

# Le rôle du réseau social

## Présentation d'une recherche-action

---

### RETOUR SUR LE CONCEPT D'EXCLUSION

---

Je voudrais insister sur ma conception de l'exclusion comme un processus interactif où bien sûr la société a une place déterminante. L'individu exclu ne peut pas être seulement présenté comme une victime de la société, car si c'est le cas il devient déresponsabilisé, non acteur et perd toute position dans ce processus, ce qui serait tout à fait contraire à l'idée du travail social éminemment démocratique et ayant pour objectif que les citoyens restent des citoyens et ne deviennent pas des éléments exclus.

Je voudrais aussi rappeler que l'exclusion touche beaucoup de groupes sociaux mais nous avons d'abord en tête les exclus les plus manifestes, les plus visibles : les sdf, les mendiants, les toxicomanes, les familles pauvres...

Pourtant, au-delà de ces catégories, beaucoup d'entre nous travaillent avec des populations qui sont par exemple des familles d'exclus ou bien des familles exclues ayant des membres qui vivent certains de ces processus d'exclusion. Je pense par exemple aussi aux familles de malades mentaux qui sont confrontées aux difficultés de prise en charge, qu'il s'agisse d'enfants ou d'adultes dont la durée de séjour en hôpital psychiatrique est de plus en plus courte.

Or les études statistiques montrent que la maladie mentale est surreprésentée dans les familles déjà en difficulté par ailleurs du point de vue de l'exclusion, on assiste donc à un cumul des handicaps. Il peut s'agir également de familles de jeunes délinquants placés temporairement dans des institutions et qui retournent dans leur "milieu" après quelques mois ou quelques jours de placement en institution. Enfin, il peut s'agir aussi de sans emplois de longue durée.

**Michel Born**

**Professeur à  
l'Université de Liège  
Belgique**

---

---

## L'EXCLUSION ET LE RÔLE DU RÉSEAU SOCIAL

---

L'exclusion en tant que processus se nourrit chez les personnes de toute une série de manques, notamment de manque d'outils, de déficiences, de difficultés dans la maîtrise des ressources culturelles, celle du symbolique, celle du langage, celle de tout ce qui fait la capacité d'action dans une société de plus en plus complexe comme la notre. L'exclusion renferme donc les individus dans des réalités qu'ils ne maîtrisent pas et dont ils quittent les éléments normatifs.

C'est le point d'entrée de la recherche que j'ai menée avec Madame A.M. LIONTI dans un quartier défavorisé de LIEGE. Ce point d'entrée était une lecture inspirée du philosophe J. HABERMAS, qui a énoncé un certain nombre de ruptures possibles dans l'agir des personnes. On peut considérer de ce point de vue là que les pauvres sont en rupture dans ce que l'on appelle "*l'agir communicationnel*". Les exclus se caractérisent donc par une déficience d'une entente consensuelle, un manque de communication entre eux et la communauté. Ce phénomène amène les exclus à rétrécir de plus en plus leur réseau social contrairement aux personnes dites "*nanties*" qui disposent en général d'un réseau social souple et assez étendu. Les exclus donc, rétrécissent leur réseau social et y intègrent sans le vouloir nécessairement des travailleurs sociaux. Le travail en réseau serait l'intervention au niveau du contexte social global des exclus pour leur rendre une place sociale et peut-être pour aboutir à un jeu à somme positive.

Ce contexte social est constitué de l'ensemble des personnes qui entourent le sujet et avec lesquelles il a des liens, que ce soient des liens d'amitié, de pouvoir, de compétence. C'est tout ce qui permet à l'individu de faire des expériences relationnelles et de se développer socialement. Pour l'enfant, se développer socialement c'est évidemment entrer en tant que membre de la société. Pour l'adulte c'est ou créer de nouveaux liens ou au moins, maintenir des liens suffisants pour être compétent et être bien dans sa peau. Il y a là une notion de santé mentale et de santé sociale.

**"Les exclus sont  
en rupture  
dans l'agir  
communicationnel"**

En suivant une vision écosystémique, il est évident que les frontières de l'individu ne se limitent pas à son corps propre mais incluent l'autre. Se développer c'est développer son système, son ensemble. L'intégration psychosociale amène un bien-être et une identité, ce qui contribue à accroître les possibilités de changement de la personne. A contrario, s'il n'y a pas d'intégration, il y a un rétrécissement, une diminution énorme

du potentiel. Donc, le réseau social peut être défini comme le groupe des gens, les amis, les voisins, la famille (on parle d'ailleurs de niveau primaire, secondaire) qui peuvent apporter un appuis et qui, en quelque sorte, sont des agents de développement de la personne et auxquels la personne peut aussi apporter quelque chose.

Le réseau social peut-être considéré comme un tampon entre la société au sens large et l'individu. Celui-ci, pour vivre, survivre dans les interpellations de la vie quotidienne y a recours pour faire face à tous les accidents qu'ils soient de type physique ou de type sociaux. Donc envisager le contexte social comme des relations, se pencher sur ce réseau social a l'avantage d'identifier les ressources de la personne et de son noyau. Cela nous permet en tant que travailleurs sociaux de nous situer dans le système complexe des réponses de la personne et de celles apportées par les autres à la personne dans les situations de sa vie quotidienne.

**"Le réseau social  
est le tampon  
entre la société  
et l'individu"**

L'insertion de l'individu dans un réseau social permet à l'individu de diversifier ses rôles, d'acquérir des statuts, d'exercer ses compétences et un pouvoir sur les milieux. Cette insertion dans un réseau social suppose la participation à des réseaux d'obligation et donc d'être extrêmement normatif, et constitue un ensemble de messages qui complètent et achèvent l'identité de la personne. Les transactions individuelles sont le terrain de comparaisons sociales qui permettent à l'individu de se situer par rapport aux autres membres du groupe, de la société.

---

### **UNE RECHERCHE ACTION : UTILISATION DU MODÈLE DE SLUSKI**

---

Vouloir travailler en réseau c'est vouloir rediversifier le réseau social que les exclus auraient eu tendance à rétrécir. Il y a diverses manières de le faire, notamment dans le cadre de notre recherche-action, nous avons essayé de prendre connaissance du réseau en nous dotant d'un instrument de prise connaissance du réseau existant au sein duquel les travailleurs sociaux ont une place.

Nous avons utilisé le modèle de Sluski en cercles concentriques qui permet de situer la proximité, et de situer les gens de l'entourage, plus ou moins proches de la personne et de la famille au sens nucléaire, qui apportent et qui sont perçus comme apportant une aide à différents niveaux et dans différents secteurs.

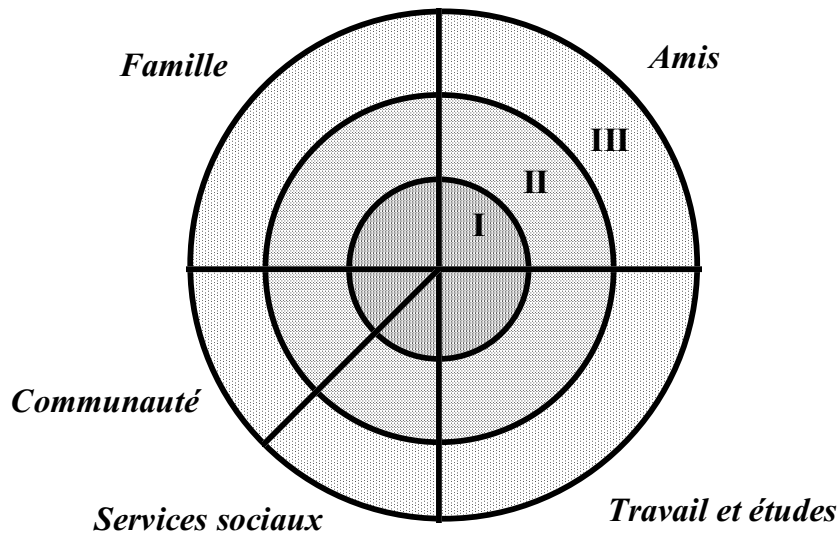
## Le modèle de Sluzki

Sur les cadrans s'inscrivent 3 zones:

I : un cercle interne de relations intimes (familiers en contact quotidien, amis proches);

II : un cercle intermédiaire de relations personnelles à un moindre degré de proximité;

III : un cercle de personnes connues et de relations occasionnelles (compagnons de classe, bons voisins, famille éloignée, etc.). Il s'agit de relations superficielles et occasionnelles.



### Graphique : Modèle de Sluzki

Ce modèle donne un état des lieux à la fois du réseau social primaire et secondaire.

**Réseau primaire** : totalité des liens sociaux de la personne dans le cadre de sa vie quotidienne, liens reposant sur la base d'affinités personnelles, hors de tout contexte institutionnalisé.

**Réseau secondaire** : ensemble des personnes réunies autour d'une même fonction dans un cadre institutionnalisé (professionnels de santé, services sociaux, administratifs...).

Le réseau social tel qu'il aura été décrit pourra enfin être évalué d'après ses caractéristiques structurales :

- dimension
- densité
- composition
- dispersion

Mais aussi d'après les fonctions sociales déterminées par des liens spécifiques ou d'après l'ensemble des liens.

Ce modèle dresse donc l'état statique du moment concerné ou un moment passé de l'informant. Cet état peut s'étoffer ensuite des réponses aux questions : *"Dans quelle direction pensez-vous qu'aille votre relation avec cette personne ? Vers une augmentation de l'intimité (vers l'intérieur), vers une réduction de cette intimité (vers l'extérieur), ou n'y a-t-il pas de changement prévisible ?"* Après quoi on peut ajouter au point qui représente l'individu une flèche qui indique le mouvement de la relation sur le graphique.

*(extrait de l'ouvrage intitulé "Familles pauvres et intervention en réseau" par Michel BORN et Anne-Marie LIONTI, aux éditions l'Harmattan, 1996)*

A l'aide de cet instrument nous avons mené une recherche-action sur la base de 22 familles, et plus en profondeur sur 11 familles qui avaient un enfant en bas âge. Dès lors l'objectif fixé était de voir comment nous pouvions protéger l'enfant de la reproduction de la pauvreté.

Je vais donc vous présenter une typologie que nous avons cru pouvoir extraire de l'observation de ces familles. Nous disposions d'une grille de lecture pour des familles avec jeunes enfants. Si cette typologie bien entendu ne peut-être généralisable à toute population, elle peut tout de même nous donner à penser qu'elle puisse correspondre aux familles que les travailleurs sociaux ont à rencontrer dans leur secteur et à aider en matière de réseau.

### 1) Premier type : le "*réseau petit*"

Ce premier type de réseau est plutôt restreint, instable et rigide. A titre illustratif je prendrais l'exemple d'une jeune femme de 30 ans, Laurence, qui est la mère d'un petit garçon d'un an et qui cumule un certain nombre de handicaps : du point de vue économique, cette personne est chômeuse de longue durée et doit rembourser un grand nombre de dettes, essentiellement des frais d'hospitalisation. Du point de vue psychologique et de manière caricaturale, elle est alcoolique et dépressive. Donc il s'agit là d'une personne confrontée à des problèmes de type relationnels et affectifs, qui entretient également des rapports chaotiques avec le père de son enfant. D'une façon plus générale la relation qu'elle entretient avec les autres est caractérisée par le tout ou rien. Elle passe sans transition d'une grande proximité à un rejet total.

Toutes ces difficultés retentissent bien évidemment dans ses rapports avec son enfant qui sont de plus en plus l'occasion d'affrontements. Son réseau social est ténu avec des relations qui évoluent presque toujours suivant un mouvement centrifuge. Les cadrans du modèle de Sluzki (familles, amis) tendent à se vider mais on s'aperçoit en contrepartie que les intervenants se font de plus en plus nombreux.

Laurence souffrant d'une grande solitude et d'un sentiment d'abandon multiplie alors les appels au secours auprès des intervenants. Ces derniers sont appelés à remplir les fonctions qui ne sont plus assumées par le reste du réseau. Une forme de dépendance au service d'aide s'établit progressivement.

Il est dès lors primordial, nous semble-t-il, que le travailleur social prenne conscience du fait que ses interventions revêtent une autre dimension que celle qui dans les faits justifie sa présence. L'intervenant dans ce cas aura à assumer rapidement et sans transition plusieurs rôles différents voire contradictoires comme par exemple le passage du rôle de confident à celui de surveillant.

### 2) Deuxième type : "le réseau social éclaté"

Il s'agit d'un réseau dans lequel les diverses fonctions sont réparties parmi les membres. Carole, une jeune mère de 17 ans qui vit avec son conjoint, avec des revenus issus uniquement de l'indemnité de l'aide sociale constitue un prototype en la matière.

A première vue son réseau paraît à première vue équilibré. Presque tous les différents cadrants sont remplis aux différents niveaux de proximité relationnelle. De plus ce réseau possède une certaine stabilité dans le temps. Les demandes d'aides auprès des services sont précises et ponctuelles. Si l'intervenant social se voit remplir à un moment donné plusieurs fonctions, le relais pourra être pris facilement par d'autres personnes du réseau.

Dans le cas de Carole le réseau s'enrichit encore grâce à la reprise d'une activité scolaire. Ce type de réseau permet à l'intervenant social de maintenir une certaine distance relationnelle avec la famille, ce qui est nécessaire à son travail. Il n'est pas le seul à fournir le soutien émotionnel à la famille, les interventions sont ponctuelles et limitées dans le temps et les problèmes de dépendance sont moins fréquents.

### 3) Troisième type : le réseau caractérisé par l'ampleur du secteur "amis"

L'exemple type c'est Brigitte, 25 ans, qui est d'origine africaine, qui arrive en Belgique raison d'événements tragiques qui se sont déroulés dans son pays d'origine. Elle fait part de sa solitude et de sa difficulté à assumer seule ses trois enfants.

Au moment de la première rencontre son réseau social est quasiment inexistant ou presque puisque composé exclusivement d'une amie africaine et des intervenants sociaux qui l'aident à répondre aux besoins matériels liés à son installation.

Son amie africaine fait entièrement partie de la famille et rassure Brigitte en lui permettant de retrouver une structure familiale connue. Son intégration dans la communauté africaine du quartier a permis d'accélérer les choses et elle a pu obtenir une assistance tangible et garder ainsi un contact au niveau culturel avec son pays.

Son intégration lui a rendu une place d'acteur et le travailleur social aura à ajuster son intervention afin de renforcer l'action de la communauté auprès de la famille, de consolider les liens naissant en passant effectivement le relais de certaines fonctions de réseau.

---

### CONCLUSION

---

Pour conclure je dirais que nous avons intérêt à explorer le réseau des personnes que nous rencontrons au moins pour mieux comprendre la dynamique relationnelle de la famille et ainsi travailler en accord avec le réseau et non pas contre lui ce qui me paraît un problème crucial pour les travailleurs sociaux.

On peut considérer qu'en analysant le réseau l'intervenant peut lui aussi se situer dans le réseau et prendre le recul nécessaire pour une action efficace. C'est donc un outil utile pour mieux percevoir où il est et ce qu'il peut faire et avec qui le faire, ce qui donne une attitude modeste mais plus efficace.

Enfin cette analyse du réseau peut aider l'intervenant à découvrir pourquoi une situation semble bloquée. Elle peut aider à révéler des compétences dans les familles et à positiver des situations qui de prime abord apparaissent sans espoir tout en recensant les freins à un développement.