



MISSION MÉTROPOLITAINE DE PRÉVENTION DES CONDUITES À RISQUES

SYNTHÈSE DÉJEUNER-DÉBAT

Agir sur les vulnérabilités sociales

Rédaction de Florence Raynal, journaliste

Octobre 2015

Le 21 septembre 2015, Michel Joubert et Claire Lévy-Vroelant, tous deux professeurs de sociologie à l'université Paris 8, sont intervenus à l'invitation de la Mission métropolitaine de prévention des conduites à risques à la Bourse du travail (Bobigny) sur le thème : « Agir sur les vulnérabilités sociales ». Relatant une recherche de trois années menée en coopération avec des intervenants sociaux de première ligne, ils analysent la manière dont ceux-ci parviennent à établir le contact avec leurs publics, reconnaissent leurs capacités et co-construisent de l'action avec eux.

Claire Lévy-Vroelant & Michel Joubert

Professeure de sociologie à l'université Paris 8 et chercheuse au Centre de recherche sur l'habitat du CNRS, **Claire Lévy-Vroelant** s'est spécialisée dans la sociologie urbaine et la sociohistoire et s'intéresse aux thèmes du logement, de la ville, des migrations. Parmi ses publications : « Hôtels meublés à Paris – Enquête sur une mémoire de l'immigration », en collaboration avec Céline Barrère (Éd. Créaphis, 2012)

Professeur de sociologie de la santé à l'université Paris 8 et chercheur au CNRS, dont il est membre du laboratoire Cultures et sociétés urbaines, **Michel Joubert** a beaucoup travaillé sur les questions relatives à la santé mentale, aux conduites à risques et aux addictions. Il a notamment dirigé les ouvrages : Santé mentale, ville et violences (Éd. Érès, 2003) et Villes et Toxicomanies (Éd. Érès, 2005).

Ils ont tous les deux dirigé l'ouvrage « Agir sur les vulnérabilités sociales » (Coll. Culture et Société, ed. PUV, 2015)

Propos introductif

Comment les acteurs de première ligne se mobilisent-ils face aux différentes formes de souffrance ou de vulnérabilités sociales auxquelles ils sont confrontés au quotidien et qui ne cessent de s'amplifier ? Cette question était au cœur de la recherche dirigée par Michel Joubert et Claire Lévy-Vroelandt, professeurs de sociologie à l'université Paris 8, qui a impliqué 14 sociologues et anthropologues. Financés par l'Agence nationale de la recherche¹, ces travaux se sont déroulés entre 2008 et 2011 et ont donné lieu, en 2015, à une publication². Adoptant une logique participative, la recherche s'est effectuée à Paris, en Seine-Saint-Denis, à Marseille et à Vienne (Autriche), dans divers contextes d'intervention et en lien étroit avec des professionnels du social et du médico-social ou des bénévoles. *Il s'agissait de terrains très différents, impliquant des structures variées : associations, institutions..., mais tous étaient emblématiques des politiques de prévention, de réduction et de gestion des causes de la vulnérabilité*, résume Claire Lévy-Vroelandt. Ainsi, les publics visés étaient-ils aussi diversifiés³ : jeunes exposés aux conduites à risques et/ou à la déscolarisation (Stains, Tête à Tête Rosny 2), usagers de produits psychoactifs (Montreuil), SDF (Paris), familles concernées par des actions de soutien parental (Stains), menacées sur le plan du logement lors d'une opération de rénovation urbaine (Paris), en habitat précaire, en surendettement et en précarité énergétique (Marseille), ou encore personnes âgées d'origine immigrée (Vienne). Enfin, décision a été prise d'aborder les pratiques quotidiennes, considérées comme *des gisements de savoirs empiriques et des mines de compréhension des situations* selon Claire Lévy-Vroelandt, et ce sous l'angle *du verre à moitié vide et du verre à moitié plein*. Autrement dit, en conjuguant les difficultés, les échecs, ce qui pèse sur l'accompagnement social en temps de crise, mais aussi les succès, les inventions, *ces savants bricolages, ces alliances porteuses, ces routines vertueuses*, poursuit la chercheuse. Une approche qui transparaît également dans le choix du mot « vulnérabilité », dont il faut percevoir la double acception. En effet, *il évoque la blessure, le manque de protection, et donc un handicap, mais aussi la voie par laquelle chacun de nous s'ouvre. Ce terme nous a donc semblé permettre de comprendre les contradictions de l'accompagnement. Cela pointait de surcroît qu'il y a du ressort dans la vulnérabilité*, souligne la sociologue.

Un fossé à combler

Avec l'aggravation de la crise économique, la distance entre les populations les plus fragilisées et les aides dont ils pourraient bénéficier s'est accrue de façon préoccupante, augmentant encore leurs problèmes. *Ce sont souvent les moins en difficulté qui sont les plus à même de profiter de ces ressources et, malgré un travail approfondi, les choses n'avancent pas pour certains* », observe Michel Joubert. Une contradiction qui a aussi « *à voir avec l'histoire des politiques sanitaires et sociales, des institutions, qui ont fabriqué des catégories, des secteurs, et induit des cloisonnements entravant la rencontre avec des gens soucieux d'échapper à des logiques vécues comme un enfermement ou une disqualification*, précise le sociologue. Dans le sillage de la lutte contre le VIH-sida, et notamment avec l'apparition de la réduction des risques liée à l'usage de drogues, a cependant émergé une approche visant à réduire le fossé entre certaines populations et les intervenants sociaux, à fabriquer de nouveaux outils, expérimenter d'autres supports pour favoriser le contact avec les publics et les aider, faire évoluer la manière de penser et les postures professionnelles pour rentrer dans une relation efficace, symétrique et non-culpabilisante. Pourtant, malgré son intérêt, ce chantier n'a eu que peu de visibilité et de reconnaissance.

¹ Dans le cadre de l'appel à projets « Vulnérabilités à l'articulation du sanitaire et du social »

² *Agir sur les vulnérabilités sociales – Les interventions de première ligne entre routines, expérimentation et travail à la marge* – Presses universitaires de Vincennes, mars 2015

³ Structures impliquées : Apcis à Sains, espace Tête-à-Tête de la MMPCR (Rosny 2), Caarud Proses (Montreuil) ; Emmaüs (maraudes et centre d'accueil de jour L'Agora à Paris), Équipe de développement social de la Porte Pouchet (Paris 17e); Ecopolenergie (Marseille), Le Loubatas (Marseille) ; services sociaux de la ville de Vienne (Autriche).

Inventivité, confiance, ouverture

Devant l'exacerbation des fragilités de leurs publics, les intervenants de première ligne se débrouillent, bricolent, inventent sur le tas, sans y être toujours préparés. Dans ce segment de l'intervention sociale, beaucoup de choses méritent d'être mises en lumière. *Les personnes s'investissent mais ne voient pas toutes les avancées qu'elles produisent. Nous avons donc décidé de nous mettre au service de ces acteurs, qui, toujours sur le vif, œuvrent sans avoir le recul nécessaire ou les moyens pour formaliser cela, et de faire en sorte que leur travail puisse être valorisé*, explique Michel Joubert. La recherche visait donc à mieux connaître, à travers leurs expériences, ce que sont aujourd'hui les vulnérabilités ainsi que les postures de travail aptes à rétablir le contact, la confiance, la proximité. Autrement dit à comprendre la manière dont se fabrique de l'espace commun entre intervenants et populations les plus vulnérables afin que la rencontre s'opère et que surgisse du changement. Une des règles est l'inventivité. En effet, *rencontrer les vulnérabilités suppose aujourd'hui de trouver des accrochages avec les publics à qui les choses paraissent compliquées, de développer des méthodes prenant en compte les capacités des personnes*, observe le chercheur. À Stains, par exemple, où l'Apcis déploie une approche communautaire, l'équipe réussit à maintenir le contact avec les familles et les jeunes parce qu'elle a su créer des modes de travail lui permettant de saisir les compétences des gens s'adressant à elles. *Cette disposition à recevoir une manière d'être, de se débrouiller avec les problèmes ou de les contourner, est déjà une posture qui modifie le paysage classique de distribution des difficultés ou des disqualifications*, pointe-t-il.

Des clés pour sortir de l'impasse

Il apparaît que les travaux menés ont autorisé les acteurs impliqués à sortir d'un certain fatalisme et permis de soutenir des expériences innovantes. *Le résultat se trouve d'abord dans ce qu'ils ont semé comme pistes, envies, comme reprise de confiance chez les intervenants qui se sont emparés de la question de l'action sur les vulnérabilités, de la réflexion sur l'agir, sur ce qu'on appelle aussi les "capabilités", tout ce qui rend en fait possible l'action*, pointe Michel Joubert. Très souvent, en effet, celle-ci connaît des pannes du fait des intervenants ou des publics qui se retrouvent bloqués, dans une impasse. Ce sont donc les conditions de l'action dans le monde d'aujourd'hui qui ont été interrogées. Au-delà, l'enjeu était de voir comment les éléments relevés peuvent aider à repenser ou à ajuster les interventions sociales actuelles. La recherche a ainsi pointé un ensemble de pistes, qu'il convient de renforcer. Il ressort en particulier que *si l'action est menée avec une prise en compte des qualités et compétences mais aussi des fragilités des personnes, on obtient la matrice de ce qui se joue dans la disqualification, l'exclusion ou la précarisation*, explique le sociologue. Changer d'espace, de focale, comme dans les terrains enquêtés, autorise en effet à sortir des représentations figées : les intervenants dans un rôle, les publics dans un déficit ou un stigmaté. La recherche a par ailleurs démontré l'importance du langage et la façon dont il peut enfermer la pensée, empêcher de faire passer l'essentiel. Le recours au photolangage (voir encadré p.4) a été un moyen d'y échapper. *Il faut fabriquer des outils permettant de redonner la parole et de faire que l'expérience puisse être restituée au plus près de ceux qui la vivent pour éviter que d'autres parlent en leur nom*, affirme-t-il.

Des valeurs en mouvement

La recherche a enfin permis de décrypter certaines valeurs mises en jeu. Outre un savoir-faire, les intervenants sociaux mettent en effet à l'œuvre une culture, des valeurs fortes, qu'il est utile de distinguer et de soutenir. *La non-domination, par exemple, est une posture. Il s'agit de refuser de se retrouver dans une position où l'on risque d'être dans une logique dominante. C'est une valeur très importante dans le travail actuel sur les vulnérabilités, qui fait appel à une autre vision, une autre sensibilité*, estime Michel Joubert. Autre valeur essentielle : la reconnaissance. *Cette dernière est un vrai travail de prise en compte d'autrui, de ses qualités, ressources, besoins, mais aussi de ses actions potentielles*, poursuit-il. C'est admettre que les clés ne peuvent être trouvées qu'avec les personnes elles-mêmes.

Certaines situations soulignent bien les valeurs sous-tendant l'action des intervenants de première ligne. Ainsi, explique Claire Lévy-Vroelandt, *tous insistent sur l'importance qu'a pour eux de bien faire leur travail ; en être empêché se révèle donc une source de souffrance*. Aussi, lorsque des contraintes surviennent, se pose la question de la manière de les gérer. Deux exemples emblématiques. Au cours d'une visite à domicile d'une travailleuse sociale à un couple âgé de migrants, l'homme décède. Que faire ? Rester aux côtés de l'épouse éplorée qui, sous le choc, est incapable de réagir mais, du coup, mettre en péril ses autres rendez-vous de la journée ou la quitter et assurer les visites prévues ? *Sa conscience lui a dicté de ne pas abandonner la dame et de l'accompagner. En entretien et en atelier de photolangage, elle a expliqué comment elle a effectué avec elle la toilette du mort*, relate la sociologue. En Seine-Saint-Denis, c'est le cas d'une fratrie constituée d'enfants mineurs et placée suite au décès de leurs deux parents qui a été au cœur de toutes les préoccupations d'une équipe. *Des solutions ont été trouvées grâce à l'intervention de "substituts symboliques", c'est-à-dire de personnes qui ont agi comme un père, une mère, en proposant des mesures telle l'adoption, cela en partenariat avec les structures décisionnaires, les services sociaux, la justice...*, témoigne-t-elle. Des exemples qui, souligne Betty Azocar, chargée de projets à la MMPCR, pointent aussi combien *la vulnérabilité nous parle, même s'il n'est pas toujours facile d'en parler*.

Parler en images

Dans le cadre de la recherche et, à sa suite, avec des équipes de Seine-Saint-Denis, des ateliers de photolangage ont été mis en place. Une méthodologie qui privilégie l'expression des ressentis.

Contourner l'obstacle des mots et ne pas devoir se perdre dans des justifications incessantes. C'est pour éviter ces écueils que la recherche a recouru au photolangage. Certains termes sont en effet connotés différemment selon les acteurs, les institutions, qui les utilisent. Ainsi, le vocable « autonomie » peut-il se charger de vertu et être un objectif à atteindre en tant que gage de bonne insertion mais être dévalorisé lorsqu'il est perçu *comme la quintessence d'un néolibéralisme contraignant l'individu à se faire auto-entrepreneur de lui-même en niant l'existence d'interdépendances*, observe Claire Lévy-Vroelandt. À cela s'ajoute l'arrivée de notions tels le care, l'empowerment, dont le périmètre, flou, est susceptible de générer des malentendus. Avec le photolangage, il s'agit donc de passer par des images choisies par chacun selon sa sensibilité et ses questionnements pour échanger sur un mode alternatif. « Divers groupes ont été concernés : les chercheurs, puis les équipes d'intervenants, les usagers et les familles, les consommateurs de crack... Des choses très fortes ont été exprimées », précise Michel Joubert. Filmés⁴, ces ateliers ont permis, selon Betty Azocar, *d'interpeller la dimension subjective de la vulnérabilité*, qui n'est pas réductible à la précarité. Le visionnage des images avec les participants a, lui aussi, en facilitant une mise à distance, autorisé l'approfondissement de la réflexion et l'analyse des situations.

⁴ Le film est disponible à la MMPCR

A la recherche de la bonne proximité

En Seine-Saint-Denis, des acteurs de 4 équipes ont poursuivi, avec la MMPCR, le travail mené lors de la recherche, soucieux d'explorer la question des vulnérabilités dans leurs pratiques, et un groupe a été monté. *Nous avons tout d'abord passé beaucoup de temps à creuser le sens du mot "vulnérable" car tous nous travaillons avec des publics qualifiés comme tels. Est-il du registre du psychologique ? du social ? N'est-on que vulnérable ?* témoigne Georges Kritchmar, Responsable de la structure SAJ Dubreuil. Au cœur de la démarche, l'idée que la représentation des acteurs du concept de vulnérabilité influe sur leurs pratiques, leurs postures professionnelles. Pour interroger ces dernières, le recours au photolangage s'est révélé des plus utiles. *Ce medium a l'avantage d'autoriser l'expression de ressentis plus que l'énoncé de théories. Il a permis de souligner que tout humain a sa zone de vulnérabilité et qu'il faut savoir en tenir compte pour être vraiment opérationnel quand on accueille des gens très fragiles. Ces publics nous atteignent en effet souvent dans nos propres fragilités,* poursuit-il. Émerge ainsi la question de « la bonne distance » à établir entre usager et professionnel. Une notion à laquelle l'équipe a préféré substituer celle de « bonne proximité » car elle *renverse un peu le paradigme de la rencontre. Parler de bonne distance, c'est voir en l'autre un être potentiellement préjudiciable ou du moins inquiétant* ».

C'est sur ces zones « frontières », là où l'humanité des professionnels rencontre les fragilités des publics, que peut surgir la logique de co-construction. *Tant qu'on est sur les positions qu'on nous a apprises, on a certes un savoir-faire et il est important de bien assumer sa place de professionnel mais, pour être opérant et donc au plus proche de l'utilisateur, encore faut-il pouvoir se représenter sa situation, sa perception du monde,* pointe Georges Kritchmar. Dans une logique semblable, les familles ont à leur tour été invitées à participer à des ateliers de photolangage et à exprimer ce que signifie, pour elles, la vulnérabilité. *Cela s'est révélé très intéressant car la plupart ne se définissaient pas forcément comme vulnérables, se souvient-il. En revanche, elles percevaient ce qu'était la vulnérabilité pour l'autre.*

PLACE AU DÉBAT

Dans la recherche, la parole a été donnée aux usagers. Quel regard portent-ils sur l'action sociale ? Est-on en décalage ?

Responsable de circonscription de PMI, Seine-Saint-Denis.

Michel Joubert : Nous ne disposons que d'expériences singulières mais elles montrent que c'est un point sensible, qu'il peut y avoir des blocages, qu'une impression de jugement peut être ressentie par les personnes et qu'une volonté d'échapper à ce qui peut être vécu comme une intervention bousculant les frontières de leur intimité, ou de leur vie, peut exister. Chaque fois que des opportunités sont offertes, des relations de confiance cependant s'établissent et alors se met en marche un processus de coopération. Le décalage n'est donc pas fatal, il y a simplement, pour pouvoir le surmonter, le réduire, un chemin que les professionnels doivent parcourir.

Claire Lévy-Vroelandt : Dans le livre, nous pointons la question de la domination. Il existe à la fois une illusion et un horizon d'égalité. Lorsqu'un intervenant social se retrouve face à une personne appartenant à ces publics dits vulnérables et ayant droit à un accompagnement, il y a en effet une inégalité des positions même s'il peut y avoir aussi une perspective de non-domination. Mais cette question implique également que l'on prenne en compte les résistances. Lesquelles d'ailleurs peuvent ne pas être perçues comme telles par les personnes. Les intervenants proposent des parcours fléchés et cela ne correspond pas toujours à la logique des usagers.

Pour favoriser le contact avec ces publics et acquérir des moyens d'action en phase avec leurs problématiques, un rapprochement des intervenants du champ social avec des citoyens impliqués sur le terrain, des militants, des associations, serait-il nécessaire ?

Éducateur spécialisé, Association Arc 75, Paris.

Michel Joubert : Négliger ce qui se passe dans les à-côtés de l'action publique serait grave si l'on veut comprendre ce qui est en train de bouger, les lignes de force, les sensibilités, les nouveaux enjeux de l'action. Aujourd'hui, partout en Europe, commencent ainsi à germer des expérimentations visant à ce qu'émergent de nouvelles manières de travailler, des espaces intermédiaires entre les dispositifs classiques, structurés, et la population. Il y a là des clés à saisir pour beaucoup d'actions et de politiques futures.

Claire Lévy-Vroelandt : Nous assistons par ailleurs à une recomposition complète du champ de l'action sociale et des politiques publiques. Le milieu associatif est désormais très hétérogène. Des associations se voient en effet promues à un rôle de délégation de service public et dotées de budgets importants. Des associations militantes, comme par exemple le Comité actions logement ou Droit au logement, peuvent, de surcroît, être des relais du travail social. Les intervenants sociaux d'un quartier conseillent ainsi aux personnes de se faire aider par ces structures qui, du coup, modifient leurs pratiques, leur rapport aux autorités.

Témoignage

J'ai expérimenté la méthodologie d'intervention mise en évidence par Margot Breton dans le cadre du travail social avec les groupes. Sur ce modèle, j'ai créé des "groupes de rôleurs" avec de jeunes SDF en partant de leurs compétences et de leur estime de soi. En travail social, on a tendance à voir d'abord ce qui ne va pas. Cette approche demande d'adopter une posture inverse. On voit ce que la personne peut faire. Par exemple, si un clochard arrive jusqu'à moi, c'est déjà bien ! La priorité est vraiment de changer la posture des travailleurs sociaux. Or c'est difficile de lâcher ce pouvoir. Lors d'une recherche sur la souffrance au travail des éducateurs spécialisés, j'ai constaté que les représentations initiales qu'ils se faisaient de leur métier pouvaient les bloquer. Ils doivent en effet parfois renoncer à ce pourquoi ils l'ont choisi : aider, protéger, etc. pour pouvoir agir ainsi. Il y a donc un impensé à travailler d'abord sur le plan psychosocial.

Pascale Lafosse / Coordinatrice territoriale à la DASES, Paris

Quelques pistes pour agir...

- **Aborder la « vulnérabilité » sur son versant positif**

Ce changement de paradigme permet de comprendre les contradictions de l'accompagnement et pointe le fait qu'il y a aussi du ressort dans la vulnérabilité.

- **Instaurer « La bonne proximité »**

... afin de rentrer dans une relation symétrique et non-culpabilisante avec les publics. Adopter une posture de travail apte à rétablir le contact, la confiance. Instaurer « La bonne proximité » entre usagers et professionnels, plutôt que « La bonne distance ».

- **Privilégier une posture de « non-domination »**

Là où l'humanité des professionnels rencontre les fragilités des publics, peut émerger une logique de co-construction. C'est là où la rencontre s'opère que surgit le changement.

- **Favoriser les outils permettant de redonner la parole**

... pour faire en sorte que l'expérience puisse être restituée au plus près de ceux qui la vivent pour éviter que d'autres parlent en leur nom

- **Déconstruire le sens de mots utilisés par les acteurs concernés (responsables hiérarchiques, professionnels, usagers...) et accompagnant les interventions (care, empowerment, autonomie, etc.).**

Ceci permet d'affirmer le sens des interventions et des valeurs sous-jacentes à l'action

- **Valoriser le travail réalisé par les professionnels**

C'est une autre manière de se mettre au service des acteurs en prise avec la vulnérabilité, est de leur permettre de prendre du recul et de faciliter les moyens pour formaliser leurs acquis

PERSPECTIVES

Afin de poursuivre l'exploration du champ de l'action sur les vulnérabilités sociales, la MMPCR mettra en place un groupe inter qualifiant sur cette question, avec plusieurs temps de travail jusqu'à la fin 2016.

Contact

Betty AZOCAR, cheffe de projets. MMPCR
bazocar@cg93.fr / 01 71 29 27 04



MISSION MÉTROPOLITAINE DE PRÉVENTION DES CONDUITES À RISQUES

CONTACT

mmPCR@cg93.fr
dases-mmPCR@paris.fr

01 71 29 26 91

41, rue Delizy, Pantin - Bâtiment A - 5e étage
Accès métro 5 - Eglise de Pantin ou RER E Pantin
Bus 249 ou 151, arrêt Delizy ou Louis Nadot