

## L'invisibilité sociale : perception et expériences des travailleurs sociaux

### Le mot de l'Observatoire

Dans le processus de visibilisation/invisibilisation de certaines catégories de populations pauvres et précaires, s'interroger sur les représentations et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux à l'égard de ces populations apparaît incontournable. C'est pourquoi l'ONPES a confié au cabinet FORS-Recherche sociale une étude qualitative par entretiens visant à mettre à jour ces phénomènes afin de mieux comprendre ce qui peut pousser certains travailleurs sociaux à privilégier une certaine forme d'occultation des difficultés rencontrées par les populations dont ils ont la charge ou au contraire à jouer le rôle de vigie dans la connaissance de phénomènes sociaux mal connus.

Poser la question de l'invisibilité sociale, de ses sources, ses processus et conséquences, ne saurait se faire sans convoquer la question de la perception et des expériences des travailleurs sociaux. D'une part, parce qu'ils pourraient apparaître comme potentiellement co-producteurs de l'invisibilisation sociale : leurs pratiques, représentations ou méthodes 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, parce que ces mêmes acteurs de terrain peuvent dans le même temps être les témoins et les vigies de phénomènes sociaux peu appréhendés, être par l'expérience des interrogateurs pertinents des découpages et catégories administratives existants et participer d'une veille sociale au sens plein du terme<sup>1</sup>.

Prendre le temps d'interroger les représentations et les pratiques des travailleurs sociaux à l'égard des populations « invisibles » apparaît donc comme une nécessité méthodologique pour répondre à ces interrogations autant que comme une source d'enseignements opérationnelle. Trois groupes d'environ dix

travailleurs sociaux ont été réunis à deux reprises dans trois aires régionales<sup>2</sup>, avec pour objectifs :

- d'analyser leurs représentations quant aux possibles processus d'invisibilisation de certaines populations ;
- de rendre compte des facteurs participant à renforcer l'invisibilité ;
- de rendre compte des capacités de repérage des besoins sociaux et des facteurs facilitant cette démarche ;
- de formuler des recommandations au regard de la réalité décrite.

Les débats dans les « focus groupes » et les différents registres abordés montrent qu'il existe trois niveaux de production d'une invisibilité institutionnelle exposés ci-après :

- celui des politiques publiques qui renvoient au contexte et au cadre d'intervention des travailleurs sociaux ;
- 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.

<sup>1</sup> 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 formulée comme la nécessaire « évaluation continue des besoins et des attentes ».

<sup>2</sup> Île-de-France, Languedoc-Roussillon et Bourgogne.

## Les effets « pervers » de la nouvelle gestion publique

### Une intervention sociale encore calquée sur le modèle de l'intégration et de l'insertion par l'emploi

Les travailleurs sociaux soulignent la manière dont le cadre d'intervention évolue peu et s'impose avec une priorité donnée à l'emploi. Aussi, la logique dominante qui avait pour objectif de créer les conditions optimales d'un suivi ou d'un accompagnement en vue de réinsérer les individus connaît aujourd'hui des ratés face à la massification et à la diversification des précarités, et à l'augmentation de la demande sociale. Dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint, cela conduit inévitablement, selon les travailleurs sociaux, à opérer des choix, au risque de laisser de côté toute une partie du public : « *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 ?* »<sup>3</sup>.

Certains travailleurs sociaux dénoncent ainsi une tendance à la régression de 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 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.* »

Cette injonction à la performance s'impose plus généralement à l'organisation de l'action publique avec :

- des logiques gestionnaires qui tendent à restreindre ou à rigidifier les conditions d'accès aux dispositifs (recentrage sur « leurs publics »), avec pour conséquence une sélectivité accrue : « *On assiste à un recentrage sur les bénéficiaires des minima sociaux au détriment des travailleurs pauvres. On se sent impuissants.* » ;
- un principe de « rentabilité » dans le travail social qui interroge le sens donné aujourd'hui à l'accompagnement : « *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 ?* » ;
- 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 (au détriment de pratiques favorisant « l'aller vers » comme les visites à domicile) et du découragement des personnes accompagnées.

Les travailleurs sociaux expriment ainsi le sentiment d'un « diktat » de l'utilité de l'accompagnement et soulignent le risque de malentendus quant à la responsabilité 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.* »

### Segmentation des accompagnements et visibilité fragmentée des publics

Les difficultés observées dans la prise en charge institutionnelle sont pour partie liées à 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... Les effets de cette multiplication des niveaux d'intervention institutionnelle sont renforcés par la spécialisation des interventions sociales qui conduit 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. Les gens se retrouvent assignés à une identité réductrice.* »

La visibilité partielle et segmentée des publics et de leurs besoins s'explique également par les difficultés des professionnels à coopérer et partager leurs informations. Dans un contexte de montée des précarités, la superposition des échelles d'intervention accroît la tendance des professionnels à reporter sur les autres la responsabilité de certaines prises en charge, au détriment d'un suivi coordonné et adapté. « *En réunion de synthèse, ce qui se décide se décide en fonction de l'intérêt des acteurs et pas dans celui des familles* », témoigne une assistante sociale.

## Entre soumission à l'institution et transgression : les pratiques et stratégies « invisibles » des travailleurs sociaux

### Tiraillement entre éthique professionnelle, valeurs du travail social et réalité des pratiques

Le fonctionnement institutionnel est à bien des égards perçu comme maltraitant pour les personnes accompagnées comme pour les travailleurs sociaux. Tirillés entre leur éthique professionnelle d'une part et la réalité de leur pratique et de leur cadre d'intervention d'autre part, ces derniers peinent à se positionner :

« *Il y a un formatage qui se fait sur le terrain quand on est happé par la machine institutionnelle. On ne*

<sup>3</sup> Assistante sociale d'un conseil départemental.

*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. Cela entraîne beaucoup de souffrance et de découragement. »*

Face à des injonctions perçues comme contradictoires, les professionnels expriment le sentiment d'être souvent mis en porte-à-faux vis-à-vis d'une hiérarchie peu soutenante. L'engagement personnel de certains travailleurs sociaux relève alors parfois d'une opposition à l'institution 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 obligée à prendre des risques au sein de mon institution. Être 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. »*

Une autre difficulté renvoie à l'identification quasi permanente des travailleurs sociaux aux publics qu'ils accompagnent. 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. »*

### Respecter les règles, les utiliser ou les contourner?

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 cependant de revendiquer leur professionnalité et la singularité de leur métier. Ils s'opposent ainsi 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 :

*« Je me suis vu reprocher par ma chef de service que j'allais trop loin et que j'étais intervenue 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. »*

Ils se différencient également des autres travailleurs sociaux qualifiés de rigides ou de transparents, et qui se contentent d'appliquer aveuglément des prescriptions sans connaître la réalité vécue des publics :

*« 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. »*

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 :

*« 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<sup>4</sup>. Voilà, y a des moments où on doit faire du rentre-dedans. »*

D'autres 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 entrer 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. »*

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 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. »*

Le risque, néanmoins, souligné par les travailleurs sociaux eux-mêmes, est que ces arbitrages personnels conduisent à une individualisation poussée parfois jusqu'au traitement différencié, voire à la mise en danger des personnes et des professionnels eux-mêmes :

*« Mais là, je ne suis plus assistante sociale, je suis l'avocate de Monsieur, donc sur le cas de Monsieur (...). 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*

<sup>4</sup> Centre d'hébergement et de réinsertion sociale.

*faire l'impasse, eh 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. »*

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. C'est sans doute la raison pour laquelle il faut, comme le propose Jean Furtos<sup>5</sup>, *« 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 ».*

## Un usage stratégique de la visibilité/invisibilité

L'invisibilité, aux yeux des travailleurs sociaux, apparaît comme une notion complexe et un phénomène qui n'est pas perçu uniquement dans son pendant négatif. Elle est en effet devenue l'un des moyens utilisés depuis longtemps par le travailleur social pour protéger l'individu contre la « machine institutionnelle » qui peut aider ou broyer les plus faibles car les singularités individuelles ne sont pas suffisamment prises en compte. Face à l'adversité, les travailleurs sociaux entendent ainsi démontrer qu'ils sont bien des professionnels de la relation. Ils considèrent, en dépit de la rigidité des institutions, qu'ils conservent tous une légitimité liée à leur connaissance des publics ainsi qu'aux missions qui leur sont confiées. Ils refusent toute réification de leur public en se montrant disponible et chaleureux, loin de l'accueil administratif, froid et déshumanisé qui est fortement critiqué. Il s'agit ainsi plus généralement de sortir du cadre ou de se décaler *« pour retrouver le cœur de métier »*, à savoir remettre l'utilisateur ou la personne au cœur de l'accompagnement :

*« 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. »*

Dans un contexte où s'exerce de fait une violence symbolique des institutions à l'égard des plus

pauvres mais également des professionnels, activer sciemment cette forme d'invisibilité assumée 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 lorsqu'une trop forte visibilité pourrait mettre en danger certaines populations (par exemple les personnes sans papiers pourraient être repérées et se faire expulser);
- pour éviter de durcir les points de blocage qui étouffent les situations et pourraient apparaître défavorables à l'obtention des aides, certains travailleurs sociaux en viennent 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 on finit par apprendre aux personnes à manier un certain vocabulaire. »*

Parfois négociée dans le cadre d'une relation interpersonnelle entre le travailleur social et l'utilisateur, cette 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.) : *« 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. »*

## Une invisibilité partiellement construite par les personnes elles-mêmes

Les travailleurs sociaux se sont longuement attardés dans les échanges sur les publics et les raisons de leur invisibilité : qui sont-ils ? Quels sont leurs parcours ? Quels rapports entretiennent-ils avec les institutions ?

L'identification de publics invisibles par les travailleurs sociaux renvoie, par la nature même du questionnement, à un paradoxe, celui de décrire et de définir un « groupe » de personnes que précisément 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<sup>6</sup> sont-ils définis *a posteriori* au regard de l'expérience commune vécue par les individus : 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.

<sup>5</sup> Jean Furtos, *De la précarité à l'auto-exclusion*, Ed. Rue d'Ulm, Coll. « La rue ? Parlons-en ! », 2009.

<sup>6</sup> Étrangers en situation irrégulière, travailleurs saisonniers et néo-ruraux, auto-entrepreneurs, hébergés chez un tiers et non domiciliés, jeunes...

Les travailleurs sociaux insistent néanmoins sur l'hétérogénéité des populations invisibles qui ne constituent pas un groupe social homogène ni ne forment en soi une nouvelle catégorie d'action pour l'intervention sociale. Leurs propos témoignent d'une connaissance fondée sur une expérience de terrain et d'une capacité d'analyse des interactions entre professionnels et usagers. Ces derniers sont considérés avant tout comme des personnes en capacité de comprendre et d'agir. Dès lors, il apparaît que l'invisibilité n'est pas seulement subie par les personnes mais qu'elle peut aussi, en partie au moins, être construite. Elle dépend largement des marges de manœuvre, des ressources et des capacités dont les personnes disposent pour s'orienter et se saisir des dispositifs existants, d'une part, et des rapports qu'elles entretiennent avec le travail social d'autre part. Se dessinent ainsi progressivement quelques figures types de publics pauvres « partiellement invisibles » :

- **les « surinsérés » du travail social**, qui 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. En capacité de s'orienter dans le paysage de l'action sociale, ils peuvent être amenés à solliciter plusieurs dispositifs et à être suivis simultanément par différents travailleurs sociaux. La multiplicité des « identités » – du fait de la segmentation des accompagnements – offre ainsi une certaine liberté à ces usagers qui « choisissent » de donner à voir ce qu'ils veulent bien donner à voir. Ayant totalement intégré les attentes des travailleurs sociaux, ils peuvent de manière stratégique, décider de rendre visible ou non telle ou telle difficulté en offrant un discours parfois « préformaté » au risque de s'écarter parfois de l'exposé de leur spécificité.
- **les « consommateurs ponctuels »**. 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. 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 : « *ce sont des personnes que l'on ne voit plus par la suite, le coût psychique est supérieur à la réponse apportée* ».
- **les invisibles « volontaires » ou « revendiqués »** – *pour (sur)vivre heureux, (sur)vivons cachés*. Ils 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. Ils estiment parfois 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 intériorisée et finalement assumée. 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 »...

## Lutter contre l'invisibilité institutionnelle

« *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 Faes<sup>7</sup>. Partageant l'idée d'une violence des institutions à l'égard des plus fragilisés, constamment obligés de se dévoiler et de se « déshabiller », les travailleurs sociaux considèrent que l'invisibilité peut constituer 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. C'est une manière pour eux 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. « *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* »<sup>8</sup>.

Ces considérations renvoient plus largement à des questionnements éthiques quant à la nécessité de rendre visible à n'importe quel prix. L'intervention sociale semble en effet osciller entre d'un côté l'exercice d'un contrôle et l'objectif d'émancipation de l'autre ou, pour le dire autrement, entre retour à la norme et acceptation sociale de la marginalité. Si, pour les travailleurs sociaux interrogés, il va de soi que « *lorsque les personnes se débrouillent seules et demandent qu'on les laisse tranquilles, on doit respecter ce choix* », « *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-ils. 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*

<sup>7</sup> Hubert Faes, <http://invisibilite-sociale.over-blog.com/2015/01/un-droit-a-l-invisibilite.html>

<sup>8</sup> Hubert Faes, <http://invisibilite-sociale.over-blog.com/2015/01/un-droit-a-l-invisibilite.html>

seront traitées les personnes au-delà du secours qui leur est apporté »<sup>9</sup>. Richard Sennett<sup>10</sup> appelle lui aussi à une « éthique de la tolérance », ce qui nécessite de réaliser un travail sur soi afin de réussir à se départir de ses 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 emploient<sup>11</sup>, 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 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 sorti de la catégorie en question – les groupes 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, 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 penchée sur la question, mais, le travailleur social, ça le rend fou.*<sup>12</sup>

## Conclusion

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 laquelle, 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 de la diversité des institutions qu'ils représentent.

Ils nous montrent cependant à travers leurs discours que cette notion reste complexe dans sa définition et son usage puisqu'elle 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 peut relever d'un usage stratégique de la part des travailleurs sociaux qui souhaitent favoriser, par une invisibilité partielle assumée, le traitement d'une situation en masquant certains éléments qui pourraient compromettre l'issue. 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. Cette posture d'opposition est justifiée par « la violence de la société » qui ne donne pas le « choix » aux travailleurs sociaux, ces derniers rejetant toute idée que la « défaillance des individus » puisse à elle seule expliquer les situations de précarité des personnes.

**Juliette Baronnet – FORS Recherche sociale**  
**Philippe Lyet – ETSUP**  
**Virginie Poujol – LERIS**  
**Michel Valle - IRTESS**

<sup>9</sup> Hubert Faes, <http://invisibilite-sociale.over-blog.com/2015/01/un-droit-a-l-invisibilite.html>

<sup>10</sup> Sennett R., *Respect : de la dignité de l'homme dans un monde d'inégalité*, Albin Michel, Paris, 2003.

<sup>11</sup> Cf. Rapport « Reconnaître et valoriser le travail social » remis en juillet 2015 au Premier ministre par Brigitte Bourguignon.

<sup>12</sup> Échange entre deux assistantes sociales lors d'un focus groupe.



Responsable de la publication :  
Didier Gélot, secrétaire général de l'Onpes

Secrétariat de rédaction :  
Nadine Gautier

Mise en page :  
SCEI

[www.onpes.gouv.fr](http://www.onpes.gouv.fr)

ISSN : 2426-2773