontés : la demande d'une écoute active. Une demande qui est avant tout de l'ordre du relationnel. Il faut accorder le temps nécessaire pour que se tisse, au fil des rencontres qui sont autant de prétextes à la construction d'une demande secondaire, le lien de confiance indispensable à l'émergence d'autres demandes.

L'exposé de **Christopher Collin** aura pour objectif de présenter le travail quotidien des travailleurs sociaux de l'ASBL DUNE, qui œuvre à la création du lien avec ces personnes que nous rencontrons dans notre pratique journalière. Il s'agira de montrer la posture et l'approche de ces travailleurs pour entrer en contact avec ces autres qui ne demandent (plus) rien.

RAT.



laap
laboratoire
d'anthropologie
prospective

UCL
Université
catholique
de Louvain



fnr's
LA LIBERTÉ DE CHERCHER