

FORS RECHERCHE
SOCIALE



L'invisibilité sociale : publics et mécanismes

Lot n°6 : Réalisation de focus groupes auprès de travailleurs sociaux



DREES – Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale

Rapport final – 20 octobre 2015

Juliette Baronnet – FORS recherche sociale

Philippe Lyet – ETSUP

Virginie Poujol – LERIS

Michel Valle - IRTESS

FORS - Recherche Sociale
69 rue La Fayette, 79009 PARIS

Tél : 33 (0) 1 48 24 79 00
Fax : 33 (0) 1 48 24 79 01

e-mail : fors@fors-rs.com
www.fors-rs.com

Sommaire

Introduction	4
1. Contexte de la mission.....	4
2. Une méthodologie adaptée : une diversité assumée des participant-e-s, un cadre commun et un processus ouvert	5
2.1. Constitution des focus groupes	5
2.2. Méthode d'animation des groupes.....	7
3. Les publics « invisibles » : qui sont-ils ?.....	8
3.1. Quelques spécificités territoriales	8
3.2. Une hétérogénéité des populations « invisibles » et de leurs parcours mais quelques profils types 9	
3.3. Des solidarités privées qui camouflent et pallient les défaillances des institutions.....	11
Principaux enseignements : regard et représentations des travailleurs sociaux à l'égard de la problématique de l'invisibilité	13
1. Contexte et cadre d'intervention des travailleurs sociaux: les effets « pervers » de la nouvelle gestion publique	13
1.1. Une intervention sociale qui reste encore calquée sur le modèle de l'intégration et de l'insertion par l'emploi laissant de côté les moins « insérables ».....	13
1.2. Une nouvelle manière de penser l'action sociale dans un contexte de rationalisation budgétaire.....	14
1.3. Une orientation vers des dispositifs de plus en plus spécialisés : une segmentation des accompagnements, une visibilité fragmentée des publics	16
1.4. Une visibilité partielle et segmentée des publics et de leurs besoins renforcée par les difficultés des professionnels à coopérer et partager leurs informations	17
2. - Des évolutions institutionnelles et sociales qui bousculent les travailleurs sociaux dans leurs pratiques et leur positionnement	19
2.1. Un fonctionnement institutionnel perçu comme maltraitant pour les travailleurs sociaux et pour les personnes accompagnées.....	20
➤ <i>Un écart grandissant entre l'éthique professionnelle, les valeurs du travail social et la réalité des pratiques, source de découragement.....</i>	<i>20</i>
➤ <i>Une identification des travailleurs sociaux au public accompagné.....</i>	<i>21</i>
2.2. Entre soumission au cadre institutionnel et transgression : des pratiques et stratégies des travailleurs sociaux « invisibles »	22
➤ <i>Respecter les règles, les utiliser ou les contourner? Une difficulté de positionnement entre professionnel et militant.....</i>	<i>22</i>
➤ <i>Stratégies et pratiques valorisées ou préconisées par les travailleurs sociaux : remettre la personnes au cœur de l'accompagnement.....</i>	<i>25</i>
3. Une invisibilité partielle et momentanée des publics comme résultant d'un processus réversible	26

L'invisibilité: une notion complexe et un phénomène qui n'est pas perçu uniquement dans son pendant négatif.....	28
1. Un usage stratégique de la visibilité/invisibilité par les travailleurs sociaux.....	28
2. Une invisibilité qui peut être partiellement construite par les personnes elles-mêmes....	29
Lutter contre l'invisibilité "institutionnelle": enjeux et questionnements éthiques	32

Introduction

1. Contexte de la mission

Dans une étude exploratoire menée pour l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion sociale (ONPES) sur les publics invisibles¹, nous avons mis au jour les ressorts **d'une invisibilité « institutionnelle »** qui renvoyait notamment au rôle joué par l'organisation de l'action sociale en France. En effet, des situations continuent d'échapper aux mailles du filet de sécurité assistantiel, soit parce qu'elles se situent à la marge ou aux interstices de l'action publique, soit parce qu'elles sont reléguées au second plan de la prise en charge institutionnelle dans un contexte budgétaire contraint. **La pratique des travailleurs sociaux a également été largement questionnée pour comprendre « l'invisibilisation » de certains publics.** D'une part, la formation des travailleurs sociaux (assistantes sociales et éducateurs notamment) promeut une approche encore trop souvent « psychologisante » où l'accent est mis sur la relation éducative, sans que ne soient réellement et objectivement appréhendées les conditions matérielles d'existence. D'autre part, le contexte de restrictions budgétaires et de cloisonnement des dispositifs contraint parfois les travailleurs sociaux à « fermer les yeux » sur certaines difficultés qu'ils n'ont pas les moyens de résoudre.

Poser la question de l'invisibilité sociale, de ses sources, processus et conséquences, ne saurait dès lors se faire sans convoquer la question de la perception et des expériences des travailleurs sociaux eux-mêmes. L'élaboration du Plan National de Lutte contre la Pauvreté et la démarche des Etats généraux du travail social ont d'ailleurs été deux occasions récentes pour les pouvoirs publics de réaffirmer le **rôle essentiel des professionnels de terrain dans la compréhension des enjeux sociaux et la mise en œuvre effective des politiques de solidarité.** En effet, de par leur contact direct et à titre institutionnel avec les populations les plus fragiles et leur ancrage dans les territoires vécus des bénéficiaires, ils sont les traducteurs et passeurs quotidiens entre les réalités plurielles du social.

Et pourtant, l'hypothèse est que la position des travailleurs sociaux dans ces dynamiques de visibilisation/invisibilisation s'avère sécante et paradoxale :

- D'une part, les travailleurs sociaux pourraient apparaître comme **potentiellement co-producteurs de l'invisibilisation sociale.** Leurs pratiques, représentations ou méthodologies peuvent ainsi largement participer à renforcer la distance entre les institutions et les personnes, à négliger certaines problématiques ou difficultés « impensées » de l'action sociale ou à générer de complexes processus de non recours et non accès aux droits sociaux.
- D'autre part, ces mêmes acteurs de terrain peuvent dans le même temps être **les témoins et les vigies de phénomènes sociaux jusque là peu appréhendés,** être par l'expérience des interrogateurs pertinents des découpages et catégories administratives inopérantes et participer d'une veille sociale au sens plein du terme. C'est d'ailleurs là l'une des missions reconnues à l'action sociale dans le Code de l'action sociale et des familles (Art L116-1), que le législateur a formulé comme la nécessaire « évaluation continue des besoins et des attentes ».

¹ FORS-Recherche sociale, Etude sur les « publics précaires invisibles » : mal connus, mal comptés, et/ou peu pris en compte par les politiques publiques, ONPES, 2014

Prendre le temps d'interroger les représentations et les pratiques des travailleurs sociaux à l'égard des populations « invisibilisées » apparaît donc comme une nécessité méthodologique autant que comme une source possible d'enseignements déclinables en termes opérationnels.

La démarche de focus group telle qu'envisagée devait permettre d'apporter une série d'éclairages propres à la question du rôle des travailleurs sociaux dans les processus d'invisibilisation tout en constituant une contribution à la réflexion thématique sur certaines populations visées par l'étude. Aussi, dans le cadre de cette étude, **c'est bien l'invisibilité aux yeux des travailleurs sociaux et plus largement des institutions qui est ici interrogée.** Il s'agira plus précisément :

- D'analyser les représentations des travailleurs sociaux quant aux processus d'invisibilisation des populations intéressant l'étude;
- De rendre compte des facteurs participants à renforcer cette invisibilisation;
- De rendre compte des capacités de repérage des besoins sociaux des travailleurs sociaux et des facteurs facilitant cette démarche;
- De formuler des recommandations au regard de la réalité décrite;
- D'apporter aux enquêtes relatives à la pauvreté rurale, aux travailleurs indépendants et non salariés et aux familles d'enfants bénéficiant d'une mesure d'assistance éducative des données complémentaires.

2. Une méthodologie adaptée : une diversité assumée des participants, un cadre commun et un processus ouvert

Pour pouvoir répondre de façon satisfaisante à ces objectifs, il convient de prendre acte de la diversité que recouvre le terme même de travailleur social. Cette appellation recouvre en effet des réalités très larges :

- *sur le plan des métiers représentés* : A côté des 17 diplômes visés au Code de l'action sociale et des familles, s'étendant du niveau V au niveau I, se sont développées des qualifications nombreuses qui viennent enrichir la galaxie de « l'intervention sociale » ;
- *sur le plan des fonctions occupées* : Celles -ci s'étendent de fonctions de proximité (en hébergement et en domicile) à des interventions en milieu ouvert ou à des coordinations de projet ;
- *sur le plan des missions exercées* : protection de l'enfance, aide sociale, générale, lutte contre les exclusion, aide à domicile ... ;
- *sur le plan des territoires d'exercices* : du rural à l'hyper-urbain, de territoires désindustrialisés aux périphéries des territoires riches ...

2.1. Constitution des focus groupes

Trois groupes de travailleurs sociaux ont ainsi été constitués dans trois aires régionales différentes, à raison de deux séquences de travail par secteur : Ile-de-France, Languedoc-Roussillon et Bourgogne. La diversité territoriale devait permettre une appréhension élargie et nuancée des réalités vécues par les travailleurs sociaux.

Chaque groupe était constitué d'environ 10 personnes, format permettant à la fois un recueil détaillé des réalités évoquées et autorisant une dynamique de groupe susceptible de faire émerger des réflexions approfondies. La constitution de ces groupes était vigilante à favoriser la diversité des statuts (public/privé), des métiers, des missions et fonctions exercées et veillait à une représentation équilibrée en termes de genre. La sélection des professionnels qui constituent le « focus group » ne s'est pas faite *ex nihilo* puisqu'il a fallu contacter les responsables hiérarchiques des différentes structures, les convaincre de l'intérêt de la démarche pour libérer leurs personnels sur deux demi-journées sur les bases suivantes : démarche volontaire des professionnels pour éviter autant que faire se peut une désignation *ex post*, respect de la confidentialité. La variable de l'âge n'est pas un critère que nous avons retenu du fait de la démarche aléatoire fondée sur l'engagement individuel et moins sur une logique de sélectivité à l'intérieur des différentes institutions représentées. De même et pour les mêmes raisons, l'expérience dans le champ social n'a pas été retenue comme un critère susceptible d'objectiver le regard des professionnels.

Dans la constitution du groupe, les membres du groupement ont été notamment vigilants au respect des voies hiérarchiques et aux procédures garantissant une pleine liberté de présence aux participant-e-s. Aussi, cela a pu constituer un biais dans le recrutement qu'il faut garder à l'esprit dans l'analyse des propos échangés puisque **la plupart des participants aux groupes, investis et avertis, se distinguaient par une posture relativement critique à l'égard des institutions.**

Les rencontres se sont tenues dans des lieux neutres (instituts de formation/université) et la confidentialité /l'anonymat des échanges étaient garantis et systématiquement rappelés au début de chacune des séances.

Territoire	Caractéristiques	Problématiques privilégiées	Participants
Bourgogne	Espace urbano-rural assez représentatif du monde rural français Ville moyenne	Mécanismes d'invisibilité sociale en milieu rural	6 structures: Conseil départemental de Dijon, MSA, CCAS et 3 associations (CHRS, prévention spécialisée et accompagnement des prostituées)
Languedoc-Roussillon (Hérault)	Région dynamique, marquée par d'importants phénomènes migratoires qui soulèvent un débat plus général qui est celui de l'intégration de nouveaux arrivants. Département de l'Hérault très pauvre avec inégalités qui s'accroissent entre urbain et rural	Jeunesse, néo-ruraux, travailleurs saisonniers, travail non déclaré, etc. Hypothèse de la débrouille et d'une volonté d'autonomie de ces publics	4 structures différentes: association de prévention spécialisée, « lieu ressource », agence de solidarité départementale, PLIE 11 personnes: 2 éducateurs spécialisés; 6 assistantes sociales, 2 CESF, 1 médecin et 1 responsable de la structure
Ile-de-France	Territoire dense Territoire d'accueil Massification, diversité et acuité des situations de précarité	Invisibilité institutionnelle liée à la mise en circulation des personnes dans un contexte de massification des besoins ?	7 structures différentes: club de prévention, centre social, CHRS, CSAPA, PASS, CAF 7 personnes: assistantes sociales et encadrant (directrice centre social)

2.2. Méthode d'animation des groupes

L'animation des groupes était assurée par un chercheur/une chercheuse d'un des membres du groupement, en présence d'un-e représentant-e du cabinet FORS, garantissant un cadre méthodologique partagé et une vision globale nécessaire au traitement des données recueillies. C'est aussi pourquoi il convenait dans le même temps d'offrir à la fois un cadre de recueil partagé entre les différents focus groupes et des possibilités de questionnements ciblés en fonction des réalités locales rencontrées par les participant-e-s.

Ainsi, pour chaque groupe, deux séquences d'une demi-journée étaient proposées :

- La première, commune aux 6 groupes, visait à explorer les questionnements généraux liés au phénomène d'invisibilisation : appréhension du phénomène global, représentations liées aux publics visés, difficultés rencontrées dans le repérage et la remontée d'information, articulation dispositifs/publics... Les animateurs veillaient à faire émerger les points communs en termes de questionnements et de réalités vécues pour cartographier les potentialités et les contraintes en termes d'appréhension des publics invisibilisés. Une attention particulière était portée à ce que les échanges portent sur des pratiques réelles et des enjeux locaux, plus que sur une discussion à caractère général.
- La seconde séquence variait en fonction des dynamiques des groupes. Elle portait sur les questionnements spécifiques qui avaient émergé des échanges de la première séquence, dans une logique ascendante et d'approfondissement.

Trame d'animation pour la première séance des focus groupes

Après une présentation des enjeux de l'étude et des types d'invisibilité sociale, la séance était organisée de manière à interroger les participants sur les dimensions suivantes :

- Description synthétique de leur cadre d'emploi et d'intervention (cette mise en lumière des trajectoires et de pratiques permet de montrer l'hétérogénéité des profils des cadres d'emploi ainsi que la sensibilité à la question de l'invisibilité sociale.)
- Leurs pratiques professionnelles : modes d'accueil (première prise de contact, formulation des enjeux de l'accompagnement...) et de suivi :
 - Comment interviennent-ils auprès des publics (à leur demande, en allant vers ?)
 - Les problèmes qu'ils sont amenés à traiter, les difficultés rencontrées, les limites de leur action ?
 - En quoi leurs actions participent-elles à la lutte contre les difficultés que rencontrent des personnes? Sont-elles efficaces ?
 - Que privilégient-ils comme modes d'intervention ou types d'accompagnement ? : le colloque singulier ? des actions plus collectives ?
- L'appréciation des usagers et non usagers de leurs services et de la relation usagers / travailleur social
 - Définition d'un ou de portraits types d'usagers utilisant leurs services (profil social et économique, attentes, « qualités » et « défauts », etc.) et à l'inverse de publics invisibles ;
 - Explicitation des causes de leur invisibilité.
- Leur point de vue sur les raisons de l'invisibilité de certaines personnes :
 - Du côté de l'action publique : organisation de l'institution, volonté de ne pas voir car difficultés de prise en charge, mille feuille des dispositifs, catégorisation des publics, etc.), pratiques professionnelles, etc.
 - Du côté des publics : sentiment de honte, découragement face à une offre rare ou inaccessible, volonté de rester « invisible », isolement géographique, isolement social, rejet de la norme

- Le positionnement des travailleurs sociaux à l'égard de l'invisibilité
 - Est-ce une affaire de missions ou de responsabilité morale de lutter contre l'invisibilité sociale ? Autrement dit, est ce que les travailleurs sociaux doivent de fait se préoccuper de cette question ?
 - Comment comprennent-ils le refus de certaines personnes de la main tendue ?
- Les « stratégies » éventuellement mises en œuvre dans leur pratique quotidienne pour lutter contre l'invisibilité ou rendre visibles certaines situations (auprès de leur hiérarchie; auprès des partenaires, etc.)

Soulignons dès à présent la **richesse des échanges et débats** qui ont émergé grâce à la diversité des regards et des pratiques (liée à la diversité des profils et cadres d'intervention) mais qui a également fait émerger **de nombreux points de convergence**.

3. Les publics « invisibles » : qui sont-ils ?

3.1. Quelques spécificités territoriales

Dans notre approche, nous postulons l'importance de la diversité des territoires pour comprendre qui sont les invisibles et comment les travailleurs sociaux y répondent. Ce qui nous a conduit, dans la constitution du « focus group », à prendre en compte cette variable territoriale du fait d'une évolution profonde de la géographie et du glissement de nouvelles populations en milieu rural peu dense ou dans des zones plus reculées dont une partie appartiennent à des milieux populaires parfois en situation de paupérisation comme le montrent plusieurs études.

Aussi a-t-il pu émerger des différents groupes une série d'interrogations sur la réalité de ces spécificités territoriales s'agissant des profils et des parcours des personnes mais également des facteurs organisationnels et/ou des modes d'intervention pouvant contribuer à l'invisibilité institutionnelle.

En **milieu rural** (Bourgogne notamment), les travailleurs sociaux soulignent les difficultés spécifiques liées à **l'isolement géographique et le faible maillage en services publics** : épuisement des personnes pour faire les démarches, notamment dans les territoires marqués par l'étalement urbain (70km pour aller faire une démarche administrative) ; délais d'attente pour la prise de rendez-vous, etc. « *On ne peut que témoigner nous dit cette AS de la MSA, du fait que les services publics s'éloignent des gens en milieu rural. On le voit, on avait des permanences avec d'autres partenaires qui sont de moins en moins nombreuses* ». L'éloignement des institutions plonge un peu plus les personnes dans la solitude et l'isolement privé pour les plus précaires d'entre eux, par l'absence de téléphone pour contacter telles institutions et/ou par l'absence de véhicule. Les travailleurs sociaux soulignent également la **meilleure acceptabilité sociale du marginal mais dans le même temps la plus grande stigmatisation de l'assisté** (exemple dans les petits villages au sein desquels l'aide alimentaire est parfois distribuée par l'employeur c'est-à-dire la mairie occasionnant des phénomènes de non demande).

En **milieu urbain**, le maillage est bien meilleur mais d'autres problématiques émergent autour de l'accueil dans un contexte de dématérialisation des services publics et de perte de liens entre partenaires : « *Nous mêmes, en tant qu'assistantes sociales, on a du mal à accéder aux infos ce qui pose derrière des problèmes d'accès aux droits* ». Ceci s'observe avec acuité sur le territoire parisien, « ville refuge » où **le mille-feuille institutionnel, la multiplication des dispositifs d'aide et le foisonnement**

associatif contribuent largement à l'illisibilité et la segmentation des interventions au risque d'invisibiliser certaines situations qui continuent d'échapper aux mailles du filet (par méconnaissance ou renoncement des personnes comme des acteurs dans un contexte de massification et de diversification des situations de précarité).

Le **département de l'Hérault est quant à lui un territoire très contrasté** qui se caractérise par de fortes inégalités avec des écarts qui se creusent fortement entre les zones urbaines et rurales, et entre les niveaux de salaire. Il n'en demeure pas moins l'un des départements les plus pauvres de France avec 19% de la population vivant en dessous du seuil de pauvreté² (14% en France). Les territoires sur lesquels interviennent les travailleurs sociaux rencontrés sont : des zones d'afflux de populations qui viennent pour les vacances, puis restent (c'est notamment le cas pour les zones littorales), ou des zones de relégation de populations ne pouvant se loger dans les centres-urbains de Montpellier ou de Béziers (Pays Cœur d'Hérault). Ces territoires ont également une importante part de travail saisonnier (restauration, travail agricole ou conchylicole), c'est le cas de Pézenas. Par ailleurs, une partie des publics concernés par l'invisibilité dans cette région revendique une certaine autonomie vis-à-vis des services sociaux (que ce soient les néo-ruraux, des jeunes ou les auto-entrepreneurs). Enfin, si les services publics sont relativement bien implantés sur le territoire, certains demeurent peu visibles (locaux difficilement localisables et identifiables) dans **des territoires touristiques où la pauvreté doit rester cachée**.

« A La Grande Motte il n'y a rien. Quand les gens arrivent de la grande ville, ils sont perdus, désemparés de ne pas trouver tout ça (les associations caritatives). Même nous (AS) on a juste un local qui est invisible. Le Canton d'Agde est l'un des plus précaires du département en raison de sa situation spécifique en lien avec le tourisme. Une manne pour le travail saisonnier précaire et souvent non déclaré. »

Aussi, **l'attractivité forte des territoires franciliens ou littoraux interroge sur l'ambivalence entre mobilité des personnes et modalités d'intervention sociale, ponctuelle ou sur la durée**.

« Il y a beaucoup de gens qui méconnaissent leurs droits, par méconnaissance du territoire et au repérage, l'isolement des personnes, ce sont des personnes qui viennent d'autres départements, dans la symbolique ils échouent, c'est vraiment là parce qu'il y a eu les vacances... et c'est très compliqué parce que déjà au niveau des moyens de transport c'est compliqué, c'est pas du tout adapté pour se déplacer, et en même temps au niveau administratif, transfert de droits..., ça prend énormément de temps, et ils n'ont pas du tout anticipé leur départ, ils n'ont pas du tout préparé, ils arrivent, rien n'est préparé » (AS du département)

3.2. Une hétérogénéité des populations « invisibles » et de leurs parcours mais quelques profils types

L'identification de publics invisibles par les travailleurs sociaux touche, par la nature même du questionnement à **un paradoxe, celui de décrire et de définir un « groupe » de personnes que précisément l'on ne voit pas ou peu, posant dès lors la question de son « existence » sociale**. Aussi, les groupes de population évoqués spontanément par les travailleurs sociaux lors des focus groupes sont-ils définis *a posteriori* au regard de l'expérience commune vécue par ses « membres ». Expériences et situations à l'égard du logement, de l'emploi, d'un territoire qui, parce qu'elles sont émergentes, mouvantes ou stigmatisantes, expliquent qu'elles échappent au moins partiellement aux mailles du travail social.

² http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=1&ref_id=22208

Les groupes de population « invisibles » selon les travailleurs sociaux

Les **étrangers en situation irrégulière** qui demeurent invisibles par peur du contrôle policier, qui sont ou non reçus en fonction des consignes propres à chaque service et au positionnement personnel de certains travailleurs sociaux, qui vivent parfois sous la coupe de réseaux qui opèrent par désinformation. Ces personnes se retrouvent ici dans une situation qui n'est pas tout-à-fait invisible mais qui échappe aux fonctionnements administratifs. Elles développent en effet des stratégies pour contourner les contraintes que font peser sur elles leur situation irrégulière. Cela les conduit parfois à rester au sein de leur réseau, familial ou de connaissances et, en conséquence, à être peu au fait de leurs droits. Leur entourage familial élargi (lorsqu'il existe) les soutient mais les incite aussi à camoufler certains éléments de leur situation ou les dissuade de demander de l'aide, par peur de contrôle ou de sanction, quand il ne s'agit pas de les exploiter dans la clandestinité.

Les femmes victimes de prostitution qui ont très peur d'aller vers les institutions car elles se sentent stigmatisées. *« Elles ont pourtant des compétences incroyables mais elles ont peur d'avoir à dévoiler leur situation. Nous, malgré nous, on les stigmatise parce qu'elles finissent par rester dans un service spécialisé. »*

Les hébergés chez un tiers, les non domiciliés, les « déterritorialisés »: *« ils n'apparaissent nulle part. On les voit encore moins que les pris en charge au 115 »*. Ils n'appartiennent à aucun territoire, ne sont nulle part, et éprouvent de grandes difficultés pour accéder à leurs droits.

Les jeunes de 16-20 ans sont invisibles en Côte d'Or où il n'y a quasiment plus de contrats jeunes majeurs et alors que le service de prévention spécialisé a vu ses moyens réduits de 30%. *« On est contraint de demander aux familles d'accueil de travailler l'autonomie des jeunes dès 16 ans. Et puis il faut les déscolariser ensuite pour qu'ils puissent bénéficier des aides de la Mission Locale. Ces derniers basculent rapidement dans la grande marginalisation. C'est une vraie zone d'ombre. »* Ces jeunes en errance ont parfois connu des parcours ASE et ne sont pas du tout enclin à s'adresser aux services sociaux. *« Au mieux, ils sont simplement consommateurs d'aides. »* Parmi ces jeunes, les travailleurs sociaux constatent **l'arrivée massive de jeunes filles ayant vécu une rupture familiale**. Plus généralement, selon les travailleurs sociaux, les jeunes n'intéressent pas les politiques qui vont peu au contact des quartiers. *« Pour ce public, c'est une lutte de tous les jours de montrer qu'il a sa place dans la société. »* C'est un public qui ne se battra pas pour lui-même. Cela questionne également la lisibilité de l'impact du service de prévention spécialisée.

Les jeunes « travailleurs » (Languedoc), chassés des agglomérations, qui sont parfois dans une posture idéologique : *« ils ont définitivement renoncé à recourir aux droits et assument cette position. »*

Les travailleurs saisonniers et néo-ruraux (Languedoc): Les travailleurs sociaux observent une méconnaissance des droits liée à l'arrivée des personnes sur le territoire. Des familles arrivent souvent pour les vacances, restent sans avoir entrepris de démarches préalables. Les transferts de droit prennent du temps et créent souvent de l'invisibilité chez les travailleurs sociaux du lieu de départ : les personnes disparaissent probablement d'autres services dans d'autres territoires, mais réapparaissent ici.

« Le travail saisonnier attire des jeunes et des familles avant la saison avec l'idée qu'ils vont trouver un travail mais se retrouvent dans des logements très précaires, inhabitables ou très chers. On les retrouve à la fin de la saison sans ressources et sans logement. Cette désillusion, le basculement très rapide dans la précarité peut générer des troubles importants au sein de la famille. Ce public on ne le voit pas toujours. Ce sont des gens qui finissent par se camoufler. »

Les auto-entrepreneurs : *« la nouvelle niche, en matière de difficultés d'accès aux droits, c'est les auto-entrepreneurs »* ou encore les **travailleurs détachés** dans le bâtiment dont une part importante est non

déclarée (Hérault).

Les travailleurs pauvres pour qui les dispositifs apparaissent inadaptés (effets de seuil) : « *On est dans l'impuissance face à ce public qui a le droit à rien et quand sa situation financière devient impossible, on est obligé de faire un dossier de surendettement* ». Pour un professionnel en CHRS, « *le système favoriserait davantage les « plus abîmés », c'est-à-dire ceux qui sont à la limite de la marginalisation qui ont un parcours de « route » et qu'on nous demande de sortir » de leur dérive.* »

Ainsi, même si l'exercice des focus groupes conduisait les travailleurs sociaux à se prononcer sur d'éventuels « groupes » de populations qui échapperaient au moins partiellement à une prise en charge institutionnelle et seraient, à ce titre, considérés comme peu visibles, ceux-ci ont également insisté sur **l'hétérogénéité des populations invisibles qui ne constituent pas une classe sociale homogène ni ne forment en soi une nouvelle catégorie d'action pour l'intervention sociale.**

3.3. Des solidarités privées qui camouflent et pallient les défaillances des institutions

Une interrogation commune aux trois focus groupes a émergé spontanément. Comment survivent ces publics pauvres et invisibles qui ne sollicitent pas les institutions ou qui ne sont pas repérés ? Un élément de réponse renvoie au rôle joué par les solidarités privées (familiales, amicales, communautaires). Si certains la considèrent comme « un mythe dans une société qui s'individualise », d'autres estiment que les solidarités sont bien vivantes sur leur territoire et qu'elles évitent le chaos de certaines populations dont l'existence se fait jour par exemple lors du décès d'un membre de la famille. Ces considérations laissent entendre que ces territoires renfermeraient de façon inégale des « habitus communautaires » et que ces habitus communautaires seraient susceptibles de faire face à l'échec relatif de l'urbanité et à l'aggravation sans fin de la crise et du chômage, en participant, dans certaines circonstances, au (ré)enracinement des populations autochtones et allochtones. Comment ? Par la reconnaissance mais aussi par la solidarité et par le développement de systèmes « de débrouille » qui les protègent sans les exclure d'une assistance trop forte et trop exigeante. Prendre en compte l'existence de ces solidarités permettrait alors aux travailleurs sociaux de porter un nouveau regard sur leurs publics comme dotés de ressources.

« Quand les travailleurs sociaux la perçoivent (la solidarité), ils perçoivent aussi que l'utilisateur est autre chose qu'un bénéficiaire, qu'il a des ressources, des compétences. Or quand on est dans une logique de dispositif on n'interroge pas les ressources des personnes »

Mais les modes d'expression de ces solidarités différentes, non homogènes, celles-ci peuvent parfois faire l'objet d'interrogations de la part des travailleurs sociaux en dépit du fait qu'elles restent invisibles.

Les solidarités en milieu urbain seraient davantage d'ordre communautaire. Difficile de les appréhender, selon les travailleurs sociaux, car elles sont bien souvent masquées « *on ne sait pas trop ce qui se passe, mais on sait que cela se passe* ». Le risque serait alors que ce qui apparaissait comme une ressource pour les personnes ne devienne progressivement un empêchement ou une contrainte, faisant obstacle à leur prise en charge par les institutions.

« Les solidarités sont peu visibles. On sait que certaines personnes n'ont pas pu renouveler leur carte de séjour et ils se retrouvent sans rien. Et là on se demande comment ils font. Ils survivent grâce aux solidarités et restent très discrets. Les solidarités touchent à des pratiques illégales » (AS de secteur)

Les travailleurs sociaux restent ainsi dubitatifs car ils ne voient que la partie émergée de ce phénomène : « *Dans les solidarités communautaires, il y a le meilleur et le pire. On voit l'envers de la médaille :*

pression, code qui s'impose dans le quartier. On observe des solidarités communautaires et on peut dire qu'il y a un repli communautaire actuellement ». Certains soulignent également le rôle de réseaux quasi mafieux, parfois enfermants, avec un risque de désinformation voire d'intox: *« la misère est un marché. Ceux qui en bénéficient n'ont aucun intérêt à la rendre visible »*.

En milieu rural, ces solidarités restent davantage valorisées par les travailleurs sociaux qui y voient une source réelle d'entraides :

« Dans le milieu agricole il y deux choses : quand il y a des personnes malades, les voisins, la famille viennent aux nouvelles. Mais c'est aussi important pour les exploitants de rester invisibles, face aux autres exploitants prêts à venir accaparer leur bien » La solidarité s'exprime toutefois *« par l'existence de tutorat pour aider les exploitants en difficulté. Au-delà des divisions, le monde agricole, c'est très corporatiste et il y a toujours de la solidarité. »* (AS de la MSA)

Cependant, le travail reste le grand intégrateur même en milieu rural et *« on aura tendance à aider celui qui travaille encore un peu, parce que la solidarité reste fondée sur un engagement réciproque »*.

Principaux enseignements : regard et représentations des travailleurs sociaux à l'égard de la problématique de l'invisibilité

Les propos échangés lors des focus groupes et les différents registres abordés montrent qu'il semble finalement exister trois niveaux de production d'une invisibilité institutionnelle que nous souhaitons exposer ci-après :

- Celui des politiques publiques mises en œuvre qui renvoient au contexte et au cadre d'intervention des travailleurs sociaux. Ces derniers soulignent avec insistance la manière dont ce cadre s'impose avec une priorité donnée à l'emploi dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint, au risque de laisser de côté tout un pan de la population, « les impensés de l'action publique ».
- Celui de la mise en œuvre organisationnelle de l'action sociale et de la manière dont les travailleurs sociaux exercent leur métier.
- Celui des marges de manœuvre, des ressources et des capacités dont disposent les personnes pour s'orienter et se saisir des dispositifs existants.

1. Contexte et cadre d'intervention des travailleurs sociaux: les effets « pervers » de la nouvelle gestion publique

Interrogés dans le cadre des focus groupes sur les raisons de l'invisibilité de certains publics, les travailleurs sociaux soulignent les effets pervers des dispositifs sur la relation d'accompagnement et les finalités du travail social. En effet, l'évolution du travail social se fait à travers une tendance à la spécialisation et à la rationalisation de l'action dans une logique gestionnaire de dispositifs contraignant les travailleurs sociaux à parfois « fermer les yeux » sur les difficultés qu'ils n'ont pas les moyens de résoudre ou à se contenter de traiter des symptômes sans pouvoir agir sur les causes.

Dans le même temps, la société est traversée par des évolutions économiques et sociales structurelles auxquelles les politiques publiques peinent à s'adapter.

1.1. Une intervention sociale qui reste encore calquée sur le modèle de l'intégration et de l'insertion par l'emploi laissant de côté les moins « insérables »

Les travailleurs sociaux présents à ces « focus groupes » ont bien perçu la nécessité de changer de paradigme d'intervention. En effet, les objectifs de l'accompagnement restent l'intégration dans un modèle de citoyen propriétaire où l'emploi est central, alors que le contexte socio-économique actuel ne permet pas de se poser ces questions en ces termes. Ainsi la logique dominante qui prévalait et qui avait pour objectif de créer les conditions optimales d'un suivi ou d'un accompagnement en vue de réinsérer les individus, connaît des ratés face à **la massification et à la diversification des précarités** et à l'augmentation des demandes sociales.

« La vision de l'emploi et de l'intégration apparaît encore comme un seul phare, or, ce n'est pas possible pour tout le monde : du coup, cela écarte les plus fragiles »

Désormais et pour paraphraser Robert Castel, il convient de gérer des flux de populations valides que la conjoncture économique a invalidés et non plus d'éduquer ou de rééduquer les publics. Ce qui interroge sur les publics effectivement accompagnés : « *c'est le haut du panier qui est pris, ceux qu'on avait avant restent sur le bord de la route et on ne les voit plus, où sont-ils passés ?* » Par exemple, le passage du RMI au RSA a contribué à rendre invisible une population qui était très éloignée de l'emploi.

Autre difficulté pour le travail social aujourd'hui, celle de s'adapter à la discontinuité des parcours des personnes. En effet, l'alternance emploi - travail crée des espaces temps au cours desquels les personnes ne sont pas visibles car le temps qu'elles retrouvent un nouvel emploi ou s'inscrivent pour de nouveaux droits, leur situation a changé, elles ne poursuivent donc pas les démarches engagées. De ce fait, de nombreuses personnes ne sont pas accompagnées pour les motifs exposés par les travailleurs sociaux.

Ces évolutions renvoient à **un questionnement plus large sur la place accordée aux plus pauvres dans la société.**

« Il existe aujourd'hui un préformatage du travailleur social pour lequel l'insertion reste l'objectif. Les travailleurs sociaux sont dans l'idéologie de l'insertion. Si on n'est pas insérable, on n'a pas le droit d'exister »

Certains n'hésitent pas à souligner une tendance à la régression sur l'attention accordée aux pauvres avec l'idée qu'une forme de stigmatisation perdure et qu'une sélection s'opère entre les « bons pauvres » que l'on peut insérer et les « mauvais pauvres », les « assistés » pour lesquels les perspectives d'insertion semblent s'éloigner.

« Il y a ceux qu'on rend invisible en les jetant des dispositifs, en les stigmatisant davantage, en les virant de l'espace public »

« On demande aux travailleurs sociaux de mettre les gens dans des cases et de vérifier si ce sont des bons pauvres (...) Cela crée beaucoup d'angles morts. »

Ainsi, l'emploi et l'insertion restent encore aujourd'hui les principaux leviers d'une reconnaissance et donc d'une visibilité sociale des personnes. Les « non insérables », c'est à dire, pour reprendre les termes de Fred Poché³, les « *individus qui se trouvent d'une manière ou d'une autre dans une situation d'inadaptation par rapport aux normes de rentabilité ou de performance désormais surinvesties* » seraient dès lors des individus invisibles socialement ce qui les rend « *insignifiants aux yeux du monde* ».

1.2. Une nouvelle manière de penser l'action sociale dans un contexte de rationalisation budgétaire

Cette injonction à la performance s'impose non seulement aux individus mais plus généralement à l'organisation de l'action publique en France à travers la RGPP puis la MAP. Les travailleurs sociaux en ressentent aujourd'hui fortement les effets avec :

- Des logiques gestionnaires qui tendent à restreindre ou rigidifier les conditions d'accès (recentrage sur « leurs publics »). L'« injonction à l'efficience » et à l'évaluation (avec indicateurs

³ cf. Fred POCHE, *Le temps des oubliés*, 2014

et objectifs) entraîne **une sélectivité accrue des publics et oblige les travailleurs sociaux à faire des choix** :

« On assiste à un recentrage sur les bénéficiaires des minimas sociaux au détriment des travailleurs pauvres. On se sent impuissants. »

« Qui accompagne-t-on : celui qui est le plus rentable (qui va rester le moins longtemps dans l'accompagnement / la structure), ou celui qui en a le plus besoin ? ».

- Un principe de « rentabilité » dans le travail social qui interroge le sens donné aujourd'hui à l'accompagnement social (crise de la profession). Les travailleurs sociaux évoquent ainsi les conséquences de la nouvelle gestion publique avec les procédures de contrôle, l'utilisation de logiciels qui conduisent les travailleurs sociaux à faire de plus en plus de travail administratif (bureaucratization) au détriment du travail d'accompagnement, ce qui, pour une des personnes présentes, *« est un frein à un vrai travail d'accompagnement social global »* et conduit à des prises en charges inadaptées où on se focalise sur certaines dimensions en occultant d'autres.

« Il y a une telle volonté de contrôle avec les logiciels que cela rend le travail des travailleurs sociaux très administratif, en décalage avec leurs missions premières. C'est un véritable frein à l'accompagnement social global où on pourrait repérer le potentiel des familles. »

Ces évolutions sont lisibles également à travers le recours de plus en plus fréquent à des « prestataires » de mesures dont les finalités restent à interroger et soumis bien plus encore à une logique de rentabilité.

Aussi, les travailleurs sociaux expriment-ils le sentiment d'un **« diktat » de l'utilité de l'accompagnement mené** et soulignent le risque de malentendus sur les responsabilités des travailleurs sociaux dans la mise en œuvre des différentes politiques sociales :

« Pour l'institution, les assistantes sociales ne sont désormais là plus que pour mettre en œuvre et actionner les dispositifs, leurs dispositifs. Il y a une réelle confusion entre la politique d'action sociale et les missions du travail social. » (AS à la CAF)

Cela conduit enfin à privilégier une logique curative au détriment d'une approche préventive.

Dans ce contexte, **les institutions elles-mêmes semblent parfois prises dans différentes contraintes qui les inscrivent dans des logiques parfois contradictoires entre lutte contre le non recours** (perçue à bien des égards comme de l'affichage) **et lutte contre la fraude** (avec des contrôles administratifs renforcés jusqu'à bloquer l'accès aux droits). Le risque est que cela aboutisse à des décisions locales qui se traduisent pour les travailleurs sociaux par des injonctions institutionnelles paradoxales comme en témoignent les deux situations décrites ci-après :

« La CAF s'est engagée auprès de la CNAF pour le département XX à remplir 2000 rendez-vous des droits. Viennent au rendez-vous des droits des gens qui sont déjà suivis et qui n'ont pas de problème de droits. Les travailleurs sociaux de la CAF vont donc remplir l'engagement auprès de la CNAF. Mais tous les autres publics potentiels qui ont des problèmes de droits, on ne va pas les chercher. [...] La hiérarchie a ses contraintes de son côté et comme c'est hyper descendant, on ne peut pas faire remonter. Le management peut être à l'écoute mais doit s'inscrire dans des programmes nationaux. »

« Le service qui est chargé de travailler l'accès aux droits est contraint par la question de la lutte contre les fraudes. Donc, régulièrement, des dossiers d'allocataires vont être bloqués parce qu'il manque un papier ou parce que l'informatique va choisir de façon aléatoire des personnes et donc ça bloque leur dossier et les

gens voient leurs droits suspendus. Voilà comment la CAF contribue, parce qu'elle est soumise à des contraintes liées à la lutte contre la fraude, à suspendre pendant un à deux mois des droits au RSA. »

La simplification administrative et le processus de dématérialisation du service public sont enfin désignés comme étant à l'origine de la bureaucratisation du travail social et du découragement des personnes accompagnées. Les modalités d'accueil de type plateforme téléphonique ne sont pas adaptées aux fonctionnements des personnes et à leur niveau de compréhension des structures institutionnelles. Pour les travailleurs sociaux rencontrés, les services de la préfecture et de la CAF par exemple créent de l'essoufflement : les personnes arrêtent les démarches qui n'aboutissent pas faute de complexités, d'attentes infructueuses... qui font passer du statut de visible à invisible. Cette « simplification administrative » affecte également les travailleurs sociaux eux-mêmes en supprimant les liens entre les services pour trouver des solutions pour les personnes, il n'y a plus d'accueil direct, « on organise la procédure » (« nouveau métier »).

« Ça fonctionne pour ceux qui sont au top de l'internet, et puis les autres et ben ils se débrouillent. Donc ils vont à la préfecture pour une démarche, on leur dit « téléchargez l'imprimé » donc ils viennent ici, quand ils ont de la chance ils tombent sur une personne qui va télécharger l'imprimé, le sortir, le remplir avec eux et expliquer, mais la seconde fois, on fait semblant de pas le voir. Donc on fait le boulot de la préfecture, de la caf... » (AS de département)

C'est aussi ce principe central « d'aller vers » les plus précaires qui pose problème car les institutions pour des raisons « de coût » n'encouragent plus vraiment les visites à domicile (VAD), sauf exception, même si chacun reconnaît qu'il est un moyen de lutte efficace contre l'invisibilité tout en permettant un rééquilibrage de la relation travailleur social/usager. « *Je voudrais ajouter quelque chose sur les VAD* » explique cette assistante sociale de secteur, « *c'est la notion de plaisir au travail. A chaque fois que je vais à domicile en visite, que je rencontre les gens à l'extérieur, j'ai plus de plaisir que quand je les reçois au bureau et je trouve qu'on a encore beaucoup de mal à sortir vers l'extérieur* ». Cette limitation des VAD au-delà de l'auto-critique de certains professionnels est liée aux Conseil Départementaux qui considèrent que « *les plus précaires d'entre nous, c'est désormais le leitmotiv, doivent faire la démarche de venir* ». Autrement dit pas de demande, pas d'aide.

1.3. Une orientation vers des dispositifs de plus en plus spécialisés : une segmentation des accompagnements, une visibilité fragmentée des publics

Un des facteurs pour expliquer ces difficultés de la prise en charge institutionnelle est la **complexification de l'action sociale : aussi bien dans la multiplication des dispositifs d'aide et d'accompagnement que dans l'organisation des compétences entre territoires, acteurs publics et privés...**

« Quand je suis revenu en France, ce qui m'a marquée, c'est le nombre effarant de dispositifs, et j'en découvre encore tous les jours. Et avant de rencontrer un peu plus des assistantes sociales, avec leur socle de valeurs, l'accueil des gens, j'avais vraiment l'impression que c'étaient des gestionnaires de dispositifs. Et encore maintenant. On avait une réunion à la mairie avec tous les responsables de centres sociaux et le service social de la mairie, il nous a fait un PowerPoint de dispositifs... moi, je rigolais, je me disais, il y a surcharge cognitive ! Impossible à retenir la moitié du quart du tiers des aides possibles à solliciter, des aides complémentaires de la mairie aux aides du service social départemental. Donc, je me mets à la place de personnes lambda, on s'y perd... on perd du sens d'avoir trop de choses. Je pense que ça complique le

travail des travailleurs sociaux. Dans quelle case je vais pouvoir les faire rentrer pour pouvoir leur apporter un soutien ? C'est du bricolage. » (Directrice de centre social)

Le cloisonnement des interventions et le manque de clarté dans la répartition des compétences se traduisent alors par l'absence ou la faiblesse du niveau de prise en charge et d'accompagnement. Comme le rappelle Alexandre Pagès⁴, « *les questions sociales se sont complexifiées dans l'articulation des niveaux territoriaux et la multiplication des acteurs publics et privés. La diversité des acteurs qui interviennent à un titre ou à un autre dans le champ social (Etat, collectivités locales, organismes de sécurité sociale, associations), interroge la répartition actuelle des compétences, le plus souvent enchevêtrées et le degré de coopération entre ces acteurs autour d'un projet social de territoire. **L'action publique locale demeure largement compartimentée, segmentée et manque souvent de lisibilité.*** » Les effets de cette multiplication des niveaux d'intervention institutionnels sont encore renforcés par la spécialisation des interventions sociales qui conduisent à ce que les personnes se retrouvent enfermées par rapport à une problématique et que leurs besoins soient partiellement invisibilisés.

*« Ces dispositifs contribuent à construire l'identité des personnes. C'est comme si les gens étaient des avatars. **Les gens se retrouvent assignés à une identité réductrice** » (AS à la CAF)*

La segmentation des accompagnements conduit ainsi à un « **découpage** » des publics qui manque de cohérence, contraint les personnes à répéter leur histoire à différents interlocuteurs qui ne coordonnent pas forcément leur action. **Le risque étant alors que l'action menée devienne incompréhensible et de susciter des résistances encore plus fortes de la part des personnes suivies :**

*« Quand je dis à une personne qui vit dans un bateau et qui me dit qu'elle n'en peut plus, que je lui dit je n'ai pas de solutions à vous proposer, il faut que vous cherchiez un logement, on peut vous aider à le financer mais concrètement on n'a pas de logement, donc **la réponse immédiate elle n'est pas satisfaisante pour la personne, donc c'est pas évident qu'on la retrouve** : soit la situation va périlcliter et on va la retrouver quelques mois après dans une situation pire, soit elle sera ailleurs, soit elle se camoufle. On ne maîtrise pas toujours ce qui peut se passer pour ces personnes-là. » (AS du département)*

1.4. Une visibilité partielle et segmentée des publics et de leurs besoins renforcée par les difficultés des professionnels à coopérer et partager leurs informations

Dans un contexte de montée des précarités, **la superposition des échelles d'intervention renforce la tendance de chacun des acteurs professionnels à reporter sur les autres la responsabilité de certaines prises en charge**, au détriment d'une prise en charge coordonnée et adaptée des personnes. Ce phénomène s'observe avec acuité dans le paysage territorialisé de l'action sociale – à l'échelle des collectivités locales - le repli sur le champ de compétence propre est une réponse à l'augmentation de la demande d'aide sociale. Ce constat n'est pas nouveau mais les travailleurs sociaux ne manquent pas d'en souligner les effets pervers pour les personnes suivies :

« En réunion de synthèse, ce qui se décide se décide en fonction de l'intérêt des acteurs et pas dans l'intérêt des familles. Et ce n'est pas le rôle des assistantes sociales que d'aller ferrailer avec les institutions. » (AS de secteur)

⁴ Pagès A, Vachée C., Dansac C., Loredon J-P, « L'intervention sociale en milieu rural, le point de vue des professionnels » in Dossier d'étude n°174, CNAF, Mars/avril 2014.

La professionnalisation et la spécialisation du secteur social et associatif ont également contribué à renvoyer certaines personnes sur le secteur caritatif. « *Quand on spécialise, on prend le risque du renvoi, de la déresponsabilisation* » souligne ainsi cet éducateur. Beaucoup d'associations spécialisées ont ainsi perdu l'approche globale, notamment en raison des modes de financements, avec pour conséquence un retour (voire un report) vers les associations caritatives comme seule possibilité d'avoir une approche globale.

« Sur la ville XXX, une stratégie est mise en place pour repousser les gens aux portes des institutions et les orienter vers d'autres ce qui finit par encore par l'urgence sociale qui n'a plus le temps de faire ce travail d'aller vers ceux qui ne sont plus en demande » (éducateur spécialisé)

« On se rend compte que le suivi est partiel, interrompu, très distant. En échangeant avec le service social, on se rend compte qu'ils n'ont pas connaissance d'éléments dont nous avons connaissance au centre social. » (directrice de centre social)

Ces effets de déresponsabilisation et de report d'une institution ou d'un professionnel à l'autre sont également observés entre champs professionnels différents. Certains travailleurs sociaux dénoncent ainsi, à l'instar des professionnels de la santé, **une tendance à la « psychiatisation des problèmes sociaux »** avec le renvoi pur et simple des situations « complexes » sur la psychiatrie, ce qui pourrait être **perçu comme une facilité au risque de stigmatiser et d'invisibiliser encore davantage.**

Enfin, pour ces travailleurs sociaux, la question de l'invisibilité doit être articulée à celle du déplacement non concerté des personnes, sans transmission d'un travailleur social à un autre, ce qui génère **des ruptures du suivi** et, ils l'évoquent à plusieurs reprises, la non prise en compte par une nouvelle institution de problématiques repérées par la précédente :

« Il y a une assistante sociale du CHU que j'ai observée... J'ai halluciné. Un jour, je la vois elle ne tenait pas en place, on aurait dit un chien qui ne trouvait pas sa place ! En fait, elle était partie en RTT le vendredi et elle était revenue le lundi. Et comme le 115, ils ne (inaudible) pas le week-end, il y avait plus de la moitié de ses suivis qui étaient partis, ils étaient tous partis à l'hôtel. Là, elle s'est pris dans la tronche le non-sens de sa présence, c'était insupportable... Des gens qu'elle suivait parfois depuis plusieurs mois ! Et les responsables, ils ne voient pas où est le problème, c'est son boulot. » (travailleur social en structure d'hébergement)

Dès lors, un enjeu majeur résiderait dans un meilleur partage d'informations entre professionnels dans un souci constant de respect de l'intimité des personnes et de la confidentialité des données. Cependant, le nécessaire travail partenarial entre référents généralistes et opérateurs spécialisés, se heurte à plusieurs obstacles ou difficultés :

- une réticence à évoquer les situations individuelles avec des partenaires non travailleurs sociaux. Certains professionnels déplorent ainsi un fonctionnement en vase clos des instances de coordination existantes avec parfois des dérives déontologiques qui les interrogent dans leurs pratiques professionnelles.
- une connaissance souvent insuffisante de l'offre d'accueil et d'accompagnement proposée sur un territoire, du contenu des pratiques associatives, et qui demande à être régulièrement réactualisée pour faire face au turn-over des équipes, à la tendance à recourir toujours aux mêmes interlocuteurs connus et repérés, à renoncer à solliciter l'environnement si une expérience s'est révélée peu satisfaisante... Aussi, pour cette directrice de centre social dont la mission consiste à animer un territoire, la question est celle de la création des liens stables et cela passe par une meilleure coordination :

« C'est quelque chose qui n'est pas simple et qui est très important... sans enfermer les gens et tout surveiller... ça permet de fluidifier les choses de mettre du local dans des dispositifs qui sont pensés à l'échelon départemental, hors sol. »

- Des acteurs venant de cultures différentes qui ont encore du mal à travailler ensemble autour de situations individuelles et ne partagent pas un cadre de références clair autour des contenus, objectifs et méthodes d'accompagnement. Ce qui est aussi interrogé, c'est le corporatisme des travailleurs sociaux qui les empêche de travailler avec des interlocuteurs qui leur permettrait pourtant d'accéder à certains publics : *« La parole de la CESF du centre social est entendue alors que celle des animateurs ou de la famille ne l'est pas, il y a un barrage à l'accueil du service social. »*
- Une participation à des instances de coordination de plus en plus contestée voire refusée par la hiérarchie :

« De plus en plus, on nous demande de ne plus participer à des instances partenariales autour d'une situation alors que je trouve justement que ça peut être une occasion de rendre visible l'invisible. [...] Le risque, c'est qu'on se retrouve à prendre en charge... souvent, il y a la question des limites de l'intervention... [...] Il faut arriver à faire passer que c'est pas l'histoire de la patate chaude mais qu'est-ce que l'on fait pour accompagner ensemble. Et le chef de service nous dit : mais rien n'a été formalisé... Alors que nous, travailleurs sociaux de terrain, on est dans le bon sens. » (AS à la CAF)

« J'avais demandé qu'on m'invite systématiquement aux commissions départementales où on examine la situation d'une maman qui va accoucher pour éviter qu'on découvre un vendredi après-midi un truc pourri quand la maman vient accoucher. Et on m'a répondu : mais vous croyez pas que vous allez passer votre vie en commission ? Non, a priori, non... Alors que ça gagne du temps ! Et c'est une commission tous les trois mois. Une fois de plus, il faut se dresser contre son institution. » (AS en milieu hospitalier)

Ce nécessaire renforcement du travail partenarial doit aussi parvenir à bout d'une contradiction interne au champ professionnel. En effet, le secret professionnel est inscrit dans le code de l'action sociale et des familles et, est constitutif de la professionnalité des travailleurs sociaux. Dans le même temps, l'organisation du travail et la complexification des missions poussent à développer le travail en partenariat et en réseau, ce qui implique une multiplication des échanges et questionne encore davantage la sécurisation de ces échanges et les règles déontologiques afférentes.

2. - Des évolutions institutionnelles et sociales qui bousculent les travailleurs sociaux dans leurs pratiques et leur positionnement

Principaux artisans de l'action sociale et en relation directe avec les personnes, les travailleurs sociaux sont directement affectés par ces évolutions économiques, sociales et institutionnelles. Cependant, le face-à-face avec l'utilisateur n'est que la partie émergée de l'iceberg et incite à prendre en compte, au-delà des fonctions et pratiques des travailleurs sociaux, le rôle joué par l'encadrement intermédiaire et plus généralement les aspects organisationnels et politiques des dispositifs mis en place.

Les échanges en focus groupes font à ce titre largement écho aux constats réaffirmés dans le cadre de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale :

- Une remise en cause de la posture traditionnelle des professionnels, avec des attentes de plus en plus nombreuses et parfois contradictoires ;

« On est dans des contradictions permanentes : l'organisation institutionnelle nous pousse à faire rentrer les gens dans des cases ce qui induit une logique de la part des usagers de consommation d'aide et pour les travailleurs sociaux une réponse de type tiroir caisse. On produit des discours stéréotypés. »

- Des organisations de travail et des pratiques de management pas toujours adaptées ;
« Institutionnellement, il y a une volonté de lisser. Il existe un niveau de hiérarchie dont c'est bien le rôle, celui de niveler. »
- Un risque d'isolement des travailleurs sociaux, source de repli et d'usure professionnelle ;
- Un risque de malentendus sur les responsabilités des travailleurs sociaux dans la mise en œuvre des différentes politiques sociales.

2.1. Un fonctionnement institutionnel perçu comme maltraitant pour les travailleurs sociaux et pour les personnes accompagnées

➤ **Un écart grandissant entre l'éthique professionnelle, les valeurs du travail social et la réalité des pratiques, source de découragement**

Les travailleurs sociaux se sentent tout d'abord constamment tiraillés entre leur éthique professionnelle d'une part et la réalité de leur pratique et de leur cadre d'intervention d'autre part.

« Il y a un formatage qui se fait sur le terrain quand on est happé par la machine institutionnelle. On ne réfléchit plus. Ce qui manque c'est qu'on ne nous apprend pas à décrypter ce décalage entre nos valeurs et le cadre institutionnel dans lequel on va être amené à exercer (travail prescrit vs travail réel). Cela entraîne beaucoup de souffrance et de découragement. »

« Les travailleurs sociaux eux-mêmes sont dans les rails d'un préformatage professionnel. Au centre d'hébergement d'urgence du 115, les personnes restaient 3-4 jours. Or, les travailleurs sociaux pratiquaient dans une optique d'insertion, inadaptée à cette temporalité. Or les familles avaient des ressources dans leur réseau relationnel qui n'était pas vues et pas exploitées. » (AS en CHU)

Devant la crise sociale sans fin, les obligations faites aux travailleurs sociaux de régler les problèmes à travers par exemple l'accompagnement budgétaire, semblent dérisoires et discréditent les travailleurs sociaux qui sont moins entendus comme si cette relation de confiance entre les décideurs et les travailleurs sociaux était mise à mal. Face à des injonctions perçues comme contradictoires, les professionnels expriment ainsi **le sentiment d'être souvent mis en porte à faux vis-à-vis d'une hiérarchie peu soutenante.**

« Il n'est pas rare de voir des demandes rejetées sur des motifs incompréhensibles comme le travail sur la gestion d'un budget trop faible pour s'en sortir »

« Je suis moi aussi étonné quand je fais des demandes financières, du décalage entre ma demande et les décisions prises. C'est une question de confiance, si l'on fait une demande, c'est le fruit d'une analyse. »

Les logiques gestionnaires épuisent les travailleurs sociaux qui dépensent une énergie phénoménale pour résister à la rationalisation de leurs pratiques et leur donner du sens. L'engagement personnel de certains travailleurs sociaux relève alors parfois d'une opposition à l'institution (prise de risque) avec pour conséquence un mal être et une souffrance au travail :

« J'ai eu une formation où j'ai constamment appris à repérer les marges de manœuvre. Mais après, l'inscription dans l'idéologie des politiques et de l'institution m'a obligé à prendre des risques au sein de

mon institution. Etre assistante sociale aujourd'hui c'est faire le choix d'être en accord avec mes valeurs au risque de me voir convoquer par ma hiérarchie. »

On peut à ce stade rappeler que l'une des fonctions essentielles de l'encadrement reste de « *protéger les équipes et leurs compétences en humanité précaire mises en œuvre dans le travail* »⁵.

➤ **Une identification des travailleurs sociaux au public accompagné**

Devant les difficultés qui s'accumulent, les travailleurs sociaux se considèrent finalement comme de plus en plus proches de leurs usagers. Cette identification n'est pas sans comporter un certain nombre de risques professionnels comme le rappelle Jean Furtos⁶ : « *fait corrélatif, on note des accompagnants souvent débordés, aux prises avec des difficultés subjectives décrites sous le nom de traumatisme vicariant, c'est-à-dire que le trauma du sujet accompagné est provisoirement porté par l'accompagnant.* »

En effet, les travailleurs sociaux évoquent une relation mimétique à ces derniers et le partage d'une expérience commune. Reconnaisant parfois une certaine impuissance à agir, ils disent se trouver aussi démunis que leur public :

« Quand on est travailleur social, parfois, on a l'impression d'être dans les mêmes difficultés que la personne que l'on suit. Quand je rédige une note sociale par exemple, j'ai l'impression d'être le pauvre qui doit se justifier (...) Nous aussi travailleurs sociaux, on est de plus en plus dans le système D »

Face à la rigidification des services publics, les travailleurs sociaux ne peuvent que constater **des phénomènes de renoncement de la part des publics voire des formes de résignation qu'ils comprennent d'autant mieux qu'ils y sont eux-mêmes confrontés :**

« C'est compliqué pour les travailleurs sociaux, comme pour les gens et on comprend que les gens finissent par laisser tomber »

« Il y a tellement de papiers à donner pour ouvrir les droits que l'on renonce. »

« D'une certaine manière, on cherche à préserver l'intégrité professionnelle et institutionnelle au détriment des gens » conclue ainsi amèrement une assistante sociale, soulignant par là-même l'injonction à l'autonomie qui est faite aux personnes.

A cet égard, la persistance d'une méfiance de la part des usagers vis-à-vis de l'assistante sociale et plus largement d'une institution qui stigmatise est également considérée comme un facteur de renoncement de la part de ces derniers :

« On demande aux personnes de se justifier constamment, d'être dans la narration. Ils doivent avoir tout un tas de savoirs faire d'emblée et ils ont le sentiment de ne pas être accueillis. On peut comprendre qu'ils ne reviennent pas »

« Il faudrait pouvoir lever les représentations des personnes sur les services sociaux : « ils peuvent rien pour nous ». Et il y a aussi la peur du placement de l'enfant qui perdure. »

Mais, comment ne pas évoquer ce paradoxe du travailleur social qui rechercherait de la proximité tout en voulant se protéger en montrant qu'il existe une frontière entre « nous » et « eux » qui les séparent :

⁵ Jean Furtos, « L'accompagnement au logement : importance, difficultés, risques, exigences (avoir un logement n'est pas habiter) » in *Rhizome* n°51, janvier 2014

⁶ op. cité

une assistante sociale d'un Conseil Départemental illustre cette « frontière » en relatant l'arrivée imprévue dans son service d'une personne handicapée, cette dernière était suivie par une autre assistante sociale du département. Elle vient d'être recrutée au titre de travailleur handicapé, ce qui n'ira pas sans susciter de l'interrogation de certaines professionnelles, peu enclines à se réjouir de cette réussite : « *cela semblait grave pour certaines collègues pour tout à coup modifier le regard qu'on portait sur une personne handicapée* ».

2.2. Entre soumission au cadre institutionnel et transgression : des pratiques et stratégies des travailleurs sociaux « invisibles »

« *Le terme de transgression ne doit pas être pris dans le sens de transgresser une loi fondamentale comme l'interdit de l'inceste ou du meurtre mais dans le sens d'aller au-delà des règles habituelles du métier, une forme de marge de manœuvre* » rappelle Jean Furtos à propos des formes d'accompagnement au logement⁷. A plusieurs reprises lors des focus groupes, les professionnels présents ont décrit un certain nombre de pratiques qui, à certains égards, pouvaient s'apparenter à des transgressions. Celles-ci sont d'ailleurs assez fortement valorisées voire considérées comme faisant partie intégrante de leur professionnalité.

➤ **Respecter les règles, les utiliser ou les contourner? Une difficulté de positionnement entre professionnel et militant**

Dans un contexte de délitement du lien entre les équipes et la hiérarchie avec un décalage croissant entre ce qui est demandé et le sens originel du travail social, certains travailleurs sociaux continuent de revendiquer leur professionnalité. La justification de leur posture est liée à la défense d'un métier rattrapé par le travail prescrit qui les éloigne de la réalité qu'ils rejettent, revendiquant la singularité de leur métier accroché à un système de valeurs qui les oppose de façon claire aux administratifs, aveuglés par les procédures et qui ne seraient guère capables de percevoir le sens des actions menées par les travailleurs sociaux :

« On n'est pas des administratifs et on n'est pas dans des réponses administratives. Souvent les institutions n'entendent pas ça. Elles ont l'impression d'avoir des administratifs en face d'elles et elles perçoivent pas le sens de ce qu'on fait. On est employé en tant que travailleur social avec une histoire, avec une profession derrière et c'est par rapport au filtre de cette profession qu'on fait une analyse.... »

*« Pour moi, ça a été très très loin parce que je me suis fait reprocher d'avoir appelé les pompiers pour une personne qui agonisait depuis, je crois, une semaine chez elle. En fait, j'avais en suivi la fille et pas la mère. Sauf qu'un travailleur social, ça prend des nouvelles de la famille. Et la fille qui était en hôpital psychiatrique me dit, comme ça, de manière anodine, ma mère est paralysée, elle ne pourra pas venir. Et, tout de suite, je lui demande : qui s'occupe d'elle ? Qui rentre au domicile ? Comment elle mange ? Etc. J'ai interpellé le service social départemental qui voulait passer la rencontrer l'après-midi. Du coup, j'appelle la mère pour lui expliquer qu'on va passer la voir l'après-midi et je l'entends agoniser au téléphone. Donc, j'appelle les pompiers et je vais voir ma chef de service et je lui explique que les pompiers sont rentrés, qu'ils ont constaté que ça faisait 4-5 jours qu'elle n'avait pas bu... enfin, une situation dramatique... **Je me suis***

⁷ Jean Furtos, « L'accompagnement au logement : importance, difficultés, risques, exigences (avoir un logement n'est pas habiter) » in *Rhizome* n°51, janvier 2014

vue reprocher par ma chef de service que j'allais trop loin et que j'étais intervenu dans une situation alors que ce n'était pas à moi de le faire ! La question du bon sens, elle ne l'a plus, elle a la question des procédures, elle a la question des limites. Mais la question du bon sens... Un citoyen lambda l'aurait fait... Les pompiers m'ont appelée trois fois pour me demander pourquoi je demandais cette intervention... En fait, ce qui m'a été reproché, c'est d'en faire trop, alors que la richesse de notre métier, c'est d'avoir une vision globale de la situation et de pouvoir justement interpeler des services quand une situation devient invisible. Parce que, là, pour le coup, on était vraiment sur la situation d'une dame qui était en phase terminale de cancer, elle ne voulait plus se faire soigner. J'ai beau interpeler l'hôpital en leur disant : mais jusqu'où vous pouvez aller à laisser une personne ne pas se soigner ? Parce qu'il y a quand même la question de la dignité : comment on meurt ? On ne va quand même pas mourir dans ces urines et dans ses excréments. Et là encore, on était toujours sur la question des procédures, des limites. Elle est morte deux trois jours après être allée à l'hôpital. Et comme c'est une personne isolée dont la fille était en HP, ça n'a pas fait de bruit. Alors qu'il y avait des excréments partout, son chien faisait partout, elle avait des escarres, elle baignait dans ses urines... Moi, ça me rend folle, ça ! » (AS à la CAF)

Ces travailleurs sociaux se perçoivent ainsi parfois comme **des résistants à l'ordre social imposé mais conscients que leur liberté d'agir s'érode**. Ils soulignent « le rapport de force » dans lequel ils sont parfois engagés et qui relève de l'acte militant sans pour autant que cela les engage au-delà de leur activité professionnelle :

« Je suis, avec des incasables, des indésirables. Il m'est arrivé en réunion de me mettre en colère en demandant si je devais attendre que les gens meurent en CHRS. Voilà y a des moments où on doit faire du rentre dedans » (travailleurs social en CHRS)

Dès lors, **ce qui est invisible ce sont aussi ces pratiques clandestines**, ces stratégies mises en œuvre par les travailleurs sociaux adeptes du système D pour s'abstraire d'un cadre d'intervention de plus en plus contraignant.

« J'ai interviewé pour mon mémoire de master des travailleurs sociaux du CHU qui gardent des contacts avec des familles et qui le disent à personne. Du coup, c'est de l'écoute impuissante. Quand je l'ai interviewée dans son bureau, elle en parlait à voix basse, tellement elle n'avait pas le droit d'en parler. » (AS en centre d'hébergement)

Cette notion d'écoute impuissante est très intéressante. Elle signifie bien que la question n'est pas seulement celle d'une mise en œuvre d'une méthodologie d'intervention, c'est aussi une question de cadre et de dispositif d'intervention qui rend l'intervention pertinente ou non. Et celle-ci devient une « écoute impuissante » quand elle se développe dans un dispositif inadapté ou hors dispositif, ce qui ne permet pas alors à l'intervention de s'appuyer des moyens ou de s'inscrire dans des cadres qui vont la rendre efficiente. Et dans ce cas, ce qui est invisible, ce sont des pratiques de travailleurs sociaux qui tentent d'accompagner les gens ou de garder du lien et qui ne peuvent plus le dire.

Ils considèrent, en dépit de la rigidité des institutions, qu'ils conservent **tous une légitimité liée à la connaissance des publics ainsi qu'aux missions qui leur sont confiées**, même s'ils regrettent de ne pas toujours être entendus du fait de leur invisibilité dans l'espace public : « *Je trouve dommage que les travailleurs sociaux soient toujours aussi invisibles et pas entendu au niveau médiatique. On a un problème à ce niveau là, un problème de reconnaissance* ». Fort heureusement la légitimité du travailleur social est « obtenue par les gens ».

Cette justification du contournement des règles est liée à un principe de distinction qui les différencie **des « administratifs » qualifiés de rigides ou de transparents**, et qui se contentent d'appliquer aveuglement des prescriptions sans connaître la réalité vécue des publics :

«...ils deviennent transparents. On assiste à un repli des professionnels. C'est parfois une façon de se protéger. C'est plus facile d'être transparent que de s'opposer à sa hiérarchie ».

« Il y a ces stratégies de travailleurs sociaux qui visent à se déresponsabiliser ou à déresponsabiliser l'institution en appelant le 115 par exemple. Il n'y a plus d'engagement relationnel. »

*« Nous, on se dit régulièrement entre travailleurs sociaux qu'il y a un vrai empêchement de penser, un vrai empêchement de créer et qu'il y a un nivellement par le bas. Moi, je vois des travailleurs sociaux qui me disent : je ne sais pas travailler avec cette personne car il n'y a pas de demande. Mais **ce sont des travailleurs sociaux qui perdent leur compétence, c'est leur travail de faire émerger la demande.** » (AS à la CAF)*

« La méthode Royer c'est faire un diag en 15mn sur un entretien flash : les travailleurs sociaux deviennent des agents administratifs car il y a une fragmentation des tâches. Ce dispositif vise à être rapide et efficient, alors que cela ne correspond pas aux temporalités des gens et à la possibilité de se mettre en confiance pour donner à voir l'ensemble de la situation. »

C'est ainsi une figure janusienne qui se dégage : celle du travailleur social soumis à l'institution et attentif au fonctionnement des règles institutionnelles et celle de la figure du transgresseur, « du caméléon » qui s'adapte au système et à ses contraintes pour aider les personnes à survivre en n'hésitant pas parfois à contourner les règles :

« On a l'impression d'être deux personnages à la fois. Celui qui fait pâle figure devant l'administration et qui est dans l'obligation de comprendre les règles et puis des règles qui sont presque contraintes et qu'on doit à certains moments transgresser pour aider les personnes à survivre, car elles ne sont pas forcément adaptées. »

Dans certains cas, **certain travailleurs sociaux tentent néanmoins de composer avec les contraintes institutionnelles** tout en ayant conscience que l'inscription dans un cadre prend le pas sur la réponse aux problématiques des personnes.

« Sur le terrain, ma préoccupation, c'est d'amener les personnes à être visibles et pour cela, je les amène à les faire rentrer dans un cadre, je ne les prends pas telles quelles mais je les oblige à rentrer dans les critères d'un cadre, il y a un glissement pour répondre au cadre posé. » (AS)

A cet égard, l'information préoccupante est un bon exemple de stratégie de mise en visibilité :

« Cet hiver, j'ai fait une information préoccupante à propos d'une maman et de son fils de trois ans qui était dans la rue. Le chef de service de maternité me dit : elle sort. Le Conseil Départemental me dit : on prend pas. C'était début janvier. J'ai fait une information préoccupante parce que j'ai estimé qu'on mettait en danger cet enfant. Après, le système se met en route. L'information préoccupante arrive au Conseil Départemental. On m'a rappelé dans le quart d'heure. J'ai répondu que j'avais évalué qu'il y avait un danger ». (AS en milieu hospitalier)

L'attitude des travailleurs sociaux oscille ainsi le plus souvent entre des phases de désenchantement mais aussi des phases de jouissance liée au travail réalisé et à cette conscience de maîtriser une « zone d'incertitude » qui leur confère une forme de pouvoir.

« On est là pour rendre service aux gens et on y arrive si de manière quasi clandestine on ne fait pas ce qu'on nous demande de faire »

Le risque néanmoins, souligné par les travailleurs sociaux eux-mêmes est que **ces arbitrages personnels conduisent à une inégalité de traitement des situations**, ou plutôt, une individualisation poussée qui conduit à un traitement différencié voire met en danger les personnes et les professionnels eux-mêmes :

« Mais là je suis plus assistante sociale, je suis l'avocate de Monsieur, donc sur le cas de Monsieur, on a appelé la Cimade, les éléments juridiques... on va mettre 6 mois, on va y arriver... mais je ne suis pas avocate, je n'ai pas le temps de l'être, et honnêtement, aujourd'hui je le fais avec vous parce que le sujet va

me toucher... et la fois d'après c'est vous qui allez venir, et là je n'aurais pas le temps et je vais faire l'impasse, et le jour où je vais faire l'impasse, et bien il y a peut-être un invisible qui est né ».

« Quand les personnes sont dans des zones de non droit, il existe des stratégies de débrouille qu'on est obligé d'encourager mais c'est au risque de les exposer à la loi du plus fort. »

C'est aussi sans doute la raison pour laquelle *« il faut rendre compte des transgressions de telle manière qu'elles puissent être en quelque sorte validées, protégées ou déconseillées, voire formellement interdites (...) S'il n'y a pas un accompagnement des accompagnants, on risque d'avoir une exacerbation des équipes de type 'Antigone exclusif' constituées d'individualités sans support groupal, avec une augmentation des transgressions clandestines qui échappent à la réflexivité, à la validation ou à l'invalidation des pratiques informelles élaborées dans les situations extrêmes. »*⁸

➤ **Stratégies et pratiques valorisées ou préconisées par les travailleurs sociaux : remettre la personnes au cœur de l'accompagnement**

Face à l'adversité, les travailleurs sociaux entendent ainsi démontrer qu'ils sont bien **des professionnels de la relation**. Ils refusent tout risque de réification de leur public en se montrant disponible et chaleureux, loin de l'accueil administratif froid et déshumanisé qui est fortement critiqué. Ils introduisent de la souplesse dans l'accueil des publics, acceptent par exemple les retards, prennent le temps de recevoir des publics (étrangers) pour lesquels ils ne sont pas forcément missionnés : *« Est-ce qu'on doit recevoir les sans papiers ? Nous, entre nous, on s'est dit oui ! ».*

*« J'essaie d'avoir de la **souplesse**. Quelqu'un qui arrive sans RV par exemple, c'est pénible mais je le prends car cela signifie qu'il est déjà dans une démarche positive. »*

« On fait du commerce » pour trouver des solutions, tout en menant un combat pour se positionner contre les administratifs, contre les injonctions paradoxales des cadres *« et leur bonne façon de travailler et de recevoir »*. Il s'agit ainsi plus généralement de sortir du cadre ou de se décaler *« pour retrouver notre cœur de métier »*, à savoir remettre l'utilisateur ou la personne au cœur de l'accompagnement, changer de regard sur les personnes accompagnées comme dotées de compétences et de ressources :

*« **Ce qui fonctionne c'est quand le travailleur social se départit de ses missions institutionnelles et va dans la relation**. C'est aussi un facteur de reconnaissance pour les personnes. Une relation humaine qui redonne de l'énergie. »* (AS en centre d'hébergement)

« Quand je les vois (les migrants en situation administrative complexe) je me vois mal leur dire que je ne peux rien faire, alors je commence par les écouter. Mais c'est un travail non reconnu, invisible »

« Quand on fait ce travail de vouloir aller ailleurs que sur du dispositif, là on découvre des choses un peu particulières, on découvre 1. Que les personnes ont tendance à avoir un discours stéréotypé en fonction des questions qu'on leur pose, 2. On leur impose de camoufler l'essentiel, le cœur de leurs difficultés, donc elles nous servent un discours tout fait (...), en fait ils font leur chemin tout seul, et quand on est à l'écoute de ça, quand on fait attention, on découvre qu'il y a un autre type de relation, et là on découvre le vrai problème des gens et on peut travailler différemment. »

« On travaille avec les femmes sur ce qu'elles ont envie que l'on dise de leur situation. L'objectif c'est que les personnes puissent se reconstruire en tant qu'être humain et en tant que citoyen. »

Aussi, dès lors que l'on considère l'utilisateur comme un individu et non plus comme la cible potentielle d'un dispositif, celui s'avère avant tout pluriel et se révèle le plus souvent différent que ce qu'il semblait être *a priori*. *« On voit que les jeunes sont autre chose que ce qu'il laisse paraître ; le fait qu'on*

⁸ Jean Furtos, op.cité

soit une association, ça ouvre les portes à un travail relationnel avec des gens qui n'iront pas vers les institutionnels. Tant qu'on n'est pas dans l'obligation avec eux, ça laisse une ouverture. »

Pour les travailleurs sociaux, ce qui est en jeu c'est aussi la continuité du lien, de l'accompagnement. Donc comment on prévient l'invisibilité en travaillant en amont cette question ? Ce qui est souhaité et valorisé, c'est cette approche plus singulière, adaptée, négociée, qui permet de trouver des modes d'arrangement comme le promeut la prévention spécialisée. Le travailleur social peut travailler avec la personne depuis deux mois et interrompre son suivi parce que les choses n'avancent pas et le reprendre. C'est le principe de « non abandon » qui est évoqué et qui permettra de renouer du lien social sans que cela pose de problème et quelque soient les raisons qui ont justifié cet arrêt dans l'accompagnement :

« On est disponible et la personne nous voit, c'est pour cela qu'elle vient. On a une autre image sur la sécurisation des parcours selon le rythme du jeune. C'est pour cela que la prévention spécialisée dérange le politique. On n'est pas dans la rentabilité, on est présent et l'on se retire lors d'une AEMO par exemple. La prévention est atypique et elle dérange ».

Pour cette assistante sociale, *« une des clés pour saisir les personnes là où elles sont, c'est d'aller les chercher là où elles sont. Tout le monde ne peut pas se déplacer dans les lieux de permanence et savoir se débrouiller ensuite dans le fonctionnement des institutions. Il faut se mettre à la portée du public, je ne crois pas que l'inverse soit possible. »* Les services de prévention l'ont bien compris : *« Nous on va vers les gens, on est exposé et paradoxalement on nous « flingue » car nous n'avons pas de mandat...Bref ! On nous demande « d'aller vers » et en même temps on nous coupe les moyens...tout le monde fait le constat qu'on est trop cloisonné, cela ne marche pas ».*

3. Une invisibilité partielle et momentanée des publics comme résultant d'un processus réversible

L'invisibilité « institutionnelle » ne se réduirait donc pas au non-recours, mais renverrait plutôt au non traitement de certaines situations par les institutions qui, par leur mode de fonctionnement et d'organisation par dispositifs, produiraient une invisibilité partielle et/ou momentanée des situations. Elle est présentée comme un processus social réversible : *« l'invisibilité dépend du statut de la personne, mais ce n'est pas quelque chose de continu ».*

D'une part, comme évoqué précédemment, **la spécialisation de l'accompagnement porte donc en elle-même le risque d'une visibilité partielle et segmentée des difficultés des personnes.** Le mode de fonctionnement de l'intervention sociale contribue « à faire rentrer les gens dans des cases » et induit chez les personnes une consommation d'aide sociale. Aussi, plus que les personnes elles-mêmes ce sont leurs besoins qui sont partiellement invisibilisés.

« Ce qui nous enferme c'est notre cadre d'intervention qui peut finir par nous rendre aveugle. Dans ma fonction, je les amène à rentrer dans un cadre et je les oblige à répondre aux critères de prise en charge. »

« On assiste à un découpage des populations de plus en plus fort. Beaucoup de personnes n'ont que des attaches partielles. Elles sont comme des boules de flipper. Ces personnes sont partiellement invisibles. »

D'autre part, le fait de rentrer les personnes dans des dispositifs peut ne pas correspondre aux logiques des personnes et à leurs parcours : **« Les gens sont enfermés dans des catégories d'action et lorsqu'ils en sortent on ne les suit plus et ils deviennent invisibles »** souligne cette assistante sociale en citant l'exemple de familles monoparentales présentes sur le territoire depuis moins de 5 ans qui ne bénéficient plus du RSA lorsque l'enfant atteint l'âge de 3 ans et pour lesquelles l'accompagnement

s'arrête alors du jour au lendemain. Des personnes bien identifiées peuvent ainsi au gré de l'évolution de leur situation et par rapport à des réponses segmentaires ne plus être visibles.

Enfin, dans un contexte budgétaire institutionnel contraignant, ne sont rendus visibles que les problèmes qui peuvent trouver une solution dans le cadre des dispositifs. Les travailleurs sociaux n'agissent que quand ils savent qu'il y a des réponses à apporter. Ils sont donc amenés à faire des choix selon les personnes à accompagner et *« laissent donc tomber certains dossiers »*.

« Beaucoup de travail est engagé avec les personnes volontaires, et les plus durs on ne les voit plus, puisqu'il existe peu de démarche « d'aller vers » »

« Il y a les pauvres qui rentrent dans les cadres et ceux qui n'y rentrent pas et doivent se débrouiller sur des services de « seconde zone ».

L'invisibilité institutionnelle doit ainsi être comprise et appréhendée comme un phénomène dynamique. Elle n'est pas un état immuable. L'invisibilité serait davantage le résultat d'un parcours sans solution. Telle une chaîne des actions multifactorielles, ce processus pourrait se décrire comme une désaffiliation partielle, sur le volet de l'intégration normée par le travail ou les droits sociaux, mais pas forcément sur celui de l'insertion dans des liens sociaux, puisque souvent ces liens existent pour les « invisibles » qui mobilisent, on l'a vu, d'autres formes de solidarité.

L'invisibilité: une notion complexe et un phénomène qui n'est pas perçu uniquement dans son pendant négatif

Le constat de populations invisibles n'est pas nouveau sur les territoires. Mais il semble que le phénomène se soit amplifié et qu'il vienne notamment traduire une crise de l'action sociale qui, dans un contexte de crise et d'accroissement des demandes, est encline à durcir les critères d'accès des bénéficiaires au risque de produire de nouveaux invisibles, mais aussi une crise des professions du social qui perdraient en crédibilité.

C'est sans doute pourquoi la question de l'invisibilité sociale fait tellement sens pour les travailleurs sociaux présents à ces « focus groupes » en dépit des institutions différentes qu'ils représentent. Ils nous montrent cependant à travers leurs discours que cette notion reste complexe dans sa définition et son usage. Elle a une certaine porosité parce qu'elle est chargée de sens et de contre sens.

Ce qui semble évident pour les travailleurs sociaux présents à ces « focus groupes », tient à l'idée que **cette notion renvoie à des registres de significations différents qui sont loin d'être toujours négatifs**. L'invisibilité ne peut ainsi être aussi facilement opposée à la visibilité et considérée comme son versant négatif. Elle est aussi le signe d'une capacité des personnes à protéger leur intimité et leur anonymat dans une société qui incite au dévoilement permanent. En bousculant cette notion, les travailleurs sociaux nous éloignent de la définition que l'on donne habituellement à l'invisibilité sociale et qui est le plus souvent synonyme de rupture, d'exclusion, de mise à l'écart.

Nous avons ainsi pu identifier plusieurs formes d'invisibilité qui tentent d'éclairer à la fois la façon dont les travailleurs sociaux peuvent favoriser, par **une invisibilité partielle assumée**, le traitement d'une situation en masquant certains éléments qui pourraient compromettre l'issue, mais aussi la façon dont les populations que l'on peut considérer comme « des acteurs faibles » construisent, leur rapport à l'invisibilité. Cette posture d'opposition est justifiée par « la violence de la société » qui ne donne pas le choix aux travailleurs sociaux. Ces derniers rejettent toute idée que la « défaillance des individus » puisse à elle seule expliquer les situations de précarité des personnes, ils considèrent au contraire que « *c'est la logique financière et économique qui est prédominante et qui pose problème. Les politiques sont out.* »

C'est pourquoi en dernière analyse, il s'agit de réinterroger les enjeux de la lutte contre l'invisibilité. Pourquoi et à quelles conditions rendre visible des situations ou des personnes ?

1. Un usage stratégique de la visibilité/invisibilité par les travailleurs sociaux

L'invisibilité est devenue un des moyens utilisés depuis longtemps par le travailleur social pour **protéger l'individu contre la « machine institutionnelle »** qui peut aider ou broyer les individus les plus faibles à partir d'indicateurs subjectifs car les singularités individuelles ne sont pas prises suffisamment en compte.

« Il faut se déshabiller totalement pour une aide de 90€ (...). C'est une forme de violence sociale qui est faite aux personnes, une humiliation »

Aussi, dans un contexte où s'exerce de fait une violence symbolique des institutions à l'égard des plus pauvres mais également les professionnels, **activer sciemment cette forme d'invisibilité chez les travailleurs sociaux apparaît bien comme une condition nécessaire à l'exercice de leur métier :**

- Pour protéger certains publics vulnérables dans un contexte de durcissement des contrôles administratifs et judiciaires et lorsqu'aller les rencontrer pourrait les mettre en danger (par exemple les personnes sans papiers pourraient être repérées et se faire expulser au sujet des squats); en prévention spécialisée tout particulièrement, *« il y a toute une étape où les personnes sont invisibles pour la société, mais visibles pour nous. Nous avons l'objectif à plus ou moins long terme de les amener dans des structures qui pourront répondre à leur besoin. »*
- Pour éviter de durcir les points de blocage qui étouffent les situations, les travailleurs n'hésitent pas à taire des éléments de la situation qui mis bout à bout pourraient rendre caduc la demande et pourraient apparaître défavorables à l'obtention des aides : *« c'est une nécessité, une obligation morale pour pouvoir « agir sur les publics ». Certains travailleurs sociaux en viennent ainsi à **construire des discours et des récits :***

« Moi, il m'arrive de raconter des histoires. Il faut que je fasse couler une larme mais c'est pervers parce qu'on en vient à transformer l'histoire et l'on finit par apprendre aux personnes à manier un certain vocabulaire. »

« On dit le minimum. On ne dévoile pas tout, et on laisse des choses dans l'invisibilité. Plus on a de l'expérience et moins on en dit... Ou on le dit autrement. Moins j'en dis, mieux c'est ! »

Cette invisibilité protectrice ou stratégique peut être négociée dans le cadre d'une relation interpersonnelle entre le travailleur social et l'utilisateur. Les professionnels restent en effet bien souvent les premiers en capacité de rendre visibles les usagers du fait de la connaissance qu'ils en ont. Ce qui leur permet de répondre aux questions des institutions en « portant leurs histoires ».

L'utilisation stratégique de l'invisibilité est ainsi justifiée, rappelle-t-on avec insistance, par cette société en panne d'intégration et qui a tendance à rejeter, les différents, les moins adaptés : *« C'est malgré nous que l'on joue avec l'invisibilité parce que c'est la violence de la société qui nous oblige à trouver des stratégies pour protéger les personnes, contourner les règles mais sans les pervertir quand même. »* L'invisibilité partielle ou momentanée se perçoit alors comme **une invisibilité protectrice** des personnes qui s'impose face à la complexité des situations et aux problèmes structurels qui lui sont souvent associés (absence de ressources, de travail, de logement, etc.). Les personnes se trouvent dans une situation aporétique alors que les travailleurs sociaux sont longtemps intervenus sur des problèmes plus conjoncturels visant l'insertion et le retour vers l'autonomie.

2. Une invisibilité qui peut être partiellement construite par les personnes elles-mêmes

Il apparaît aussi que les personnes peuvent, en partie au moins, participer elles-mêmes de la construction de leur invisibilité. Ainsi, parmi la population composite reçue par les services d'action sociale d'un Conseil Départemental, *« il y a ceux qui font le choix de se débrouiller seuls, il y a ceux qui déploient des stratégies pour savoir ce à quoi ils ont droit. »*

Sans que la méthodologie de l'étude n'ait réellement permis de procéder à une analyse approfondie des causes de l'invisibilité du point de vue des usagers (et non usagers) du travail social (ces derniers n'ayant pas été interrogés), se dessinent néanmoins progressivement quelques figures types de publics pauvres « partiellement invisibles » au regard des rapports qu'ils entretiennent avec le travail social et les institutions :

- **Les « surinsérés » du travail social** : parce qu'ils disposent de « compétences » acquises au fil d'un parcours jalonné de difficultés justifiant le recours et/ou permettant la prise en charge par des institutions, ces usagers maîtrisent les codes et les rouages des institutions. Ce faisant ils ont totalement intégré, incorporé les attentes des travailleurs sociaux et peuvent de manière **stratégique**, décider de rendre visible ou non telle ou telle difficulté en leur offrant un discours parfois « préformaté ».

« Certaines mamans font au contraire tout pour se rendre visibles en sollicitant le 115, le SIAO, le DAHO. Elles connaissent les ficelles et pensent qu'à l'issue d'un parcours du combattant elles finiront par stabiliser leur situation » (IDF)

En capacité de s'orienter dans le paysage de l'action sociale, ils peuvent être amenés à solliciter plusieurs dispositifs et être suivis simultanément par différents travailleurs sociaux. Si la multiplicité des « identités » - du fait de la segmentation des accompagnements – offre aussi une certaine liberté à ces usagers qui « choisissent » de donner à voir ce qu'ils souhaitent donner à voir, elle peut tout autant susciter le découragement et, finalement, le non accès à des aides auxquelles ils pourraient prétendre. En effet, les personnes font en sorte de satisfaire les attentes qu'ils perçoivent des travailleurs sociaux, s'écartant parfois de l'exposé de leur spécificité.

« Par exemple il y a ces personnes qui vivent en caravanes et cherchent un emploi. Ils n'évoquent pas leur situation d'habitat car ils savent qu'ils pourraient se faire expulser. Ils ont intégré le parcours emploi pouvait permettre d'avoir un logement, donc ils ne rendent pas visible le reste de leur situation par peur de ne pas pouvoir atteindre leur objectif »

Les travailleurs sociaux l'analysent comme l'un des effets pervers de l'organisation de l'action sociale en France et en soulignent le risque. En effet, ce fonctionnement ne permet pas de donner à voir les problèmes réels des personnes mais uniquement ce que les personnes choisissent de traiter au moment de la demande. Cependant, si la demande n'est pas normée, ne correspond pas à quelque chose de bien précis, il n'y aura pas de réponse.

- **Les « consommateurs ponctuels »** : les professionnels du Conseil Départemental connaissent bien ces publics que l'on rend visibles lors des interventions, dites ponctuelles, c'est-à-dire moins de trois rencontres, ou lors d'Informations préoccupantes, et qui repartent : « *Ce sont des personnes que l'on ne voit plus par la suite, le coût psychique est supérieur à la réponse apportée* ». Leur connaissance des dispositifs d'aide et d'accompagnement, réduite, ne leur permet pas toujours de solliciter l'aide à bon escient. Le plus souvent, l'invisibilité dont font preuve ces usagers ponctuels est une **invisibilité de renoncement** face aux différents obstacles administratifs et institutionnels qui se dressent devant eux et qui sont vite dissuasifs. C'est notamment le cas pour des personnes mobiles ou ayant connu des ruptures de parcours qu'elles soient liées aux choix des personnes ou aux impasses des accompagnements/ dispositifs proposés. « *Ce sont les mécanismes de rupture de l'accompagnement qui rendent les personnes allergiques au travail social* » souligne cette assistante sociale.

Cette invisibilité résulte également de l'expérience de la honte, celle vécue lorsque l'on vient chercher de l'aide – comme des colis alimentaires par exemple – et qui vous expose au regard de

l'autre, notamment en milieu rural où tout le monde se connaît et où l'effet de stigmatisation peut être puissant.

- **Les invisibles « volontaires » ou « revendiqués »** – pour (sur)vivre heureux, (sur)vivons cachés – qui ont intégré leur inutilité dans une société normée et ont fini par revendiquer une certaine autonomie vis-à-vis de la société dont ils n'attendent plus la protection. Les usagers ne sont pas des « idiots culturels » et ils ont compris parfois qu'il était utile de rester invisibles pour pouvoir circuler en toute liberté, sans être pris dans le maillage institutionnel et ses inéluctables contraintes. Oscillant entre résignation et revendication, leur invisibilité est à la fois intériorisée et finalement assumée. C'est une manière pour eux, dans ce système de contrainte, de garder une marge de manœuvre, de faire un choix malgré tout, celui de ne pas solliciter les aides et d'échapper au regard d'autrui. Cette capacité à renoncer à être assisté peut aussi tenir de leur volonté de s'invisibiliser en refusant la description statistique et/ou institutionnelle qui les caractérisent comme des personnes précaires à partir d'indicateurs négatifs et les enveloppent d'un voile d'opacité en les étiquetant et en les désignant comme des sans travail, des inactifs, des improductifs, des handicapés valides, des « normaux sociaux inutiles », des « surnuméraires » qui ont pour particularité première d'être dans la difficulté à se nourrir, à se vêtir, à s'équiper.

Cette forme d'**invisibilité intériorisée** peut d'une certaine manière s'expliquer en milieu rural, par « *un système de débrouille, un contrôle social plus souple, on est dans une autre culture* » qui fera qu'on se débrouille entre soi, en risquant là encore de s'invisibiliser davantage. On peut également évoquer dans cette « catégorie » les néo-ruraux qui face aux difficultés finissent par assumer une certaine marginalisation : offrant une résistance à la misère, ils « *maintiendraient, par un phénomène de « sur adaptation », une certaine indépendance notamment par une économie de subsistance alliant culture de jardins, petits boulots et aide ponctuelle* » certains d'entre eux « *se positionnant parfois dans une forme de difficulté relationnelle et parfois de rejet de la société* »⁹.

La ville n'en est pas moins reconnue, malgré le maillage institutionnel, comme le lieu idoine pour toute une partie des jeunes en rupture qui offre un terrain très adapté à leur style de vie flexible : « *Ils alternent squat et hébergement pour se loger. La ville leur offre aussi le moyen de se planquer, ils ont toujours des solutions* ». Les jeunes « travailleurs » évoqués par les travailleurs sociaux en Languedoc-Roussillon sont parfois dans cette posture idéologique : « *ils ont définitivement renoncé à recourir aux droits et assument cette position.* » Un professionnel en CHRS parle « d'invisibilité par le déplacement » : « *ils sont hébergés dans un centre, puis ils marchent la journée et se glissent dans la vie nocturne. Ils refusent souvent l'hébergement et la rigueur du cadre de vie qui nécessite un changement psychique* ».

⁹ Marianne BERTHOD-WURMSER, "Pauvreté, précarité, solidarité en milieu rural", La documentation française, septembre 2009

Lutter contre l'invisibilité "institutionnelle": enjeux et questionnements éthiques

« Les personnes que nous considérons victimes d'invisibilité sociale souffrent tout autant d'un excès de visibilité, d'exposition à autrui et de dépendance (...). Pour lutter contre l'invisibilité, il faut protéger le droit d'être invisible! » rappelle le philosophe Hubert Faes¹⁰.

Partageant l'idée d'une violence des institutions à l'égard des plus fragilisés, constamment obligés de se dévoiler et de se « déshabiller », l'invisibilité peut en effet être considérée, comme l'ont rappelé à plusieurs reprises les travailleurs sociaux, comme le **dernier espace de liberté ou d'autonomie pour des individus** qui ne souhaitent pas ou plus être pris dans le maillage institutionnel et ses contraintes.

« Des gens qui arrivent, qui ont définitivement renoncés à se soumettre aux cases et aux droits, ça c'est évident, c'est des postures idéologiques. (...) il y a des problèmes de santé mentale, des gens qui n'ont plus envie de se battre, qui ne veulent pas être dans les normes, qui refusent d'être sur des accueils hygiénistes, où on va les rendre tout propre tout en bonne santé »

Les interrogations des travailleurs sociaux renvoient plus largement à des **questionnements éthiques** quant à la nécessité de rendre visible à n'importe quel prix. Ces professionnels peuvent en effet être confrontés à une situation paradoxale et ainsi repoussés dans « *des zones d'indétermination professionnelle* ». En effet, l'intervention sociale semble osciller entre l'exercice d'un contrôle d'un côté et d'émancipation de l'autre ou, pour le dire autrement, entre retour à la norme et acceptation sociale de la marginalité – ou tout au moins de ces volontés individuelles de « faire dissidence » – en prenant le risque de compromettre leur suivi et l'assistance au nom de leur liberté.

En milieu rural « la stratégie de survie et de débrouille est importante et les personnes sont très attachées à leur lieu de vie et ils ne veulent pas partir. Ils ne veulent pas abandonner ce qui leur reste, même si ils vivent dans des logements parfois insalubres »

Ainsi, le processus de ré-inclusion doit-il passer par le recours à l'autorité et à la contrainte qui légitimerait les attentes normatives ou par la reconnaissance qui supposerait la construction d'un accord afin de rompre avec des processus de domination induits par la relation d'aide ? Pour Richard Sennett¹¹, « *la nudité de la honte renvoie à la perte de contrôle sur ce qui est révélé (...) Les adultes comme les enfants ont besoin de contrôler dans quelles conditions ils voient et sont vus. Vouloir savoir qui sont 'vraiment' les gens, c'est courir le risque de leur faire honte. Ils n'ont plus d'endroit où se cacher.* » C'est aussi ce droit à l'oubli que défendent les travailleurs sociaux, soulignant également le risque que comporte une relation unilatérale entre le professionnel et l'utilisateur, générant une dépendance qui peut être vécue comme une nouvelle humiliation par exemple :

« Ce qui est important, c'est le libre choix qui pourra permettre à la personne d'avoir un autre interlocuteur qui aura un autre regard »

« Le droit à l'oubli, c'est pas mal car l'idée d'invisibilité permet un nouveau regard dans une commission. Je rejoins l'idée que le référent unique n'est pas idéal ».

¹⁰ <http://invisibilite-sociale.over-blog.com/2015/01/un-droit-a-l-invisibilite.html>

¹¹ cf. Respect : de la dignité de l'homme dans un monde d'inégalité, Albin Michel, Paris, 2003

« Les relations sociales ne sont pas sous un régime simple: blanc ou noir; soit on est visible soit on est invisible. Elles supposent toujours à la fois proximité et distance; elles sont entre l'intimité et l'anonymat; autrement dit elles supposent tact et doigté. »¹² Il va de soi, pour les travailleurs sociaux interrogés « que lorsque les personnes se débrouillent seules et demandent qu'on les laisse tranquilles, on doit respecter ce choix. » Cette maîtrise *a minima* de la vulnérabilité des invisibles a toutefois des limites et il devient impératif de rendre les gens visibles lorsque leur santé par exemple menace leur intégrité physique ou touche à des situations de protection de l'enfance. Aussi, l'invisibilité peut-elle être tolérée à certaines conditions : « rendre visible ou pas, dépend des enjeux derrière, liés aux risques que les personnes encourent. »

« Le but du travail social reste malgré tout de faire exister et donc de ne pas maintenir dans l'invisibilité. De donner une place à tous dans la société. » concluent néanmoins les travailleurs sociaux. On comprend dès lors que « le problème de l'invisibilité n'est pas un simple problème de connaissance des personnes, de leurs besoins et d'action pour leur apporter l'aide correspondante. C'est un problème de reconnaissance et de respect. Le problème est dans la manière dont seront traitées les personnes au-delà du secours qui leur est apporté. »¹³ Richard Sennett¹⁴ appelle quant à lui à une « éthique de la tolérance », ce qui nécessite de réaliser un travail sur soi afin de réussir à se départir de ces conceptions et considérations morales. Il faut avoir conscience, accepter le fait que les autres, ceux auprès desquels les intervenants sociaux agissent, puissent être dans un rapport au monde et dans des systèmes de conditionnement différents de ceux auxquels on adhère soi-même...

Cette évolution des pratiques d'intervention sociale nécessite néanmoins d'être légitimée et encouragée par des stratégies convergentes des institutions qui les emploient¹⁵ et plus encore par un changement de paradigme dans les politiques publiques mises en œuvre pour considérer les personnes dans toute leur complexité et adapter les dispositifs à leur singularité. Car il demeure une contradiction majeure pour les personnes : soit l'on rentre dans une catégorie, un groupe de population faisant l'objet d'une action publique au risque pour l'individu que les autres aspects de sa situation soient occultés et/ou de voir s'interrompre l'accompagnement une fois sortie de la catégorie en question – ces derniers sont « *visibles au sens des dispositifs, ils ne le sont pas au sens de l'accompagnement* » - soit on est visible en tant qu'individu dans le cadre d'une relation mais on n'entre dans aucune catégorie d'action publique et, ce faisant, l'on continue d'échapper à la prise en charge institutionnelle.

F. « On a l'impression que ce sont les dispositifs qui construisent les personnes. La personne monoparentale, on ne voit pas sa famille, on ne voit pas le père, elle est forcément isolée... On construit une personne comme un avatar, quoi, et on demande d'intervenir sur un avatar, complètement construit...

A. Désincarné...

F. Désincarné, c'est ça, et qui doit répondre à des... Avant de s'appeler famille monoparentale, elle s'appelait famille isolée. Je ne vois pas ce que ça change, je ne me suis pas penché sur la question, mais, le travailleur social, ça le rend fou.

Pour retrouver le sens même du travail social, il s'agirait de promouvoir une approche globale de la situation et du parcours des personnes afin d'éviter toute stigmatisation ou prise en charge partielle, fondée sur la seule appréhension des symptômes. Selon la FNARS, la notion d'accompagnement social

¹² Hubert FAES, <http://invisibilite-sociale.over-blog.com/2015/01/un-droit-a-l-invisibilite.html>

¹³ Hubert FAES, <http://invisibilite-sociale.over-blog.com/2015/01/un-droit-a-l-invisibilite.html>

¹⁴ op. cité

¹⁵ cf. Rapport « Reconnaître et valoriser le travail social » remis en juillet 2015 au Premier ministre par Brigitte Bourguignon

global¹⁶ vise à « revenir au sens premier du travail social : marcher avec la personne, en la considérant dans sa globalité », dans la mesure où, le plus souvent, les problèmes rencontrés par une personne interagissent entre eux (santé, emploi, formation, parentalité, etc.). C'est aussi considérer que certains phénomènes sont en réalité le symptôme d'une difficulté non visible, qui ne pourra être appréhendée qu'à partir d'une approche d'ensemble de la situation personnelle, fondée sur une relation de proximité et de libre adhésion.

¹⁶ L'accompagnement social global a une fonction de réparation mais également de prévention, en ce qu'il se préoccupe des causes et ne se contente pas de traiter les effets. L'accompagnement global vise l'autonomie de la personne et a pour principe l'intervention dans la durée, avec, en vertu du principe de « non-abandon » de la personne, des possibilités d'allers et retours, d'arrêts, d'échecs et de recommencements.