



De la souffrance des usagers et des travailleurs : quelles réponses en social-santé ?

Conclusion

Après avoir lu l'essai « Pouvoir et ne pas pouvoir » de Fabrizio Cantelli (rédigé en collaboration avec Jean-Louis Genard, aujourd'hui décédé), un lien évident, comme une résonnance, s'est tissé entre ces propos et le travail que nous avons souhaité réaliser dans ce Doc Santé, à savoir le fait d'appréhender les souffrances des usagers et des travailleurs face aux besoins, aux souhaits, ainsi qu'aux impossibilités qu'ils rencontrent, chacun-e depuis leur place, avec la volonté d'y démêler les parcours personnels des effets systémiques et sociétaux et de chercher des pistes pour échapper à la paralysie qui nous guette. Nous avons donc demandé à Fabrizio Cantelli, docteur en sciences politiques, chercheur associé au Centre de droit public et social de l'ULB et ancien directeur de la LUSS, de se prêter à l'exercice d'un trait d'union entre ces écrits, au travers d'une conclusion à notre dossier thématique annuel. Il s'y est prêté avec beaucoup de finesse et d'à-propos.

Voici son texte.

Nous pouvons³²

Lors d'un dialogue récent avec une psychanalyste, ces mots arrivent : « *On dirait que vous avez comme tendance à cloisonner les éléments de votre vie, à ne pas les relier entre eux. Un peu à l'image des gens dans les sociétés actuelles qui se divisent et ne se parlent plus.* » Ces mots me parlent. Ils sont comme une invitation à relier les différents textes de ce dossier, relier ce que nous vivons aujourd'hui et dans le passé, relier les enjeux démocratiques et les subjectivités, relier les voix des usagers et celles des professionnels, relier ce qui peut faire souffrir et les possibles pour y remédier, et enfin relier *Pouvoir et ne pas pouvoir*³³, pour reprendre le titre d'un ouvrage rédigé avec Jean-Louis Genard.

Il y a près de 20 ans, l'ouvrage collectif *Action publique et subjectivité*³⁴ explorait l'État et les politiques publiques se redéployant autour de termes tels que responsabilisation, activation, moralisation, individualisation, subjectivation, accompagnement, coaching, projet,

capacitation. L'examen des politiques sociales, des politiques pénales, des politiques d'éducation, ou encore les politiques visant à responsabiliser les patients ou à lutter contre le VIH/sida y était proposé. Le modèle d'État social actif, alors développé en Belgique, n'est pas si loin. Il s'agissait d'activer les personnes sans emploi : les responsabiliser, les mobiliser et les motiver.

Dans le paysage des sciences sociales des années 2000, de nouveaux travaux éclairent désormais les liens entre souffrances psychiques, sociales, professionnelles : on peut signaler les ouvrages de Christophe Dejours *Souffrance en France*³⁵, d'Emmanuel Renault, *Souffrance sociale*³⁶, ou encore l'ouvrage d'Yves Clot, *Travail et pouvoir d'agir*³⁷, sans oublier le livre de Thomas Périlleux et John Cultiaux *Destins politiques de la souffrance*³⁸. En Belgique, je me souviens des débats sur les dérives de cet État social actif, avec des critiques vives portées par des voix syndicales et associatives pointant les conséquences néfastes pour les usager-e-s.

³² Je remercie chaleureusement Eric Gagnon, François Romijn, Roland Gori, Micky Fierens et Stéphanie Fretz pour la relecture de ce texte.

³³ Fabrizio Cantelli et Jean-Louis Genard, *Pouvoir et ne pas pouvoir. Discussions politiques et anthropologiques*, éditions ies, collection « Le geste social », Genève, 2024.

³⁴ Fabrizio Cantelli et Jean-Louis Genard (ed.), *Action publique et subjectivité*, L.G.D.J., n°46, Paris, 2007.

³⁵ Christophe Dejours, *Souffrance en France*, Seuil, Paris, 1998.

³⁶ Emmanuel Renault, *Souffrance sociale*, La Découverte, Paris, 2008.

³⁷ Yves Clot, *Travail et pouvoir d'agir*, PUF, Paris, 2008.

³⁸ Thomas Périlleux et John Cultiaux (ed.), *Destins politiques de la souffrance*, Erès, Paris, 2009.



Ce petit détour par les années 2000 est intéressant. Les souffrances s'inscrivent dans une époque, un contexte sociétal bien particulier. L'interview de Thomas Périlleux, dans ce dossier, poursuit l'analyse des causes de la production des souffrances, en reliant la montée en puissance du management, de la gestion et de la standardisation. Aussi, les épreuves vécues lors de la pandémie du COVID-19, mises en évidence par Céline Nieuwenhuys, se font encore fortement ressentir en 2025 : les inégalités augmentent et « *le socle des vulnérabilités est en train de s'élargir* », pour reprendre ses termes.

Il s'agit bien d'une crise. Ce dossier de *Question Santé* souligne combien souffrances et inégalités éprouvent les médecins, patient-e-s, jeunes, adolescent-e-s, personnes migrantes, prisonnier-e-s. Les expériences concrètes autour de « ne pas pouvoir », « ne plus pouvoir », « ne plus en pouvoir » se retrouvent très explicitement au cœur des témoignages de ce dossier : « *Le niveau d'impuissance se retrouve chez les personnes mais aussi chez les travailleur-euse-s sociaux-ales* » (Céline Nieuwenhuys).

Pouvoir et ne pas pouvoir

Dans ce contexte, l'écriture, les mots, la pensée ne s'apparentent pas à un artifice : les épreuves broient les humains, embrouillent les repères les plus élémentaires. Et les chercheurs, les scientifiques, les journalistes et les artistes sont également *touchés*. Il serait sans doute utile de se poser un peu, d'arrêter, de s'arrêter. Si l'épreuve nous fait mal, nous rend incapable, elle finit parfois par nous déplacer sur des territoires fondamentaux : sur ce que nous pouvons, ce que nous voulons, ce qui compte pour nous.

Pour penser ce qui nous arrive, il me semble utile de reprendre l'hypothèse développée dans *Pouvoir et ne pas pouvoir*³⁹. Il s'agit de considérer le verbe « pouvoir », à travers l'expression ordinaire des « je peux », « tu peux », « nous pouvons » et en parallèle « ne pas pouvoir », sous la forme de « je ne peux pas » et « nous ne pouvons pas ». Ces outils théoriques demeurent modestes, mais ils sont à la disposition des acteur-ric-e-s de terrain

³⁹. Fabrizio Cantelli et Jean-Louis Genard, *Pouvoir et ne pas pouvoir. Discussions politiques et anthropologiques*, éditions ies, collection « Le geste social », Genève, 2024.



qui n'hésitent pas à se les approprier, à les réinventer au contact des publics. Je pense à une diversité d'associations, de militant-e-s et de collectifs, aux étudiant-e-s et enseignant-e-s de la Haute Ecole Da Vinci ainsi qu'aux étudiant-e-s en travail social de la Haute Ecole en travail social (HETS) de Genève.⁴⁰

Pour le dire en quelques mots, une certaine conception de l'humain – une anthropologie « disjonctive » – a longtemps dominé : elle divise et sépare les êtres qui sont soit capables, rationnels, autonomes, soit incapables, irrationnels, hétéronomes. Cette conception entraîne des effets sur la démocratie : seuls les êtres capables sont dotés de droits, laissant alors les êtres perçus comme incapables (les femmes, les enfants, les minorités, les esclaves, les étranger-e-s, etc.) sans droits. « Pouvoir » est

limité à certains humains dotés de capacités.

Cette lecture du pouvoir a été contestée progressivement par une anthropologie dite « conjonctive » : les êtres sont à la fois capables et fragiles, autonomes mais également vulnérables. Bref, les êtres circulent sur un *continuum* anthropologique, allant d'une incapacité totale à une capacité complète qui en sont les deux pôles extrêmes. « Pouvoir » ici se décline dans la vie ordinaire de chacun-e, mais avec des variations, des écarts et des différentiels : les inégalités et les injustices demeurent criantes entre les êtres qui n'en peuvent plus, qui sont devenus fragiles, voire incapables et les êtres qui peuvent, qui sont considérés comme capables, compétents, performants.

⁴⁰. Autour du livre *Pouvoir et ne pas pouvoir*, une rencontre-débat a été orchestrée par l'association Le Grain à Bruxelles (28 novembre 2024) ; un débat interactif a vu le jour sous la houlette de la Haute Ecole Da Vinci (18 mars 2025), un dialogue a été noué avec Jean Blairon (Réseau Wallon de lutte contre la pauvreté) lors d'une émission radio Libres, ensemble intitulée « En nos pouvoirs » (7 juin 2025), organisée par le Centre d'Action Laïque et une lecture-discussion avec un groupe d'étudiantes et d'étudiants a été organisée le 14 octobre 2025 à Genève.



Or, les manières de qualifier les personnes vulnérables, les personnes qui souffrent, les personnes malades, les personnes en situation de précarité évoluent. Ces personnes deviennent dans certains discours « des profiteuse-s », des « assisté-e-s », des « faux malades », des « personnes qui profitent du Win for life ». Ces mots renvoient à des régulations politiques spécifiques : sanctionner, responsabiliser. Les termes de l'Etat social sont rompus : il n'est plus question ici ni d'égalité ni d'universalité.

« Tu dois pouvoir »

S'expriment des « tu *dois* pouvoir », « tu *dois* trouver un emploi », « tu *dois* pouvoir t'intégrer », « tu *dois* te former », « tu *dois* réintégrer le travail » à l'égard des citoyen.ne.s sommés de devoir, de vouloir et de pouvoir, alors qu'ils sont abîmé.e-s et affaibli.e-s – et ne circulant plus sur le *continuum* anthropologique, étant englué.e-s dans les confins du pôle « incapacité » et ne parvenant plus à évoluer vers le pôle « capacité » –, alors qu'ils ont besoin de temps, de lieux, de liens qui comptent pour eux-elles et leur permettent de *réapprendre* à pouvoir, à sentir, à dire et à se dire « je peux » ou « je pourrais ». Se relever prend du temps. Le pouvoir d'agir ne tombe pas du ciel, ni des menaces,

⁴¹ Voir les enquêtes ethnographiques de Marc Breviglieri : « Penser la dignité sans parler le langage de la capacité à agir », dans *La reconnaissance à l'épreuve*, Presses universitaires du Septentrion, Lille, 2019, pp. 83-92.

ni des sanctions : à l'intérieur de ce « ne pas pouvoir » et « ne plus pouvoir »⁴¹, il y a un lent travail (social et psychique) à accepter, à tisser. Et le chemin est parfois long.

Quelques exemples peuvent être plus parlants. La suppression des indemnités de chômage⁴² (effective dès le 1er janvier 2026) après deux années se formule dans un langage anthropologique de plus en plus sévère à l'égard des personnes se situant à proximité du pôle « incapacité ». Les vocabulaires de l'aide, de l'accompagnement, de droits sociaux, de l'Etat social, du citoyen vulnérable, de dignité humaine sont effacés.

Le débat actuel autour des malades de longue durée se réduit aux « faux » malades qu'il faut chasser et au poids budgétaire pour les finances publiques. La conversation sur ce qui écrase, ce qui éprouve dans le monde du travail aujourd'hui n'existe quasi plus : il s'agit de travailler plus, travailler plus longtemps, mal travailler. En 2025, en Belgique, le gouvernement fédéral « Arizona » a introduit des coupes budgétaires dans l'Etat social. Le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a annoncé des économies dans les mondes culturel, associatif, éducatif. Depuis les élections du 9 juin 2024, aucun gouvernement n'a été formé au sein

⁴² Voir « Les exclu.es du chômage », *La Chronique*, n°211, juin 2025, Ligue des droits humains.

de la Région de Bruxelles-Capitale. Les épreuves éprouvent professionnel-le-s et citoyen-ne-s. Les personnes qui cherchent un emploi ont des difficultés à en trouver, et les personnes qui ont un emploi se posent bien souvent la question « pour combien de temps ? » tandis que d'autres citoyen-ne-s. cherchent comment *tenir*, ne pas craquer, à force de ne plus en pouvoir. On le voit : les expériences des usager.e-s et des travailleur.euse-s se rejoignent.

Optimisme des possibles

Ce tableau demeure incomplet : une série d'initiatives dans ce dossier, et bien d'autres en dehors, laissent entrevoir comme un optimisme des possibles, selon les termes empruntés à l'ouvrage *Pouvoir et ne pas pouvoir*. Les épreuves possèdent souvent cette sombre caractéristique : elles nous empêchent et nous interdisent de pouvoir, de parler, d'imaginer, de nous projeter, de relier. Elles nous disent en quelque sorte : c'est impossible pour moi, pour toi, pour nous. Comme un genre de *game over*.



Ceci étant, les écritures⁴³ ouvertes aux possibles, aux nouveaux possibles, aux possibles à tisser, aux possibles à portée de bras comme aux possibles lointains, aux possibles encore insoupçonnés, continuent à offrir de belles perspectives pour agir et penser. La mémoire « d'un autre monde possible », de « ce monde d'après »⁴⁴, que nous avons connu à la fin de la crise Covid, ne devrait pas être effacée, même si ce temps a été court, cédant la place à d'autres épreuves : la guerre de la Russie contre l'Ukraine, la crise de l'énergie, la réélection de Donald Trump comme président des Etats-Unis d'Amérique et la montée des courants populistes.

Décrivons ces actions disséminant un optimisme des possibles en prenant des chemins différents. Commençons par les visages de plus de 100.000 personnes dans les rues de Bruxelles, lors de la manifestation nationale du 14 octobre 2025 à Bruxelles. Ou par les visages des 30.000 personnes marchant à Bruxelles le 5 octobre 2025 en faveur d'une action climatique, refusant par-là de se laisser écraser par l'éco-anxiété. La souffrance s'inscrit dans une époque et ce qu'elle fait aux corps, aux gestes doit être posé.

⁴³ L'écrivain Italo Calvino mériterait sans doute d'être lu, et relu, avec la plus grande attention.

⁴⁴ Pour la Belgique, voir Geoffrey Pleyers, « Les mouvements sociaux dans « le monde d'après », *Revue Politique*, 2020 ; Sarah Poucet et Arnaud Ruysen, « 5 ans après le covid : où est passé le monde d'après ? », *RTBF*, 2 février 2025.

C'est pourquoi l'acte de se réunir, s'associer, se rassembler, manifester renvoie à un « nous pouvons »⁴⁵ collectif dans l'espace public tandis que la souffrance isole, écrase, fatigue. Cela renvoie à la pluralité des associations, syndicats, collectifs civiques, citoyens ordinaires, soit autant de contre-pouvoirs affaiblis aujourd'hui. Mais qui cherchent à rendre publics ces « je ne peux pas » et à les traduire en « nous pouvons »⁴⁶.

Les formes de souffrance, loin de se réduire à la sphère psychologique et aux professionnels de la psychologie, débordent et sont indissociablement sociales, économiques, culturelles, politiques. Les problèmes de stress, de dépression, de burn-out ont également des effets sur les problèmes de santé (insomnies, dos, maladies chroniques, troubles musculosquelettiques, etc.) et sur les problèmes sociaux (emploi, logement, alimentation, etc.). Cette réalité invite à regarder comment des pratiques ordinaires

inventent des « nous pouvons » par et pour des humains vulnérables, évoluant le long de ce *continuum* anthropologique et dans les domaines de la migration, du travail, de l'environnement, du genre. Sans oublier la littérature, le cinéma ou plus simplement les possibles se déclinant à l'échelle des voisins, amis, proches.

Loin de toute forme de naïveté, loin de cette positivité tranquille chère au développement personnel, ce qui peut être nommé en termes d'optimisme des possibles se joue dans l'expérience ordinaire et se loge dans de vigoureux combats démocratiques, avec des pratiques de



⁴⁵ Le Pacte du pouvoir de vivre, initié en 2019, regroupe en France plus de 60 membres et 35 groupes locaux.

⁴⁶ La critique se déplace des arènes parlementaires et médiatiques vers l'arène juridique. Le front commun des organisations syndicales et plusieurs associations (Ligue des droits humains, Ligue des familles, etc.) ont introduit fin octobre 2025, auprès de la Cour constitutionnelle, une requête en annulation contre les mesures transitoires de la réforme du chômage et le principe de limitation dans le temps des allocations.

terrain renouvelées, avec des nouveaux droits sociaux et droits humains⁴⁷, avec l'invention de réponses inter-associatives et d'actions collectives face à la crise, avec des façons de coopérer, se coordonner entre humains (et non humains) et sans doute relier autrement les sphères professionnelles, privées, familiales, civiques.⁴⁸

Injustices et inégalités

Ce dossier ne pourrait pas être résumé de la sorte : la psychologisation constitue la réponse à l'expression des souffrances. Sentir « je ne peux pas », ressentir « je n'en peux plus » pour soi-même renvoie également à un sens de la justice qui n'est pas respecté dans une administration, dans l'entreprise privée, dans le tissu associatif ou dans le monde de la santé. La souffrance s'inscrit dans une époque et dans une expérience sociale concrète, liée à soi et aux autres, aux proches, aux collègues, aux responsables, aux

partenaires. L'interview de Thomas Périlleux le souligne : les troubles dans l'organisation, la répartition ou les rythmes du travail sont susceptibles de tendre des relations professionnelles et de produire injustices et souffrances. Plus largement, la course à la performance et la charge de travail qui explose, de la même manière que la saturation de l'espace public par des paroles racistes et populistes⁴⁹, ont des effets sur la vie psychique des citoyens et leur expérience de « ne plus pouvoir ».

Une réponse exclusivement « psy » n'aura que des effets très limités si on se refuse à ouvrir un débat politique sur la lutte contre les inégalités, sur ce que signifie le travail juste et la démocratie. Cet optimisme des possibles invite à amplifier les possibles qui comptent pour les humains, évoluant sur ce *continuum* anthropologique : ces possibles vont de pair avec l'effectivité des droits humains, avec des engagements civiques, des administrations à l'écoute.

⁴⁷ Voir « Quel Etat social-écologique au XXIème siècle ? Emancipation, soutenabilité, solidarité dans un monde vulnérable », Politique, 2020, n°4 ; « Une sécurité sociale pour tout ? », Revue Salariat, n°3, 2025.

⁴⁸ Hélène Balazard et Simon Cottin-Marx, *Burn-out militant*, Paris, Payot, 2025.

⁴⁹ Pour une analyse des « je peux » et « nous pouvons » oppressifs et tyranniques se déclinant massivement du côté des mouvements populistes, masculinistes et racistes, voir *Pouvoir et ne pas pouvoir*.



Soit autant de chemins pour réapprendre à pouvoir ensemble, à « savoir ce que nous pouvons faire avec ce que nous sommes⁵⁰, à conjuguer des « nous pouvons », tout en sachant que « tout n'est pas possible pour n'importe quel être humain »⁵¹.

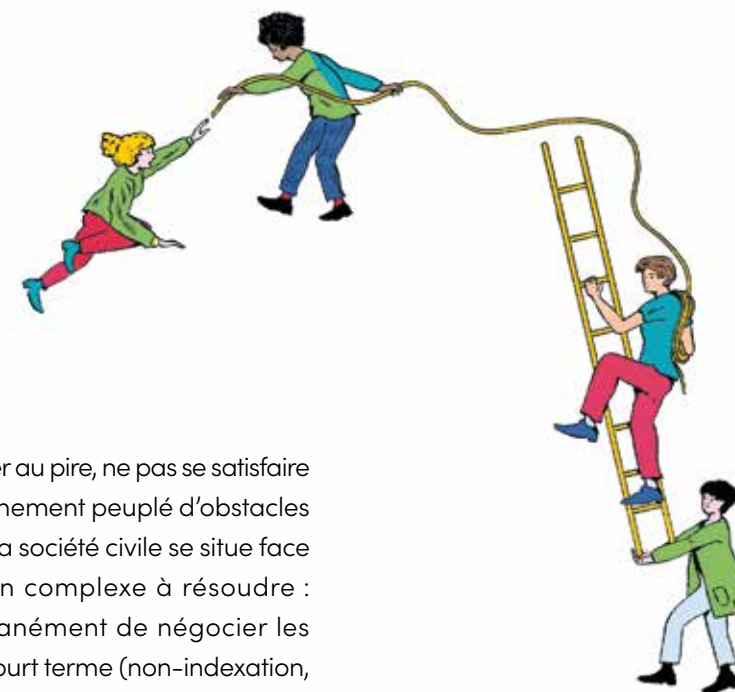
Et les pouvoirs publics

À l'instar de la pandémie du COVID-19, de nombreuses réponses concrètes viennent du terrain, du quartier, des associations, de collectifs solidaires, avec le soutien à géométrie variable des pouvoirs publics. Les épreuves se cumulent et s'intensifient, avec des financements coupés et des budgets réduits. Mais ce dossier documente la résistance et la créativité des acteurs de terrain : lieux d'écoute, dispositifs d'entraide, actions de prévention et de promotion de la santé, projets novateurs en termes de care, démarches s'inspirant des conceptions civiques de l'*empowerment*⁵². On pourrait ajouter la création récente d'un syndicat de propriétaires responsables (Badala),

le projet de mutuelle auto-gérée pour personnes sans-papiers, les pédagogies alternatives en termes de pouvoir d'agir, la mobilisation des directeur·rice·s de prison dénonçant l'indignité des conditions de détention en prison ou encore les festivals « Prendre soin ».

Céline Nieuwenhuys souligne ceci : « *Nous allons tous devoir sortir de nos habitudes, autant dans nos manières de lutter que dans nos manières de revendiquer, car le temps politique d'aujourd'hui n'est absolument pas ou plus celui d'hier. Nous devons peut-être aussi faire évoluer la manière dont nous agissons avec et pour les gens* ».

Mais alors que *fait* l'Etat ? Mais alors que *peut-il* ? Et que sont ses pouvoirs ? Dans un contexte de coupures budgétaires, il semble utile de rappeler et de se rappeler combien l'épreuve du COVID-19 a exigé de réinvestir massivement dans la diversité du monde social-santé.



Ne pas s'habituer au pire, ne pas se satisfaire d'un tel environnement peuplé d'obstacles et d'épreuves. La société civile se situe face à une équation complexe à résoudre : obligée simultanément de négocier les incertitudes à court terme (non-indexation, subsides réduits ou supprimés, etc.), de repenser collectivement ses pratiques, ses financements et de travailler en revalorisant le sens de l'équipe, et jouer, mieux jouer son jeu, jouer tantôt en défense (assurer et défendre les acquis démocratiques) tantôt en *attaque*. Et être « contre » mais aussi être « pour » : et alors oser écrire des possibles, imaginer de nouveaux droits, tracer des utopies, des solidarités humaines, poser des actes altruistes, des petits ou des grands gestes.

Nous pouvons.

FABRIZIO CANTELLI

Pour aller plus loin

Fabrizio Cantelli et Jean-Louis Genard, Pouvoir et ne pas pouvoir, éditions ies, collection « Le geste social », n°12, Genève, 2024.

« En nos pouvoirs », Emission « Libres, ensemble », Centre d'Action Laïque, RTBF-radio, échange avec Jean Blairon, 7 juin 2025, 30 mn – Pour en prendre connaissance : <https://www.laicite.be/emission/en-nos-pouvoirs/>

« L'empowerment, c'est quoi? », Emission Tribu, RTS radio, 11 octobre 2024, 26 mn – Pour en prendre connaissance : <https://urls.fr/vleOAR>

⁵⁰ Ces mots sont issus du très beau livre de Miguel Benasayag, *Clinique du mal-être. La « psy » face aux nouvelles souffrances psychiques*, Paris, La Découverte, 2015, p. 130.

⁵¹ Miguel Benasayag, op.cit., p. 129.

⁵² Sur les conceptions civiques versus les conceptions gestionnaires de l'empowerment, voir Fabrizio Cantelli, « Deux conceptions de l'empowerment », *Politique et Sociétés*, 2013, 31 (1), pp. 63-87.