

Les enjeux actuels de l'observation sociale **Jean-Paul Delevoye** **Médiateur de la République**

La cohésion autour de règles communes et de valeurs partagées, qui fondaient le sentiment d'appartenance à une communauté, avec ce que cela suppose de solidarité et de responsabilités, a été remplacée par un modèle « consumériste » de la société. Aujourd'hui, on consomme la République. Chacun veut pouvoir protéger son statut, son confort, sans être dérangé ni importuné par l'autre.

Ainsi, bien que la nécessité morale d'une réponse à la précarité fasse consensus, chacun souhaite une résolution plutôt normative, donc collective : on devient très exigeant à l'égard du collectif et du service public, ce qui permet de soulager sa conscience sans être taxé d'égoïsme. En effet, plus on exige une réponse de l'Etat, moins on se sent responsable d'agir individuellement : il y a une certaine hypocrisie à demander de plus en plus au secteur public, pour mieux se défaire en fait de ses responsabilités individuelles.

Or, la crise, qui plus est, accélère la fin des espérances collectives, qu'elles relèvent d'idéaux politiques – le communisme et son échec économique, le libéralisme et son échec social – ou d'idéaux religieux, alors que l'on était auparavant convaincu que la communauté prenait en charge l'avenir de chacun. Ce recul produit une montée des exigences de survie individuelle. Les espérances collectives ont cédé la place aux inquiétudes collectives, les convictions aux émotions.

On peut considérer le principe selon lequel nos sociétés sont guidées par trois grands sentiments qui les structurent et les façonnent, lesquels sont les sentiments d'espérance, de peur et d'humiliation. A partir du moment où on quitte le champ des espérances collectives, on ouvre la porte à ceux qui exploitent et manipulent les peurs et les humiliations : les peurs de l'étranger, du chômage, de la rupture sociale. On constate d'ailleurs que la peur de la pauvreté l'emporte souvent sur la réalité de celle-ci. Ainsi la peur de la pauvreté concerne 60 à 70 % de la population, alors que seulement 3 % des personnes sont au RMI. Au-delà d'une lecture quantitative de la pauvreté, avec comme référence le revenu, ce sont donc les notions de parcours et de fragilité sociale qui doivent être prises en compte. Quant à l'humiliation, elle est présente dans les politiques publiques lorsque l'on attribue des aides non pas en fonction du potentiel de chacun, mais en fonction de son échec. La question est dès lors celle du passage d'une politique publique qui gère une situation en fonction de critères cartésiens, à l'accompagnement d'une personne pour l'aider à surmonter son problème. Cela revient à passer de la gestion des humiliations à la gestion des espérances.

Ce phénomène est d'autant plus vrai que l'éveil de nos consciences n'est plus le fait de convictions personnelles, mais d'émotions médiatiques. Cette approche est très préoccupante, car elle est en train de créer de la violence dans les rapports sociaux et un rejet de l'autre. Les mécanismes d'exclusion se renforcent alors que les mécanismes d'inclusion se grippent.

Comment faire en sorte que nos outils de socialisation permettent à chacun, selon son statut, de s'enrichir au contact de l'autre ? Nous vivons un moment tout à fait particulier où le recul des morales individuelles amène le politique à faire en sorte que les lois remplacent les morales. Pourtant, les lois non écrites sont bien souvent supérieures aux lois écrites.

Comment retrouver la dimension culturelle de l'attention que l'on doit porter à l'autre, quelle que soit sa situation de précarité ou de pauvreté ? C'est pourquoi l'une des questions fondamentales sur laquelle doit travailler l'Observatoire est l'étude de la mécanique qui précipite dans l'exclusion.

Il convient également de s'interroger pour savoir si l'injonction faite aux fonctionnaires de respecter les procédures et les textes dans le cadre des politiques publiques débouche sur un dispositif adapté à la gestion de la pauvreté. Je pense par exemple à la situation d'une personne qui doit sortir de prison au bout de six mois, dont l'aide au logement est supprimée au bout de trois mois : à sa sortie, elle aura donc perdu son logement, et ses chances de réinsertion...

Il faut aussi réfléchir à la transformation de la pauvreté en « marché » : certains en font un marché politique, d'autres en font un marché privé. Ainsi certains propriétaires sont très heureux de loger des locataires pauvres car le FSL permet de rentabiliser l'investissement immobilier. J'attends donc de l'Observatoire qu'il ne cherche pas à savoir si on respecte la procédure ou si l'on soulage notre conscience, mais qu'il étudie les moyens collectifs dont nous disposons aujourd'hui pour apporter des solutions nouvelles. Car si nous continuons dans la voie actuelle, l'Etat deviendra un moyen pour chacun de vivre au détriment des autres.

L'aspect le plus préoccupant tient au fait que nous avons laissé se développer une forme d'esclavage moderne qui rend nos opinions de plus en plus prisonnières d'émotions fabriquées par d'autres. Aujourd'hui, l'homme vaut plus pour ce qu'il dépense que pour ce qu'il pense. Si certaines personnes sont dans une quête de sens, beaucoup d'autres sont dans l'incapacité de donner un sens à leur vie. Sur ce sujet, nous sommes en train de tourner le dos à la notion de communauté. Le drame du 21^{ème} siècle repose sur un paradoxe redoutable : nous allons de plus en plus vivre en présence de l'autre, et au même moment nous sommes en train de découvrir la plus grande pauvreté : l'isolement. On observe en effet de plus en plus un éclatement des cellules de proximité qui avaient pour rôle de répondre aux besoins d'accompagnement des personnes, qu'il s'agisse de la famille, des églises ou des entreprises. Je n'ai jamais vu autant de jeunes de 18 ans demandant à être accueillis d'urgence parce qu'ils ne rapportent plus d'allocations à la famille. Je n'ai jamais vu autant de personnes âgées isolées à partir du moment où c'est à la famille de les prendre en charge.

Au-delà de la persistance de la précarité ou de la différence entre la réalité de la pauvreté et la crainte de celle-ci, nous sommes confrontés à un défi culturel consistant à donner un sentiment de responsabilité individuelle et collective à l'accompagnement des personnes en difficulté. Dans le cadre de mes services, nous constatons, alors que la loi est supposée protéger le fort et le faible, qu'elle peut au contraire pénaliser le faible qui ignore ses droits. Sur les 70 000 dossiers que nous recevons chaque année, plus de la moitié portent sur des demandes d'information sur les droits. La moitié des 6 000 appels reçus par le Pôle « Santé Sécurité Soins » que nous avons mis en place depuis le 1^{er} janvier 2009 portent sur des demandes d'information sur les droits.

La peur du judiciaire amène en effet le législateur à se protéger en édictant des textes complexes et de moins en moins compréhensibles par ceux qui sont supposés en bénéficier. Plus les politiques publiques sont respectueuses des procédures et des textes, plus elles élèvent des obstacles que nos concitoyens n'arrivent plus à franchir. Nous ne pouvons pas aujourd'hui analyser l'exclusion sans analyser l'inclusion, en ayant un regard sur ce que font nos collègues européens. Il est intéressant de savoir que les Allemands se sont appuyés sur les femmes turques pour favoriser l'intégration ou que l'Espagne parvient à maintenir sa cohésion, malgré 20 % de chômage, grâce à la famille et aux fêtes.

Je crois que nous avons besoin de développer des lieux d'écoute et d'échange. J'ai constaté que la présence récente d'un délégué du Médiateur en prison a conduit à ce qu'il y ait 30 % de faits de violence en moins. Nous sommes dans une société qui a engendré le mépris de soi en isolant les individus dans leurs échecs. Or l'homme méprisé méprisera : le mépris de soi engendre le mépris de l'autre, la violence dans les rapports, et le rejet de l'autre. C'est sur de telles mécaniques qu'il est intéressant de réfléchir.