

Depuis bientôt soixante ans, Télé-Accueil Bruxelles propose une écoute à toute personne en difficulté sur le plan moral, social ou psychologique et qui souhaite en parler dans l'anonymat, la confidentialité et le non-jugement.

*Une centaine de bénévoles formés à l'écoute se relaient au téléphone – le **107**, un numéro gratuit – sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Ils sont formés, soutenus, encadrés par des professionnels, car cet engagement est exigeant, parfois déstabilisant mais toujours enrichissant. Depuis 2005 et en collaboration avec SOS Amitié (France), le site internet **www.chat-accueil.org** est également ouvert chaque soir aux appelants chateurs.*

Afin d'offrir un accès le plus large possible à la parole, Télé-Accueil Bruxelles développe, complémentairement à l'écoute, deux autres axes de travail :

- 1. Le CEFEC, le Centre de formation à l'écoute qui propose des formations à toute personne, professionnelle ou bénévole, externe à l'institution.*
- 2. L'OS, un Observatoire social qui s'appuie notamment sur l'analyse de données statistiques des appels et des témoignages qualitatifs rapportés par une centaine de volontaires. Ces derniers écoutent plus de 12.000 appels chat et plus de 40.000 appels téléphoniques en moyenne par an. À partir de sa position de témoin, L'OS tente de répercuter auprès des professionnels, des politiques et du grand public l'évolution des tendances et des phénomènes sociaux majeurs observés en Région de Bruxelles-Capitale.*

Télé-Accueil Bruxelles est également membre de la Fédération francophone des centres de Télé-Accueil de Belgique, de la Confédération des services de Télé-Accueil de Belgique, de l'International federation of telephonic emergency services (IFOTES) ainsi que de la Fédération des associations sociales et de santé (FASS).

Cette recherche a été réalisée par Julien El Hasnaoui
Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles – © Mai 2019
Courriel : observatoire@tele-accueil-bruxelles.be – tél. : 02 538 49 21
Site : www.tele-accueil-bruxelles.be

*En cas de reproduction de ce document, en tout ou en partie,
sous quelque forme et de quelque manière que ce soit,
n'oubliez pas de mentionner l'auteur et la source. Merci.*

Préface

Cet ouvrage n'est pas un état des connaissances sur un thème, ni le bilan systématique des travaux d'une équipe. Il a été réalisé par Julien El Hasnaoui, responsable de l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, avec la participation et le concours des écoutants volontaires, sous le regard avisé des formateurs Alain Dekeuleneer, Myriam Machurot et Pascal Kayaert et suivant les conseils des membres de l'équipe : Patricia Brichet, Eric Labarre, Gregory Laermans, Amélie Romain et Carine Debeer. Il est la propriété de l'institution et n'aurait pu voir le jour sans la reconnaissance et le soutien financier de la Commission Communautaire française (Cocof).

C'est plutôt la manifestation d'un pari : celui de faire vivre un Observatoire social, dont la vocation est de promouvoir et de diffuser des recherches à travers le champ psychosocial, fondées notamment sur les théories et les méthodologies sociocognitives, et consacrées à l'analyse des principaux phénomènes de société actuels. A Télé-Accueil et à Bruxelles, en général, la problématique de l'exclusion professionnelle est prégnante. Nous le verrons par la suite. C'est pourquoi nous avons consulté un ensemble d'acteurs qui - jusqu'à présent de manière non concertée - s'étaient préoccupés de questions associées à ce thème. Un constat s'en dégage : il subsiste une lacune dans le domaine des représentations de l'exclusion sociale, en ce qui concerne le sentiment de ne pas trouver sa place au sein du marché du travail à Bruxelles.

En réalité, un nombre impressionnant de publications, de recherches, d'enquêtes et de rapports émanant de sources autorisées s'efforcent de quantifier le phénomène sur la base d'indicateurs et de relevés statistiques. La littérature scientifique abonde d'informations concernant les représentations des intervenants sociaux et des professionnels de santé, c'est-à-dire à propos de l'exclusion observée.

Cependant, il n'y a, à notre connaissance, que peu d'ouvrages récents qui l'envisagent au travers de sa dimension locale, subjective et qualitative. La plupart des travaux peinent à rendre compte de ce qui est vécu quotidiennement par celles et ceux qui se sentent exclus du monde du travail, vivant dans des situations de précarité et d'isolement prononcés, se sentant marginalisés, rejetés et/ou abandonnés en dépit de leur volonté de développement et d'émancipation légitime.

Force est de constater que l'on manque d'informations concernant l'exclusion ressentie : les représentations que les principaux concernés, les personnes exclues, ont de leur propre exclusion. Heremans, Deccache, De Leener et bien d'autres ont souligné l'intérêt qu'il y a à tenir compte des représentations des exclus si l'on veut adapter les angles

d'approches, les soutiens spécifiques, les accompagnements et, le cas échéant, les interventions nécessaires à leur réintégration.¹ Ainsi, dans le cadre de cette recherche, l'interrogation portera essentiellement sur le vécu des exclus de la sphère du travail et tentera de relier ce vécu à ce qui le justifie.

¹ HEREMANS, P., DECCACHE, A., « Prévention, médecine générale et milieux défavorisés, Etats des lieux et perspectives », Séminaire européen du 23 au 25 octobre 1997, UCL-RESO, Bruxelles, pp. 5-68.

Table des Matières

I. Introduction	1
1.1. Je suis écouté... donc je suis.....	2
1.2. Cadre méthodologique	3
1.3. Le concept d'exclusion.....	4
1.3.1. Exclusion objective versus subjective.....	4
II. Télé-Accueil Bruxelles dans le rôle de témoin	5
2.1. Contexte : Bruxelles, ma belle.....	6
2.2. Vécus d'exclusion du marché du travail.....	7
III. Analyse des Sentiments d'Exclusion Professionnelle.....	9
3.1. L'exclusion en cascade.....	9
3.2. Tout n'est pas si facile, tout ne tient qu'à un fil.....	13
3.3. Le mythe de l'égalité des chances : l'invalidation identitaire.....	15
3.4. « On ne peut pas être toujours au top ».....	20
3.5. Attention : la pression sociale valorisant les performances peu mener au burn-out	22
3.6. Le travail est-il toujours synonyme de bonne santé ?	24
3.7. Sortir de la précarité	25
3.8. Des métiers pas comme les autres	27
3.9. Le poids des normes : la valeur du travail moderne.....	28
3.10. De la responsabilisation	30
3.11. « C'est de ta faute ! ».....	34
3.12. Jusqu'à envisager le suicide	38
3.13. La définir pour en finir ?	40
3.14. Enjeux et perspectives à venir.....	41
3.15. « Autant l'union fait la force, autant la discorde mène à une prompte défaite »	42
IV. Conclusions générales	43
V. Bibliographie	50

VI. Annexes	54
6.1. Annexe 1 : Comment le thème de recherche a-t-il été co-construit ?	54
6.2. Annexe 2 : Le Cadre de Vie des appelant(e)s	55
6.3. Annexe 3 : Le statut socioprofessionnel des appelant(e)s	56
6.4. Annexe 4 : Les thèmes d'appels les plus souvent évoqués.....	58
6.5. Annexe 5 : La question du lien social	59
6.6. Annexe 6 : Sujets socio-politiques	60
6.7. Annexe 7 : Un développement à double vitesse	62
6.8. Annexe 8 : Quelques indicateurs d'exclusion à Bruxelles.....	63
6.9. Annexe 9 : Autres catégories d'exclusion subjective observées	65
6.10. Annexe 10 : La question des origines de l'exclusion	67
6.11. Annexe 11 : Le travail.....	69
6.12. Annexe 12 : « Arbeit macht frei »	70

I. Introduction

Recevoir sans pouvoir donner en retour, se perdre dans les dédales des démarches administratives pour accéder à ses droits, croiser des regards qui vous ignorent, vous méprisent ou vous humilient... tel est le sort réservé à un nombre grandissant de nos concitoyens bruxellois.

L'objectif de cet ouvrage, réalisé par l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, n'est pas d'élucider les tenants et les aboutissants de l'exclusion sociale, ni le comment ou le pourquoi de toutes les inégalités socio-économiques qui font la particularité du contexte bruxellois. Mais plutôt d'en savoir davantage sur ce qu'est réellement l'exclusion professionnelle du point de vue de celles et ceux qui la vivent.

Que nous confient les appelants lorsqu'ils évoquent leur sentiment de ne pas pouvoir participer pleinement à notre société productiviste ? Notre ambition est d'appréhender, autant que faire se peut, ce que ressentent les appelants qui sollicitent les lignes d'écoute (par téléphone au 107 ou par écrit via le Chat-Accueil) de Télé-Accueil Bruxelles pour exprimer leur détresse, leur désespoir, leur impuissance et parfois leur colère face à l'exclusion telle qu'ils l'ont vécue en lien avec le marché de l'emploi bruxellois. Quelles sont les pierres d'achoppement qui limitent l'accès d'une partie croissante de nos concitoyens à une vie décente ?

En projetant un faisceau lumineux sur les oubliés, en soutenant que toutes les paroles se valent - y compris la parole de ceux qui pensent ne plus faire partie d'aucun groupe (ou qui n'ont plus l'ambition légitime de maîtriser leur sort) - l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles se positionne en faveur de l'écoute et du dialogue. Plus que jamais, nous affirmons que l'acquisition de connaissances communes et plurielles, dont l'accessibilité doit demeurer une priorité, sont indispensables aux interventions sociales visant à limiter les faits d'exclusion et de précarité, non seulement au sein de la capitale européenne, mais également en dehors de la Belgique, de manière plus générale.

Trop souvent, l'absence de coordination, de connaissances profondes et de données actualisées s'appuyant sur les comportements et les représentations sociales des plus vulnérables conduisent les actions émanant du champ politique, social et médical à avoir des effets relatifs, voire contre-productifs, au vu des défis présents. En pratique, les bonnes intentions ne suffisent pas toujours à susciter le changement escompté et se heurtent parfois à des prises de décisions inadaptées aux enjeux concrets et à la réalité du terrain telle qu'elle est vécue par les personnes concernées.

1.1. Je suis écouté... donc je suis !

À Télé-Accueil Bruxelles, nous soutenons que l'exclusion sociale n'est pas une fatalité. Elle est aussi le fruit d'un certain nombre de choix qui nous ont menés à cette situation génératrice de souffrance humaine.

Comme le philosophe Georges Canguilhem, les sociologues français Pierre Bourdieu et Michel Foucault, notamment, nous postulons que chaque individu est capable d'avoir son propre cheminement intellectuel, sa propre réflexion qui devrait l'amener à pouvoir réfléchir par lui-même et à développer sa propre philosophie de vie. Les conditions de vie seraient autrement différentes si chacun était convaincu qu'il lui revient de droit de prendre la parole et qu'il lui appartient de prendre en main sa destinée, puisque personne n'est plus compétent que lui-même lorsqu'il s'agit de trouver des réponses à ses problèmes.

Aujourd'hui, l'étude des récits d'appels prend tout son sens. Puisque se raconter, c'est se donner la possibilité de porter un regard nouveau sur son parcours, avec toute l'intelligence et la capacité réflexive de pouvoir analyser sa propre situation et de « devenir » ou « redevenir » acteur de sa vie, en réorientant ses actions dans des situations parfois compliquées. De cette façon, on prend conscience de ce que l'on est, de la place que l'on occupe et de notre rapport au monde.

Sans entrer dans le débat sur l'existence du sujet et de la subjectivité, nous soutenons que les conceptions psychologiques qui rendent au sujet une part de responsabilité dans l'orientation de sa destinée méritent d'être appréhendées. Car s'exprimer, parler de soi, être accueilli et entendu confirment l'idée que l'on puisse « être » et « exister » en optant, parmi un éventail de possibilités et de choix, pour différentes réponses à nos problèmes quotidiens et non, en se contentant de vivre au jour le jour.

Au lieu de s'intéresser exclusivement aux gagnants, au regard des critères de réussite de notre système, aux héros qui accomplissent des prouesses frôlant avec le surnaturel ou aux personnalités illustres de notre temps, notre parti pris sera d'essayer – je dis bien « essayer » – de rendre la parole aux « gens ordinaires », aux « invisibles sociaux », aux « laissés-pour-compte » de notre société et de mettre en évidence les processus qui sous-tendent les inégalités économiques et sociales que l'on considère comme scandaleuses parce qu'elles engendrent des humanités séparées : les stars sont des sortes de dieux, les exclus des « sous-hommes ». De cette façon, on se différencie. On ne cherche pas uniquement à comprendre ce qu'est l'exclusion professionnelle d'un point de vue objectif mais on s'intéresse également à ce qu'elle représente pour les « souffre-douleurs », celles et ceux qui se sentent exclus subjectivement. Nous voulons comprendre leur histoire, leurs parcours et leurs difficultés pour trouver un emploi.

1.2. Cadre méthodologique

Pour appréhender ces questions, nous avons recueilli et analysé 84 récits d'appels, étalés sur une période de 18 mois (allant de janvier 2017 à juin 2018). Leurs propos ont été rapportés par une trentaine d'écouterants bénévoles, lors d'entretiens individuels, en face à face ou dans des livrets de bord. Sans en trahir bien entendu la confidentialité, l'anonymat ainsi que le respect de la vie privée (des appelants et des écouterants). Ce document ne livre aucune parole d'appelants. Les paroles retranscrites sont celles des écouterants racontant de façon distanciée les situations qu'ils ont rencontrées. Nous avons effacé toute caractéristique personnelle permettant à l'un ou l'autre appelant de se reconnaître ou d'être reconnu.

L'approche méthodologique est donc essentiellement qualitative : une fois les comptes rendus collectés et discutés, les récits ont fait l'objet d'une analyse des discours, des justifications et des contenus mobilisés, à travers une démarche, visant à comprendre et à interpréter ce qui se dit et ce qui est vécu au travers d'exemples concrets.

Il n'y avait pas de bonnes réponses, ni de bons récits. Tous étaient pertinents dans la mesure où ils illustraient les parcours et les difficultés rencontrées pour être reconnu, respecté et accepté dans notre société. L'objectif de ce travail n'est pas d'observer la singularité d'une vie mais de comprendre ce qui dépasse le caractère personnel des situations, ce qui se joue transversalement en termes de faits de société.²



Avant d'analyser les témoignages d'exclusion professionnelle, explorons ce que renferme la notion et en quoi elle est pertinente pour Télé-Accueil dans le contexte bruxellois.

² Pour connaître la façon dont le thème de recherche a été pensé et co-construit, consultez l'Annexe 1.

1.3. Le concept d'Exclusion

À quoi l'exclusion sociale fait-elle référence ? Bien que l'exclusion soit majoritairement considérée comme un état dont le degré est évalué à un moment précis, à l'instar de Robert Castel ou de Serge Paugam, nous ne l'envisageons pas comme une donnée figée pour autant. Il s'agirait plutôt d'un double processus de désaffiliation et de décrochage progressif, au cours duquel un individu se retrouvera peu à peu écarté de l'axe du travail (le réseau qui produit et partage les richesses, le grand intégrateur) d'une part, et de l'axe relationnel, d'autre part (assurant l'interconnexion des individus à travers des liens sociaux et une reconnaissance sociale).³

1.3.1. Exclusion objective versus subjective

D'emblée, on constate que cette catégorie de la pensée devenue, pour bon nombre d'entre nous, une évidence linguistique et théorique, est polysémique, multidimensionnelle mais aussi globale. Elle imprègne notre perception et la façon dont nous appréhendons le fonctionnement et l'organisation de nos sociétés. En réalité, la conception que l'on peut se faire des « *exclus* » et le regard que les « *exclus* » portent sur eux-mêmes importent puisqu'ils influencent les attitudes et les choix présents et à venir dans le domaine de la gestion de cette problématique.

D'un côté, l'exclusion sociale se réfère à un état objectif, concret et mesurable : c'est-à-dire au degré d'inclusion tel qu'il est quantifiable à l'aide d'indicateurs d'insertion et d'accès à certains biens, services, marchés et ressources. De l'autre côté, elle renvoie également à une **réalité subjective, idéologique** voire **symbolique** qui a trait, quant à elle, aux vécus, aux représentations, aux discours et aux ressentis des personnes qui se disent être exclues. L'exclusion subjective représente l'ensemble des représentations sociales qui façonnent et alimentent le sentiment d'exclusion chez certaines franges de la population. Elle est induite par un effet de miroir, produit par le regard porté par la société sur ces catégories de population, puis reflété par ces catégories sur elles-mêmes.⁴ Elle s'insère dans un discours global justifié par des représentations sociales (convictions, images, croyances, préjugés, normes et valeurs sociales) instituées par une partie du corps social et acceptées ensuite par sa majorité. Pour bien cerner la problématique, il est donc important de distinguer le concept d'exclusion objective (en soi), d'une part, de l'exclusion subjective (pour soi), d'autre part.

³ PAUGAM, S., *La Disqualification Sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 1991, pp. 45-67.

CASTEL, R., 'La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation', *Cahiers de recherche sociologique*, n°22, 1994, pp. 11-27. **Origines et concepts : Voir Annexes 10, 11 et 12.**

⁴ MERCIER, M., DECCACHE, A., MARTINIELLO, M., et al. « Exclusion et Sciences humaines. Exclusion en sciences humaines », Rapport final, UMH, UCL, ULG, ULB, Décembre 2003, pp. 183.

II. Télé-Accueil Bruxelles dans le rôle de témoin

Proposer une écoute gratuite, anonyme, non directive, 7J/7 et 24h/24, confère à Télé-Accueil une position privilégiée en matière d'appréhension des phénomènes sociaux. Le centre d'écoute et son Observatoire sont témoins de la société. Ce qui se dit ici ne se dit pas forcément ailleurs. Ils sont donc idéalement situés pour récolter, analyser et relayer le résultat de recherches faisant apparaître les tendances et les évolutions observées.

Qui sont les appelants ? Quelle est la nature de leurs appels ? À l'issue de chaque appel décroché, les écoutants complètent une fiche électronique à partir de ce qu'ils ont entendu. Il va de soi qu'ils n'interrogent pas les appelants en vue d'en dresser le profil. Par conséquent, si certaines statistiques sont relativement aisées à compiler, d'autres, telles que l'âge, la culture d'origine ou la situation économique et sociale sont plus difficiles à déterminer. D'où une part parfois importante d'indéterminés.

Selon les données de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles, en Région bruxelloise, les personnes isolées sont surreprésentées par rapport à la moyenne belge. En 2018, ces dernières représentaient 46 % des ménages bruxellois, contre 34 % en Belgique. Concernant les personnes seules qui sollicitent le service d'écoute de Télé-Accueil, ce chiffre est supérieur à 66 %.^a Le degré de solitude d'une personne peut influencer sa capacité à trouver un emploi ; et par voie de conséquence aussi, la représentation qu'elle se fait de sa situation professionnelle.

En plus de vivre majoritairement seul(e)s, 85% des appelant(e)s à Télé-Accueil Bruxelles sont sans activité professionnelle officielle.^a La proportion des personnes dont les revenus sont liés à leur état de santé/handicap/invalidité est dix fois plus importante que la moyenne régionale et 17 fois plus que la moyenne belge. Or comme nous le savons, le marché de l'emploi est le réseau qui produit du lien social et qui partage les richesses entre les individus. Par conséquent, les personnes qui participent peu ou prou à la vie professionnelle « active » (officielle), disposent, en moyenne, de moins de revenus et de moins de relations sociales que les autres.

D'autres indicateurs présentés en annexes (tels que les thématiques abordées lors des échanges téléphoniques ou la question des liens sociaux, notamment) ont également éveillé notre curiosité pour appréhender la problématique des personnes qui peinent à trouver un travail décent à Bruxelles.

^a Pour des analyses précises comprenant les graphiques et les données des appels à Télé-Accueil Bruxelles de 2017, veuillez consulter les, Annexes 2, 3, 4, 5 et 6 ainsi que les rapports d'activités des années précédentes.

2.1. Contexte : Bruxelles, ma belle...

La Région de Bruxelles-Capitale n'est pas seulement un pôle urbain multiculturel en plein essor. C'est aussi un espace territorial dense où se cristallisent inégalités de santé, difficultés sociales et situations d'exclusion. Bruxelles est, à bien des égards, emblématique de ce qui peut se faire, de meilleur comme de pire, en matière d'intégration sociale.

Selon le Baromètre social de Bruxelles-Capitale, « en 2016, approximativement un tiers des Bruxellois vivait avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Plus d'un cinquième de la population bruxelloise d'âge actif perçoit une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement (chômage ou invalidité), et un quart des enfants bruxellois de moins de 18 ans grandissent dans un ménage sans revenu du travail (...). Près d'un cinquième des actifs bruxellois sont demandeurs d'emploi inoccupés et cette proportion grimpe à plus d'un quart parmi les jeunes, avec de fortes variations selon les communes ». ⁵



Lieu où siège une myriade impressionnante de bureaux, d'administrations, de commerces et d'espaces de loisir, l'agglomération bruxelloise rencontre, depuis le début des années 90', des phénomènes de développement, de gentrification et d'exclusion sociale concomitants interpellants.⁶

⁵ Source : ENGLERT, Marion, LUYTEN, Sarah, MAZINA, Déogratias, YANNART, Mélodie, « Baromètre social 2016 », Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, Bruxelles, pp. 5-8.

En ligne : <http://www.observatbru.be/documents/publications/publications-pauvrete/barometre-social/2015-barometre-social.xml?lang=fr> (consulté le 19 juin 2018).

⁶ Un éclairage singulier de l'exclusion sociale à Bruxelles est présenté en Annexes 7 et 8.

2.2. Vécus d'exclusion du marché du travail

Quels déboires une partie des personnes qui composent le 107 ont-elles traversés pour ne plus avoir confiance en elles, pour en arriver à se sentir exclues ou rejetées du monde professionnel ? Certes, il ne s'agit pas de toute la société, mais de celles et ceux qui se sentent mal et qui ont choisi d'en parler. Pour cause, ils ont l'impression d'être mis à l'écart, parfois au point de vouloir mettre fin à leurs jours. Hélas, nous savons qu'ils sont nombreux. Même si nous ne sommes, aujourd'hui, pas en mesure de dire avec certitude combien de personnes se sentent exclues, ni combien le sont réellement.

La troisième partie ci-après est consacrée à l'étude des représentations sociales, des trajectoires de vies, des expériences et des stratégies identitaires mises en œuvre par une partie de nos appelants pour rester sujets de leur existence. Ceux à qui on ne donne pas souvent voix au chapitre et qui pourtant aspirent, comme tout un chacun, à être entendus, à vivre dignement et à jouer un rôle au sein de notre société. Que nous disent-ils ? Quelles sont les difficultés rencontrées à travers leur quête d'intégration ? Se sentent-ils véritablement acceptés, reconnus et respectés dans leur vie d'aujourd'hui ? Quels sont leurs parcours et comment en parlent-ils ? Ce sont autant de questions qui nous animent.

Pour les saisir, plus de 84 récits évoquant les sentiments d'exclusion des appelants ont fait l'objet d'une analyse lexicale et de discours approfondie parce qu'ils étaient anonymes, univoques et illustraient les différentes configurations pouvant exister au sein des histoires, des dynamiques, des trajectoires de vie se rapportant au **sentiment d'exclusion de la vie professionnelle**. Nous avons choisi de les regrouper en différentes thématiques.⁷

- 1) L'exclusion en cascade
- 2) Tout n'est pas si facile, tout ne tient qu'à un fil
- 3) Le mythe de l'égalité des chances : l'invalidation identitaire
- 4) « *On ne peut pas être toujours au top* »
- 5) Attention : la pression sociale valorisant les performances peut mener au burn-out
- 6) Le travail est-il toujours synonyme de bonne santé ?
- 7) Sortir de la précarité
- 8) Des métiers pas comme les autres
- 9) Le poids des normes : la valeur du travail moderne
- 10) De la responsabilisation
- 11) « *C'est de ta faute !* »
- 12) Jusqu'à envisager le suicide

⁷ Plus d'informations concernant les types de sentiments d'exclusion recensés en Annexes 9.

13) La définir pour en finir ?

14) Enjeux et perspectives

15) « *Autant l'union fait la force, Autant la discorde mène à une promptte défaite* »

Cette tentative de catégorisation n'est pas exhaustive ; elle n'est pas non plus guidée par la volonté d'enfermer les histoires singulières dans des cases prédéfinies mais bien d'organiser notre texte afin de rendre l'analyse et le propos les plus pertinents possibles.

Les pages qui suivent explorent l'histoire de ces femmes et de ces hommes qui ont expérimenté l'exclusion du marché du travail, des vécus qui souvent se recourent. Leurs témoignages, rapportés par les volontaires de Télé-Accueil Bruxelles qui se relaient 24/24 heures et 7/7 jours, à l'écoute de toute personne qui ressent le besoin de parler, dévoilent la violence du fonctionnement de notre société, le déficit de tolérance à l'égard de ceux qui semblent être disqualifiés *ad hominem* et interrogent notre rapport au partage, à l'altérité ainsi qu'au développement collectif.

Un enjeu majeur se profile en toile de fond : dans le contexte contemporain de la Région bruxelloise où les repères et les valeurs partagées se diluent et où les inégalités socio-économiques se creusent, comment préserver le vivre ensemble et l'égalité des chances, dans la diversité et le respect de toutes les personnes ? Quels seront les exfoliants et les liants pour nos villes de demain ? Il sera question d'accident de parcours - de perte de statuts et de repères - d'identités réinventées, de relations douloureuses, d'abandon et de solitude, de situations d'acuités et d'équilibres fragiles, d'échecs professionnels et sentimentaux, d'autodestruction et d'accommodations, de tristesse et de frustrations, etc.

Ce que les personnes qui se sentent exclues du marché du travail bruxellois disent et comment elles en parlent : nous verrons que ces deux points sont intimement liés...

III. Analyse des sentiments d'exclusion professionnelle

3.1. L'exclusion en cascade

- *« Des loyers, aux factures d'énergie, en passant par le ticket de train, la place de cinéma, ou la consultation chez le médecin, tous les prix augmentent d'années en années (...) Sauf les salaires, les prestations et les allocations sociales qui n'évoluent pas dans les mêmes proportions. »*

C'est un constat que partage un certain nombre d'appelants à Télé-Accueil Bruxelles. Ils se sentent de plus en plus exclus : des logements, de l'éducation, de la santé, de la culture mais aussi et surtout du marché de l'emploi.

- *« Actuellement, le salaire minimum est trop bas pour pouvoir vivre dignement ! C'est indécent répète ce bonhomme. D'un côté, on vous montre à longueur de journée via la pub, les séries, la télé (...) que pour « être quelqu'un » il faut avoir une grosse voiture, une belle maison, une bonne famille, avoir des loisirs, partir en vacances, etc. et puis de l'autre, on vous empêche d'y avoir accès soit en vous privant d'un travail justement rémunéré soit en vous poussant à surconsommer et à travailler jusqu'à l'épuisement. (...) »*
- *« Au bout de chaque première semaine du mois, il était déjà à sec. Non pas qu'il dépensait trop mais son petit salaire d'intérimaire lui permettait tout juste de payer son loyer, ses factures d'eau et d'électricité, sa télé, de rembourser ses dettes et de faire quelques courses. (...) Il se demandait comment il allait pouvoir un jour arriver à épargner »*
- *« Puisqu'il ne peut pas se permettre de placer les plus jeunes en crèches, ni sa mère en maison de repos, en raison de ce que cela coûte, il est contraint de les garder tous à la maison, vivant ainsi, plusieurs générations confondues, sous le même toit. Il est presque impossible pour lui d'arriver à dégager du temps pour aller chercher un travail. À supposer qu'il en trouve un, avec un niveau de qualification modeste, peu de ressource et de connaissance. Ce dernier permettra peut-être de rembourser les dettes et de payer les factures. »*

Parmi les appelants qui se sentent exclus, beaucoup rapportent qu'ils vivent dans des logements insalubres, où la promiscuité est souvent aussi préoccupante que l'isolation, l'humidité ou les nuisances sonores. Par conséquent, ils tombent plus vite malades mais, faute d'argent, ils renoncent parfois à se soigner en allant chez le médecin. À l'école, les factures de leurs enfants restent impayées, et les activités parascolaires ne font pas vraiment partie de leurs possibilités.

- *« C'était pour ce jeune homme au départ un problème de santé qui a tourné en problème financier et qui s'est alors muté en problème existentiel. Personne ne m'aime, personne ne me comprend, répétait-il. Si personne ne veut de lui, c'est, pense-t-il, parce qu'il est pauvre. »*
- *« Ce qui lui faisait le plus de mal, ce n'était pas tant la cruauté ou la méchanceté des ceux qui avaient tout mais plutôt l'indifférence, le mépris voire l'oubli vis-à-vis de ceux qu'il avait bien connus et avec qui il avait toujours été bon. Même ses propres enfants commençaient à l'ignorer ».*
- *« Après avoir perdu son travail d'infographiste au sein d'une ONG, cette jeune femme a essayé d'en retrouver un autre. Elle dit avoir passé plus de 200 entretiens mais qu'elle n'a jamais été retenue. Elle n'a pas d'enfant et se sent inutile, médiocre par rapport aux autres. C'est alors qu'elle s'est réfugiée dans l'alcool. Aujourd'hui, elle est peu fière, rongée par les remords. Elle éprouve un profond sentiment d'exclusion et de honte (...) »*

En somme, les facteurs-risques de l'exclusion sociale sont souvent *multi-causaux* puisqu'ils dépendent intimement des conditions de vie (du degré de précarité, de la pauvreté, du niveau d'éducation, du capital culturel, de la santé, de l'environnement, etc.) qui elles-mêmes sont influencées notamment par la conjoncture économique, les choix politiques, le cadre normatif et la structure des opportunités sur les différents marchés. Il n'est pas rare que les raisons à l'origine d'un sentiment d'exclusion soient interdépendantes les unes des autres.

L'exclusion objective ainsi que le sentiment d'exclusion subjectif prennent racine sur une combinaison de mécanismes économiques, sociaux et symboliques qui s'entremêlent et se renforcent mutuellement, entraînant les personnes dans une spirale de détérioration de leurs liens professionnels, sociaux et familiaux.⁸

⁸ GAULEJAC, V., TABOADA LEONETTI, I., « *La lutte des places. Insertion et désinsertion* », Paris, Desclée de Brouwer, 1994, P. 202.

Comme le soulignent, à juste titre, Isabelle Vandecasteele et Alex Lefèbvre :

« On n'est pas une fois pour toutes exclu ou inclus (...). Il existe des populations en état de fragilité et de précarité qui ont une forte probabilité de connaître ou qui connaissent effectivement un parcours susceptible de les exclure de la vie collective, professionnelle et relationnelle, de les marginaliser. Le cumul des handicaps sociaux risque toujours d'engendrer ce processus mais cela ne signifie pas que quiconque perd son emploi soit nécessairement conduit jusqu'au terme d'une trajectoire le menant inexorablement à l'exclusion, à la rupture de tous liens sociaux. L'exclusion telle qu'on l'entend actuellement renverrait donc bien plus au refoulement des populations les moins qualifiées hors de la sphère socio-économique et au délitement du lien social. »⁹.

Examinons, par exemple, l'histoire de cette dame d'une trentaine d'années qui expliquait :

- *« (Qu') elle ne s'était jamais sentie à l'aise à l'école où elle avait souvent fait l'objet de moqueries de la part de ses camarades de classe. Par la suite, elle a éprouvé des difficultés à trouver un emploi. On trouvait toujours une excuse pour ne pas l'embaucher. Elle n'était pas assez ceci, pas assez cela. Et puis, pour ne plus avoir à se justifier, on lui disait simplement : surtout ne vous inquiétez pas, on vous rappellera... (...) »*
- *« Un jour de pluie, alors qu'elle rentrait d'une soirée bien arrosée entre amis, elle a été impliquée dans un terrible accident de la route et s'est retrouvée à l'hôpital, avec une commotion cérébrale et une jambe cassée. (...) » « Dans ces moment-là, elle espérait avoir du soutien ; sauf que pratiquement personne n'est venu lui rendre visite, aucun de ses amis, ni aucun membre de sa famille, la plongeant dans une terrible dépression. N'ayant pas de travail, elle était privée de ressource et a dû s'endetter pour régler ses frais d'hospitalisation. Elle s'est mise à croire qu'elle ferait mieux de mourir, etc. »*

Pour la plupart, les problèmes n'arrivent pas seuls. Les situations vécues s'inscrivent dans un contexte de péripéties tumultueuses. Bien souvent, les « victimes » se sentent impuissantes, prises en étau dans un engrenage de malheurs et de difficultés qui, à mesure qu'elles s'autoalimentent réciproquement, paraissent impossibles à surmonter. Cela nous amène à prendre en compte la prévisibilité des chances d'un individu dans la vie à partir des circonstances de départ. C'est ce qu'exprime l'idée de « *trajectoire de*

⁹ VANDECASTEELE, I., LEFEBVRE, A., « De la fragilisation à la rupture du lien social : approche clinique des impacts psychiques de la précarité et du processus d'exclusion sociale », Cahiers de psychologie clinique, 2006/1 (n° 26), p. 137-162. DOI : 10.3917/cpc.026.0137.

En ligne: <https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-psychologie-clinique-2006-1-page-137.htm>

risque » : un facteur de risque en renforce un autre, de sorte que les chances de l'individu à l'âge adulte sont de plus en plus restreintes.

Un autre récit tout aussi édifiant :

- *« Un monsieur d'une cinquantaine d'années raconte son expérience en tant que serveur-plongeur, pendant près de 14 ans, pour une célèbre brasserie bruxelloise. Jusqu'au jour où celle-ci fut revendue pour des raisons de successions et d'héritages. »*

« Il travaillait en noir et le propriétaire de l'enseigne lui louait un petit studio dans sa maison de maître. Au moment où ce dernier est décédé, il s'est retrouvé, pratiquement du jour au lendemain, à la rue. La perte tragique de cet ami qui avait été comme un frère pour lui, le laissa seul face à un avenir incertain... »

« Sans toit, sans emploi et sans famille, c'est alors que sa compagne le plaque. Il ne s'en remettra pas. Il répétait qu'il n'était plus personne. Convaincu qu'il n'était plus rien aux yeux de la société. Qu'il était un zéro puisque personne ne l'accepte, ni ne veut de lui. Dix ans plus tard, il éprouve toujours un profond sentiment d'injustice et des frustrations. Il se définit comme étant « une merde », un moins que rien qui ne sert à rien ; exclu de tous et sans ressource, il s'est mis à boire et à fumer. Il lui arrive d'aller frapper à la porte du SAMU pour trouver refuge et ne pas dormir à la gare... »

Ces cas sont certes singuliers mais ils sont le résultat de processus collectifs comparables à d'autres parcours de vie, traversés par les mêmes difficultés et des situations caractérisées par un enchaînement de problèmes en cascades similaires. En réalité, si les problèmes persistent et semblent insurmontables, c'est parce qu'ils sont liés les uns aux autres. Il ne suffit pas de régler un aspect de sa vie mais il faudrait pouvoir s'attaquer à tous ses problèmes en même temps.

Quand le courage et la force de croire au changement souhaité ne sont plus de mise, le moral risque de flancher. Le niveau de vie tient parfois à peu de chose. Il suffit d'un simple accident, d'un moment de faiblesse ou d'un événement fortuit pour faire basculer une existence toute entière dans la précarité et l'exclusion sociale.

3.2. Tout n'est pas si facile, tout ne tient qu'à un fil

Et si ce fil était celui d'un combiné de téléphone reliant un(e) appelant(e) à un(e) écoutant(e) de Télé-Accueil Bruxelles ? À les écouter, les appelants sont passés, en l'espace de quelques instants, d'une vie « *ordinaire* », disons « *banale* », à une vie pénible, frôlant avec la misère et la « *marginalité* ». D'un statut social modeste qui s'appuyait sur quelques liens familiaux et amicaux que l'on croyait solides, en perdant son emploi, on perd sa stabilité, sa vie sociale, son statut, son niveau de vie, etc. C'est alors que l'on risque de sombrer dans l'isolement, dans la précarité, l'endettement, les addictions ou la maladie, notamment. Ce phénomène s'accroît lorsqu'on ne reçoit plus de soutien ou de considération de la part des autres, ni de ressources pour s'en sortir.



Manifestement, au départ des processus qui mènent à un sentiment d'exclusion - et, en l'occurrence lorsqu'il est question d'un sentiment d'exclusion du marché du travail - il y a, presque systématiquement, un événement perturbateur. Un accident, un élément déclencheur, un moment charnière qui vient marquer le passage d'une situation à l'autre. Souvent daté, à la journée, à l'heure, et dont les appelants se souviennent parfois à la seconde près. On identifie, la plupart du temps, un avant et un après permettant de se souvenir et de comprendre à partir de quand et surtout comment tout a basculé.

- « *En allant travailler le 26 janvier 1997, à 6h10 du matin, il a percuté un cycliste avec sa voiture. »*
- « *C'est une femme détruite sur le plan psychologique qui a sombré dans une terrible dépression suite un licenciement abusif »*
- « *Tout a changé depuis qu'elle a fait l'objet d'abus sexuels par un de ses patrons... »*
- « *Après avoir été licenciée en 2013, elle s'est mise à boire et c'est ce qui l'a détruite... »*
- « *Et puis, il a eu un accident... il y a 30 ans de cela... depuis, il ne travaille plus et vit grâce aux aides de la mutuelle »*

- « *Il ne sera plus jamais comme avant... et cela aussi il doit l'accepter et apprendre à vivre avec...* »
- « *En 2005, il a été beaucoup trop loin, il dit avoir craqué...après il a compris que tout allait à jamais changer pour lui...* »
- « *Depuis le 15 mai 2014, le jour où elle a perdu son travail, elle se sent inutile et déprimée...* »

Une métaphore suggère que l'édifice sur lequel les appelants qui se sentent exclus du marché du travail se sont construits est branlant et menace de s'effondrer malgré les multiples tentatives de consolidation. Lorsqu'ils cumulent déjà de sérieux handicaps au départ, ils ont l'impression que les dés sont pipés et que le jeu est faussé d'avance.

Les acquis et les chances semblent bien mal répartis entre « *ceux* » qui ont la chance d'avoir une structure, une bonne condition, un statut et un emploi et tout ce que cela implique en terme d'existence et de développement social, financier, culturel, etc. et « *les autres* ». C'est-à-dire celles et ceux qui n'ont pas les diplômes, pas forcément la « *tête de l'emploi* », pas toujours les moyens matériels, ni la famille ou les connaissances, pas souvent d'autonomie, une vie peu structurée, pas les contacts non plus, ni nécessairement le temps, avec en prime une série de problèmes (de logement, de santé, de dépendance, d'endettement ou de famille) à régler. Décidément, on a l'impression que le sort s'acharne sur certain(e)s de nos concitoyen(ne)s.

Bien souvent, la stabilité fait défaut dans leur vie. On a le sentiment qu'à chaque pas qu'ils font, le monde peut s'écrouler sous leurs pieds. Et c'est en ce sens qu'il existe effectivement des personnes plus vulnérables que d'autres. D'aucuns auraient probablement pu se relever face à un échec, face à la perte d'un emploi, d'une source de revenus, d'un statut, d'une vie sociale. Mais pour d'autres, il en va autrement.

L'équilibre est si fragile que cela devient nettement plus compliqué de sortir la tête hors de l'eau pour tenter de se reconstruire en apprenant de ses erreurs. L'exclusion sociale englobe aussi bien le cas de ceux qui sont défavorisés au départ que celui des personnes qui se trouvent marginalisées par la suite, l'individu étant, dans un cas comme dans l'autre, dans l'incapacité de participer pleinement à l'État moderne. Les témoignages suggèrent que la vie des appelants qui se sentent exclus s'apparente davantage à une montagne à gravir qu'à un long fleuve tranquille. Pour reprendre une célèbre chanson française : non, en effet, « *nous ne sommes pas tous nés sous la même étoile* ».

3.3. Le mythe de l'égalité des chances : l'invalidation identitaire

Plusieurs témoignages font écho de situations vécues comme de la discrimination au travail en lien avec l'origine culturelle. Il est rarement question de violences physiques à proprement parler mais plutôt de violence symbolique, psychologique, consistant à établir une différence de traitement vis-à-vis d'un candidat, d'un employé, d'un sous-traitant, d'un client, d'un patient, etc. dont la culture, l'origine ou les convictions seraient différentes, parfois même perçues comme dérangeantes, voire menaçantes.

À travers le prisme des discours, on perçoit que le monde du travail n'est pas parfait. Il ne s'agit pas d'un monde idéal où tous œuvrent, en harmonie, dans la même direction afin que chacun s'épanouisse, se développe dans une perspective d'entraide mutuelle. Il est davantage décrit comme un espace où des individus, dont les intérêts ne convergent pas nécessairement, nouent des liens sociaux en vue de produire, de proposer et d'échanger des biens et services. Certains comportements injustes et rétrogrades ont des effets négatifs sur d'une part la perception que les appelants ont d'eux-mêmes, mais aussi sur la façon dont ils se représentent la société dans laquelle ils vivent et à laquelle ils voudraient appartenir.

En témoigne, par exemple :

- « (Cette) jeune femme née en Belgique, d'origine étrangère, ayant un nom à consonance turque a obtenu un diplôme universitaire mais n'a, depuis deux ans, toujours pas trouvé de travail. Elle dit avoir pourtant toujours eu d'excellents résultats scolaires, trilingue (anglais, français, néerlandais, etc.), tous ses papiers en ordre, un époux et deux enfants, une famille classique en bref. Et pourtant, rien n'y fait, elle envoie des CV, plusieurs dizaines par semaine. Cependant, on ne lui répond pas souvent. Elle vit cela comme un calvaire. Reniée par ses pairs, comment ne pas se sentir exclue ? Certains employeurs lui

auraient même reproché de ne pas avoir la tête de l'emploi pour le poste. Mais bon, comment voulez-vous qu'elle se sente appartenir à une communauté si on la renvoie systématiquement dos-à-dos avec ses origines et ses traits distinctifs ? Personne ne souhaite lui offrir sa chance et la possibilité de découvrir de quoi elle est capable et ce pourquoi elle est faite ou pas (...) » « (...) Elle a le sentiment de subir un traitement différencié par rapports à ses camarades de fac qui ont, quant à eux, tous décroché des emplois correspondant à leurs niveaux de compétences endéans des délais raisonnables (...) ».

Dans notre société, on ne le sait que trop bien, le travail est une donnée fondamentale de l'existence. Il nous structure, nous façonne et nous donne accès à un certain niveau de vie, à certains biens et services, ainsi qu'à une forme de reconnaissance sociale ou du moins à un minimum de liens sociaux. Il s'agit donc d'un bien commun essentiel pour l'émancipation et le développement personnel et collectif des individus membres d'une même société. D'ailleurs, si l'on se réfère à la Constitution belge :

- « (...) Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. »¹⁰ « (...) À cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent, en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice. Ces droits comprennent notamment :

1. le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitable, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective ¹¹;

L'article 23 de la Constitution n'est pas le seul texte de loi qui confère un droit au travail et pourtant, dans les faits, beaucoup de gens en sont aujourd'hui encore privés. « *Le constat est sans appel : on ne trouve pas grâce auprès de trop nombreux employeurs si on a le tort d'avoir un « mauvais » nom, une « mauvaise » religion, une « mauvaise » origine, voire d'habiter un « mauvais » quartier.* »¹² Récemment, une étude sur la discrimination des étrangers et des personnes d'origine étrangère sur le marché du travail de la Région de Bruxelles-Capitale en collaboration entre l'Université Libre de Bruxelles (ULB) et la Katholieke Universiteit Leuven (KUL) a montré la répartition « ethnique » des emplois, des statuts et des salaires à Bruxelles. C'est ce qui s'appelle dans le jargon du sociologue l'**ethnostratification**. Il ressort également de cette recherche que quasiment une personne d'origine étrangère sur deux est victime de discrimination au moins une fois durant sa recherche d'emploi.¹³ Parallèlement, les récits d'appels suggèrent également qu'à Télé-Accueil Bruxelles, des personnes ont le sentiment d'être exclues du marché du travail en raison de leurs cultures, de leurs appartenances ethniques.

¹⁰ Constitution de la Belgique fédérale disponible sur le site de la Cours constitutionnelle.
En ligne : <http://www.const-court.be/cgi/grondwet.php?page=1&lang=fr> ou sur le site du Sénat : http://www.senate.be/doc/const_fr.html (consultés le 30 octobre 2018).

¹¹ 1. le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique ;
2. le droit à un logement décent ;
3. le droit à la protection d'un environnement sain ;
4. le droit à l'épanouissement culturel et social... »

¹² D' BROEJ, « *Hoe Samira en Cecile discriminatie bewezen* », De Brusselse Organisatie voor de Emancipatie van Jongeren. En ligne : <http://www.dbroej.be/fr/projet/discriminations-%C3%A0-lembauche>

¹³ <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=24200>

- *« Lorsque vous êtes d'origine étrangère, vous êtes régulièrement confrontés sur votre lieu de travail au racisme ou à la discrimination. (...). A qualification égale, évidemment que l'employeur va préférer donner une promotion à un autochtone plutôt qu'à un allochtone (...) Et lorsqu'il s'est rendu compte de cela, ça l'a bouleversé. Sa vie a changé, il s'est senti vraiment différent. »*
- *« Au cours de l'entretien (d'embauche), il lui a été demandé son lieu de naissance et s'il était musulman. Neriton (nom d'emprunt) ne comprend pas ce que cela vient faire dans la procédure de sélection. Il se sent belge, certes avec des origines mais Belge avant tout... Au terme de la rencontre, le recruteur lui aurait confié rechercher exclusivement un BBC. Dans le jargon des chasseurs de têtes comprenez un « Blanc-Bleu-Belge ». »*

Le sentiment d'exclusion exprimé à travers les discours trouverait son origine et sa justification dans un traitement communautariste établissant une différenciation entre « eux » versus « nous », objectif et/ou perçu comme tel, en tout état de cause, générant de l'insatisfaction, du mécontentement se traduisant parfois en un repli identitaire (de type ethnique), au péril de la cohésion de nos sociétés multiculturelles.

- *« Déjà tout petit, si un vol avait lieu dans l'école c'était forcément la faute de l'arabe, etc. Aujourd'hui, cela fait 4 générations que ses arrières grands-parents sont arrivés en Belgique et rien n'a changé. (...). Il faut que les mentalités évoluent (...). Il souffre parce qu'il a l'impression que le prix à payer pour se faire une place dans ce monde c'est de renier qui il est et d'oublier d'où il vient. »*
- *« Certains employeurs préfèrent clairement engager un candidat moins qualifié plutôt qu'un « étranger » (...). Le candidat d'origine Belgo-belge a priorité sur l'Africain, sur l'Asiatique, sur l'autre, quelle que soit son origine »*
- *« Son fils à un nom arabe et a été très mal reçu lors des quelques entretiens d'embauche qu'il a réussi à décrocher. Il pense donc qu'il serait préférable de changer de nom sur son C.V. »*
- *« Son petit ami a décidé de changer de nom parce que dans son univers professionnel, ça n'allait pas de porter un nom à consonance maghrébine... Désormais, il est victime de l'effet inverse : il croule sous le travail. Il doit même renoncer à certaines missions. Ce n'était donc pas un problème de compétence, ni d'expérience mais simplement d'appartenance (...) »*
- *« Un brillant monsieur d'une cinquantaine d'années, d'origine sénégalaise était détenteur de plusieurs diplômes d'ingénieurs avec mentions et un parcours professionnel spectaculaire. Il expliquait que même en faisant deux fois plus d'efforts que ses homologues belges, il était toujours considéré comme quelqu'un de moins bon, de moins fiable, de moins que les autres. (...) Alors qu'il faisait partie des meilleurs. S'il avait été retenu, lors des procédures de sélection, de promotions et aux examens qui donnent accès aux postes importants et bien c'est par défaut, ce n'est que lorsque l'employeur n'avait pas d'autre choix (...) »*

Le faux *Damien* (nom d'emprunt) n'était pas plus diplômé, ni plus expérimenté que le vrai *Rachid* (nom d'emprunt également). Ceci dit, c'est *Damien* qui décrocha immédiatement les entretiens d'embauche qui avaient été refusés préalablement à *Rachid*. Combien de *Harujah*, de *Mohammed*, de *Mamadou*, de *Samira*, etc. ont été confrontés à cette réalité ?

Comment se sont-ils sentis en découvrant qu'ils étaient, dans les faits, un peu moins égaux que d'autres ?

Discriminer quelqu'un revient à lui porter préjudice en l'empêchant de vivre dignement, de se développer, de prendre part à la société, etc. C'est de cette violence là aussi dont on voudrait faire écho car on ne saurait la taire. Fût-elle moins visible que la violence physique classique, elle n'en demeure pas moins dommageable. On estime qu'elle puisse être tout aussi dévastatrice sur le plan moral parce qu'insidieuse, quotidienne et même oubliée quand elle se normalise, quand elle devient banale. Concernant la violence symbolique, à savoir, selon Bourdieu, la relégation à un statut d'infériorité engendrant des situations dévalorisantes pour les dominés, mais présentée comme "naturelle" et parfois perçue par les dominés comme telle, tout indique que les témoignages, répertoriés ici, en sont des illustrations.

D'ailleurs, rappelons-le, dans beaucoup de cas, les auteurs de discriminations le font sans le savoir. C'est d'autant plus compliqué qu'il est difficile pour une personne qui estime avoir fait l'objet d'une discrimination à l'embauche d'en apporter la preuve.¹⁴ En principe, la règle de droit qui prévaut, c'est la présomption d'innocence. Il appartient donc au plaignant de prouver l'existence d'un acte discriminatoire, s'il veut pouvoir le dénoncer afin que cela soit sanctionné par différentes lois existantes (Convention 111 de l'Organisation Internationale du Travail, Convention collective de travail n° 38, le code du travail, législations contre le racisme et la xénophobie, lois anti-discrimination, etc.).

Récemment, plusieurs études, publiées notamment par l'Organisation Internationale du Travail ont démontré qu'en Belgique : « *les candidatures de Belges de souche et celles de Belges d'origine marocaine sont traitées différemment pendant la procédure d'embauche. Les chiffres montrent que, dans les trois Régions du pays, il y a discrimination tant lors de la sélection et du recrutement que lors de la prise de contact avec les responsables du personnel. En outre, on constate une différence dans le comportement. Selon que le candidat est un Belge de souche ou un Belge d'origine*



marocaine sont traitées différemment pendant la procédure d'embauche. Les chiffres montrent que, dans les trois Régions du pays, il y a discrimination tant lors de la sélection et du recrutement que lors de la prise de contact avec les responsables du personnel. En outre, on constate une différence dans le comportement. Selon que le candidat est un Belge de souche ou un Belge d'origine

¹⁴ NAYER, A., FELD, S., ARIJN IISA, P., "Discrimination in access to employment on grounds of foreign origin: the case of Belgium", International Migration Papers, ILO, 1998, pp. 28-61.

En ligne : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_201967.pdf

étrangère, les procédures sont modifiées et des informations différentes sont fournies sur les emplois vacants et les conditions de travail. Il ressort clairement de cette enquête que les obstacles rencontrés par les candidats dans cette étude ne sont pas imputables à la situation économique des entreprises ni à un manque de formation des candidats mais bien à leur origine ethnique. »¹⁵

S'il existe effectivement des méthodes comme les « appels mystères » ou les « testing » - permettant de piéger les employeurs qui pratiqueraient la discrimination à l'embauche en vérifiant si ces derniers effectuent bien le tri des c.v. sur base des qualifications et des compétences objectives des demandeurs d'emploi, et non à partir de l'origine de leurs noms, de leurs accents ou de la couleur de leurs cheveux, par exemples - les critères de sélection des candidats demeurent naturellement à la discrétion et à l'appréciation des employeurs.



En effet, un recruteur n'a pas d'obligation de justifier un refus d'embauche, même si le candidat évincé lui en fait la demande. Auquel cas, l'employeur a tout intérêt à expliquer les raisons du refus de la candidature. Si l'employeur refuse de répondre, cela pourrait être un élément de suspicion d'une discrimination mais en aucun cas constituer une preuve suffisante. Il est vrai qu'on a encore du mal à comprendre comment ces types de comportements peuvent perdurer dans un Etat de droit démocratique qui proclame haut et fort les valeurs universelles de liberté, d'équité, d'intégration et d'égalité des citoyens....

¹⁵ NETTER, T., BEAUCHAMP, C., PERTHUIS, C., VON ROHLAND, H., "Fighting discrimination at work: Progress at risk", World of Work Magazine n°72, August 2011, pp. 34.

En ligne: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_160434.pdf
<http://www.ilo.org/global/topics/labour-migration/lang--en/index.htm>

3.4. « On ne peut pas être toujours au top »

On ne peut pas être toujours au top. Dans la vie, il y a des hauts et des bas.

Mais pour son chef de service, il fallait tout le temps se surpasser. Il fallait être meilleur que la veille et le lendemain encore davantage...

- *« Il (le gérant) notait ainsi les performances de chaque membre de son équipe sur un grand tableau blanc afin que chacun puisse observer sa progression et voir où il se situait par rapport aux autres. En début de semaine, un débriefing était organisé afin de faire le bilan des compétences et déterminer comment ils pouvaient s'améliorer, être plus performants et augmenter leurs ventes. Ne serait-ce que la présence du manager faisait peur à toute l'équipe et les chiffres de la boîte augmentaient. Il fallait faire toujours plus, toujours mieux, toujours plus vite. »*

« Au début, les premières années, elle s'était prise au jeu (de la compétition) car le temps passe plus vite quand on se met un challenge, quand on a des objectifs et des évaluations précises. Puis à force de se donner et de ne

recevoir aucune augmentation, ni attention, ni promotion, ni congé en retour, elle comprend qu'elle se fait manipuler et exploiter par des gens cupides et peu scrupuleux. S'ils l'ont choisie, elle sait que c'est parce qu'elle était quelqu'un de simple, respectueux et gentil. »

« Mais au bout d'un moment ça devient trop, et c'est là qu'elle a fini par craquer. Elle a dit ce qu'elle pensait de l'organisation du travail à son directeur. Ce dernier lui rétorqua que si elle n'était pas contente, elle pouvait toujours rendre sa démission et aller pointer au chômage. »

« Quelques semaines plus tard, elle fut la cible de harcèlement moral de la part de ses supérieurs et renvoyée pour motif d'espionnage de l'entreprise, ce qui constitue une faute grave. Alors qu'elle n'a jamais cherché à espionner quiconque. Elle n'a plus su rembourser le crédit de sa maison. Ses enfants ne pouvaient plus participer aux activités organisées par leurs copains du lycée privé. Les amis ne venaient plus à la maison car elle n'avait plus les moyens de rendre la pareille. Il fallait se rendre à l'évidence, après son licenciement, sa vie avait complètement changé. »

L'idée selon laquelle, dans chaque secteur, dans chaque discipline, il faut qu'il y ait un premier, un deuxième, ... et un dernier est discutable. La compétition, c'est la volonté d'être meilleur qu'autrui, de le dépasser. Quitte à tout faire pour le détruire. Certes elle a pour effet d'inciter les personnes à se surpasser pour être les meilleurs.

Mais dans le domaine du sport, la compétition engendre aussi le dopage, les pots-de-vin, la dévalorisation des uns (perdants) et la glorification des autres (le ou les gagnants). Elle transforme des êtres humains à priori enclins à sociabiliser, à partager et à coopérer, en une nouvelle espèce prête à écraser ses semblables pour y arriver.

Dans le domaine économique et social : elle génère notamment les escroqueries, les abus de faiblesse, les actions malveillantes ou agressives envers les autres travailleurs, entre sociétés concurrentes. Bien souvent, la mise en compétition des personnes et des groupes se justifie par une forme de darwinisme social : l'idée selon laquelle, les ressources sont limitées et qu'il est donc naturel que les plus faibles soient éliminés car ils n'ont pas été en mesure de pouvoir s'adapter. Les égalitaristes croient rêver, c'est la loi du plus fort qui est sanctuarisée. Car il est bon de rappeler que c'est aussi la compétition intra-, inter- et infra-professionnelle qui génère l'exclusion réelle et les sentiments d'exclusion subjectifs du marché du travail.

À travers l'analyse des narrations, on s'aperçoit que le travail constitue un lieu où peuvent se manifester des attitudes autoritaires, des comportements discriminants, blessants qui conduiront à alimenter les sentiments d'exclusion de certaines franges de la population de la vie professionnelle active, et de la vie sociale, en général. Le mal-être au travail ne concerne pas tous les salariés mais les quelques témoignages que nous avons récoltés en ce sens sont pour le moins révélateurs de l'ampleur de la problématique.

Il s'agit bel et bien d'un phénomène global qui touche l'ensemble des registres du travail : des façons d'exercer le pouvoir, à la culture du travail, en passant par les conditions d'emploi, l'organisation, les représentations, les intérêts, le sens des tâches ou encore les motivations des acteurs, etc. Tous les domaines d'activités, semblent traversés par cette tension permanente moderne : jusqu'où faut-il aller et à quels efforts faut-il consentir pour maintenir intègre notre santé mentale et physique malgré une organisation du travail souvent nuisible ?

3.5. Attention : la pression sociale valorisant les performances peu mener au burn-out



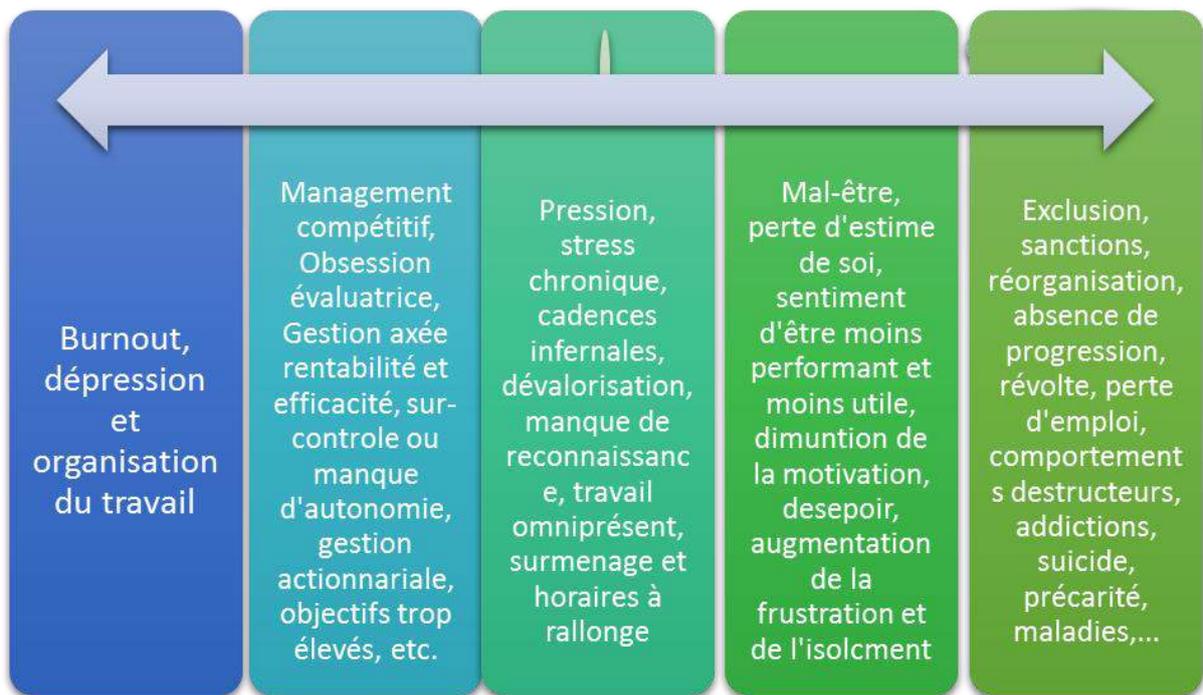
En Belgique, le nombre de personnes qui souffrent de « burn-out » ne cesse de croître. Le burn-out est un concept introduit pour la première fois en 1974, par le psychiatre américain Freudenberger, qui caractérise un épuisement résultant du manque (prolongé) de réciprocité entre l'investissement du travailleur (quel que soit son statut et sa fonction : employé, ouvrier, manager, etc.) et ce qu'il reçoit en retour.¹⁶

Comme l'explique, à juste titre, Alain Dekeuleneer, psychologue et formateur à Télé-Accueil Bruxelles : « on ne peut pas considérer que les personnes qui fassent l'objet de burn-out soient seulement malades car cela reviendrait à nier le rôle de leurs employeurs, du management, de la hiérarchie, des pressions, des cadences et de l'organisation du travail, en général, dont elles subissent les effets ... A la différence de la dépression, ces personnes peuvent, ne pas se sentir dans un mal-être lorsqu'elles se trouvent en dehors du contexte du travail, mais les symptômes, les angoisses et les autres troubles comportementaux resurgissent en général lors de la perspective d'une remise au travail. »¹⁷

¹⁶ Conseil Supérieur de la Santé, « Burnout et travail », Service public Fédéral de la Santé publique, de la Sécurité de la Chaîne alimentaire et de l'Environnement, Septembre 2017, pp. 17. Consulté le 20 août 2018. En ligne:

https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/css_9339_burnout_zisa4_full.pdf

¹⁷ DEKEULENEER, A., Formateur et Psychologue à Télé-Accueil Bruxelles, Propos recueillis par l'observatoire social en juillet 2018.



Le burn-out est, en effet, largement lié au contexte professionnel, à l'organisation du travail. C'est le contexte organisationnel et sociétal qui fait émerger cette problématique. En fait, le burn-out pourrait être vu comme une réaction normale à un contexte pathologique. Pour ceux qui ont la chance d'avoir un job mais qui attendent la fin de carrière avec impatience, les problèmes psychologiques guettent aussi. En Belgique, "les cas de burn out ont explosé", affirme le Dr Herremans. « Les gens sont pressés comme des citrons et finissent par craquer. »¹⁸

In fine, vouloir s'inclure à tout prix, vouloir trop bien faire et viser à être toujours le meilleur peut mener à la dépression, au burnout et, *in fine*, à l'exclusion du marché du travail. En d'autres termes, la prudence s'impose lorsque l'on accepte de jouer le jeu de la compétition et de la concurrence, car cela occasionne des dégâts pouvant avoir les effets inverses de ceux qui étaient initialement escomptés. Ou pour le dire simplement : parfois, trop bien faire, c'est mal faire !

¹⁸ GERARD, L., « L'incapacité de travail coûte désormais plus à l'Etat que le chômage », La Libre Belgique, Bruxelles, Publié le mercredi 03 février 2016 à 07h17 - Mis à jour le mercredi 03 février 2016 à 11h10. En ligne: <http://www.lalibre.be/actu/belgique/l-incapacite-de-travail-coute-desormais-plus-a-l-etat-que-le-chomage-56b1023c3570b1fc10e2217d>

3.6. Le travail est-il toujours synonyme de bonne santé ?

- « *Personne ne s'occupe d'elle, ni ne s'intéresse à elle. Quand elle avait un travail, une maison et une famille, quand tout allait bien, il y avait plein de gens autour d'elle, des amis, de la famille, etc. alors qu'elle n'en ressentait pas le besoin. Depuis qu'elle a perdu son travail, toute sa vie a été chamboulée, il n'y a plus personne. Au contraire, les gens la fuient maintenant comme si elle avait la peste. Par conséquent, elle se renferme sur elle-même. Elle a perdu le goût à la vie (...)* »

À la lumière de l'évolution du profil des personnes en incapacité de travail, on constate une recrudescence des maladies psychologiques. La dépression est, en outre, la principale cause d'invalidité en Belgique. Si cette dernière caractérise un trouble de l'humeur général, le burnout est quant à lui presque exclusivement lié au travail (Glass & McKnight, 1996 ; Bakker, et al. 2000, Schaufeli & Taris, 2005).¹⁹ Cet épuisement a un impact sur le contrôle des émotions et des cognitions, ce qui provoque aussi des changements dans les comportements et les attitudes (prise de distance et repli sur soi). Il en résulte un sentiment d'inefficacité professionnelle et d'exclusion sociale.



« *Les personnes en burnout auront envie de réinvestir d'autres domaines et vont retrouver de la vitalité en-dehors du travail, tandis que les personnes en dépression n'auront pas envie de se faire plaisir, peu importe le domaine d'activité. L'anhédonie et l'humeur dépressive sont en effet des symptômes caractéristiques de la dépression. On constate aussi souvent des sentiments de honte chez les personnes en burnout.* »²⁰

¹⁹ Conseil Supérieur de la Santé, « *Burnout et travail* », Service public Fédéral de la Santé publique, de la Sécurité de la Chaîne alimentaire et de l'Environnement, Septembre 2017, pp. 17. Consulté le 20 août 2018. En ligne: https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/css_9339_burnout_zisa4_full.pdf

²⁰ *Ibidem*.

Plusieurs études ont démontré le lien de corrélation directe entre certaines dimensions de l'organisation du travail et la santé physique et psychologique des personnes (Karasek & Theorell, 1990 ; Vézina et al., 2011). Il est essentiel que toutes les parties prenantes (et notamment les employeurs) comprennent leur rôle dans l'apparition de ces maladies liées à l'épuisement de travailleurs qui désirent bien faire et dont les objectifs fixés sont trop élevés.

Lorsqu'il est question de perceptions au travail, faisons attention à ne pas uniformiser car les conditions de vie d'un ouvrier congolais exploitant une mine de Cobalt dans le Sud Kivu ou celle d'un ouvrier du textile au Bangladesh, ne sont évidemment pas comparables à celles d'un cadre supérieur d'une grande entreprise quelconque basée à Bruxelles ou à Genève, par exemples. Néanmoins, on observe tout de même des tendances générales en Europe et en Belgique, en particulier. L'idéologie managériale considère l'individu davantage comme une ressource que comme un sujet. Les personnes sont alors instrumentalisées au service d'objectifs opérationnels, techniques, financiers qui leurs font perdre le sens de leurs actions, jusqu'au sens de leur existence. Les employés qui cherchent à satisfaire, à tout prix, aux exigences professionnelles et à la pression sociale valorisant les performances, les résultats et profits, risquent de mettre leur santé en péril.

En conclusion, les nouvelles techniques et stratégies de management s'appuyant sur des conceptions de l'organisation du travail basée sur la domination, le contrôle, la sanction et les évaluations permanentes (donc la peur), sont évidemment néfastes pour la santé physique et mentale des travailleurs car ces derniers y perdent leur subjectivité, leur créativité, leur maîtrise des moyens, le sens de ce qu'ils faisaient, etc. Certains affirment que le travail, c'était la santé. C'est en partie vrai au regard du nombre de personnes qui font état de leur incapacité de travail et des maladies provoquées par leur activité professionnelle.

3.7. Sortir de la précarité

- *« Il devait nourrir une famille, faire des fins de marchés pour ramasser les invendus, se loger et gérer le peu d'argent que son avocat lui donnait via sa mise sous tutelle et son surendettement ».*

À travers le prisme des appels téléphoniques décrochés au 107, on ne peut pas dire qu'il n'y ait qu'un seul type de récit particulier qui revienne constamment. C'est plutôt une infinité de réalités spécifiques et singulières qui sont partagées entre écoutant(e)s et

appelant(e)s. Ainsi une ancienne écoutante à Télé-Accueil Bruxelles rapportait qu'un monsieur d'une trentaine d'années lui scandait, de manière presque poétique :

- *« Donnez-moi des factures, donnez-moi des factures, donnez-moi des factures... Je veux des factures bon sang ! »*

L'écoutante lui demanda pourquoi il voulait recevoir des factures. Ce qui était curieux, car le bonhomme avait l'air à la fois sincère et en colère. D'emblée, on en vient à se demander : mais qui donc aime recevoir des factures ?

- *« Ce monsieur expliquait que s'il recevait des factures, cela vaudrait dire qu'il avait un travail. Or de travail il n'en avait plus depuis longtemps ! Et ce n'était pas faute d'être fainéant ou de n'avoir suffisamment cherché. C'est incroyable tout ce qu'il avait mis en place pour obtenir un emploi mais il se rendait à*

l'évidence que ça ne dépendait pas que de sa bonne volonté. Ce qui était hyper déstabilisant pour lui. Il le vivait comme une honte. Celle de ne pas pouvoir faire partie de la vie active, de gagner sa vie honnêtement, celle de ne pas pouvoir payer ses factures et vivre normalement, comme tout le monde...».

Un autre raconte :

- *« Qu'il a 7 enfants, et travaille depuis quelques années comme ouvrier. Il doit souvent effectuer des tâches à l'extérieur dans des conditions difficiles et constate qu'en fait il ne gagne pas beaucoup plus d'argent qu'avant, lorsqu'il était au CPAS et qu'il n'avait pratiquement pas de contraintes. Aujourd'hui il doit se lever tous les jours à 5 heures 30 du matin et il n'a plus le temps pour ses enfants ou pour bricoler dans sa maison. Ses allocations familiales ont diminué car elles ne sont plus majorées. Il paie plus cher son loyer dans son logement social. Son abonnement de bus lui revient désormais à 500 euros par*

an alors qu'avant il ne payait que 10 euros par an. Il doit maintenant payer ses factures d'énergie, de soins de santé, etc. non plus au tarif social mais au tarif normal. Les repas scolaires et les garderies pour ses enfants lui coûtent aussi plus cher. Il se demande où est la logique là-dedans ? Pourquoi est-ce qu'il continue à travailler alors qu'il est objectivement plus pauvre qu'avant ? »

3.8. Des métiers pas comme les autres

Voici quelques témoignages qui nous interpellent sur le sens et sur la valeur que l'on accorde à certaines professions au sein de nos sociétés modernes :

- *« Un homme d'une trentaine d'années ne comprenait pas pourquoi en tant qu'éboueur il était moins bien perçu dans la société qu'un autre homme qui serait devenu avocat ou politicien, par exemple. Son métier à lui n'était certes pas très compliqué mais devait sans doute être plus éprouvant physiquement, moins confortable du point de vue de l'hygiène et tout aussi fondamental pour garantir la propreté et la santé des habitants. Et pourtant, on lui fait des reproches comme quoi il n'est pas quelqu'un de suffisamment intelligent. On lui dit que c'est sale ce qu'il fait. On lui a même dit qu'il ne deviendrait jamais quelqu'un de respectable en continuant comme cela... (..) Comment voulez-vous que l'on se sente reconnu et accepté dans le monde professionnel lorsqu'on vous renvoie systématiquement l'image d'un mec sale qui n'aurait pas trouvé d'autre travail que celui de ramasser les ordures ? »*
- *« Une jeune femme avait un gros problème pour se faire accepter par sa famille et par son mari. La raison, c'est qu'elle avait décidé de devenir Escort Girl pour pouvoir payer ses factures et reprendre ses études, en même temps. L'avantage de s'offrir à certains hommes est que cela ne vous occupe que quelques heures par jour et que vous pouvez vivre décemment avec cette somme d'argent. C'était son choix. Or cette jeune femme expliquait qu'on lui reprochait de faire ce métier parce qu'elle était une salope et que c'est pour cela qu'elle avait dû choisir cette profession. »*
- *« Une jeune artiste a eu énormément de mal à faire accepter son choix de vie à son entourage. Elle a toujours été passionnée d'art. Même si ça ne payait pas, elle préférait continuer à essayer de trouver des galeries pour pouvoir exposer ses œuvres afin de faire vivre sa passion et partager ses créations. Un jour, lorsqu'elle exposait dans un bel hôtel de ville, un échevin se serait approché d'elle et lui aurait dit, en désignant ses œuvres : m'enfin, n'importe qui aurait pu faire cela ! Cette phrase venant d'un échevin l'a énormément touchée. Blessée par ce que les gens pensent d'elle, elle finit par se dire qu'elle ne vaut rien et se sent dévalorisée en permanence. Elle finit par se demander si un jour, elle arrivera à gagner sa vie et à se faire accepter par la société ? »*

Dans la vie, chaque profession a ses savoir-faire, ses risques, ses surprises aussi mais surtout, chaque profession comporte des avantages et des inconvénients qui lui sont propres. Certains métiers sont forcément plus dangereux, plus pénibles. D'autres sont manifestement plus onéreux. D'aucun ne sont pas bien perçus, etc. Ceci étant, la question du sens qu'il y a à pratiquer certains métiers n'est, au demeurant, toujours pas résolue. A titre d'exemple, n'est-ce point paradoxal d'entendre dire de la part d'un responsable des ressources humaines, au service d'un organisme d'intérêt public dont la vocation est de favoriser l'insertion de la population sur le marché du travail, que vous ne résistez pas suffisamment au stress ou que vous n'êtes pas assez compétitif, au regard de ses critères d'évaluation ?

3.9. Le poids des normes : la valeur du travail moderne

Quelles que soient nos convictions politiques concernant le « *capitalisme* », que l'on soit critique ou complaisant à son égard, nul ne disconvient qu'au sein de ce système économique, le sens du travail y est clair. Il s'agit de produire des biens ou d'offrir des services soit en plus grand nombre, soit en améliorant leur qualité et à moindre coût. Sous l'effet de la concurrence mondiale, la logique de l'efficacité et l'impératif de productivité imposent que l'on augmente les cadences, que l'on automatise les processus de production, que l'on soit attractif et innovant afin de croître rapidement, que l'on fasse mieux avec moins de moyens, que le travail soit envisagé comme un coût, plutôt qu'une source de richesses, etc.

Ces idéologies sont omniprésentes aujourd'hui. Les représentations communes s'appuyant sur les postulats de l'économie classique ne se retrouvent plus uniquement dans la novlangue néolibérale des patrons des grandes entreprises lucratives et mercantiles privées ; elles s'invitent maintenant à la Commission européenne, dans les procédures de recrutement d'associations à vocation sociales, dans les critères de financement des universités publiques, etc.

- « *Son directeur ne cessait de lui dire qu'il faut que cela fonctionne ! (...)* » « *(...) Il se justifiait en affirmant que ce n'était pas sa volonté mais que lui aussi (le directeur) devait rendre des comptes ; sans quoi il n'allait pas pouvoir reconduire son mandat, ...* »

- *« Il se sentait en dessous des autres car constamment dévalorisé par sa hiérarchie au motif qu'il ne se donnait pas à fond, qu'il était très vite satisfait mais qu'il pouvait faire beaucoup mieux. »*
- *« Elle voulait se faire une place et être acceptée au sein de son entreprise mais elle s'est rendu compte que ce n'était pas évident du tout. Il y régnait un climat de terreur permanente »*
- *« La responsable était obnubilée par les résultats et lui répétait sans cesse qu'il devait faire ses preuves pour être embauché et convaincre plus de clients que cela (...) »*
- *« Il lui ont tellement mis la pression qu'il a fini par être dégoûté du travail qu'il avait tant voulu. »*

On est en droit de se demander ce que les processus de centralisation du pouvoir et de division des tâches occasionnent auprès de ceux qui se retrouvent en bout de chaîne. Sont-ils traités comme des sujets à part entière, autonomes, responsables et justement récompensés sur la base des efforts qu'ils auront consentis à fournir pour répondre aux exigences managériales ? Ou se considéreront-ils davantage comme des sujets qui se doivent d'être flexibles, performants et mis à la disposition de « la boîte » pour arriver à la production d'un bien parfaitement identifié dont les coûts devraient être les plus bas possibles afin d'augmenter les débouchés et les profits ?²¹

- *« Elle n'a pas été retenue au motif qu'elle n'a pas su montrer qu'elle était suffisamment flexible et résistante au stress... »*
- *« Un jeune homme explique qu'après avoir fait des études supérieures, obtenu son diplôme, suivi plusieurs formations, après avoir cherché des offres d'emploi qui lui correspondaient, rédigé des lettres de motivation et passé des tests, soit il n'obtenait plus de nouvelles de l'employeur, soit on lui envoyait, en guise de réponse, un e-mail générique auquel il lui était suggéré de ne pas répondre, disant qu'en dépit de ses qualités, malheureusement, il n'avait pas été sélectionné parmi les nombreux candidats pour la fonction à laquelle il aspirait tant »*

Comment ne pas se décourager lorsque vous faites tant d'efforts et que de l'autre côté, vous n'avez pas l'impression que cela soit pris en compte, de manière juste et impartiale, ni que la personne vous considère véritablement ?

²¹ BAUDRILLARD, J., « *Le système des objets* », Paris, Gallimard, 1978, pp. 23-57.

Pour certains, avoir un travail, c'est quelque chose de tout à fait banal. Cela n'a rien d'extraordinaire, en soi. Pour d'autres, c'est totalement différent. Le simple fait d'obtenir un diplôme ou de décrocher un emploi, relève, en soi, d'un exploit. C'est le signe d'une réussite, de la prospérité et d'un développement à venir. Symboliquement cela représente parfois la consécration des efforts de toute une vie. C'est le signe de la réussite ainsi que la possibilité d'exister, de devenir quelqu'un. Lorsqu'un père ou une mère de famille trouve du travail, il est question, parfois pour une famille toute entière, de s'élever, de sortir de sa condition sociale initiale. Cela constitue donc un événement fort dont la personne est fière et dont, en principe, l'entourage se réjouit.

3.10. De la responsabilisation

- *« Tu te plains de ceci, de cela, à longueur de journée. Mais Bon Dieu, ce n'est pourtant pas compliqué de se lever le matin, de se doucher, de se raser et d'enfiler des habits propres pour aller déposer des C.V. là où tu aimerais travailler. »* lui martelait sa mère. *« Fais comme tout le monde, bon sang ! Commences par trouver un travail. »*

Le conseil maternel était naturellement bienveillant. Mais en pratique, des attitudes qui paraissent simples, comme allant de soi, pour certaines personnes, peuvent s'avérer beaucoup plus compliquées pour d'autres. Avant de trouver un travail, d'aucun ont besoin de réaliser un travail sur eux-mêmes, au préalable. Il est là le véritable effort, c'est le travail sur soi. Être en confiance, y aller, y croire, oser et donner le meilleur de soi ne sont pas toujours choses aisées, pour tout le monde et encore moins, en toutes circonstances.

- *« Il souffre d'un manque cruel d'assurance. Cela va faire 3 ans qu'il recherche un travail. Il aura tout essayé. Rien n'y fait. Alors de deux choses l'une, soit il n'y a pas autant d'offres d'emplois disponibles que ce que l'on prétend sur le marché du travail ou il y a trop de candidats, soit, il s'y prend très mal ou il ne correspond pas aux attentes des employeurs et il sera alors contraint de se remettre sérieusement en question ».*
- *« Il sait que c'est de sa faute mais c'est plus fort que lui, il culpabilise de ne pas être assez compétent... »*
- *« Si elle va chez la coiffeuse, ça coûtera minimum 30 euros. C'est 30 euros en moins pour manger. Si elle fait ce choix, c'est parce que si elle ne le fait pas, autant qu'elle aille faire la manche à la rue Neuve. Elle refuse cela. Elle ne veut pas que le regard que l'on porte sur elle, soit : elle se laisse aller, elle à l'air minable. On la rejette systématiquement parce que dans notre société, c'est l'habit qui fait le moine. Alors, elle le fait pour elle-même, pour ne pas se sentir davantage exclue que ce qu'elle n'est déjà.*

Au-delà de leurs difficultés matérielles et financières, en plus de leur santé fragile, c'est eux-mêmes, en tant que femmes, hommes, jeunes, personnes âgées, malades, handicapés, étrangers, etc. qui étaient invalidés.

- *« Il ne se sentait plus appartenir à cette société. Il n'avait plus confiance en lui. Il avait beaucoup de mal à le vivre et avait l'impression que sa vie s'embrouillait littéralement. Il n'arrivait plus à définir où étaient ses priorités. Même pour prendre des décisions anodines lorsqu'il est question de faire un choix dans la vie de tous les jours : par exemple, vais-je aller faire des courses ou vais-je aller manger un bout dehors ? Il n'y parvenait plus. Il avait constamment besoin de se faire conseiller car il n'avait pratiquement plus aucune estime de lui. »*
- *« Depuis tout petit, ses parents lui disaient : tu es un bon à rien. Tu es un incapable. Comment voulez-vous que ce jeune homme croie en lui ? Il a toujours été dénigré. Il disait avoir tout raté dans sa vie et ne pas être capable de travailler avec d'autres gens. »*
- *« Mademoiselle x se sentait systématiquement rabaissée par son chef d'équipe. Il avait pris l'habitude de dévaloriser tout ce qu'elle faisait. À tel point qu'elle finit par croire qu'elle n'était pas à la hauteur. Elle se demanda si elle était vraiment à sa place dans ce boulot et elle commençait à douter d'elle-même. »*

Les faibles revenus liés à leur situation sont moins problématiques que la position d'infériorité dans laquelle les individus ont tendance à se placer par rapport aux autres. D'un point de vue micro, l'exclusion est souvent perçue par celui qui en est victime comme une forme de « mépris », le rabaissant dans son estime personnelle.²²

L'expérience du mépris menace presque systématiquement l'identité, la confiance en soi et la perception de soi en tant qu'individu inséré par des liens sociaux au sein d'une communauté. Au besoin d'appartenance, il convient d'ajouter les besoins d'être respecté et reconnu pour pouvoir se réaliser pleinement dans la société et avoir un rôle valorisant.

Les récits des appelants illustrent combien la stigmatisation et la dévalorisation de leurs identités sociales affectent, en fin de compte, leurs conditions d'existences. La désaffection ou la déconsidération des « exclus » qui deviennent progressivement indésirables aux yeux des « inclus », se manifeste par un déni de « reconnaissance sociale ».²³ Or l'approbation et la légitimation sociales se situent au fondement de la formation d'une identité autonome et accomplie. Celle-ci dépend substantiellement des relations de reconnaissance mutuelle que les êtres humains parviennent à établir entre eux.

²² CASTEL, R., Les métamorphoses de la question sociale, Gallimard, Paris, 1995.

CASTEL, R., 'Les pièges de l'exclusion', Lien social et Politiques, n°34, 1995, pp. 13-21.

²³ WARNOTTE, G., « Exclusion Sociale, Humiliation et Perte d'Estime de soi », Vivre Ensemble Education Analyses, Bruxelles, Mars 2009, pp. 1-7.

En ligne : https://vivre-ensemble.be/IMG/pdf/2009-03_exclusion-humiliation.pdf

Selon la théorie Hégélienne, cette reconnaissance est présente dans 3 sphères normatives distinctes.

- 1) *Le domaine de l'amitié et de l'amour* : indispensable sécurité affective dont chacun a besoin pour pouvoir se construire et se penser.
- 2) *Le domaine juridico-politique* : il s'agit, par exemple, de reconnaître à la personne qu'elle est porteuse de droits auxquels sont liées des obligations.
- 3) *Le domaine de la considération sociale* : l'on concède à l'individu qu'il est un être à part entière, capable de promouvoir des valeurs et dont l'avis compte.

Les trois domaines précités sont donc sources de « *reconnaissance sociale* ». Soulignons le fait que sur le plan psychologique, la reconnaissance est fondamentale car c'est elle qui vient nourrir l'estime de soi. Bien souvent, ceux qui vivent dans des situations de grande exclusion ou de précarité prononcée en sont privés : mal aimés des autres, exclus de leurs droits, niés dans leurs valeurs sociales, etc. Les manifestations sociales, économiques, culturelles et psychiques de l'exclusion sont souvent liées entre elles, parfois elles se conjuguent et se renforcent pour devenir interdépendantes et difficiles à étriquer.²⁴

Enfin, lorsqu'un individu est systématiquement exclu ou pas assez inclus (tout dépend de la perspective que l'on adopte), il risque de perdre confiance en lui, ainsi qu'en ses capacités. Par conséquent, une personne qui se sent rejetée ou exclue en subira, à court et même à moyen terme, les effets négatifs. Cette perception négative qu'elle aura vis-à-vis d'elle-même est ressentie comme une forme d'engourdissement : c'est-à-dire qu'elle deviendra de moins en moins sensible aux stimuli de souffrance et sa sympathie diminuera aussi à l'égard des autres.

Il se peut que ses capacités réflexives s'affaiblissent également.²⁵ Il est un piège dans lequel il ne faut pas qu'elle tombe : éviter que les souffrances générées par son ressenti d'exclusion, l'enferment dans la peur, dans le malheur, la honte ou dans la haine des autres et d'elle-même. Car en plus d'être dévalorisante et réellement douloureuse²⁶, la perception d'être exclu du marché du travail est véritablement culpabilisante.

²⁴ VROOMAN, C., GIJSBERS, G., "Explaining Social Exclusion. A theoretical model tested in Netherlands", The Netherlands Institute for Research, SCP, July 2007, pp. 9-15.

²⁵ Des expériences ont été faites aux cours desquelles les participants devaient passer des tests d'intelligence après avoir été rejetés. Ils les réussissaient nettement moins bien que les gens qui n'étaient pas rejetés. L'étude a aussi montré que l'exclusion pouvant mener à l'agression endommageait parfois nos qualités sociales.

²⁶ « Cela peut aussi s'observer sur un scanner cérébral. Lors d'une expérience, on a pratiqué un IMR sur des individus qui se faisaient exclure d'un jeu de balles sur ordinateur. Dans leur cerveau, ces parties commencent

3.11. « C'est de ta faute ! »

- « Il était persuadé qu'il n'avait ni le physique, ni la force mentale, pour accomplir un travail aussi dur... »
- « Elle demandait à plusieurs reprises si son renvoi n'était pas de sa faute ? si cela venait d'elle-même, du fait qu'elle était moins qu'une autre... »
- « Il n'a ni expérience, ni diplôme, ni compétence, ni langues étrangère... il sort de l'enseignement spécialisé et sait que cela lui est préjudiciable... »
- « Elle se dit que si elle ne trouve pas de travail, c'est peut-être qu'elle est trop différente des autres et préférerait mieux partir loin... »
- « Il n'était pas assez malade pour avoir droit à l'invalidité mais en même temps il avait une trop mauvaise santé que pour pouvoir travailler... »
- « Dans la vie, on récolte ce que l'on sème... il se dit que s'il n'a jamais été engagé et bien il ne peut en vouloir qu'à lui-même. Car il existe des personnes qui sont parties de rien et qui y sont arrivées. C'est que tout le monde peut y arriver. Et pourtant il n'y parvient pas. »

L'exclusion est justifiée étant donné qu'ils n'ont pas été suffisamment avenants, souples, souriants, compétents, persuasifs, etc. Sur base de nos modestes connaissances en économie, il semble que deux configurations permettent d'appréhender la place qu'occupe le travailleur au sein du modèle économique actuel.

Il y a d'une part, la configuration de la période dite d'équilibre ou de prospérité. Lorsque l'activité économique croît proportionnellement à la demande, à la consommation et au pouvoir d'achat des citoyens. Des innovations voient le jour, de nouveaux débouchés apparaissent et de nouveaux métiers sont créés. Il devient alors possible d'atteindre ce que toutes les politiques publiques de l'emploi visent : à savoir une situation de plein emploi où chaque personne active peut avoir un travail stable, subvenir à ses besoins et économiser puisque l'offre de travail équivaut, voire se trouve être légèrement supérieure à la demande de travail. Dans le cas où le chômage est dit frictionnel voire

à s'éclairer, parties qui s'éclairent également lorsque l'on ressent une douleur physique par exemple quand on s'assène un coup de marteau sur le pouce. Se sentir exclu ou ignoré fait donc aussi réellement mal (...) » In « Exclusion sociale au travail ? Prenez garde », JOBAT, 20 août 2013.
En ligne : <https://www.jobat.be/fr/articles/exclusion-sociale-au-travail-prenez-garde/>

résiduel (en dessous de 5% des personnes actives), les entreprises qui recrutent auront tendance à être plus souples et plus généreuses avec les candidats qu'elles engagent et les conditions de travail s'en retrouveront globalement améliorées.²⁷

En revanche, l'économie est dite en crise, quand la demande de biens et services globale se rétracte. Nous entrons dans la deuxième configuration possible : celle de la récession et de l'absence de croissance significative, voire parfois de décroissance. Sous l'effet de la mondialisation, de la baisse de la consommation, de l'arrivée de nouveaux travailleurs, de la spéculation financière et de la pression d'entreprises ou de pays concurrents (dont les normes sociales et salariales sont plus faibles et qui se lancent dans la production de biens et services comparables à ceux produit par le pays concerné), notamment, on assiste à des crises de surproduction qui se répercutent négativement sur le marché de l'emploi. La confiance des marchés diminue, les investisseurs deviennent frileux, l'activité économique se contracte, le PIB stagne ou parfois décroît et cela se ressent rapidement et de manière plus ou moins prononcée selon les domaines de la vie économique et sociale concernés.

En effet, dans un système fermé, à partir du moment où l'économie cesse de croître²⁸, les entreprises auront plus de mal à remplir leur cahier de charges et leur carnet de commandes. Elles auront tendance à effectuer des plans de restructuration qui passent par une diminution des coûts de production²⁹, elles tenteront de faire des économies d'échelles en se reconvertissant, en délocalisant, en embauchant de la main d'œuvre meilleur marché ou plus qualifiée, par exemple, pour pouvoir investir dans la recherche et le développement afin de compenser cette perte de concurrence, de débouchés et de gains relatifs. A toutes choses égales, par effet boule de neige, l'Etat percevra moins de recettes fiscales et devra donc effectuer des coupes budgétaires ou augmenter son déficit public. On voit alors les politiques d'austérité pointer leur nez : le nombre de fonctionnaires sera probablement revu à la baisse, les emplois aidés seront réduits, l'index sauté, les remboursements des frais de santé et de scolarité diminués, etc. De manière générale, C'est le pouvoir d'achat des citoyens qui baisse et mécaniquement leur consommation ainsi que la demande interne des ménages.

Cette conjoncture en berne illustre grossièrement le cercle vicieux des crises successives que nous rencontrons contre lesquelles l'économiste John Meynard Keynes avait, durant la période de l'entre-deux-guerres, préconisé la relance de la demande par l'Etat. Autrement dit, il exhortait les Gouvernements à ne pas privatiser les secteurs clés, ni à réduire les dépenses publiques mais, au contraire, à les augmenter afin de stimuler la consommation et par là-même la production nationale.

²⁷ NAGELS, J., PLASMAN, R., « *Eléments d'Economie Politique. Critique de la pensée unique* », 3^{ième} éd. revue, Institut de Sociologie, Histoire et Economie, Edition de l'Université Libre de Bruxelles, 2015, pp. 123 – 269.

²⁸ Autrement dit, lorsque la production devient moins importante que les années précédentes.

²⁹ C'est-à-dire une réduction de leurs coûts de stockage, de matières premières, de maintenance, de marketing, etc. et surtout de main d'œuvre.

Lors des périodes de crise, le marché du travail s'en retrouve automatiquement impacté. En quête d'une maximisation des profits et d'une diminution continue des coûts de production, les investisseurs et les entreprises vont indirectement effectuer des pressions sur les employés, les traitements et les conditions de travail. Les postes à pourvoir seront plus restreints et les conditions plus strictes. Il sera demandé, par exemple, aux candidats non plus d'avoir les qualifications, la formation ou le diplôme requis mais des compétences beaucoup plus vastes, telles que connaître différents programmes, pouvoir gérer un projet (sa mise en œuvre, son évaluation, etc.), savoir parler couramment plusieurs langues, maîtriser différentes machines, etc.

En plus de connaissances théoriques vastes, on attendra des candidats qu'ils disposent des connaissances pratiques confirmées telles que des expériences, des contacts dans certains domaines ainsi que des savoir-être spécifiques comme la disponibilité, la créativité, la résistance au stress, etc. En d'autres termes, lorsque la conjoncture est défavorable, les travailleurs et les chercheurs d'emplois vont, d'une manière ou d'une autre, être davantage mis en concurrence et à contribution, tandis que leurs conditions de travail ainsi que leurs traitements et rétributions seront remises en question.

A travers les témoignages des écoutants, force est d'observer qu'on leur reproche de ne pas être assez ceci, pas suffisamment comme cela... La faute est rarement imputée aux exigences des recruteurs, à la structure économique ou à l'organisation du travail. La responsabilité du fait de ne pas détenir d'activité professionnelle incombe encore moins souvent aux employeurs. Ces derniers peuvent naturellement être discutés mais feront difficilement l'objet d'une remise en cause. Pour la direction, si monsieur x a été licencié ou n'a pas été retenu, c'est parce qu'il n'était pas adapté au domaine d'activité pour lequel il était candidat ou qu'il n'avait tout simplement pas la personnalité, ni les compétences attendues. Remettre en question les choix des recruteurs est le lot des personnes réfractaires, des perdants qui n'acceptent pas les méthodes de gestion managériales « *modernes* » du travail.

D'un point de vue macroscopique, en essayant de comprendre les conditions de production des formes contemporaines d'une misère sociale, on observe que l'exclusion de masses croissantes d'individus du marché du travail, à Bruxelles et dans d'autres métropoles, constitue un gâchis inestimable de potentiels et d'énergies. Ce phénomène social est un facteur qui alimente, pour partie, les replis identitaires ainsi que les frustrations des exclus. Non seulement les exclus et les personnes qui se sentent subjectivement mises à l'écart du monde du travail ne participent pas à la vie active du point de vue formel et perdent, ainsi, tous les bénéfices qui y sont associés. Mais, en plus de cela, ce serait principalement de leur faute.

Que ce soit ici ou ailleurs, chacun aspire à vivre dignement, dans un environnement sain, sans avoir à renier son identité, ni qui il est, ni d'où il vient. Actuellement, notre marché de l'emploi crée de la souffrance en quantité, dont la vérité est dévoilée à travers les récits de ceux qui la vivent. N'en déplaise aux managers et aux gestionnaires des ressources humaines qui se targuent de sélectionner leurs candidats sur base de leurs « *mérites* » et de leurs « *compétences* » - de leurs savoir-faire et -être - ils participent, souvent inconsciemment, à la normalisation et à la dévalorisation d'une partie de la population. Par là même, bien qu'ils ne soient évidemment pas les seuls, ils favorisent la division de la société entre « *actifs* » et « *inactifs* », entre « *employables* » et « *inemployables* », entre « *contribuables* » et « *assistés* ».

En tout état de cause, si une partie non négligeable des appelants ne parvient pas à décrocher un emploi décent (ou s'ils l'ont perdu) et se retrouve dans une situation précaire, c'est principalement « de leur faute ». Nous entendons des personnes qui subissent leur sort plutôt que d'être acteurs de leurs propres récits, des personnes qui culpabilisent de ne pas avoir de travail gratifiant et de ne pas être à la hauteur. Tandis que l'idée qu'une meilleure répartition des emplois, des temps de travail et des bénéfices puisse être envisagée collectivement (et à plus grande échelle) semble s'éloigner. Pour l'heure, ce sont les sentiments d'échec et d'exclusion qui dominent, auxquels sont associés les sentiments de culpabilité et de fatalité.

3.12. Jusqu'à envisager le suicide

Le suicide – ou lorsqu'un individu est « *poussé à bout* », au point de vouloir en finir avec sa vie, en mettant fin à ses jours – est, a bien des égards, une question délicate.

D'une part, parce qu'il s'agit d'un choix personnel. Celui d'une personne dont la souffrance est telle qu'elle estime ne plus avoir la force ou l'envie de continuer à vivre. On imagine, que les sentiments qui sont à l'œuvre lors de ce genre d'événements soient éminemment complexes. À partir d'un choix personnel que certains jugeront égoïste, à tort ou à raison, de mettre fin à sa vie, on observe que des conséquences collectives se font ressentir car si la personne comptait pour ses proches et si les personnes de son entourage l'aimaient, il y a de fortes chances qu'ils en soient impactés, qu'ils vivent cet événement de façon dramatique.

D'autre part, parce qu'il s'agit d'un acte qui, d'un point de vue théologique, spirituel et traditionnel est plutôt mal accueilli. Les raisons qui motivent un tel choix dépendent forcément de plusieurs facteurs. Elles sont le mélange d'une série de causes issues de registres différents : existentielles, médicales, professionnelles, socio-économiques, affectives, historiques, familiales, etc. Il devient donc difficile de démêler les variables explicatives des facteurs indépendants et leurs pondérations dans la motivation de ce dernier (choix). Plus périlleux, sans doute, est de se baser sur des histoires singulières en cherchant à réinterpréter ce qui s'est passé au regards d'éléments antérieurs afin d'en saisir les raisons générales. D'autant plus que chaque parcours est différent, chaque existence est unique

Bien que le lien existant entre les changements sur le lieu de travail et le nombre de personnes se donnant la mort soient de plus en plus mis en avant, il n'est pas toujours simple de pouvoir cerner objectivement l'ampleur du phénomène. En réalité, dans certaines professions, le nombre important de personnes se suicidant a toujours existé. Songeons aux agriculteurs, aux administrations pénitentiaires, aux prostituées, etc.

D'autre part, les débats scientifiques demeurent incertains quant au lien de causalité (de cause à effet) entre le sentiment d'exclusion au travail et le fait de se donner la mort, de manière volontaire. Certes, les conditions de travail et la perception qu'un individu a de lui-même et de la société influencent l'état d'esprit d'une personne et peuvent participer à ce qu'elle en vienne à se suicider. Mais une myriade d'autres facteurs entre conjointement en ligne de compte.

- « Une femme qui a toujours aidé ses collègues quand ils avaient besoin d'elle. Mais elle n'a jamais eu de retour... Les gens sont devenus très égoïstes, très individualistes et encore plus quand il s'agit d'argent et de relations professionnelles... Ils seraient prêts à tout pour sauver leurs intérêts. Si elle avait un revolver elle se suiciderait, car les gens c'est tout pour eux, mais rien pour les autres (...). C'est chacun pour soi. Nous vivons dans un système qui autorise la violence professionnelle, et contre lequel nous ne pouvons rien faire. La seule chose qui nous reste à faire, c'est partir et laisser les chiens se battre entre eux... »
- « Depuis qu'elle a perdu son emploi en tant qu'infographiste, les seules personnes avec qui elle parle sont les témoins de Jéhovah qui viennent de temps en temps frapper à sa porte (...). Madame se sent tout à fait inutile, dévalorisée, bonne à rien. A quoi bon continuer à vivre si personne ne s'intéresse à elle, se demande-elle ? »
- « Son collègue lui disait qu'elle était la fille la plus bizarre du boulot. Que tout le monde la détestait et qu'elle était pathétique. A différentes reprises, il lui demanda si elle avait déjà songé au suicide parce qu'à un moment ça rendrait service à la boîte... Elle avoue y avoir pensé et même avoir essayé... »

Quand une personne formule l'intention de se suicider, même si elle ne passe pas concrètement à l'acte, cela mérite d'être pris au sérieux. Parfois, il s'agit simplement d'attirer l'attention, comme un appel à l'aide, sans que la personne soit disposée à mettre réellement fin à ses jours. Mais il faut tout de même en tenir compte, sinon le risque que ses sentiments de frustration, d'incompréhension, d'exclusion et le risque qu'elle veuille mettre fin à ses jours augmente.

Lacan a parlé du suicide de la manière suivante : « Le suicide est le seul acte qui puisse réussir sans ratage. Si personne n'en sait rien, c'est qu'il procède du parti pris de n'en rien savoir. »³⁰ Penser le suicide comme acte revient à le situer comme tentative ultime pour le sujet de s'inscrire dans le symbolique, comme une tentative de faire lien avec l'autre. Paradoxalement, c'est en échappant au monde des humains que certains appelants tentent d'établir un lien avec eux. C'est en interrompant la vie, en se donnant la mort, que le sujet s'inscrit, réellement, dans une généalogie et filiation.

Les questions de lien social et de solidarité entre les membres d'une société sont au cœur de la réflexion sur le suicide. Un sentiment d'exclusion de la société et du monde du travail poussé à son paroxysme peut conduire un individu à songer au suicide. Ce dernier caractérise le stade ultime de la souffrance générée par la perte de sens et de repères pour un individu dont la vie devient à ce point pénible que la décision est prise d'y mettre fin. L'augmentation des pathologies liées au travail n'y sont probablement pas tout à fait étrangères.

³⁰ LACAN, J., « Lacan et les sciences sociales. Le déclin du père (1938-1953) », Paris, Puf, 2001. p. 542.

Durkheim avait déjà démontré à partir des variations des taux de suicide, l'existence de forces sociales qui lient les hommes entre eux, qui font société, et avait formulé l'idée d'une corrélation entre augmentation du taux de suicide et fragilisation du lien social ou réduction de la pression de la société sur l'individu.³¹

3.13. La définir pour en finir ?

En réalité, l'exclusion caractérise à la fois un état et un enchaînement de décrochages successifs. Ce phénomène de rupture du lien social se décline dans les domaines professionnels et sociaux. Elle a des répercussions sur l'accès à la santé, l'éducation, le logement, le bonheur, l'estime de soi, l'identité, la cohésion, la solidarité, le moral, le développement personnel... des individus. On peut donc l'appréhender en tant que processus multi causal, traversé par diverses croyances, valeurs, représentations et normes sociales. Ces dernières deviennent légitimes lorsqu'elles sont entièrement ou, pour partie, imposées et acceptées par la majorité du corps social.

Dans l'esprit des théories sociologiques et psycho-sociales, on est à la fois exclu par les autres, par les membres de « *l'in-group* », et on s'exclut soi-même, on se définit comme appartenant à « *l'out-group* ». ³² L'exclusion sociale s'opère donc dans deux sens : de la capacité d'un groupe social à intégrer certaines franges de la population et d'un individu à s'inclure ou à s'auto-exclure et à faire plus ou moins partie d'un groupe social donné. Soulignons que pour Striker et Ravaud, elle résulte des « *dysfonctionnements d'une société dont les normes écartent de l'intégration des populations qui n'y correspondent pas ou qui n'y correspondent plus suffisamment* ». ³³

En écoutant les histoires singulières (sans émettre de jugements moraux), on se demande, tout de même, comment des personnes aussi démunies peuvent s'insérer dans le monde du travail ? Quelles structures existent et qu'est-ce qui est mis en place, au niveau institutionnel à Bruxelles, pour soutenir et accompagner des publics, nettement plus vulnérables que d'autres, face à un marché de l'emploi concurrentiel qui ne garantit visiblement pas une utilisation optimale de toutes les ressources humaines disponibles ?

³¹ DURKHEIM, E., *Le suicide*, Quatrigé/PUF, 1981 (1930).

³² TOUMPSI, K., « La lutte contre la pauvreté et cohésion sociale : combat collectif et quotidien », Pax Christi, Analyse, 2008.

³³ RAVAUD, J-F., STRIKER, H-J., "Les modèles de l'inclusion et de l'exclusion à l'épreuve du handicap, 1ere partie", in *Revue de Sciences Humaines et Sociales*, n°87, 2000, pp. 1-9.

3.14. Enjeux et perspectives à venir

Même si, en principe, nous devrions tous être égaux, force est d'observer qu'il demeure d'importantes disparités au sein de la population. Une société est dite pilarisée ou segmentée lorsqu'une série de clivages se superposent : entre hommes et femmes, compétents et incompétents, hétéro et homosexuels, avec et sans papier, jeunes et vieux, actifs et inactifs, malades ou en bonne santé, aisés et précaires, citadins et villageois, etc.

Quand on aborde les questions de cohésion et d'inclusion, c'est le plus souvent en creux, de manière négative. Plasman et Verdonck font remarquer qu'« *ainsi on préfère parler de fracture sociale ou d'exclusion, on souligne la crise du lien social ou les dangers de l'individualisme et on conçoit la société sous l'angle des conflits sociaux ou de la marginalisation de certaines de ses catégories* ». ³⁴ Toujours est-il que nous ne disposons pas tous des mêmes acquis, ni des mêmes ressources pour faire face aux aléas de la vie. Nous n'endossons pas les mêmes rôles, n'occupons pas les mêmes places et n'avons pas les mêmes statuts. Naturellement, nous ne rencontrons pas non plus toujours les mêmes difficultés, ni n'abordons les problèmes de la même façon. Il n'est pas futile d'exhumer ces « *lieux communs* » qui, *à priori*, peuvent paraître évidents.

Depuis la fin des années 80', la plupart des grandes métropoles occidentales sont confrontées à plusieurs méta-problèmes structurels dont il devient de plus en plus difficile de s'extirper. Songeons à l'échec des politiques sociales européennes, à la gestion de la crise migratoire et à la résurgence des partis d'extrême-droite, à la digitalisation des économies ou au dumping fiscal, à la remise en question des prestations sociales et des services publics ou encore à l'illusion de marchés auto-régulés et de la nécessité de maintenir un système économique faiblement redistributif et de plus en plus énergivore et destructeur du point de vue de l'environnement, par exemples. ³⁵

Ce sont autant de problématiques pour lesquelles nous avons peu de chance de trouver des réponses globales, dans un laps de temps raisonnable, qui soient à la hauteur des enjeux, à mesure que les populations se précarisent, se méconnaissent, se fractionnent et se différencient, tant sur les plans économiques et sociaux, qu'identitaires, philosophiques ou culturels.

³⁴ PLASMAN, A., VERDONCK, D., « La Politique de cohabitation-intégration à Bruxelles », Série Citoyenneté et démocratie participative, n°1, 2004, pp. 2-8.

³⁵ HEINE, S., « Modèle social européen, de l'équilibre aux déséquilibres », Série Cohésion sociale et économie sociale, n°11, 2007, pp. 5.

3.15. « Autant l'union fait la force, autant la discorde mène à une prompté défaite »

*Esopé, philosophe grec 600 AV-JC*³⁶

L'exclusion puis l'abandon de pans croissants d'hommes, de femmes et d'enfants, non seulement des sphères du travail mais également de celles du logement, des écoles et des lieux de socialisation participe à la division de nos sociétés : en différentes communautés, en classes sociales, en « catégories » de citoyens, etc.³⁷ Ainsi, tenter d'appréhender le phénomène du point de vue de ceux qui en sont « victimes » n'est pas vain. Il s'agit d'une démarche sensée, prérequis indispensable si l'on souhaite comprendre en vue d'endiguer ou, à minima, de circonscrire ce phénomène galopant.

L'objectif visé étant de sortir de la crise par le haut, en confrontant les causes de l'exclusion sociale à la lumière des expériences vécues et non en associant simplement des réponses toutes faites aux principaux symptômes visibles. Ces efforts exigeant des niveaux de concertation, de mobilisation et d'action collective considérables. Pour le dire autrement, comment penser les actions sociales requises pour accéder aux changements souhaités en présence d'individus, ayant certes des intérêts communs convergents mais devenant de plus en plus distants, ignorants, indifférents, voire méprisants les uns envers les autres ? Cela paraît au mieux improbable, au pire perdu d'avance.

Au détour de cette réflexion, on entrevoit également l'idée que l'exclusion sociale du marché du travail est un phénomène grandissant qui touche de plus en plus d'individus et de groupes de population. Elle devrait donc concerner tout un chacun à mesure que ses effets seront durables et se feront ressentir sur l'ensemble de notre édifice socialement construit.

³⁷ DECOURT, A., GLEIZE, F., « Démocratie participative en Europe. Guide de bonnes pratiques », Série Citoyenneté et démocratie participative, n°8, 2006., pp. 11.

IV. Conclusions générales

Depuis plusieurs années, les appelant(e)s évoquent leurs difficultés à trouver un emploi ainsi que leurs sentiments d'exclusion du marché du travail, réels ou perçus comme tels. À Télé-Accueil Bruxelles, seuls 15% des appels sont émis par des personnes ayant une activité professionnelle officielle. Autrement dit, 85% des appels sont le fait de personnes qui ne participent pas ou plus à la sphère du travail. Or le monde du travail joue un rôle essentiel dans nos sociétés modernes : il vise à intégrer les individus, en partageant les richesses produites et en assurant des liens sociaux entre eux.

Cette recherche de l'Observatoire social aura tenté d'appréhender comment les appelant(e)s vivent leur « inactivité professionnelle », lorsque celle-ci est involontaire.

Pour quelles raisons font-ils appel au 107 et ce, souvent de manière répétitive ? Afin de dire que tout va bien ? Parce qu'ils ont été engagés ou pour faire part d'une bonne nouvelle ? Cela arrive par moments, sporadiquement. Parce qu'ils ont l'impression d'être « hors-jeu », d'être rejetés ? Pour se plaindre ou pour s'apitoyer ? Cela s'illustre malheureusement encore trop souvent. Parfois, la position de victime est la seule qui leur reste. Mais la plupart du temps, il s'agit surtout de nouer un lien, d'avoir un échange. De pouvoir mettre des mots sur une douleur ressentie. D'entendre une voix avec qui échanger pour recouvrer le sentiment d'exister.

En quoi dès lors l'exclusion professionnelle vécue et exprimée lors des appels est-elle perçue comme un échange particulier ? Au niveau de la forme, les appels d'exclusion professionnelle ont la particularité d'être fréquents et réguliers. La récurrence s'illustre tant par leur mode d'énonciation des problèmes - qui prennent souvent la forme de la plainte - que par leur caractère compulsif à vouloir trouver rapidement une réponse à leurs angoisses. Au-delà de leurs singularités, les récits d'exclusion témoignent tous d'une forme d'incompréhension. Les témoignages ont en commun qu'ils sont marqués par la déception : les personnes concernées estiment qu'elles ont donné le maximum d'elles-mêmes mais qu'elles n'ont reçu que peu de reconnaissance, de considération en retour.

En plus d'être sujet à la fatigue physique et émotionnelle intense d'être soi, les appelants ont le sentiment d'être exclus en raison de critères totalement arbitraires et de n'être utiles à rien. Par moments, ils se découragent et se demandent à quoi bon continuer à s'accrocher à des rêves lorsque ceux-ci paraissent s'éloigner, au fil du temps. D'autres s'avouent complètement dépassés, voire usés. Beaucoup ont, tout au long des écueils de la vie, littéralement perdu le goût au travail et à la vie en société.

Comment l'expliquer ? Est-ce pour ainsi dire que leurs attentes étaient décalées par rapport à la réalité ? Manifestement, si l'on appréhende la question de leurs perceptions et de leurs aspirations au regard de leurs conditions de vie (subjectives) ou du sort qui leur est réservé. Et, dans le même temps, on ne peut guère leur en vouloir de ne pas répondre positivement à l'injonction : tu as le devoir de trouver un travail pour devenir quelqu'un ! Car tous n'ont pas cette opportunité, ni ne sont considérés comme tels.

Souvent, ces personnes ont l'impression de ne compter pour personne, parfois même d'être invisibles. C'est terriblement blessant. Au quotidien, elles expérimentent combien la différenciation, l'indifférence face à leur souffrance et le mépris dévolu aux infréquentables sont à la fois douloureux et destructeurs. Enfermant celui qui en est l'objet au dehors d'un ensemble (familial, clanique, ethnique, culturel, économique, social...) et générant, de ce fait, pour le sujet, une perte de liens sociaux et de repères symboliques, véritable état de précarité et de « désaffiliation ».

Pas toujours outillées pour se défendre, les personnes qui estiment ne plus faire partie d'aucune famille, communauté, société ou d'aucun corps de métier sont souvent guettées par les sentiments d'impuissance et d'insatisfaction. S'il fallait isoler les traits caractéristiques de ces personnes, on dirait qu'elles souffrent d'une forme spécifique d'isolement social qui s'accompagne d'une résignation à contempler le bonheur des autres par en bas, tout en sachant qu'elles n'y participeront probablement jamais.

Par conséquent, elles en viennent à s'interroger et à se demander si ce n'est pas elles qui posent problème. Il en résulte de l'incompréhension et de la frustration, qui se mêlent tantôt à la colère, souvent à l'accommodation et au désespoir. La majorité des appelants culpabilisent. Certains se replient sur eux-mêmes. D'autres adoptent des comportements autodestructeurs ou « à risques » en se réfugiant notamment dans les loisirs, les jeux et les drogues, en se marginalisant davantage et en créant des communautés, à parts entières. D'aucuns rêvent d'en sortir ou tendent de joindre les deux bouts en travaillant au noir, par exemples.

À force d'essuyer les refus et de côtoyer l'échec, d'en venir à s'accepter en tant que « perdants », d'entendre dire qu'ils ne sont pas assez ceci ou comme cela, la plupart perdent confiance en eux. Leur estime personnelle s'en retrouve impactée. Certains en viennent à croire qu'ils sont responsables de leur situation et que c'est de leur faute. Une partie d'entre eux accuse également un retard de développement, des troubles comportementaux ou une déficience mentale. Ils souffrent d'anxiété, de burnout et de dépression. Trop souvent, ce sont les médicaments qui les aident à tenir le coup.

Comment se penser positivement, en l'absence de moyens, de liens et d'opportunités ? Au détour des histoires singulières, on perçoit combien la problématique est multifactorielle et donc complexe. L'incapacité à se réaliser, l'impossibilité à se projeter dans l'avenir, sont complétés par une extrême solitude et généralement un sentiment de privation injustifiée. Qu'ils aient l'ambition de décrocher le job de leur rêve ou non, l'espoir qu'ils fassent, un jour, partie intégrante de la société faiblit à mesure qu'ils rencontrent l'insuccès.

Il apparaît clairement que la majorité des appelants ont été rayés de pratiquement tous les systèmes de socialisation, y compris des plus élémentaires. Leurs appels nous interpellent tant ils laissent transparaître un isolement objectif et ressenti. Le besoin d'exister en évoquant des faits de leur vie d'antan est révélateur de leurs désarrois et de leurs détresses individuelles. Certains en viennent à se définir par opposition aux autres. Et cela n'augure rien de bon.

Quel est le rôle de Télé-Accueil par rapport à cette problématique ? Pour bon nombre d'entre eux, Télé-Accueil constitue une bouffée d'air au milieu d'un smog d'indifférence face à leurs difficultés pour trouver un travail, pour s'insérer et se sentir appartenir à la société. Un moyen de se penser en dehors de toute affiliation, de tout jugement. Il n'y a pas de bons ou de mauvais sujets. Tous méritent d'être exprimés et d'être abordés au 107.

Il se développe au téléphone une relation intime entre l'appelant et l'écouter. C'est l'occasion d'être écouté, de pouvoir partager des émotions difficiles à exprimer parce qu'elles procurent un sentiment de culpabilité, parfois douloureuses et souvent honteuses. Le sentiment pénible d'infériorité de ne pas y être arrivé, la sensation humiliante d'avoir à demander de l'aide, la turpitude de ne pas être considéré à sa juste valeur ni de savoir de quoi demain sera fait, etc.

Poser la question de l'exclusion sociale et lui donner sens, compte tenu de la diversité des situations dites « *excluant* », c'est, en réalité, s'intéresser aux récits de vie de chacun. Leur accorder de la valeur et de l'importance. Tous les appelants sont-ils exclus pour autant ? Rien ne permet de l'affirmer. L'éventail des vécus présenté à travers cette recherche s'appuie exclusivement sur les témoignages anonymes d'appelants relatés par les écoutants de Télé-Accueil Bruxelles. Ils sont à interpréter comme des instantanés de vie, des moments au cours desquels des individus se sont livrés, ont confié une partie de leur intime, de leurs questions, de leurs faiblesses et aussi de leur bricolage pour tenir bon.

Somme toute, l'idée que les conditions de travail devraient être les variables d'ajustement privilégiées au profit de l'amélioration continue des biens et services est ancrée parmi les représentations sociales collectives. Dès lors pouvons-nous imaginer

que le travail puisse un jour devenir, ou redevenir, un bien commun ? Est-il probable qu'il puisse être à la fois un facteur de développement personnel sain, tout en constituant un moyen émancipateur collectif, capable de libérer les masses et, de réintégrer les personnes qui en étaient jusque-là privées ? En l'état actuel, cela reste difficilement envisageable sans penser une refonte du système de valeurs et d'organisation de nos sociétés salariales modernes post-industrielles.

L'exclusion sociale est un phénomène global qui touche l'ensemble des registres du travail : des façons d'exercer le pouvoir, à la culture du travail, en passant par les conditions d'emploi, l'organisation, les représentations, les intérêts, les discours, le sens des tâches ou encore les motivations des acteurs, etc. Tous les domaines d'activités semblent traversés par cette tension permanente moderne : jusqu'où faut-il aller et quels efforts faut-il consentir à faire pour maintenir intègre notre santé mentale et physique malgré une organisation du travail parfois nuisible ?

Le travail ne se limite pas à l'apport de revenu. Il est aussi vecteur de sens, de structure, de développement, d'intégration des personnes. Travailler a donc une influence sur la santé. Même si la participation à la vie politique, à la vie citoyenne, aux associations, même si les loisirs, le sport, la musique donnent à l'individu le sentiment d'exister socialement et une reconnaissance, il ne semble pas que ces occupations soient suffisamment intégratrices pour remplacer le travail, sauf pour une minorité d'individus. L'accès à un emploi décent constitue un droit élémentaire et sa privation génère très clairement des processus marqués de dévalorisation, de dégradation et de paupérisation qui affectent tant les exclus que leur entourage.

Si, en substance, avoir un emploi stable confère certains avantages tels qu'une vie sociale, une cadre de vie et, notamment, des moyens utiles à la réalisation des projets qui tiennent à cœur, les efforts nécessaires pour décrocher ce job relèvent, trop souvent, du parcours du combattant, font remarquer les appelants. Il arrive que ces derniers doivent s'occuper d'enfants en bas âge, de frères et sœurs qui galèrent ou de la grand-mère qui est malade. En effet, de façon transversale, les témoignages illustrent tous que les problèmes n'arrivent pas seuls. Les personnes particulièrement précarisées ont, en outre, d'autres préoccupations cruciales qui relèguent, par moments, la recherche d'emploi au second plan.

S'ajoute à cela le fait que les institutions - dont les missions sont d'accompagner, de réinsérer, d'aider les personnes les plus démunies et les plus vulnérables - attendent souvent des conditions, des actes formels, constants et intenses de la part de leurs usagers. Lorsque les recherches d'emplois ne s'inscrivent pas dans le canevas institutionnel, c'est-à-dire qu'elles ne peuvent être justifiées, avec des preuves à l'appui, elles ne sont souvent pas prises en compte par les institutions. Les exclus doivent alors se justifier au risque d'être à nouveau sanctionnés. Une fois l'exclusion établie, les

allocations de chômage sont gelées afin de responsabiliser le chômeur. Mais aucune autre solution n'est automatiquement mise en place.

Ils ressentent alors un profond sentiment d'injustice ou de révolte. Le recours au CPAS est possible mais souvent vécu comme dégradant et dévalorisant. Son offre est rarement perçue comme adaptée. Autrement dit, l'aide dont les personnes qui se sentent exclues bénéficient apparaît comme insuffisante. Le paradoxe est qu'ils vivent dans un tel degré de précarité que bien qu'ils fassent partie de ceux qui ont manifestement besoin de plus de soutien et davantage de ressources pour s'en sortir, en reçoivent souvent le moins ; parfois ils ont atteint un tel degré de marginalité qu'ils n'en reçoivent plus du tout.

En outre, derrière une conversation qui peut paraître anodine, les narrations illustrent combien les styles de vie des personnes exclues diffèrent de ceux des personnes professionnellement intégrées. Ces différences de vies tendent à créer un fossé entre « nous » versus « eux ». Les personnes qui se sentent exclues et qui éprouvent énormément de difficultés à sortir de leur condition ne sont pas fondamentalement différentes de celles qui estiment faire partie de la société et qui jouissent, en moyenne, de capitaux plus élevés ainsi que d'un meilleur accès aux ressources. Pourtant, un obstacle subsiste, quelque chose qui les sépare.

Nous avons entendu des personnes qui se sentent délaissées, abandonnées, défavorisées et qui subissent leur sort plutôt que d'être acteurs de leurs propres destins. Des personnes qui culpabilisent de ne pas avoir de travail honorable, ni gratifiant. Des personnes qui en viennent à se demander si ce n'est pas de leur faute ; si elles ne feraient pas mieux de mettre fin à leurs souffrances. Tandis que l'idée qu'une meilleure répartition des emplois, des temps de travail et des avantages assortis aux professions puisse être discutée collectivement et démocratiquement ne figure pas parmi les objectifs qui mériteraient d'être inscrits, prioritairement, en haut, à l'agenda des politiques sociales.

Force est de constater qu'à côté des enquêtes et des analyses quantitatives - qui mettent en lumière des aspects pertinents de la réalité aussi bien en termes de besoins, de normes, d'évaluation des politiques publiques, etc... - le vécu et les paroles des appelants qui en témoignent constituent des matériaux tout aussi précieux afin d'améliorer nos connaissances et la façon dont nous pouvons agir collectivement en vue de limiter ce phénomène. C'est sur le terrain de la lutte contre l'exclusion sociale et en agissant pour la reconnaissance des personnes victimes d'exclusion, qu'à l'instar des écoutants encadrés par les professionnels de Télé-Accueil, les acteurs sociaux participent à la construction d'une société plus solidaire visant à recréer du lien social, à privilégier l'écoute, l'empathie et l'entraide, à développer des projets collectifs qui redonnent à ces personnes - au-delà de l'espoir - un rôle et une place à part entière au sein de notre société.

Espérons que cette modeste contribution a fait prendre conscience que les représentations sociales sont des instruments fondamentaux au service de l'intégration et de la prévention des inégalités sociales, responsables de trop de souffrances humaines. Mais notre volonté était également pragmatique. Nous voulions convaincre les acteurs sociaux engagés dans la lutte contre l'exclusion — des bénévoles aux éducateurs de rue, des gestionnaires des ressources humaines aux professionnels chargés de la lutte contre le chômage, des professeurs aux responsables politiques de l'action sociale et santé — que la théorie des représentations sociales et les travaux de recherche qui prennent appui sur les vécus des personnes concernées peuvent leur apporter une aide précieuse dans l'appréhension des problèmes complexes qu'ils traitent et dans la définition des principes et des modalités de leurs actions concrètes. Si cet ouvrage a suscité des réflexions, s'il dévoile des réalités bruxelloises qui ne transparaissent pas toujours à travers les discours dominants, s'il est parvenu à créer un lien entre toutes ces personnes, des observateurs aux intervenants, il aura atteint l'essentiel de ses objectifs.

El Hasnaoui Julien,
Télé-Accueil Bruxelles, mai 2019.

V. Bibliographie

ATKINSON, R., "Does Gentrification Help or Harm Urban Neighborhoods?", UK, University of Bristol, 2002.

En ligne: www.bristol.ac.uk/sps/cnrpaperspdf/cnr5pap.pdf.

BAUDRILLARD, J., « Le système des objets », Paris, Gallimard, 1978.

BEAUCHESNE, M.N., NAYER, A., NYS, M., La discrimination dans l'accès à l'emploi et l'intégration professionnelle en région bruxelloise, CeRP, ULB, Brussels, 1991.

BOURDIEU, P., « Interventions 1961-2001 Science sociale et action politique », Paris, Editions Agone, 1998.

CASTEL, R., La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation, Cahiers de recherche sociologique, n°22, 1994.

CASTEL R., L'Insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Seuil/La République des idées, 2003.

CASTEL, R., « Les marginaux dans l'histoire », Paugam, Serge. (Dir.) L'exclusion : l'état des savoirs, Editions la Découverte, Paris, 1996.

CASTEL R., La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu, Seuil/La couleur des idées, 2009.

CASTEL, R., Les métamorphoses de la question sociale, Gallimard, Paris, 1995.

CASTEL, R., « Les pièges de l'exclusion », Lien social et Politiques, n°34, 1995.

Conseil Supérieur de la Santé, « Burnout et travail », Service public Fédéral de la Santé publique, de la Sécurité de la Chaîne alimentaire et de l'Environnement, Septembre 2017, pp. 17. Consulté le 20 aout 2018. En ligne: https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/css_93_39_burn_out_zisa4_full.pdf

Constitution de la Belgique fédérale, disponible sur le site de la Cours constitutionnelle.

En ligne : <http://www.const-court.be/cgi/grondwet.php?page=1&lang=fr> ou sur le site du Sénat : http://www.senate.be/doc/const_fr.html (consultés le 30 octobre 2018).

DECOURT, A., GLEIZE, F., « Démocratie participative en Europe. Guide de bonnes pratiques », Série Citoyenneté et démocratie participative, n°8, 2006.

DECROLY, J-M., « Revisiting the Diversity of Gentrification: Neighbourhood Renewal Processes in Brussels and Montreal », Urban Studies, 2003.

DE BOYSER, K., LEVECQUE, K., Armoede en sociale gezondheid : een verhaal van povere netwerken? "In Armoede en sociale uitsluiting : Jaarboek 2007", Antwerpen : OASES, 2007.

de GAULEJAC, V., Les sources de la honte, Desclée de Brouwer, Paris, 1996.

de GAULEJAC, V., BLONDEL F., TABOADA LEONETTI I., La lutte des places, Desclée de Brouwer, 1995.

DE KEERSMAECKER, M-L., Observatoire des Loyers, Enquête 2016.

En ligne : http://www.slrp.irisnet.be/sites/website/files/slrp-observatoireloyer-fr-v15-web_1.pdf

DRULHE M., CLEMENT S., « Pour une sociologie de l'alcoolisme et des alcooliques », in D'HOUTAUD, A., et TALEGHANI, M., (sous la dir. de), Sciences sociales et alcool, Paris, l'Harmattan, Coll. Logiques sociales, 1995.

DURKHEIM, E., Le suicide, Quatrigé/PUF, 1981 (1930).

D' BROEJ, « Hoe Samira en Cecile discriminatie bewezen », De Brusselse Organisatie voor de Emancipatie van Jongeren.

En ligne : <http://www.dbroej.be/fr/projet/discriminations-%C3%A0-lembauche>
<http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=24200>

EHRENBERG, A., La fatigue d'être soi. Dépression et société, Paris, Odile Jacob, 1998.

ENGLERT, M., LUYTEN, S., YANNART, M., MAZINA, S., OBSERVATOIRE DE LA SANTE ET DU SOCIAL DE BRUXELLES CAPITALE, Baromètre social 2016, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Bruxelles.

En ligne : <http://www.ccc-ggc.irisnet.be/fr/observatbru/publications/barometre-social-2016>

ENGLERT, M., LUYTEN, S., MAZINA, S., OBSERVATOIRE DE LA SANTE ET DU SOCIAL DE BRUXELLES CAPITALE, Baromètre social 2017, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2017, Bruxelles.

En ligne : <http://www.ccc-ggc.irisnet.be/fr/observatbru/publications/2017-barometre-social>

ENGLERT, M., LUYTEN, S., FELE, D., MAZINA, D., MENDES DA COSTA, E., OBSERVATOIRE DE LA SANTE ET DU SOCIAL DE BRUXELLES CAPITALE, Baromètre social 2018, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2018, Bruxelles.

En ligne : <http://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2018-barometre-social>

« Exclusion sociale au travail ? Prenez garde », JOBAT, 20 août 2013.

En ligne : <https://www.jobat.be/fr/articles/exclusion-sociale-au-travail-prenez-garde/>

FRANSSSEN, A., LEMAIGRE, T., « La tête hors de l'eau. Les détresses sociales en Belgique », Petite bibliothèque de la citoyenneté, Bruxelles, 1998.

GAULEJAC, V., TABOADA LEONETTI, I., « La lutte des places. Insertion et désinsertion », Paris, Desclée de Brouwer, 1994.

GERARD, L., « L'incapacité de travail coûte désormais plus à l'Etat que le chômage », La Libre Belgique, Bruxelles, Publié le mercredi 03 février 2016 à 07h17 - Mis à jour le mercredi 03 février 2016 à 11h10.

En ligne: <http://www.lalibre.be/actu/belgique/l-incapacite-de-travail-coute-desormais-plus-a-l-etat-que-le-chomage-56b1023c3570b1fc10e2217d>

GOFFMAN E., Stigmate. Les usages sociaux des handicaps, Les éditions de minuit, 2001.

HALBWACHS, M., Les causes du suicide, Paris, Presses Universitaires de France (Le lien social), 2002 [1930]

HEFEZ S., Dans le cœur des hommes, Hachette, Paris, 2007.

HEINE, S., « Modèle social européen, de l'équilibre aux déséquilibres », Série Cohésion sociale et économie sociale, n°11, 2007.

HEREMANS, P., DECCACHE, A., « Prévention, médecine générale et milieux défavorisés, Etats des lieux et perspectives », Séminaire européen du 23 au 25 octobre 1997, UCL-RESO, Bruxelles.

JAMOULLE, P., Des hommes sur le fil, La construction de l'identité masculine en milieux précaires, Paris, La Découverte, 2005.

LACAN, J., « Lacan et les sciences sociales. Le déclin du père (1938-1953) », Paris, Puf, 2001.

La Belgique en chiffre, Statbel,

En ligne : <https://statbel.fgov.be/fr>

MAUSS, M., « Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques » In Sociologie et Anthropologie, PUF, Quadrige, 1973, pp. 149-279.

MERCIER, M., DECCACHE, A., MARTINIELLO, M., et all. « Exclusion et Sciences humaines. Exclusion en sciences humaines », Rapport final, UMH, UCL, ULG, ULB, Décembre 2003.

MEUNIER, P., « *Ce que les Hommes disent et comment ils en parlent* », Télé-Accueil Bruxelles 2016. En ligne : www.tele-accueil-bruxelles.be.

MEUNIER, P., Douleurs et désillusions quotidiennes des familles, Télé-Accueil Bruxelles, mars 2015.

En ligne : www.tele-accueil-bruxelles.be.

MONDELAERS, N., LA STRADA, « Quatrième et double édition du dénombrement des personnes sans-abris et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale du 7 novembre 2016 au 6 mars 2017 », Bruxelles, 2017.

NAGELS, J., PLASMAN, R., « Eléments d'Economie Politique. Critique de la pensée unique », 3ième éd. revue, Institut de Sociologie, Histoire et Economie, Edition de l'Université Libre de Bruxelles, 2015.

NAYER, A., FELD, S., ARIJN IISA, P., "Discrimination in access to employment on grounds of foreign origin: the case of Belgium", International Migration Papers, ILO, 1998.

En ligne : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_201967.pdf

NETTER, T., BEAUCHAMP, C., PERTHUIS, C., VON ROHLAND, H., "Fighting discrimination at work: Progress at risk", World of Work Magazine n°72, August 2011.

En ligne : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_160434.pdf

<http://www.ilo.org/global/topics/labour-migration/lang-en/index.htm>

OBADIA, L., Le 'boire', Socio-anthropologie, 15/2004, mis en ligne le 15 juillet 2006, consulté le 31 mars 2016.

En ligne : <http://socio-anthropologie.revue.org/421>.

OXFAM, « Une Europe au service de la majorité et non d'une élite. Inégalités et pauvreté, il est temps d'inverser la donne en Europe », document d'information d'Oxfam, septembre 2015.

PAUGAM, S., La Disqualification Sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté, Paris, PUF, 1991.

Rapport d'Activité 2017, Télé-Accueil Bruxelles, pp. 18-33.

PLASMAN, A., VERDONCK, D., « La Politique de cohabitation-intégration à Bruxelles », Série Citoyenneté et démocratie participative, n°1, 2004.

En ligne : <http://www.tele-accueil-bruxelles.be/images/PDF/RAPPORT%20ACTIVITES%202017.pdf>

RAVAUD, J-F., STRIKER, H-J., "Les modèles de l'inclusion et de l'exclusion à l'épreuve du handicap, 1ere partie", in Revue de Sciences Humaines et Sociales, n°87, 2000.

RIEPP asbl, La pauvreté et l'exclusion sociale touchent de nombreux enfants en Belgique et particulièrement à Bruxelles, Louvain-la-Neuve, mars 2001.

En ligne : http://www.riepp.be/IMG/pdf/analyse_1_La_pauvrete_touche_les_enfants.pdf

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Des Faits et des Chiffres, 2017.

En ligne : http://www.luttepauvrete.be/chiffres_sans_abri.htm

SCHOONBRODT, R., « La rénovation des logements et des espaces publics contre la gentrification », Bruxelles, 2011.

En ligne : <http://www.arau.org/au/c4b45b9763c5a0429cc482830f8dad566e6d218c.pdf>

SCHWARTZ, O., Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord, Paris, PUF, 1990.

SPP INTEGRATION SOCIALE, Plan d'action national Inclusion 2006-2008, Bruxelles, 2008.

TOUMPSI, K., « La lutte contre la pauvreté et cohésion sociale : combat collectif et quotidien », Pax Christi, Analyse, 2008.

VAN CAMPENHOUDT, L., Ambiguïtés et ambivalences de la transgression, in Revue de l'institut de sociologie, ULB, Bruxelles, 1992/1-4.

VAN CAMPENHOUDT, L. Introduction à l'analyse des phénomènes sociaux (2ème éd.), Dunod, Paris, 2007.

VAN CRIEKINGEN, M., « La ville branchée : gentrification et dynamiques commerciales à Bruxelles et à Paris », Belgeo, 2006, vol. 1

VANDECASTEELE, I., LEFEBVRE, A., « De la fragilisation à la rupture du lien social : approche clinique des impacts psychiques de la précarité et du processus d'exclusion sociale », Cahiers de psychologie clinique, 2006/1 (n° 26), p. 137-162.

En ligne: <https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-psychologie-clinique-2006-1-page-137.htm>

VELUT, N., « Exclusion, exil, de quelque processus de mise en suspens du sujet », Paroles sans frontières, avril 2008.

VROOMAN, C., GIJSBERS, G., "Explaining Social Exclusion. A theoretical model tested in Netherlands", The Netherlands Institute for Research, SCP, July 2007.

WARNOTTE, G., « Exclusion Sociale, Humiliation et Perte d'Estime de Soi », Vivre Ensemble Education Analyses, Bruxelles, Mars 2009.

En ligne : https://vivre-ensemble.be/IMG/pdf/2009-03_exclusion-humiliation.pdf

VI. Annexes

6.1. Annexe 1 : Comment le thème de recherche a-t-il été co-construit ?

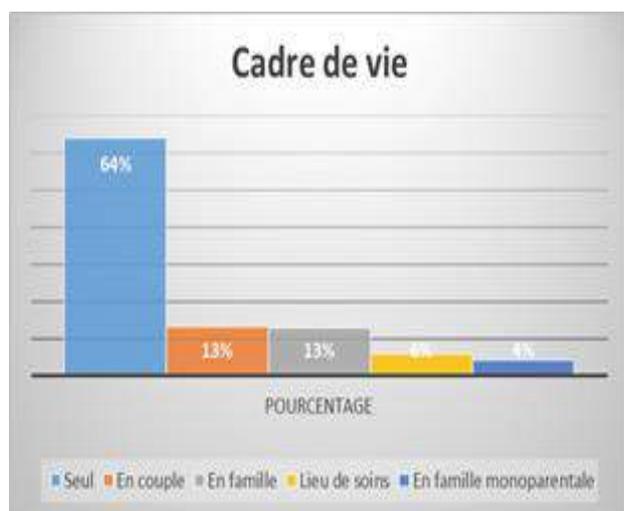
Les écoutants sont les premiers acteurs de l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, ce sont eux qui vivent l'appel, qui apportent le support de la recherche. Ils sont donc sollicités afin de choisir le thème annuel qui fera l'objet d'une investigation. A différentes reprises, un questionnaire ouvert leur a été remis, comportant ce genre de demandes : quelles sont les problématiques intéressantes à aborder, de quels phénomènes de société ou de quelles évolutions êtes-vous témoins ?

A l'issue des sondages, ce sont la précarité, la solitude et l'exclusion sociale qui ont été le plus évoquées. Étant donné que les thématiques de la précarité et de la solitude sont souvent imbriquées dans celle de l'exclusion sociale, notre choix s'est porté sur cette dernière, et plus précisément sur le sentiment d'exclusion sociale à la lumière du grand intégrateur : le marché du travail.

Mais c'est aussi de la consultation des écoutants, de la confrontation avec la littérature scientifique et ensuite, de la rencontre avec des chercheurs, dont le point commun est l'utilisation des représentations sociales comme outil d'analyse et d'intervention sur la réalité sociale, qu'est né l'idée de travailler sur l'exclusion telle qu'elle est perçue par une partie des appelants. Le choix du thème retenu est donc le résultat d'une convergence entre l'intérêt qu'il suscite auprès des écoutants, le sens qu'il peut avoir pour Télé-Accueil, l'enthousiasme du chercheur. Et sans doute aussi « *l'air du temps* » puisqu'il s'agit d'un sujet sensible en lien avec les problématiques sociétales actuelles.

6.2. Annexe 2 : Le Cadre de Vie des appelant(e)s

En Région bruxelloise, les personnes isolées sont surreprésentées par rapport à la moyenne belge dans son ensemble. Ainsi, en 2017, ces dernières représentaient 46 % des ménages bruxellois, contre 34 % en Belgique.³⁸ Mais qu'en est-il à Télé-Accueil Bruxelles ?



Si l'information n'est disponible que pour 80 % de nos appels, nous voyons néanmoins une tendance claire : les hommes et les femmes qui composent le 107 vivent majoritairement seuls. Ces données ne sont pas indépendantes des discours qui évoquent un sentiment d'exclusion ressentie.

Comparaison n'est pas raison. Sauf que le nombre de personnes vivant seules qui sollicitent le service d'écoute de Télé-Accueil Bruxelles est encore plus important que la moyenne bruxelloise. Et cela pose naturellement question. Y a-t-il un lien entre les/la solitude(s) factuelle(s) et les sentiments d'exclusion exprimés par les appelants qui composent le 107 ? Nous avons des raisons de le penser puisque l'exclusion sociale désigne un processus de décrochage progressif de l'axe relationnel. Donc le degré de solitude d'une personne influence aussi son degré d'inclusion et par voie de conséquence, aussi sans doute la représentation qu'elle s'en fait. La solitude est-elle généralement bien acceptée et bien vécue par les appelants ? Tout dépend évidemment de la situation de chaque personne, prise en compte singulièrement. Est-elle le fruit d'un choix délibéré, sorte de nouveau mode de vie contemporain ou, s'impose-t-elle comme une contrainte, pour celles et ceux dont les parcours de vie se seraient progressivement trop écartés de la norme ? Nous verrons à travers l'analyse que les témoignages se situent davantage du côté de l'unique, du spécifique, de l'incomparable. Sans faire fi de nos exigences scientifiques, la singularité telle qu'on la perçoit n'est pas toujours réductible. Bien souvent, elle se soustrait à nos volontés de généralisation et met en échec nos efforts de classification. Mais parce qu'elle traverse, en tant que propriété, de

³⁸ DE BOYSER, K., LEVECQUE, K., Armoede en sociale gezondheid : een verhaal van povere netwerken ?. "In Armoede en sociale uitsluiting : Jaarboek 2007", Antwerpen : OASES, 2007, pp.167-178.

RIEPP asbl - Réseau des Initiatives Enfants-Parents-Professionnels, La pauvreté et l'exclusion sociale touchent de nombreux enfants en Belgique et particulièrement à Bruxelles, Louvain-la-Neuve, mars 2001, pp. 2-5. Disponible en ligne :

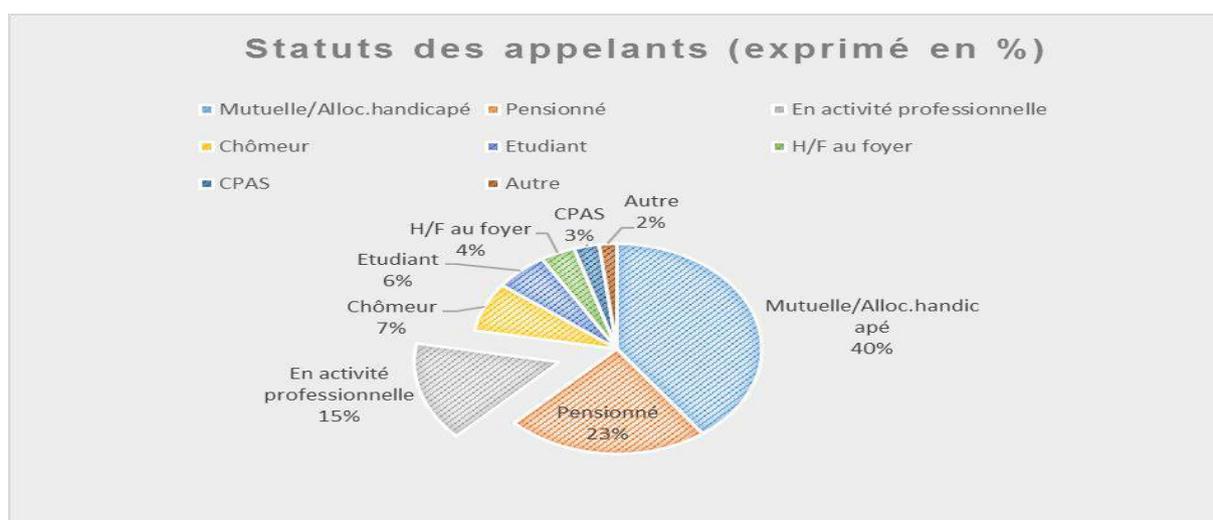
http://www.riiepp.be/IMG/pdf/analyse_1_La_pauvrete_touche_les_enfants.pdf

nombreuses pratiques sociales, elle se livre aisément à l'observation ; et si la démarche qualitative est rigoureuse, alors elle enrichit nos connaissances des problématiques sociales.

6.3. Annexe 3 : Le statut socioprofessionnel des appelant(e)s

A Télé-Accueil Bruxelles, un nombre substantiel d'appelants sont, pour diverses raisons, sous-représentés au regard du marché du travail, le grand intégrateur. Or comme nous le savons, le marché de l'emploi est le réseau qui produit et qui partage les richesses entre les individus.

A la lumière des théories de l'exclusion, nous formulons donc l'hypothèse selon laquelle : *il est, en moyenne, plus difficile de se sentir appartenir à un groupe et, inséré au sein d'une société, pour des personnes qui n'exercent aucune activité professionnelle et/ou qui jouissent en majorité de revenus modestes que pour ceux qui combinent un travail et des revenus décents.* Ne pas avoir d'emploi accroît le risque de pauvreté au niveau individuel mais ce risque peut être atténué si d'autres membres du ménage ont un emploi suffisamment rémunéré. En Région bruxelloise, un adulte (18-59 ans) sur cinq et près d'un enfant (0-17 ans) sur quatre vivent dans un ménage n'ayant aucun revenu du travail. Ces proportions sont bien plus importantes que dans les deux autres régions ; un enfant bruxellois a 3 fois plus de risques d'être dans cette situation qu'un enfant flamand et 1,3 fois plus de risques qu'un enfant wallon.³⁹



³⁹ SPP Intégration sociale, Plan d'action national Inclusion 2006-2008, p.8
 ENGLERT, M., LUYTEN, S., MAZINA, S., Baromètre social 2017, disponible à <http://www.ccc-ggc.irisnet.be/fr/observatbru/publications/2017-barometre-social> La Région bruxelloise compte également une proportion plus importante de familles monoparentales.

Le graphique en camembert ci-avant révèle que seules 15% des personnes qui ont appelé Télé-Accueil Bruxelles en 2017 avaient effectivement une activité professionnelle. Sans avoir de données statistiques concernant le caractère entier ou partiel de leurs activités professionnelles. Ceci étant, nous postulons que *leur sous-représentation sur le marché du travail alimente leur sentiment d'exclusion.*

Pour cause, les personnes qui participent peu ou prou à la vie professionnelle « active », disposent, en moyenne, de moins de revenus et souvent aussi de moins de liens sociaux. A Télé-Accueil, si l'on comptabilise les personnes qui dépendent de la mutuelle ou qui sont bénéficiaires d'une allocation pour personne handicapée (40%), les pensionnés (23%), les chômeurs (7%), les hommes et femmes au foyer et ceux qui bénéficient du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) émanant du CPAS (7%), on s'aperçoit que les personnes « *sans activité professionnelle* » représentent plus de 80% des appels (soit 11939 appels provenant de femmes et 6800 appels provenant des hommes en 2017).⁴⁰ En d'autres termes, non moins de 8 personnes sur dix faisant appel au service d'écoute de Télé-Accueil se retrouvent, pour différentes raisons, sans travail tel qu'il est reconnu et valorisé dans notre société. L'ampleur de ce chiffre éveille notre curiosité et suscite notre intérêt pour en savoir davantage sur ce que les appelants qui se sentent exclus du marché du travail disent et vivent à la lumière de leurs témoignages rapportés par les écoutants.

Naturellement, les statistiques à Télé-Accueil Bruxelles sont aussi quelque peu différentes des moyennes nationales et régionales : la part de personnes dont les revenus sont liés à leur état de santé/handicap/invalidité est dix fois plus importante que la moyenne régionale et 17 fois plus que la moyenne en Belgique.

Le lien de corrélation qui peut exister entre d'une part, le faible degré d'intensité de travail et, d'autre part, le besoin de trouver quelqu'un à qui parler s'explique non seulement par le fait que notre service d'écoute est gratuit (et donc également accessible aux personnes qui disposent de revenus modestes) mais avant tout en raison du temps disponible dont disposent les appelants inoccupés et sans doute aussi lié au besoin de relations interpersonnelles et de liens sociaux.⁴¹

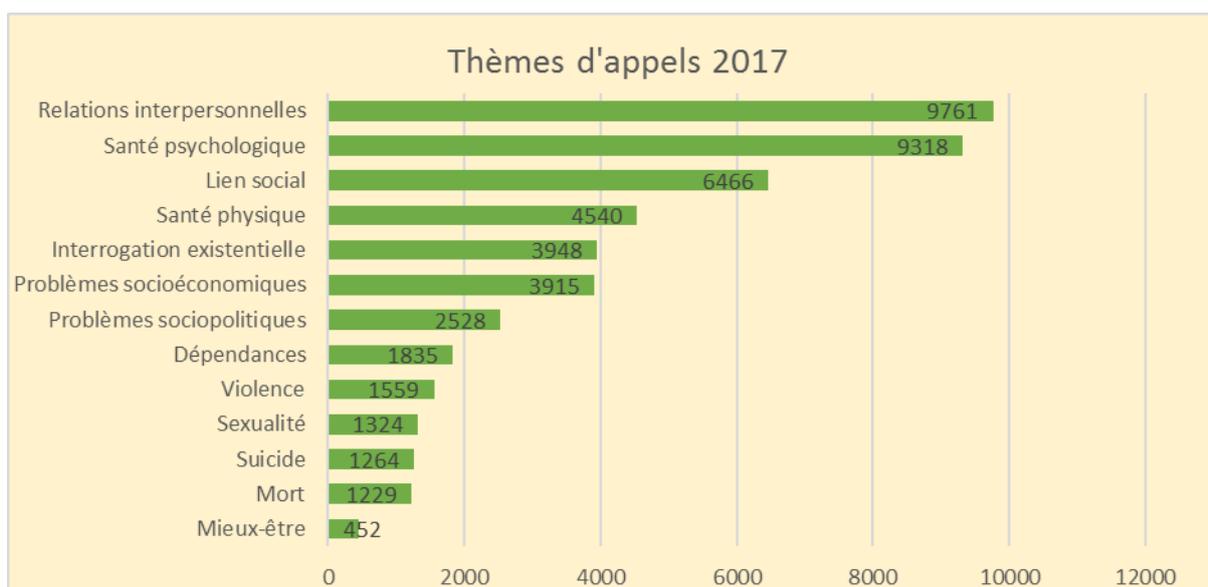
⁴⁰ Rapport d'Activité 2017, Télé-Accueil Bruxelles, pp. 18-33. Disponible en ligne : <http://www.tele-accueil-bruxelles.be/images/PDF/RAPPORT%20ACTIVITES%202017.pdf>

⁴¹ *En réalité, nous cherchons à être le plus accessible possible, en offrant, à tout un chacun qui en ressent le besoin, l'occasion de parler et d'être écouté gratuitement, 24 heures sur 24. Mais cela ne signifie pas pour autant que toutes les personnes soient en mesure de faire le premier pas et de franchir ce cap. D'aucun se trouvant en situation de pauvreté sévère ou ayant un état psychique fragile n'auront pas nécessairement la*

L'exclusion sociale est un processus de désaffiliation au cours duquel l'individu se retrouve progressivement écarté de l'axe du travail et de l'axe relationnel...

6.4. Annexe 4 : Les thèmes d'appels les plus souvent évoqués

Dans la majorité des cas, les thèmes énoncés par les appelant(e)s sont multiples. En effet, il est courant qu'une personne ayant des difficultés dans ses relations interpersonnelles se pose également des questions existentielles ou souffre d'un manque de liens sociaux.



D'emblée, plusieurs tendances se dessinent.

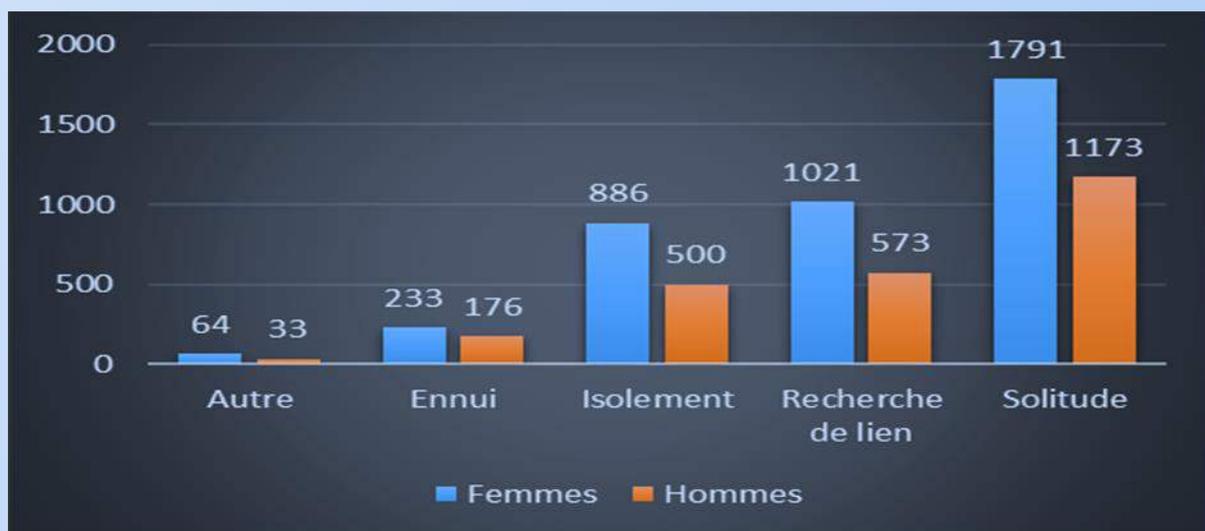
Les relations interpersonnelles, la santé psychologique et le lien social sont les trois thèmes qui reviennent le plus fréquemment lors des échanges téléphoniques. On observe que la dimension psycho-sociale arrive avant la santé physique. Ce constat, qui se reporte au fil des ans, confirme le rôle prépondérant des relations et des liens sociaux, de manière générale, comme préoccupations majeures des appelant(e)s. L'importance des relations personnelles et des liens sociaux ainsi que le nombre d'appels émis par des personnes seules (70 %) et sans activité professionnelle (80%) figurent parmi les indicateurs qui nous ont conduit à choisir l'exclusion sociale comme thème de recherche.

connaissance, ni les moyens matériels (car cela suppose d'avoir accès à ne serait-ce qu'un téléphone avec une carte sim ou une connexion internet pour pouvoir nous contacter) ou même la volonté de parler avec une personne qui leur est inconnue. Ainsi, il faut admettre que notre pénétration parmi les milieux les plus défavorisés (souvent plus difficilement accessibles) n'est naturellement pas totale.

6.5. Annexe 5 : La question du lien social

La communication interpersonnelle est essentielle entre les êtres humains. On l'oublie parfois : l'Homme est un être de langage.

Le baromètre bruxellois met également en évidence le niveau de revenu et le bien-être. « Certaines personnes qui ne sont pas en situation de pauvreté peuvent souffrir d'un manque de contacts sociaux. Cependant, on constate un lien étroit entre le niveau de revenus et le degré et la qualité des contacts sociaux. La pauvreté n'est pas seulement monétaire, elle rime aussi, plus souvent, avec des situations d'isolement. En Région bruxelloise, sur base de l'Enquête Santé 2013, 11,2% des personnes (de 15 ans et plus) sont insatisfaites de leurs contacts sociaux, contre 7,8% en Flandre et 9,6% en Wallonie. La satisfaction des contacts sociaux est liée au niveau de revenu : parmi les 20% de Bruxellois (15 ans et plus) dont les revenus sont les plus bas, environ 17,2% ne sont pas satisfaits de leurs contacts sociaux, tandis que cette part tombe à environ 5,9% parmi les 20% les plus riches. »¹

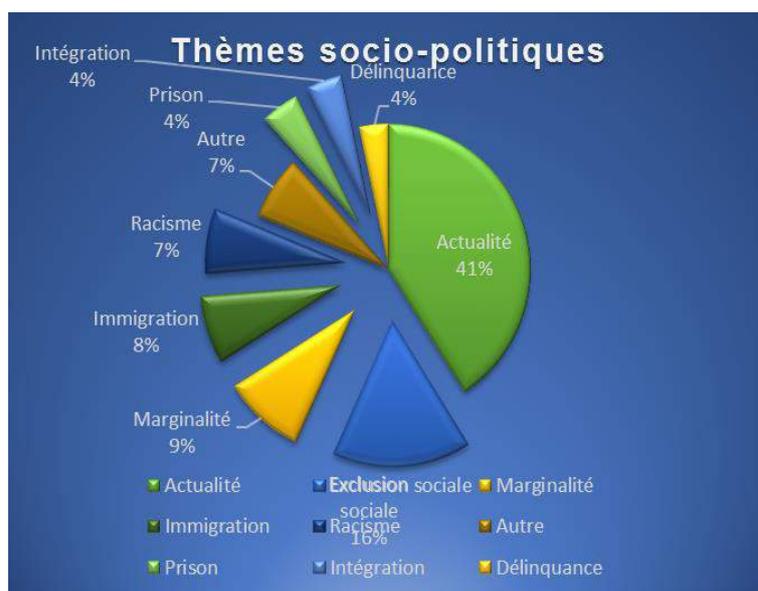


A Télé-Accueil, les sentiments d'isolement, de solitude et la recherche de liens sont au cœur d'un nombre important d'appels. D'après les dernières recherches, la solitude peut avoir des répercussions non seulement sur le mental, mais aussi sur la santé physique. Ce n'est probablement pas le fruit du hasard si les personnes qui se sentent vides, seules et qui ont le sentiment de ne pas être aimées ont plus de chance de contracter des maladies cardiovasculaires, sont plus stressées et présentent en moyenne une diminution de la mémoire et de la capacité à apprendre. Les sentiments de solitude peuvent même mener à la dépression et au suicide. Une étude récente réalisée par le journal Slate France, nous apprend que la solitude n'est pas seulement pénible mais qu'elle est aussi mortelle. Elle tuerait deux fois plus que l'obésité.

En l'absence de rapports sociaux et de relations sociales « *suffisantes* », la santé mentale et physique des personnes est souvent impactée. Cela illustre l'importance de l'offre soutenue par Télé-Accueil : donner la possibilité à des personnes peu intégrées et/ou marginalisées, d'être accueillies, de s'exprimer et d'être écoutées afin de sortir, le temps d'une conversation, de l'isolement.

6.6. Annexe 6 : Sujets socio-politiques

Le graphique des thèmes socio-politiques illustre combien la question de l'exclusion sociale (16%), intrinsèquement liée à celles de l'intégration (4%) et de la marginalité (9%) occupe également une place de choix au sein des appels, et plus spécifiquement, parmi les appels qui proviennent des hommes.



Au sein des thématiques sociopolitiques abordées par les femmes et, davantage encore par les hommes, c'est de loin l'actualité qui arrive en tête du classement. A ce stade, rien ne permet d'affirmer que les appels au cours desquels les thèmes de l'immigration, du racisme, des prisons et de la délinquance ont été évoqués soient *de facto* en lien avec un sentiment ou non d'exclusion. Cela dit, il s'agit *à priori* d'introduire le contexte au sein duquel les réalités sociales prennent vie et font sens, notamment, à travers le prisme des récits de nos appelants dont nous avons présenté l'analyse ci-avant.

En admettant qu'il existe un lien de corrélation entre eux, les personnes qui s'estiment exclues subjectivement (pour soi) ne le sont pas indubitablement dans la réalité objective (en soi). Par ailleurs, cette recherche s'inscrit dans un cadre où l'attention est focalisée sur les ressorts de l'exclusion subjective telle qu'elle transparait dans le discours des appelants. Nous postulons que les appelants qui se disent exclus (subjectivement), ne sont substantiellement pas différents de ceux qui s'estiment être bien intégrés (subjectivement). « *Tous y déposent leur mal-être, leurs interrogations, leurs peines. Elles sont inhérentes à la nature humaine* ». ⁴²

⁴² MEUNIER, P., « Ce que les Hommes disent et comment ils en parlent », Télé-Accueil Bruxelles, 2016.

Au vu de la diversité des situations dites d'exclusion et en raison de l'hétérogénéité du phénomène ou de sa dimension composite, *à priori*, on serait tenté de penser que le groupe des exclus n'en est pas un. Ceci dit, les académiciens insistent sur le fait que « *chaque catégorie de population exclue, prise séparément, justifie l'usage des concepts de groupes majoritaires et minoritaires. Aux personnes handicapées s'oppose le groupe des valides, à celui des personnes âgées les personnes socialement actives, etc. (...) Les exclus d'un groupe peuvent faire partie d'un ou plusieurs groupes majoritaires, ils peuvent également cumuler les situations d'exclusion* ». ⁴³

⁴³ MERCIER, M., DECCACHE, A., MARTINIELLO, M., et all., *Ibidem*.

6.7. Annexe 7 : Un développement à double vitesse

D'un côté, le centre urbain se développe, s'embellit, s'embourgeoise, offrant de nouvelles opportunités économiques - vivier d'activités, d'emplois, d'évènements, etc. - qui permettent à la ville de se moderniser, de s'agrandir et de s'affirmer, en tant que capitale européenne touristique et branchée. D'un autre côté, dans les quartiers centraux, où se côtoyaient initialement des personnes issues de milieux culturels et sociaux hétérogènes, il s'opère un phénomène de gentrification. Une nouvelle population, qu'on peut qualifier d'aisée, s'installe, exerçant, de manière plus ou moins directe, une pression à la hausse sur les prix, en particulier sur les loyers immobiliers.

Selon la dernière enquête de l'Observatoire des loyers en Région de Bruxelles-Capitale¹, les ménages moyens n'ont plus accès qu'à 21% du marché locatif bruxellois, contre encore 38% au début des années 1990. Quant aux ménages les plus pauvres, c'est 4% du marché locatif privé qui leur est encore accessible ! De manière générale, c'est l'écart entre le revenu (moyen et médian) des habitants bruxellois et le loyer (moyen et médian), respectivement, qui s'est accru tout au long des dix dernières années. Ce décrochage entre revenus et loyers s'explique, d'une part, par la croissance des loyers depuis 1990 et par l'appauvrissement significatif de la population bruxelloise : évolution du revenu médian inférieure à celle de l'indice santé, surreprésentation des ménages aux revenus des quatre premiers déciles. Ce phénomène de gentrification s'accroît dans un contexte politique et institutionnel défavorable aux habitants de la capitale marquée par une proportion de bénéficiaires du chômage et d'allocations sociales considérable et des migrations des classes moyennes et inférieures vers les communes périphériques.

Par conséquent, les anciens habitants, souvent immigrés et fragilisés sur le plan économique, éprouvent des difficultés à se loger dans leurs quartiers d'autant. Afin d'éviter les inconvénients d'avoir à se retrouver à la rue, ces derniers n'ont alors d'autre choix que de migrer vers les zones périurbaines pour venir grossir les banlieues périphériques.

Sources:



¹ ATKINSON, R., Does Gentrification Help or Harm Urban Neighborhoods ?, University of Bristol, 2002, pp. 28., www.bristol.ac.uk/sps/cnrpaperspdf/cnr5pap.pdf. VAN CRIEKINGEN, M., « La ville branchée : gentrification et dynamiques commerciales à Bruxelles et à Paris », Belgeo, 2006, vol. 1, pp. 113-134. <http://www.rbdh-bbrow.be/spip.php?article370#nb1>

¹ DECROLY, J-M., « Revisiting the Diversity of Gentrification: Neighbourhood Renewal Processes in Brussels and Montreal », Urban Studies, 2003, p.40.

¹ DE KEERSMAECKER, M-L., Observatoire des Loyers, Enquête 2016, p. 73. En ligne : http://www.slrbririsnet.be/sites/website/files/slrbr-observatoireloyer-fr-v15-web_1.pdf

6.8. Annexe 8 : Quelques indicateurs d'exclusion à Bruxelles

« Ce que beaucoup oublient, cependant, c'est que la pauvreté et l'exclusion sociale, conséquences directes de l'inégalité, sapent les fondements de notre société. L'histoire nous a déjà montré que l'existence de notre système démocratique s'en trouve mise en péril. » Martin Schultz, Président du Parlement européen.

Si l'on s'appuie sur l'indicateur du produit intérieur brut (PIB) par habitant, la « ville-région » de Bruxelles est économiquement riche par rapport à la majorité des autres régions européennes et aux deux autres régions du pays. « En 2015, le produit intérieur brut par habitant y atteignait 63 137 €, contre 26 377 € en Wallonie et 37 243 € en Flandre »⁴⁴. Cependant, force est de constater que les emplois et la richesse produite sur le territoire bruxellois ne profitent pas à tous ses habitants. « La moitié des emplois en Région bruxelloise, qui contribuent au PIB bruxellois, sont occupés par des travailleurs qui résident dans les deux autres régions du pays. Par ailleurs, la croissance économique bruxelloise apparaît faiblement créatrice d'emplois (en comparaison avec certaines autres grandes villes belges) et les emplois créés sont en grande partie des emplois requérant un certain niveau de qualification (Van Hamme et al., 2011) et/ou de connaissance linguistique. »⁴⁵

La dichotomie entre l'évolution économique et l'évolution sociale, souvent présente dans les grandes villes, est particulièrement saillante à Bruxelles. Les indicateurs de pauvreté indiquent qu'un nombre important de Bruxellois vivent dans une situation difficile. La Région est confrontée à d'importants défis en termes de logement, d'emploi, d'enseignement, de santé et de bien-être ; autant de déterminants de l'état de la pauvreté.⁴⁶



⁴⁴ ENGLERT, M., LUYTEN, S., FELE, D., MAZINA, D., MENDES DA COSTA, E., Baromètre social 2018, pp. 16-17. En ligne : <http://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2018-barometre-social>

⁴⁵ La Belgique en chiffre, Statbel, En ligne : <https://statbel.fgov.be/fr>

⁴⁶ ENGLERT, M., LUYTEN, S., FELE, D., MAZINA, D., MENDES DA COSTA, E., Baromètre social 2018, ibidem...



Cet espace, qui fait partie de ce que les urbanistes appellent le « *croissant pauvre* » de Bruxelles illustre les contrastes d'une ville où les deux côtés du canal sont traversés par une frontière naturelle, la Senne, symbolisant la séparation entre deux univers distincts qui se méconnaissent et ne se rencontrent qu'à de rares occasions, alors qu'ils habitent côte-à-côte.⁴⁷

Toujours est-il qu'entre 2008 et 2016, le nombre de personnes recensées par la *Strada*, lors des dénombrements des sans-abris à Bruxelles, a pratiquement doublé (+96 %) ⁴⁸. La nouveauté en 2017 est le nombre important de groupes ou de familles qui s'installent dans des tentes ou des édifices réalisés avec des restes de matériaux sur des terrains vagues ou dans des parcs et qui ne font pas appel aux services existants. Il reste difficile de déterminer avec précision le nombre d'enfants vivant en rue.

En 2015, Oxfam tirait déjà la sonnette d'alarme : la pauvreté et les inégalités sociales atteignent des niveaux records dans toute l'Europe. « *Les pays européens peuvent se targuer d'être des démocraties stables soucieuses du bien-être de leurs citoyens mais l'Union Européenne (UE) connaît des niveaux de pauvreté et d'exclusion considérés par la plupart comme intolérables au XXIème siècle. Au sein des nations prospères de l'UE, 123 millions de personnes risquent de sombrer dans la pauvreté et l'exclusion sociale (soit près*

⁴⁷ D'un côté, un quartier populaire de Molenbeek à forte population d'origine turque et africaine qui connaît des hauts taux de chômage, de la précarité, de l'exclusion sociale, des logements indécents et vétustes, etc. Tandis que de l'autre côté de la berge, se trouve le quartier Dansaert avec de beaux immeubles, une population multiculturelle composée de 56 groupes démographiques différents dont une importante communauté flamande, de charmants cafés et des boutiques branchées qui mènent vers la prestigieuse place Saint-Gerry.

⁴⁸ MONDELAERS, N., LA STRADA, « Quatrième et double édition du dénombrement des personnes sans-abris et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale du 7 novembre 2016 au 6 mars 2017 », Bruxelles, 2017, 132p. La strada est le Centre d'Appui au Secteur Bruxellois aux sans-abri, il s'agit d'un organe de coordination régional (bicommunautaire) dont l'objectif est de favoriser les synergies des associations du secteur d'aide aux sans-abris.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Des Faits et des Chiffres, 2017.

En ligne : http://www.luttepauvrete.be/chiffres_sans_abri.htm

SCHOONBRODT, R., « La rénovation des logements et des espaces publics contre la gentrification », Bruxelles, 2011, pp. 2-17. L'auteur SCHOONBRODT, René est l'ancien président de l'ARAU et d'Inter Environnement Bruxelles. Il livre une réflexion sur la « gentrification ».

En ligne : <http://www.arau.org/au/c4b45b9763c5a0429cc482830f8dad566e6d218c.pdf>

d'un quart de la population), tandis que près de 50 million de personnes rencontrent des difficultés matérielles majeures (...) ».⁴⁹

Pour tenir compte des autres dimensions de la pauvreté que celle des revenus (pauvreté monétaire), un indicateur composite a été défini dans le cadre de la stratégie «Europe 2020» ; le **taux de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale** («*at risk of poverty or social exclusion rate*», *AROPE*) correspond au pourcentage de personnes répondant à au moins une des conditions suivantes : (1) vivre dans un ménage avec un revenu disponible équivalent inférieur au seuil de risque de pauvreté ; (2) être âgé de 0 à 59 ans et vivre dans un ménage avec une faible intensité de travail («*low work intensity*», *LWI*)⁵⁰; (3) se trouver dans une situation de privation matérielle sévère («*severe material deprivation*»⁵¹, *SMD*). Selon l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capital, le taux de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale est compris entre 34 % et 41 % à Bruxelles, ce qui est significativement plus élevé que dans les deux autres régions (où il est compris entre 13 % et 16 % en Flandre et entre 23 % et 30 % en Wallonie).⁵²

6.9. Annexe 9 : Autres catégories d'exclusion subjective observées

Quatre autres catégories de sentiments d'exclusion transparaissent à la lumière de l'analyse des témoignages d'écouterants. Nous avons recensé les sentiments d'exclusion :

- 1) Liés à la **santé** : à cause d'une maladie, d'un handicap ou d'une différence physique
- 2) Concernant les **relations sociales** : familiales, amoureuses, amicales, etc.
- 3) En rapport avec la **citoyenneté** : du fait de son origine culturelle, de son appartenance ethnique ou de ses convictions politiques, religieuses et philosophiques
- 4) A propos du **genre** de la personne : en raison de son orientation ou de son identité sexuelle

⁴⁹ OXFAM, « Une Europe au service de la majorité et non d'une élite. Inégalités et pauvreté, il est temps d'inverser la donne en Europe », document d'information d'Oxfam, septembre 2015, p. 16.

⁵⁰ Un ménage a une intensité de travail définie comme faible lorsque les personnes d'âge actif (entre 18 et 59 ans) qui le composent travaillent moins de 20% de leur temps de travail potentiel au cours de l'année.

⁵¹ Une personne est en situation de privation matérielle sévère lorsqu'elle est incapable de couvrir les dépenses liées à au moins trois des neuf éléments suivants : dépenses imprévues ; manger un repas protéiné tous les deux jours ; chauffer convenablement son habitation ; partir une semaine par an en vacances ; avoir une voiture (si désirée) ; avoir une télévision (si désirée) ; avoir un téléphone (si désiré) ; avoir une machine à laver (si désirée) ; paiement du loyer, d'un emprunt hypothécaire ou des factures d'eau/gaz/électricité (source: Eurostat et Task force développement durable du Bureau fédéral du Plan).

⁵² Baromètre social 2017, op. cit.

Au vu du temps qui nous était imparti et de la volonté de bien saisir ce que représente l'exclusion sociale pour ceux qui la vivent, en tentant d'aller au fond des choses, nous n'avons dans l'étude sélectionné que les thématiques liées au sentiment d'exclusion sociale du marché du travail. Nous aurions pu consacrer un ouvrage entier à ce sujet tant il est vaste et recouvre une infinité de réalités différentes. Les 1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} types, aussi pertinents qu'ils puissent être, n'ont été abordés que sommairement dans le cadre de cette recherche. Ils méritent également de faire l'objet d'un travail, et pourquoi pas ultérieurement ?

De toute évidence, l'exclusion sociale n'est pas une donnée figée. Elle est un processus évolutif, global et multidimensionnel, c'est-à-dire qui comprend plusieurs dimensions dont les manifestations varient considérablement d'une personne à l'autre et d'un lieu ou d'un moment à l'autre. Par conséquent, la plupart des témoignages retenus entraînent dans plusieurs familles, dans plusieurs catégories à la fois. Ce qui rendait l'effort de classification parfois arbitraire et souvent laborieux.

6.10. Annexe 10 : La question des origines de l'exclusion

Depuis le début du 20^{ème} siècle, nos sociétés ont rencontré d'importantes mutations sociales et culturelles. Ces dernières ont modifié notre rapport au temps, au travail et au vivre-ensemble. Dans la société industrielle d'antan, l'essentiel de l'activité économique et sociale ainsi que les mécanismes de redistribution des richesses, de protection et de solidarité s'organisaient autour des rapports de production.⁵³ Peu à peu la société industrielle d'après-guerre s'est métamorphosée : d'une organisation de la vie qui donnait, par le travail, à chacun son utilité sociale et dont, la référence centrale était l'activité productive, nous avons évolué vers une société des biens et des services produits et consommés à grande échelle, avec la mise en place de l'Etat-Providence.⁵⁴ L'Etat social correspondait à une volonté de réguler les tensions de l'industrialisation tout en assurant la paix sociale et la promesse d'un accès égalitaire au Progrès et à la Raison.

A la fin des 70' glorieuses, la quasi-totalité du corps social était englobé dans des systèmes de solidarité basés sur le travail (syndicats, mutuelles, chômage, pensions, assurances maladies, etc.). Seule une petite proportion d'individus ou de groupes restaient en dehors du système ; on pouvait dès lors considérer qu'il y avait une fraction résiduelle de la population à laquelle étaient destinés certains « *mécanismes de réinsertion* », sorte de « *filets de repêchage* » organisés, soit directement par les pouvoirs publics, soit par des associations privées, partiellement ou entièrement subventionnées.⁵⁵

Ce modèle social, institutionnel et culturel de société industrielle à Etat providence est entré en crise, à partir du début des années 80', concurrencé par la logique du marché : privatisation, rationalisation des services publics, impératif d'efficacité et de compétitivité des entreprises et des services publics, flexibilité, contrôle des citoyens et austérité des dépenses sociales, préparation au grand marché, etc.

« La logique de compétition a pour effet de sélectionner les initiatives les plus rentables et les plus adaptées au marché et d'exclure les secteurs, les groupes sociaux et les

⁵³ CASTEL, R., 'Les marginaux dans l'histoire', Paugam, Serge. (Dir.) L'exclusion : l'état des savoirs, Editions la Découverte, Paris, 1996.

⁵⁴ FRANSSSEN, A., LEMAIGRE, T., « La tête hors de l'eau. Les détrences sociales en Belgique », Petite bibliothèque de la citoyenneté, Bruxelles, 1998, p. 7.

⁵⁵ CASTEL, R., 'La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation', Cahiers de recherche sociologique, n°22, 1994, pp. 11-27.

personnes insuffisamment performants et rentables pour cette compétition néo-libéralisée et mondialisée ». ⁵⁶

Ainsi, ces 30 dernières années, « *l'exclusion sociale s'est vue grossir de nouvelles catégories sociales dont une caractéristique commune est d'être directement ou indirectement victime* »⁵⁷ de ces métamorphoses. Ont ainsi été successivement incorporés dans le camp des exclus, tous ceux qui étaient trop faibles pour participer au « jeu » de la compétition : malades, handicapés, invalides, personnes âgées, chômeurs, travailleurs précarisés, sans-abris, demandeurs d'asiles, jeunes victimes d'échec scolaires, personnes d'origines immigrées et des quartiers populaires ainsi que des personnes « normales », issues de la classe moyenne, qui, tout en ne présentant aucun de ces stigmates, se retrouvent incapables de suivre le rythme qui leur est imposé.

Autrement dit, à une société structurée entre les « patrons » et les « ouvriers » sur base des rapports de production du travail, s'est substituée une société qui différencie les « in » des « out », « *à partir de l'accès à la consommation : d'une part, ceux qui ont accès aux signes distinctifs, qui sont dans le flux, branchés, qui sont en position de choisir leur vie, de la construire ; et d'autre part, il y a ceux qui sont maintenus à la périphérie, surnuméraires, condamnés à être les spectateurs inactifs et frustrés de la vie des autres* »⁵⁸. L'intérêt grandissant des chercheurs pour le phénomène d'exclusion sociale est, en partie, lié à l'insuffisance des paradigmes antérieurs, plaçant la focale sur le rôle des inégalités, de la pauvreté ou de la précarité et de leurs reproductions pour expliquer les facteurs de ruptures sociales et de polarisation que nous rencontrons, à l'aune d'aujourd'hui, dans nos sociétés post-modernes.

Les exclus subissent globalement les effets de cette « *fracture sociale* », victimes de la crise économique qui crée moins d'emplois qu'autrefois, de la mondialisation qui supprime les emplois des salariés les moins qualifiés, du progrès technique qui rend certains métiers obsolètes et décline ceux qui ne peuvent pas le suivre, des transformations de l'emploi liées à la *flexibilité*. Ils perdent ainsi leur « *empowerment* » (soit leur employabilité). Il faut y ajouter les victimes de la fragilisation du lien familial (augmentation des situations de séparations, de divorces), de la démocratisation de l'enseignement qui permet à une partie d'avoir des diplômes mais rend, pour les autres, l'accès à l'emploi plus difficile.

⁵⁶ FRANSSEN, A., LEMAIGRE, T., op. cit., pp. 7-11.

⁵⁷ FRANSSEN, A., LEMAIGRE, T., op. cit., pp. 9-13.

⁵⁸ Ibidem.

6.11. Annexe 11 : Le travail

« *Qu'est-ce qu'éduquer ? C'est civiliser.*

À quoi reconnaît-on une société civilisée ?

Personne n'y est rejeté. »

Comenius ou combattre la pauvreté par l'éducation de tous - Jean Bédard

Historiquement, le travail n'a pas toujours été considéré comme étant un facteur d'intégration et d'émancipation. Chez les Egyptiens et les Romains, par exemple, le travail était réservé aux esclaves. Au Moyen Âge, les serfs et les vilains effectuaient les basses besognes, tandis que la noblesse se réservait les tâches les plus « nobles ». Jusqu'à la Révolution française, le travail était peu ou prou valorisé en Occident : le tiers état et la bourgeoisie produisaient biens et services, sans en être socialement récompensés.

Aujourd'hui, le travail occupe une place centrale dans nos sociétés post-industrialisées. Pour cause, l'essentiel de l'activité économique et sociale ainsi que les mécanismes de redistribution des richesses, de protection et de solidarité sont organisés autour des rapports de production. Ainsi l'exclusion des personnes « *disqualifiées* » se manifeste d'abord sur le marché de l'emploi. Il est vrai qu'une partie de la population dispose de suffisamment de ressources pour subvenir à ses besoins, sans avoir à « *travailler* » ou sans dépendre des fruits de son labeur. Mais elle constitue une minorité. Car pour la plupart, c'est-à-dire pour l'immense majorité des citoyens (classes moyennes et inférieures comprises), le travail demeure le moyen primordial d'existence économique et sociale.

Il nous confère un niveau de vie. En plus d'être le lieu de distribution et de partages des richesses, il est aussi un espace de socialisation, d'apprentissages et d'expériences. On se réalise par le travail. On y tisse des liens. Certains soutiennent même qu'on y devient « *quelqu'un* ». Dans les sociétés modernes, on « *existe* », de façon imagée, à travers notre activité professionnelle puisqu'elle nous confère revenus, contacts et reconnaissance sociale.

6.12. Annexe 12 : « Arbeit macht frei »

Expression allemande signifiant « *le travail rend libre* »⁵⁹.

Geld Und Geist – Henrich Beta

Conformément à une idée ancrée dans la pensée libérale, les revenus, issus du travail, seraient nécessaires pour émanciper l'Homme, tout en lui permettant d'atteindre un certain degré de liberté et de bonheur. L'autonomie prend forme et se matérialise, notamment, par le pouvoir d'achat/de consommation et la capacité d'un individu à pouvoir subvenir à ses besoins. En d'autres mots, l'activité productive serait indispensable au sens où elle générerait des revenus qui, à leur tour, nous donneraient accès à certains biens et services, destinés à entreprendre les projets qui nous tiennent à cœur. Au-delà de l'utilité matérielle et de la fonction émancipatrice du travail – notons que pour les marxistes, léninistes, libertaristes et anarchistes, notamment, l'organisation du travail est au contraire l'expression d'un rapport de force à l'origine d'une dépossession et d'une aliénation des classes prolétaires - c'est aussi le travail qui structure nos vies et notre emploi du temps. En opposition avec le temps travaillé, le temps libre et les vacances (ou les congés, jours fériés et récupérés) représentent les jours de repos par rapport à nos jours de travail. La retraite symbolisant la récompense d'une vie de labeur.

Au sein de notre système de sécurité sociale, c'est aussi le travail qui confère des droits et des obligations. En s'engageant à offrir, pour une durée, déterminée ou non, une part de notre énergie, de notre force de travail et de notre temps, on perçoit, par le biais du contrat de travail, des avantages légaux (titres-services, salaires, primes, pécules, assurances, etc.) et extra-légaux (abonnements, voitures de service, voyages, etc.) en échange. Travailler signifie aussi cotiser, devenir un contribuable et, donc, asseoir ses droits à la santé, aux allocations de chômage et de vieillesse.

Du point de vue de l'intégration sociale : c'est souvent à travers le prisme du travail que l'on s'identifie ou que l'on se sent appartenir à une communauté. L'entreprise, le chantier, le magasin, le bureau, l'usine, etc. sont la source d'un lien social qui peut être de natures diverses : rapports de subordination, de complémentarité, intéressés, amicaux,

⁵⁹ Formule utilisée par Heinrich Beta, en 1845, dans un écrit intitulé « Argent et esprit » (Geld und Geist) : « Ce n'est pas la foi qui rend heureux, pas la foi en des curetons égoïstes et nobles, mais c'est le travail qui rend heureux, car le travail rend libre. Ce n'est ni protestant ou catholique, ni allemand ou chrétien, ni libéral ou servile, c'est une loi générale de l'humanité et la condition sine qua non de toute vie et aspiration, de tout bonheur et accomplissement ».

etc. La prise de conscience d'appartenir à une classe spécifiée et l'origine des revendications sociales se font la plupart du temps en exerçant son métier. Détenir une activité professionnelle est un signe fort d'appartenance à la société et, par voie de conséquence, un des principaux moyens d'intégration et de cohésion sociale. Inversement, ne pas trouver de travail, perdre son emploi ou ne pas être en mesure de pouvoir exercer une activité professionnelle reconnue, pour x raisons, a de fortes chances d'alimenter le sentiment de ne pas faire partie intégrante ou de ne pas appartenir complètement à la société. Quoi de plus dommageable que de se sentir inutile, frustré de ne pouvoir participer pleinement à la vie active ?

En somme, travailler signifie à la fois faire (c'est-à-dire produire et se rendre utile), acquérir (des expériences, des savoirs et de l'argent), être autonome (au sens de pouvoir subvenir à ses besoins) et s'accomplir (donc pouvoir passer de l'avoir à l'être). Et dans le même temps, c'est aussi un lieu de contradiction où se jouent des rapports de forces entre des acteurs dont les intérêts ne convergent pas de manière indubitable.

Au détour de la section dédiée à la contextualisation de ce rapport, a été évoqué le fait que près de 85 % des appels à Télé-Accueil Bruxelles sont émis par des personnes qui n'ont pas d'activité professionnelle et qui sont, en tout cas formellement, privés de travail tel qu'il est valorisé par notre société. Parmi ceux-ci, une majorité est retraitée et dépend d'allocations de la mutuelle. Entre 15 et 17% des appels à Télé-Accueil Bruxelles sont émis par des personnes qui sont au chômage ou qui bénéficient du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) du CPAS. Ne pas avoir d'emploi digne et stable est souvent à l'origine d'un sentiment de honte et d'exclusion qui risque à son tour de renforcer l'impression de ne pas faire partie intégrante de la population active. Pour reprendre la métaphore du jeu, ne pas avoir de travail, peut être vécu de façons différentes, mais revient à se trouver en situation de « *hors-jeu* ». Comment les appelants qui se sentent rejetés le vivent-ils ? C'est cette question que nous proposons d'appréhender à la lumière de leurs témoignages. Les commentaires qui sont présentés sont ceux des écoutants.

Pour rappel, aucune brève d'appel n'a été retranscrite dans ce rapport. Puisqu'à Télé-Accueil Bruxelles, nous veillons à travailler selon le principe du « *non-jugement* », dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat des appelants. Comme mentionné en introduction de ce rapport, nous avons mobilisé, dans le cadre de cette recherche, l'essentiel des ressources disponibles. La partie empirique de récolte d'interviews est au « cœur » de notre travail de terrain. Disposer d'une trentaine de témoignages pertinent ne permet cependant pas de quantifier mais ce n'était pas le but d'une démarche qualitative, non plus. Il n'empêche que certaines récurrences, lorsqu'elles étaient très répandues, méritaient d'être relevées. Le compte rendu des interviews précédentes était forcément sommaire au regard de la diversité des récits et de leur caractère plus ou moins dramatique.