

multi-dimensionnalité des phénomènes de pauvreté-précarité et à la suite de vos demandes, nous avons choisi cette année d'investir de nouvelles thématiques dans le cadre du Dossier annuel 2010. C'est pourquoi, en plus des chapitres « revenus », « emploi » et « habitat », les dimensions de « la santé », de « la culture » et de « l'éducation » seront abordées. Pour préparer le contenu de ces différents chapitres, nous vous invitons aux réunions « de veille » organisées en décembre et janvier (cf. « Des rencontres à la MRIE » ci contre).

N'hésitez pas à nous faire part de vos travaux, pistes de réflexions, projets, sur ces thématiques afin que nous puissions en rendre compte dans le rapport :

[mrrie@mrrie.org](mailto:mrrie@mrrie.org)

### Réseaux et partenaires

#### A PROPOS DU ...

#### ... Dispositif Régional d'Observation Social (DROS), partenaire de

la MRIE en Provence Alpes Côte d'Azur. Face au constat d'un manque statistique et scientifique sur les phénomènes locaux de pauvreté et de précarité, l'Etat et la Région se sont dotés d'un outil partagé d'observation sociale en région PACA. La Caisse d'Allocations Familiales des Bouches-du-Rhône a été choisie comme gestionnaire de ce dispositif. Associant un vaste réseau d'acteurs institutionnels et associatifs, le DROS fournit des éléments objectifs et fiables sur les phénomènes de pauvreté et de précarité, pour éclairer au mieux les institutions dans leur prise de décision.

La publication et la diffusion des études se font au travers de la revue : "les cahiers du DROS".

Pour plus d'info : [www.dros-paca.org](http://www.dros-paca.org)



#### QUELQUES DATES DE MANIFESTATIONS ET RENCONTRES

- 17 et 18 déc 2009 à Charbonnières les Bains Colloque « Sécurisation des parcours et dialogue social - Réponses à la précarité dans l'emploi »
- 27-28 et 29 janvier 2010 à Lyon Congrès de l'Uniopss : « Les solidarités à l'épreuve de la crise : intérêt général ou compétition ? »
- 22 et 23 janvier 2010 à Villeurbanne 3e édition du Forum de l'Emploi et des Métiers dans l'Economie Sociale et Solidaire en Rhône-Alpes

#### DES ARTICLES ET PUBLICATIONS QUI NOUS ONT PLU

- IGAS - CGAAER : rapport « Pauvreté, précarité et solidarité en milieu rural »
- Florence Bouillon : « Les mondes du squat », 2009
- Françoise Chobeaux : « Intervenir auprès des jeunes en errance », 2009

Pour plus d'infos : [www.mrrie.org](http://www.mrrie.org)



14, rue Passet - 69007 Lyon  
Tél. 04 37 65 01 93 - Fax 04 37 65 01 94  
e.mail : [mrrie@mrrie.org](mailto:mrrie@mrrie.org) - site : [www.mrrie.org](http://www.mrrie.org)  
Directeur de la publication : Bruno Lachnitt  
Création graphique : Anne Demotz

# L'actu de la MRIE

N°25  
Décembre  
2009

## Travaux en cours

### Santé et accès aux droits et aux soins

A la suite du précédent Dossier annuel et à la demande de nombreux partenaires, nous avons engagé une réflexion partagée sur la question de l'accès aux droits et aux soins avec différents acteurs régionaux et locaux (associatifs, médicaux, institutionnels). La réunion de veille organisée le 4 décembre 2009 permet une mise en débat autour des enjeux repérés et en particulier autour de la question du non recours aux droits santé. La réflexion sera présentée dans le prochain Dossier annuel.

Contacts : [flora.perrier@mrrie.org](mailto:flora.perrier@mrrie.org) et [karine.tade@mrrie.org](mailto:karine.tade@mrrie.org)

### Education

La réflexion croisée sur « les questions éducatives » se poursuit à Pierre Bénite entre parents, professionnels socio-éducatifs et professionnels éducation nationale. Après un travail entre pairs à partir de situations/problèmes concrets, les différents acteurs réfléchiront ensemble aux actions à mettre en place pour améliorer les relations familles—institution scolaire.

En lien avec une expérimentation nationale animée par ATD Quart Monde et l'Inter Réseau DSU, la Mrie va animer à partir de 2010 une réflexion régionale sur le thème « en associant leurs parents, tous les enfants peuvent réussir ». N'hésitez pas à nous contacter !

Contact : [laurence.potie@mrrie.org](mailto:laurence.potie@mrrie.org)

### « Observer ensemble »

La Métro de Grenoble, le CR-DSU et la Mrie ont animé un groupe de travail sur la thématique « observer ensemble » dans le cadre du Club de l'Observation Sociale Rhône-Alpes (COSRA). Un rapport issu de ce travail sera présenté au COSRA fin janvier et pourra être téléchargé sur notre site à partir de février 2010.

Contacts : [annaig.abjean@mrrie.org](mailto:annaig.abjean@mrrie.org) et [laurence.potie@mrrie.org](mailto:laurence.potie@mrrie.org)

## Des rencontres à la MRIE

### VEILLE

- Santé « accès aux droits et aux soins », vendredi 4 décembre après-midi à Lyon
- Logement et hébergement, jeudi 10 décembre après-midi à Lyon
- Logement et hébergement, lundi 11 janvier après-midi à Grenoble
- Logement et hébergement, jeudi 14 janvier après-midi à Privas
- Culture et précarité, mardi 5 janvier au matin à Lyon
- Emploi, mardi 19 janvier au matin à Lyon
- RSA, jeudi 28 janvier au matin à Lyon

Merci de vous inscrire auprès de : [mrrie@mrrie.org](mailto:mrrie@mrrie.org)

## Infos MRIE

► Karine Tadé, nouvelle stagiaire de la MRIE est étudiante en 2<sup>ème</sup> année « Expert en ingénierie de développement local au CIEDEL ». Elle travaillera plus particulièrement sur l'accès aux soins et à la santé et sur le recueil de la parole des personnes qui refusent un logement, dans le cadre du DALO.

► "J'appuie sur le starter, et voici que je quitte la terre, J'irai p't'être au paradis, mais dans un train d'enfer..."  
Cinquième du titre, premier en moto : **Bienvenue Bruno ! ...**

# la lettre de la



Mission Régionale Rhône-Alpes  
d'Information sur l'Exclusion

## Des mots pour...

### ... la mobilisation de tous

En juin 2003, le Conseil Economique et Social national votait à l'unanimité un rapport intitulé « L'accès de tous aux droits de tous par la mobilisation de tous » qui indiquait notamment que « des avancées tout à fait significatives [avaient] été effectuées concernant plusieurs droits fondamentaux mais [que] la mobilisation en vue de leur application se [révélaient] insuffisante. »

En octobre 2007, le Conseil Economique et Social Régional (CESR) Rhône Alpes adoptait à son tour à l'unanimité un rapport intitulé « Anticiper et prévenir l'exclusion en Rhône-Alpes : quelles causes ? quels leviers d'action ? ». A un certain nombre de constats, succédaient des pistes d'action dont la mise en place d'une « conférence des partenaires » qui « aura pour mission de traduire les leviers d'action recensés dans le présent rapport en préconisations, de suivre leur mise en œuvre concrète et de poursuivre la réflexion. »

Le 21 avril 2009, la MRIE a été désignée par le CESR comme pilote technique de ce projet parce qu'elle est au carrefour des institutions, de la société civile et des personnes qui vivent l'exclusion. L'apport des acteurs de terrain est essentiel pour déterminer les enjeux prioritaires.

Des groupes de travail vont alors être créés associant les interlocuteurs compétents des institutions engagées, des corps intermédiaires, des groupes de personnes vivant les situations d'exclusion pour identifier les différents leviers d'actions. Il s'agit de proposer des décisions qui relèvent des partenaires engagés dans la conférence.

Nous voilà donc au pied du mur, et nous comptons sur vous, nos partenaires habituels, pour être nos alliés afin de relever ensemble ce défi. Notre conviction reste celle qui présida à notre création : le refus de l'exclusion peut rassembler des acteurs d'horizons différents parce qu'il est nécessaire d'unir les compétences et de croiser les regards pour la faire reculer. C'est l'ambition que nous continuerons à porter en contribuant à ce projet, en comptant que ce soit avec vous.

Bruno LACHNITT  
Directeur de la MRIE

## A la une !

« Il vaut mieux exprimer l'énergie de survie d'un saumon remontant à sa source que de pouvoir compter les écailles sur son dos »

Proverbe chinois

## N°3 - Les brèves de la participation en Rhône-Alpes

Un lien pour aller plus loin ensemble

⇒ Lettre à télécharger sur notre site [www.mrrie.org](http://www.mrrie.org)

## L'ARTICLE du MOIS

« Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité »

p.2

## L'ACTU de la MRIE

Le Dossier annuel 2010

A propos du ...  
DROS PACA

Santé et  
accès aux droits et aux soins

Arrivée de Karine Tadé ...  
Bienvenue Bruno Lachnitt

p.4

## « USURE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET ÉPREUVES DE PROFESSIONNALITÉ »

AUTOUR DE LA CONFÉRENCE DÉBAT AVEC BERTRAND RAVON

« La reconnaissance n'est pas une revendication marginale de ceux qui travaillent. Bien au contraire, elle apparaît décisive dans la dynamique de la mobilisation subjective de l'intelligence et de la personnalité dans le travail ».

Christophe Dejours,  
*Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, 1998, Seuil

Dans le cadre d'un cycle de conférence, nous avons invité le 9 octobre Bertrand Ravon<sup>1</sup>, sociologue à Lyon 2, à nous présenter une recherche conduite sous sa direction portant sur *l'usure des travailleurs sociaux et les épreuves de professionnalité*<sup>2</sup>. Celle-ci résulte d'une enquête menée sur différents terrains. Le présent article reprend des éléments exposés et débattus le 9 octobre ainsi que quelques éléments extraits du rapport de recherche.

<sup>1</sup> Contact : [bertrand.ravon@univ-lyon2.fr](mailto:bertrand.ravon@univ-lyon2.fr)

<sup>2</sup> Rapport téléchargeable sur notre site.

### « Plainte » et « non plainte »

#### De la considération à la compréhension

Avant d'étudier les épreuves qui construisent l'usure, regardons de plus près l'une de ses manifestations : la plainte. Entendre cette dernière ne va pas de soi. On peut la discréditer en considérant qu'elle n'est qu'une expression subjective prise par les affects. Par ailleurs, on sait que « *se plaindre, c'est la norme* » dans le travail social. Pour cette raison, celui qui est satisfait de son sort ou content de lui-même risque d'être mal perçu par ses pairs. Néanmoins, il y a plus problématique : lorsqu'on ne se plaint pas ou plus<sup>3</sup>. Dans cette situation, la personne prend sur elle. Ce faisant, la « fatigue d'être soi » peut menacer. Par conséquent, se plaindre, c'est ne plus se résigner, sortir de soi et essayer de faire signe aux autres. En d'autres termes, la plainte est en quelque sorte une forme élémentaire d'action. D'un autre côté, quand elle ne cesse d'être répétée, la plainte tourne à vide. Elle peut enfermer et générer du ressentiment, de la frustration.

<sup>3</sup> Voir à ce sujet Fred Poché, *Blessures intimes, blessures sociales. De la plainte à la solidarité*, 2009, Cerf.

<sup>4</sup> Alain Ehrenberg, *La fatigue d'être soi. Dépression et société*, 1998, Odile Jacob

### Les épreuves de professionnalité

#### 1ère épreuve : le débordement émotionnel

On peut distinguer plusieurs épreuves de professionnalité. Les deux premières sont tout particulièrement liées au face à face avec les usagers. La première, *le débordement émotionnel*, concerne particulièrement la sphère de la relation éducative en milieu fermé, le secteur de l'adaptation sociale, du handicap et de l'enfance en danger. Quand il est « touché » par les personnes aidées et accompagnées (leur détresse, les injustices vécues), quand les événements sur le « front » font écho à sa propre histoire, le travailleur social fait face à une forte charge émotionnelle.

Cette dernière peut l'envahir et il peut ne plus se contenir. Il glisse alors soit dans un excès d'empathie (il est « sous l'emprise »), soit a contrario dans l'indifférence, la moquerie ou l'agressivité et la maltraitance. Dans ces conditions, il n'est pas étonnant que les travailleurs sociaux les plus exposés soient absents, fatigués physiquement, changent de service ou d'employeur, quittent plus tôt que prévu le métier.

#### 2ème épreuve : la présence impuissante à la situation

La seconde épreuve se joue dans *la présence impuissante à la situation*. Tout d'abord, il n'est pas simple pour les travailleurs sociaux de faire face à la diversification du public et de ses problématiques. Tombent dans les « filets de l'insertion » aussi bien des « jeunes », des « mères célibataires », des « travailleurs pauvres », des « seniors » etc. Ce qui ne va pas sans générer des troubles pour les travailleurs sociaux qui constatent parfois une certaine proximité (socioéconomique) avec l'utilisateur<sup>5</sup>. Ensuite, plus fondamentalement, comment faire quand il y a de moins en moins de logements et d'emplois disponibles ? A défaut, les travailleurs sociaux n'ont bien souvent que leur propre impuissance à offrir et a minima une relation de qualité. Or pour cela, encore faut-il avoir du temps devant soi mais aussi une certaine attention et disponibilité. Ce qui est bien souvent contrarié par l'inflation des réunions, des procédures administratives et par le nombre même de suivis à réaliser etc.

#### 3ème épreuve : déni de reconnaissance

La troisième épreuve a trait au *déni de reconnaissance*. Elle nous invite à regarder cette fois du côté des professionnels. Certains travailleurs sociaux éprouvent clairement un sentiment d'isolement. Ils arrivent à faire face aux usagers. En revanche, il n'en va pas de même avec leurs collègues de travail. Parfois même, « *l'enfer c'est les collègues !* ». Prenons un exemple : une coordinatrice d'un réseau d'aide aux SDF n'a de cesse de rapprocher les intervenants (hôpital, associations caritatives et services sociaux) et leurs points de vue. Mais les résistances et les incompréhensions sont nombreuses. L'usure gagne du terrain. A bout de souffle, la coordinatrice se retrouve en arrêt de travail. Deux semaines plus tard, elle reprend son poste remobilisée, non sans appréhension. Elle craint un nouveau décrochage. Le déni de reconnaissance peut aussi provenir des responsables eux-mêmes. Il se traduit alors de diverses manières : manque de reconnaissance des compétences mais aussi manque de soutien. Autre exemple : une assistante sociale est chargée du suivi d'une ordonnance provisoire de placement d'un jeune enfant. Elle doit se rendre à l'audience devant le juge et présenter son rapport devant la mère. A l'audience, la mère réagit violemment à l'encontre du juge et de l'assistante sociale.

<sup>5</sup> Stéphane Rullac établit d'ailleurs un parallèle entre la précarité du public et celle des intervenants du Samu Social de Paris dans *L'urgence de la misère. SDF et samu social*, 2004, les quatre chemins.

Elle menace cette dernière. Suite à l'audience, l'assistante sociale appelle le responsable du service enfance. Ce dernier est en réunion. Il ne peut pas lui répondre. Il ne la rappellera pas ultérieurement... Peu de temps après, la mère du jeune enfant se suicide. Affectée, l'assistante sociale est mise en arrêt maladie pendant quinze jours. Elle prend ensuite ses congés. A son retour, elle choisit de faire un remplacement en polyvalence de secteur. Mais cela ne correspond pas à son projet. Avec du recul, elle estime que le plus difficile dans cette histoire n'a pas été tant la violence de la situation que le manque de soutien et de reconnaissance des responsables<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Précisons que si la perspective adoptée ici est celle du travailleur social, le drame vécu par la famille n'est pas minimisé pour autant. Il invite légitimement à questionner le placement.

### Quelles pistes pour « en sortir » ?

L'usure ne concerne bien sûr pas que les travailleurs sociaux. Bien d'autres professions y font face, comme en témoigne l'actualité. Pour revenir à l'action sociale, les cadres eux-mêmes sont loin d'être épargnés. Constatons pour finir que parler d'« épreuves » n'est pas neutre. Cela signifie que rien n'est joué définitivement. Il est possible de les traverser et de s'en sortir. A cette fin, plusieurs pistes peuvent être empruntées dont notamment :

► **Les groupes d'analyse de la pratique.** A condition toutefois que les faits discutés ne soient pas réduits à une dimension strictement individuelle.

► **La construction de collectif formel/informel** pour sortir les travailleurs sociaux d'un certain isolement, partager des constats et trouver ensemble des solutions.

► **La mise en place d'espaces de débats.** Ce que Callon, Lascoumes et Barthe nomment des « *forums hybrides* »<sup>7</sup>. En réunissant une diversité d'acteurs – secrétariat, travailleurs sociaux, cadres, élus – il est possible de débattre, de mieux comprendre et peut-être d'éclaircir ce qui fait problème. Autrement dit, il s'agit avant tout de « décrocher » ce qui, jusqu'à présent, reste « confiné ».

<sup>7</sup> Michel Callon, Pierre Lascoumes, Yannick Barthe, *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, 2001, Seuil

Si vous souhaitez réagir à cet article, apporter un témoignage, n'hésitez pas à contacter : [david.grand@mrie.org](mailto:david.grand@mrie.org)