

UNE EXPLORATION DE LA NOTION DE VULNÉRABILITÉ :  
SON USAGE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR

Lucky Kasendwe Mukonye

Mémoire déposé à L'École de service social en vue de l'obtention de la maîtrise en  
travail social

Sous la direction de Marguerite Soulière

Université d'Ottawa

Mars 2023

## Résumé

Ce mémoire propose une exploration des différents usages de la notion de la vulnérabilité en travail social et des effets de ces usages.

Afin de répondre à un questionnement issu de ma formation et ma pratique, j'ai réalisé un survol de l'évolution de la notion de la vulnérabilité et son application en travail social. Depuis 20 ans la notion de la vulnérabilité est omniprésente en sciences sociales lorsqu'il s'agit d'analyser les situations sociales. Par contre, elle ne prend pas toujours en compte l'impact de la société dans l'apparition et le maintien de la vulnérabilité dans la vie des personnes. Afin de comprendre comment la notion de la vulnérabilité s'applique dans l'intervention, incluant la rencontre entre travailleurs sociaux et personnes accompagnées, j'ai mobilisé trois textes issus de différents contextes (Canada, France et Brésil). On y définit la vulnérabilité comme étant le risque d'être blessé, intrinsèque à condition humaine et à la nature de la société. Cependant le vécu de la vulnérabilité par différentes personnes au sein de différents groupes dépend des ressources dont celles-ci disposent pour faire face à cette vulnérabilité. Il ressort également plusieurs usages de la notion de vulnérabilité en travail social: catégoriser, légitimer une situation, organiser les services, les rendre accessibles, etc.. Cependant, selon son usage, elle produit différents effets qui peuvent être positifs ou négatifs. Lorsqu'elle est appliquée en tenant compte des effets de contextes, des réalités vécues et des dispositifs sociaux, la vulnérabilité permet de créer l'équilibre entre la responsabilité de l'État à assurer l'inclusion/intégration et la sécurité des personnes et des groupes ; alors que lorsqu'elle est réduite à la catégorisation des personnes, la notion de la vulnérabilité fragilise les interventions, les personnes accompagnées ainsi que les travailleurs sociaux.

## Abstract

This thesis proposes an exploration of the different uses of the notion of vulnerability in social work and the effects of these uses.

In order to answer a question arising from my training and practice, I have conducted an overview of the evolution of the notion of vulnerability and its application in social work. For the past 20 years, the notion of vulnerability has been omnipresent in social sciences when it comes to analyzing social situations. However, it does not always take into account the impact of society in the appearance and maintenance of vulnerability in people's lives. In order to understand how the notion of vulnerability is applied in intervention, including the encounter between social workers and the people they support, I have mobilized three texts from different contexts (Canada, France and Brazil). Vulnerability is defined as the risk of being injured, intrinsic to the human condition and to the nature of society. However, the experience of vulnerability by different people in different groups depends on the resources they have to cope with this vulnerability. There are also several uses of the notion of vulnerability in social work: categorizing, legitimizing a situation, organizing services, making them accessible, etc. However, depending on its use, it produces different effects that can be positive or negative. When it is applied taking into account the effects of contexts, lived realities and social devices, vulnerability makes it possible to create a balance between the State's responsibility to ensure the inclusion/integration and the security of individuals and groups; whereas when it is reduced to the categorization of people, the notion of vulnerability weakens the interventions, the people accompanied and the social workers.

## Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui de loin comme de près ont contribué au succès de mon mémoire de fin d'études.

Tout abord, je remercie le corps professoral et administratif de l'école de service social de l'Université d'Ottawa, pour la qualité de leur enseignement, leur soutien et accommodation durant les épreuves difficiles rencontrées durant la réalisation de ce travail. Il semble également important pour moi de souligner les efforts déployés par le corps professoral afin de m'assurer une formation de qualité qui profite au développement de mes connaissances scientifiques, professionnelle et personnelle. Ma reconnaissance s'adresse particulièrement à ma directrice, professeure Marguerite Soulière qui a contribué grandement dans l'accomplissement de ce travail. Je suis reconnaissante pour son travail remarquable de correction, sa supervision ainsi que ses commentaires qui ont été d'une importante utilité dans la réalisation de ce mémoire.

Mes remerciements sont également adressés aux membres de ma famille, tout particulièrement à mes parents, Solange Muhika et Yves Diwa, mais aussi à mes sœurs et mon frère qui m'ont constamment motivée et encouragée dans la poursuite de mes études malgré les difficultés rencontrées dans mon parcours académique. Leur soutien inconditionnel a toujours été dans le respect de mes intérêts personnels.

Dans cette quête de la connaissance, j'ai été sans arrêt encouragée par mes amies et mes proches. Je m'en vais donc remercier Levys Lufungula pour le soutien mental et émotionnel qu'il m'a offert tout au long de mes études de maîtrise en travail social.

## Table des matières

<b>Résumé.....</b>	<b>1</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>2</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>3</b>
<b>Table des matières .....</b>	<b>4</b>
<b>Avant -propos .....</b>	<b>5</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>6</b>
<b>La vulnérabilité : une notion contemporaine pour penser le social.....</b>	<b>8</b>
<b>Usages et effets de la notion de vulnérabilité en travail social.....</b>	<b>19</b>
La vulnérabilité comme lentille d’analyse du social .....	19
La catégorisation sociale de la vulnérabilité .....	21
La responsabilisation des individus face à la vulnérabilité .....	22
Les apports de la notion de la vulnérabilité en travail social .....	30
La vulnérabilité en contexte de la Covid 19 .....	36
<b>Recommandations pour le travail social .....</b>	<b>39</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>43</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>45</b>

## Avant -propos

Ce travail est effectué dans le cadre de l'obtention d'une maîtrise en travail social. Il se focalise sur une étude qui vise la compréhension de l'usage de la notion de vulnérabilité et ses effets en travail social. La motivation de se pencher sur ce sujet d'étude est venue d'une expérience personnelle de grande vulnérabilité que j'ai vécue et qui persiste au moment de la rédaction de ce travail. Il y a de cela presque deux ans en période de la pandémie de la Covid-19, j'ai été diagnostiquée d'un cancer au stade métastatique. Dès lors débute mon long chemin d'adaptation face aux multiples informations concernant une maladie qui m'était jusque-là inconnue. C'est donc dans ce contexte de défis au niveau de ma santé physique et mentale (jumelé à la précarité liée à mon statut d'étudiante internationale) que j'ai commencé et terminé ce mémoire de maîtrise.

On peut se douter que les visées de recherche terrain envisagées avec joie au départ ont dû s'adapter aux possibilités que m'offrait cette condition dans ce contexte particulier. Néanmoins, ce mémoire propose une mise ensemble de textes traitant sous différents aspects la notion de vulnérabilité dans trois sociétés, française, québécoise et brésilienne. On y trouve une diversité de constats et d'analyses menés par des auteurs critiques, toutes et tous près du terrain et soucieux de justice et d'équité en intervention sociale.

Ce travail peut servir de porte d'entrée aux étudiant.es et aux intervenant.e.s pour mieux comprendre (et questionner) la constitution de groupes et de personnes « vulnérables » au sein des institutions de santé et d'intervention sociale.

J'ajouterais que ce mémoire montre aussi que la vulnérabilité humaine peut aussi être un levier d'apprentissage et acceptation de nos limites et de découverte de nos ressources. Je souhaite vivement que cela transperce dans la lecture de ce travail de fin d'études.

## Introduction

Dès le premier cours d'introduction en travail social, les étudiants apprennent plusieurs notions et approches utilisées dans les interventions sociales, mais leur mise en pratique dans le quotidien comporte moult questionnements. C'est donc dans ce cadre que cette recherche porte sur la notion de la vulnérabilité et son application dans de la relation d'aide; particulièrement en service social et en lien avec la manière de concevoir les relations entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées. La vulnérabilité est omniprésente dans les écrits des professionnels lorsqu'il est question de parler des personnes qui vivent des situations difficiles que les travailleurs sociaux appellent les personnes vulnérables. Cette façon de nommer les personnes conduit aussi à se questionner sur l'approche dans l'intervention. Y a-t-il un modèle spécial destiné à l'intervention en cas de vulnérabilité? C'est quoi déjà être en situation de vulnérabilité? Existe-t-il une différence entre les populations vulnérables et celles qui ne les sont pas? Est-ce que l'usage que l'on fait du concept de la vulnérabilité comporte des impacts sur les interventions et l'organisation du travail social? Quels effets résultent de l'usage et du sens donné à cette notion de vulnérabilité? Ces questionnements ont donc soutenu le désir de contribuer aux connaissances en lien avec l'usage de la notion vulnérabilité. La notion de vulnérabilité reste encore peu étudiée dans les recherches en travail social et pourtant elle est importante. Les travailleurs sociaux qui interviennent auprès des personnes vivant des situations complexes, expriment le besoin de se focaliser sur les effets du croisement des vulnérabilités. Et aussi de prendre en compte la rencontre entre leur propre vulnérabilité de travailleurs sociaux et celle vécue par les personnes que ces derniers accompagnent.

Approfondir et questionner cette notion me semble important autant pour les organismes qui emploient les professionnels et offrent des services d'accompagnement aux personnes que pour les services sociaux qui élaborent les politiques qui régissent les dispositifs d'aide sociale.

Après l'avant-propos et cette introduction, le premier chapitre propose d'approfondir les usages et effets de la notion de la vulnérabilité du point de vue de la sociologie et de la philosophie sociale, à la lumière des écrits de Guillaume Leblanc et de Marc-André Soulet. Le deuxième chapitre se concentre sur son application en travail social, de points de vue des travailleurs sociaux recueillis dans trois textes : *Vulnérabilité sociale et risque en assistance sociale au Brésil* de Romagnoli ; *De la marginalité à la vulnérabilité* de ZwickMonney et Grimard Carolyne ; *Fragilité, vulnérabilité : une réponse plurielle du travail social* de Mounier, Windstruo, Latajo et Relator. Le troisième chapitre propose des recommandations pour utiliser le vocable de la vulnérabilité à la faveur d'une rencontre féconde entre les intervenants sociaux et les personnes et groupes auprès de qui ils interviennent. Une brève conclusion termine ce mémoire.



La vulnérabilité : une notion contemporaine pour penser le social

Il y'a maintenant 20 ans que la notion de la vulnérabilité est abordée dans les sciences sociales et en philosophie dans le but de comprendre les vies individuelles et sociales (Leblanc, 2019).

Selon Leblanc, la vulnérabilité comporte trois sens. D'abord, la vulnérabilité est abordée comme le propre de la condition humaine sans lien premier avec les histoires individuelles. Par ailleurs, la vulnérabilité renvoie à l'identification des groupes considérés comme fragiles en raison des leurs conditions de vie. Finalement, la vulnérabilité est considérée comme « le fait d'être exposé à des formes extrêmes de domination de classe et de genre » (p.30).

Cependant ces trois façons de poser la vulnérabilité soulèvent des questions. Lorsqu'elle est associée à la condition humaine, déterminée et partagée par toutes et tous, cette manière de penser la vulnérabilité risque de dissimuler les conditions historiques et structurelles qui sont à l'origine de situations de vulnérabilité, mais également d'en faire oublier les possibilités de les changer et de mettre en œuvre les moyens permettant d'y résister.

Ensuite, si l'identification de populations « vulnérables » permet de mettre en place des dispositifs de protection, de prodiguer des soins et offrir des services appropriés, en revanche, cela risque de créer des personnes et des groupes étiquetés de « vulnérables », les privant ainsi a priori de toute capacité d'agir par elles eux-mêmes ou en leur nom et de savoir ce qui est bon pour elles/eux.

Enfin, l'association de la vulnérabilité à la soumission à des forces de domination extérieures (historiques et structurelles) projette une vision de personnes fragilisées exposées à une plus grande vulnérabilité. Lorsqu'on les aborde individuellement, elles sont aux prises avec des souffrances psychiques, en état d'inquiétude permanente pour leur survie. Lorsqu'on collectivise ces situations dans l'approche d'intervention (structurelle, par exemple) cela risque de rebâtir la confiance et le pouvoir d'agir à l'instar de l'approche de Paulo Freire (1974).

Du côté de l'étymologie sociologique, nous sommes passés de la catégorie des misérables du 19<sup>-ème</sup> siècle à celle des vulnérables du 20<sup>-ème</sup> siècle (Leblanc, 2019). La catégorie des misérables renferme à la fois « un individu détaché de sa pleine réalisation humaine en raison de l'exploitation ou de l'exclusion dont il subit et aussi une catégorie critique destinée à faire voir dans un seul terme la pathologie à l'œuvre dans la vie sociale tout autant que le principe positif de justice qu'elle compromet dans la vie individuelle d'un pauvre sujet » (p.32). Au 19<sup>ème</sup> siècle dans la foulée de l'industrialisation, il apparaît clairement que c'est la société qui est à l'origine de la misère des personnes. En revanche, de nos jours, le « vulnérable » renvoie à une autre analyse du social. Il ne s'agit plus d'une question de classe sociale en particulier comme c'était le cas des misérables au 19<sup>ème</sup> siècle, mais d'un mot de jeu qui englobe plusieurs peuples et qui par conséquent restreint la critique qu'on apporte au social (Leblanc, p. 32). La personne vulnérable appelle une intervention /solution individuelle, ce qui n'empêche pas « de détacher un segment de la population et d'y amalgamer un ensemble de personnes vulnérables » (p.34). Ainsi, les misérables d'hier ont cédé la couronne aux vulnérables d'aujourd'hui dans la nouvelle manière d'exprimer la misère en termes de vulnérabilité. Mais est-ce que cela veut dire que

la misère n'existe plus de nos jours ou qu'elle n'est plus perçue à partir d'un sentiment individuel, mais plutôt en partant d'un sentiment commun de la vulnérabilité qui constitue dès à présent une nouvelle langue commune (Leblanc, 2019)? En effet, la vulnérabilité ne fait plus référence aux pauvres définis au moyen d'un seuil de la pauvreté et encore moins aux exclus perçus négativement. Il s'agit plutôt « des personnes potentiellement incluses dont la qualité de l'inclusion pose un problème au point de les faire vivre des expériences de marginalisation » (Leblanc, 2019, p. 35). Il n'est donc plus question d'une hiérarchie sociale définies par l'appartenance à une classe sociale, aux expériences d'injustice, mais sur un accès limité à l'inclusion; c'est-à-dire que « l'inclusion n'est jamais donnée une fois pour toute aux individus » (p.35). Dans quelle mesure cette perception de la vulnérabilité vient-elle mettre en lumière une nouvelle catégorie d' inclus/exclus et qui déterminent qui est vulnérable et qui ne l'est pas? C'est cela que Leblanc (2019) considère comme « une fracture sociale entre les in et les out soit les inclus et les exclus naissant de l'inquiétude de l'inclusion » qui d'ailleurs est à l'origine de l'extension du vocabulaire de la vulnérabilité. Les vulnérables ne sont plus en marge de la société, mais bien à l'intérieure de celle-ci, sans avoir la certitude d'y demeurer, car ils sont fragiles malgré les potentiels qu'ils possèdent pour se ressaisir à l'aide de capacités minimales sur lesquelles ils peuvent compter afin de retrouver plus d'autonomie. La vulnérabilité devient ainsi un langage partagé par tous pour exprimer que « l'humain est à la fois capable et incapable, autonome et hétéronome, dedans et dehors » (Leblanc, 2019, p.35). Dans ce cas, la question qui se pose est de savoir le sens qui est accordé à la vulnérabilité comme jeu de la langue. Pour mieux le comprendre il est important d'accorder une attention soutenue à la manière dont les vies sont désignées comme vulnérables. Les vulnérables ne constitue pas un nouveau

peuple, mais des populations bien déterminées qui peuvent être séparées du fait de leur milieu, mais qui ont un point commun qui est celui de « l'exposition à un risque ou à une incertitude » (Leblanc, 2019, p.35).

Dans le contexte des directives européennes, la vulnérabilité est aussi utilisée pour identifier les personnes ayant des besoins particuliers au sein d'un groupe, par exemple les demandeurs d'asile. Cela est aussi le cas au Canada. À propos de ces derniers, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (2019) considère vulnérable une personne qui éprouve des difficultés à rencontrer les exigences de l'examen en lien avec l'admissibilité et l'étude de la demande. Ce « diagnostic » peut mener à la recevabilité de sa demande d'asile en raison de circonstances particulières. Dans cette catégorie, on retrouve les personnes âgées, les personnes blessées ou en situation de handicap ou affligées de traumatismes, les enfants mineurs non accompagnés, etc.. Ce groupe peut être formé de victimes de violence basée sur le sexe ou de différents traumatismes, et qui présentent des signes de détresse au moment de l'examen. En bref, toutes personnes nécessitant un besoin d'accommodement spécial au cours de l'examen. Par ailleurs cette manière d'utiliser la notion de vulnérabilité peut-elle accroître les effets du fait d'avoir eu recours à un accommodement ou d'exprimer un besoin en particulier? Cela ne rend-il pas une personne plus vulnérable dans une situation de vulnérabilité?

Selon Leblanc, la vulnérabilité tend à faire la promotion d'un État social actif qui a pour mission de mobiliser l'ensemble des sujets vulnérables dans le but qu'ils luttent contre la précarité à laquelle ils sont confrontés (Leblanc, 2019). Les vulnérables sont considérés à la fois comme les agents dans la vulnérabilité et comme les responsables qui peuvent

trouver les solutions pour sortir de leur précarité. Dans ce contexte, la vulnérabilité est utilisée pour parler des personnes qui bien que possédant des potentiels limités sont capables de combattre ce qui les menace en bénéficiant des soins appropriés (p.36). Cependant, une séparation se crée entre les vulnérables capables et ceux qui sont incapables de la même manière qu'il existait de bons misérables et de mauvais misérables au 19<sup>ième</sup> siècle.

La vulnérabilité devient ainsi la responsabilité de l'individu lui-même et non celle de la société parce qu'il possède des capacités qu'il lui faut mobiliser pour combattre le risque d'apparition de sa vulnérabilité. Puisque tous ont la capacité de lutter contre la venue de la vulnérabilité, alors qu'est-ce qui explique le fait que plusieurs se retrouvent et sont encore maintenus en situation de vulnérabilité? Est-ce parce qu'ils ne mobilisent pas efficacement leurs capacités face aux risques? Ou est-ce la société qui les maintient dans une précarité sociale?

Les deux domaines pionniers dans l'usage de la vulnérabilité (l'environnement et la gérontologie) apportent d'intéressantes perspectives. Le domaine de l'environnement considère la vulnérabilité comme « une forme d'inégalité des populations face aux risques auxquels ils sont confrontés ; tous les individus ne sont pas exposés de la même manière face à aux risques naturels, comme par exemple des catastrophes naturelles » (Leblanc, 2019. p. 36 ). Cette définition de la vulnérabilité fait le lien entre les risques naturels et les menaces extérieures auxquels font objet certaines populations (considérées vulnérables) du fait qu'ils doivent adopter une conduite appropriée parce qu'ils sont plus à risque que les

autres alors qu'elles ne disposent pas des moyens appropriés pour agir adéquatement face à ces catastrophes.

Dans le domaine de la santé, la vulnérabilité des personnes âgées ne se limite pas seulement à constater leur fragilité, mais à analyser la manière dont cette fragilité les expose à des risques supplémentaires d'apparition de maladies, de handicap suite à des chutes par exemple ainsi qu'à la manière dont ils réagissent face à ces risques. Dans ce contexte, la vulnérabilité des personnes âgées est associée à la détérioration de leurs compétences psychologiques et physiologique en raison de la fragilité causée par la prise de l'âge ou le vieillissement (Leblanc, 2019).

Ceci démontre que la vulnérabilité est mise en rapport avec des situations sociales, environnementales et sanitaires qui fragilisent les capacités des personnes à agir face aux risques auxquels elles sont confrontés.

Selon Leblanc (2019), dans la littérature nord-américaine en sciences sociales, la vulnérabilité est utilisée pour désigner les personnes qui ne disposent pas des capitaux sociaux indispensables à leur développement personnel. Cette interprétation de la vulnérabilité vise les gens qui par exemple manquent de logement, sont dans la précarité financière et ont peu de droits.

La notion de la vulnérabilité est donc ici « confinée à des états de fragilité relevée incarnés en des individus en particulier » comme le démontre Soulet (2015). Car les capacités des personnes vues comme vulnérables peuvent être fragilisées lorsqu'elles ne sont pas soutenues (Soulet, 2015, p.36). Toujours selon la littérature nord-américaine, la

vulnérabilité diffère de la pauvreté par le fait qu'elle résulte d'un manque de capitaux sociaux malgré les capacités que possèdent les personnes à remédier à leur fragilité. Il ne faut donc pas confondre la vulnérabilité à la pauvreté au risque de créer une confusion du traitement social, car la pauvreté nécessite de l'aide externe alors que la vulnérabilité possède deux façades, une qui est externe et l'autre qui est interne (Chambers cité dans Leblanc, 2019). En effet, le côté externe de la vulnérabilité renferme l'ensemble des risques, accidents, stress causés par une situation donnée alors que le côté interne de la vulnérabilité résulte du manque ou de la fragilisation des moyens pour lutter face à une situation. Dans ce sens, la vulnérabilité est vue ici comme « une exposition aux risques, au stress et la difficulté d'y faire face » (Leblanc, 2019, p. 36).

La vulnérabilité est aussi une nouvelle question sociale. Elle est omniprésente et appelle à interroger le lien social et les formes de solidarités qui existent aujourd'hui tout en introduisant « un nouveau gouvernement des vies fragiles en même temps qu'une crise des technologies réparatrices du social » (Leblanc 2019, p.37). Ainsi, la vulnérabilité vient imposer un nouveau code de conduite des faibles. Cette nouvelle gouvernance de la vulnérabilité ne vise pas à éliminer le mal social auquel sont confrontées les personnes, mais plutôt à gérer le social de manière à s'assurer que la vulnérabilité d'un groupe ne conduise pas à la remise en question de la vie sociale des autres. Ce fonctionnement implique la mobilisation des personnes vulnérables au sein des dispositifs sociaux instaurés pour les aider, les accompagner et les soutenir; car celles-ci auraient la capacité de lutter elles-mêmes contre leur fragilité (*ibid.*). Ces dispositifs existent certes, mais les « vulnérables » y accèdent à condition qu'ils démontrent de la bonne volonté et qu'ils mettent en exercice toutes leurs capacités afin de lutter eux-mêmes contre leur fragilité. Le

problème qui se pose dans cet usage de la vulnérabilité c'est le fait qu'il n'existe pas une prise en charge des personnes vulnérables sans leur autonomie. Leblanc mentionne également qu'il n'y a « pas de care sans l'empowerment des vulnérables » (p.37). Cela veut dire que l'autonomie constitue la condition sine qua none pour que les personnes vulnérables intègrent les dispositifs sociaux. Or dans un contexte social d'incertitude, les individus ne disposent pas tous des mêmes ressources ou capacités leur permettant à lutter contre leur fragilité (Soulet, 2015).

Un autre problème c'est le fait qu'il n'existe pas la différence entre les dispositifs sociaux utilisés par l'État providence du 19<sup>ième</sup> siècle pour contrer la pauvreté et ceux qui sont utilisés pour accompagner les personnes dites vulnérables aujourd'hui. Ce qui change c'est plus l'implication de l'État qui passe d'un État passif et universel à un État actif et individualisant qui remet la responsabilité aux personnes de répondre elles-mêmes à leur état de vulnérabilité (Leblanc, 2019).

Le vocabulaire de la vulnérabilité est également utilisé pour analyser la société afin de problématiser le social par l'État. La vulnérabilité est vue comme l'analyseur des situations sociales et elle vient remplacer donc l'exploitation et l'exclusion qui furent des outils d'analyse de rapports sociaux auparavant. En effet, l'exclusion fut pendant plus d'une vingtaine d'année utilisée comme l'analyseur quasi exclusif pour exposer et expliquer des situations sociales problématiques avant d'être détrônée par la vulnérabilité (Soulet, 2005). Cependant, le problème de ce recours aveugle à la vulnérabilité comme analyseurs des situations sociales problématique c'est le fait qu'il « sous-estime les limites des personnes



vulnérables et ramène les problèmes qui relèvent du système social à une sphère individuelle en leur ôtant leur dimension politique » (Soulet, 2005, p.29).

La vulnérabilité est une notion qui permet d'interroger les conditions qui sont à l'origine de la fragilisation des personnes, mais aussi les conditions de réalisation de cette fragilité dans le but d'omettre le discours de la « fracture entre eux et nous » et de laisser davantage le terrain au discours de potentialité commune à chacun, mais inégalement répartie en fonction de rapports qui existent au sein de la société (Soulet, 2005, p.26). Cette conception est bénéfique parce qu'elle permet de comprendre que parler de la vulnérabilité de manière individuelle en l'associant à un individu ou à un groupe en particulier ne tient pas la route parce que ces individus sont vulnérables uniquement dans certaines conditions bien déterminées et non dans l'ensemble des aspects de leur vie (Soulet, 2005).

Pour rendre cette notion de la vulnérabilité efficace il est important de ne pas limiter son usage dans l'analyse de manque des capitaux sociaux comme le non-accès à des biens ou des services afin de ne pas enfermer l'utilisation de la vulnérabilité dans un statut particulier de fragilisation, d'exposition au risque (Soulet, 2005, p.20); cela permettra donc d'éviter de faire de la vulnérabilité un problème de l'individu ou d'un groupe en particulier; encore moins un état intermédiaire l'intégration et l'exclusion. Il est également important d'accorder plus d'attention à la dimension structurelle et son impact dans les transformations qui s'opèrent dans l'ensemble du système social afin de prendre également en compte les types des liens sociaux qui fragilisent certains groupes en les maintenant dans une posture de vulnérabilité.

La désorganisation des institutions qui font la médiation entre l'État et les individus est à l'origine de la vulnérabilité de ceux-ci, car elles reposent entre leurs mains l'exercice de structurer leur existence (Soulet, 2005). À cette réalité s'ajoute le contexte social d'incertitude qui également place les personnes dans des situations de vulnérabilité. Donc « la vulnérabilité est endogène aux caractéristiques du systèmes social qui interagissent avec les individus » (p.27). Toutefois, dans ce groupe d'individus, seulement ceux qui, pour des raisons personnelles, ne sont pas en mesure de participer pleinement et continuellement à la vie collective se retrouvent plus fragilisés parce que « les problèmes collectifs sont individualisés » au point de reléguer la responsabilité d'y remédier aux individus (Soulet 2005). Ainsi le premier niveau de la vulnérabilité provient de l'obligation de se maintenir debout dans la vie collective en ne comptant que sur soi sans aucun autre support des interactions entretenues avec les autres. Donc sur le plan des individus, la vulnérabilité résulte d'une impossibilité vécue ou une incapacité ressentie à devenir « individu » dans la manière dont la société moderne le conçoit. La vulnérabilité provient aussi de l'impossibilité pour l'individu de penser par et pour lui-même ce qui est bon pour lui.

La vulnérabilité est ainsi en rapport avec le fait que certains individus n'atteignent pas la capacité de s'intégrer dans la norme de l'individualisation du social.

Du point de vue structurel, la vulnérabilité est comme un risque de blessure commune à toutes les personnes. Cependant, les individus qui se blessent réellement sont ceux qui manque des outils ou des ressources pouvant les aider à faire face à leurs situations.

Dans les écrits de Franz (2013) la vulnérabilité est généralement abordée sous un aspect financier et elle est uniquement limitée à la responsabilité de l'individu d'accéder à « la dynamique de la production et de consommation ». Dans ce cas, la vulnérabilité résulte du manque de moyens permettant de consommer. Cependant, il existe trois autres conceptions de la vulnérabilité. En premier, la vulnérabilité est le fruit de la régulation sociale en raison du contexte d'incertitude sociale qui conduit à l'individualisation des problèmes collectifs et à la suppression des individus qui ne possèdent pas les moyens adéquats à leur survie. Ces personnes deviennent ainsi des étrangers à l'égard des possédants (Franz, 2013, p. 266). En deuxième, la vulnérabilité est globale puisque les personnes qui arrivent à s'intégrer dans ce nouveau mode d'individuation sont appelés à s'y adapter constamment au risque d'être exclues. Finalement en troisième, la vulnérabilité assure le bon fonctionnement du système parce qu'elle livre l'individu à son propre sort afin de le forcer à s'adapter continuellement à la dynamique du système qui profite au « marché » (Franz, 2013, p. 267). Toutefois, pour saisir cette notion de vulnérabilité il faut partir de l'exclusion sociale, la marginalisation et la pauvreté (Roy cité dans Franz, 2013). Comme le souligne également Soulet (2005), parler de la vulnérabilité c'est comprendre que dans le système social il n'y a plus la séparation entre "in and out" moins "marge et centre" parce que la potentialité d'être blessé est désormais commune à tous les individus, bien qu'inégalement répartie.

Voyons maintenant comment cette notion de vulnérabilité est utilisée en travail social.

## Usages et effets de la notion de vulnérabilité en travail social

L'objectif ici consiste à mieux saisir les différents usages de la notion de la vulnérabilité ainsi que ses différents effets en travail social, tant ceux produits chez les travailleurs sociaux, chez les personnes qu'ils accompagnent, que sur leur relation lors de l'intervention. Pour apporter des éléments de réponses et de réflexion, je me réfère à trois textes : 1- *De la marginalité à la vulnérabilité. Quels liens entre concepts, réalités et intervention sociale?* Zwick Monney et Grimard paru en 2015 dans la Revue Nouvelles pratiques sociales; 2- *Vulnérabilité sociale et risque dans l'Assistance Sociale au Brésil* de Romagnoli publié en 2021 dans Reflets, revue d'intervention sociale et communautaire ;3- *Vulnérabilité, fragilité : Une réponse plurielle du travail social* de l'Association nationale des assistants de service social paru en 2021 dans La revue française de service social, 282(3).

### La vulnérabilité comme lentille d'analyse du social

La notion de vulnérabilité constitue une nouvelle piste conceptuelle qui permet de régler les ondes d'ombres que les notions de pauvreté, de marginalisation et d'exclusion ne pouvaient pas révéler dans l'explication de la réalité sociale (Zwick Monney et Grimard, 2015). En effet, « la pauvreté fut longtemps considérée comme un dysfonctionnement social causé par une anomalie des systèmes de protection rapprochée » (p.48); alors que « l'exclusion est un refoulement des certains groupes hors des zones de productions et de reconnaissance sociale » (p.48). La marginalité est aussi un autre concept qui permet de comprendre la société, mais contrairement à l'exclusion, « elle renvoie à un phénomène de mise à l'écart de la structure sociale globale des certaines population » (p.48). La marginalité crée donc la distance entre les individus capables d'intégration et ceux considérés comme hors-normes. La vulnérabilité à son tour permet d'expose l'expérience des souffrances sociales qui sont à l'origine des ruptures des liens qui freinent les actions

ainsi que les rapports au sein de la société. Elle permet ainsi de quitter la rhétorique de « in and out » ou « marge et centre » dans le but de comprendre largement les tensions qui existent dans les liens sociaux prenant ainsi en compte l'ensemble des individus ainsi que leur capacité d'intégration et leur particularité personnelle (Zwick Monney, & Grimard, 2015, p. 47). On observe ainsi la différence entre la marginalité et la vulnérabilité dans la manière dont ces deux concepts traitent le problème d'intégration des personnes se trouvant à la marge de la société et celles en situation de vulnérabilité. La question centrale dans le concept de la marginalité est celle de l'intégration des individus à la société alors que dans la vulnérabilité il est question de la capacité que possède la société à intégrer les individus. C'est dans cette évolution des concepts sociaux que « la vulnérabilité devient la nouvelle lentille d'analyse d'intégrabilité sociale parce qu'elle permet de comprendre et d'exposer la situation des personnes à l'égard des multiples normes sociales, notamment, celle de la priorité accordée à l'autonomie ainsi qu'à la réalisation de soi à laquelle elles sont confrontées » (Zwick Monney & Grimard, 2015 p. 50).

Le terme vulnérabilité vient du latin *vulnerabilis*, qui signifie « qui peut être blessé et « qui blesse » (Zwick Monney & Grimard, 2015). Mounier, Windstrup, Latajo et Relator (2021) adoptent également la même définition, mais en s'inspirant du travail de Soulet. En effet, ces auteurs mentionnent que « la vulnérabilité, c'est la facilité d'être blessé alors que la fragilité c'est la facilité d'être détruit » (p.30). De plus, « La vulnérabilité implique un élément d'imprévisibilité objective ou au moins d'incertitude subjective, renvoyant à la probabilité d'un évènement ou d'une action et elle implique qu'il y ait un agent capable d'exercer un choix effectif de causer ou d'éviter de causer un dommage » (Zwick Monney & Grimard, 2015, p. 51). Donc la vulnérabilité fait référence à ce avec quoi la personne est

en relation plutôt qu'aux ressources ou capacités dont elle dispose dans son environnement (Garrau, 2011, p. 84 cité dans Zwick Monney & Grimard, 2015, p. 51).

La catégorisation sociale de la vulnérabilité

On parle des publics vulnérables (en France) ou des populations vulnérables (au Canada), lorsqu'il est question des individus qui sont dans l'incapacité de se protéger face aux personnes susceptibles d'exercer un certain pouvoir sur eux. À l'instar des enfants, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, etc. constituent là l'exemple des populations considérées-vulnérables (Mounier, Windstrup, Lajato et Relator, 2021, p. 38). Bien au-delà des populations mentionnées précédemment, les personnes qui n'ont pas des connaissances numériques sont aussi considérées comme étant vulnérables, car le fait que les institutions fonctionnent de plus en plus avec le numérique, cela engendre la vulnérabilité auprès des travailleurs sociaux et des personnes qu'ils accompagnent. En effet, le numérique, bien que permettant de faciliter le travail des professionnels, vient aussi créer une autre forme de population vulnérable qui oblige les travailleurs sociaux à réfléchir sur le pouvoir d'agir et les compétences des personnes accompagnées dans l'usage de cet outil d'accompagnement (Mounier, Windstrup, Lajato et Relator, 2021). Les institutions demandent de plus en plus aux individus de se servir du numérique pour compléter des demandes de services. Or les personnes qui n'utilisent pas les outils numériques parce qu'elles possèdent pas les ressources et les connaissances numériques peuvent facilement se retrouver en marge de la société. Les personnes qui reçoivent de l'aide sociale par exemple sont également susceptibles d'être fragilisées en raison des problèmes administratifs dus à leur incapacité à utiliser les outils informatiques (*ibid.*).

Une autre catégorie de personnes en situation de vulnérabilité est celle des individus qui disposent d'un salaire insuffisant pour épargner en cas de perte d'emploi, d'accident, de maladie et de divorce (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p. 55). Il s'agit là des personnes qui, bien qu'ayant un revenu professionnel, courent le risque d'être fragilisées, marginalisées ou se retrouver dans une plus grande vulnérabilité en raison de la contingence au quotidien et autres éventualités qui les obligeront à solliciter les aides sociales (*ibid.*). Dès lors, on observe deux types des marginalités ou des personnes vulnérables. Le premier c'est la marginalité imposée qui est associée à la condition socio-économique des personnes et le second c'est la marginalité volontaire qui est le fait que les marginaux socioculturels se positionnent délibérément en marge de la société afin de la contester (Zwick Monney et Grimard, 2015, p.50).

Le nouveau visage de la vulnérabilité est aussi constitué des personnes qui vivent des situations complexes qui pénalisent leurs accès aux droits ainsi que celles qui pour différentes raisons ne peuvent pas faire le suivi de leurs dossiers (p.57).

Cette manière dont la vulnérabilité est représentée dans la société prouve en suffisance qu'il n'existe pas un profil spécifique des marginaux ou des personnes en situation de vulnérabilité tel qu'affirment Zwick Monney & Grimard, (2015, p.55).

La responsabilisation des individus face à la vulnérabilité

Dans la pratique, l'individualisation de la vulnérabilité provient de la grande importance que l'intervention sociale accorde à l'autonomie (Mounier, Winsdstrup, Latajo et Relator, 2021). En effet, les personnes accompagnées sont responsables de construire leur projet de vie alors que le travailleur social a plus le rôle d'accompagnateur (p. 52.). L'intervention

auprès des personnes vise à les rendre autonome afin qu'elles intègrent la société; et cette approche à vouloir à tout prix autonomiser les individus s'explique du fait que l'autonomie, la responsabilité et l'individualité deviennent une injonction pour avoir un rapport avec les institutions contemporaines » (Zwick Monney et Grimard, 2015, p.45). De plus, dans la nouvelle organisation sociale individualiste, le positionnement des personnes n'est pas statique; il change en fonction des rapports de pouvoir qui influencent leur condition sociale. Par conséquent, l'individu n'appartient plus à un seul système social, mais à plusieurs systèmes sociaux qui font qu'il peut être à la fois en marge de la société et au centre (*ibid.*). Cette structure individualiste de la société fait en sorte que les individus considérés comme marginalisés ou vulnérables sont d'un côté des expiateurs qui portent le poids des problèmes collectifs ainsi que la responsabilité de leur situation. De l'autre, les individus sont marginaux face aux établis qui se servent de cette notion d'une manière méprisante (Zwick Monney et Grimard, 2015, p.50).

L'utilisation du numérique dans l'intervention sociale via les dispositifs individualise la notion de la vulnérabilité car elle accentue la responsabilité des personnes à fournir les documents exigés afin qu'une demande de service soit recevable (Mounier, Windstrup, Lajato et Relator, 202, p. 56). L'individu est donc responsable de l'acceptation ou du rejet de sa demande de service dans le cas où les documents présentés sont complets ou incomplets.

Dans les documents du système Unique d'Assistance Sociale (SUAS) brésilien, la notion de vulnérabilité est étroitement liée à celle de risque social. (Romagnoli, 2021). En effet, le SUAS a été instauré au Brésil en 2015 pour assurer la protection sociale des personnes



exclues de la société dans une perspective de promotion des droits et de citoyenneté. Cette protection se décline sur deux horizons. Une protection sociale basique pour prévenir les situations de risque social et une protection sociale spéciale pour assister les personnes et les familles confrontées à la violation de leurs droits (Brasil, 2004 cités dans Romagnoli 2021, p. 89).

Ici les concepts de vulnérabilité et de risque permettent à l'institution de catégoriser les personnes et les familles défavorisées et légitimer leur situation de précarité. Ces dernières deviennent ainsi éligibles aux interventions de prévention et d'assistance. Par ailleurs, cet usage de la notion de vulnérabilité dans le SUAS produit des effets qui appellent une vigilance que ceux-ci ne rajoutent pas au fardeau que portent les familles, et aussi les travailleurs sociaux pris dans ces cadres de pratique.

Par exemple, les représentations sociales et culturelles dominantes au Brésil restent fortement attachées au modèle traditionnel de famille nucléaire, responsable de transmettre aux enfants les valeurs et les comportements qui assureront la cohésion politique et sociale. Ainsi, des familles ne répondant pas à cette normativité sociale peuvent être jugées vulnérables, être mises sous la protection de l'État et considérées responsables de la vulnérabilité sociale dont elles sont victimes. De plus, le travail d'éducation et de protection des enfants incombe d'entrée de jeu aux mères. C'est donc sur leurs épaules que pèse l'excès de responsabilité émanant des interventions avec les travailleurs sociaux du SUAS. L'absence du père près des enfants est ainsi normalisée dans les politiques de l'État avec lesquelles les travailleurs sociaux interviennent. Par ailleurs, Romagnoli cherche à mettre en lumière le fait que cet usage institutionnel de la vulnérabilité renvoie les travailleurs

sociaux aux limites des possibilités d'intervention. L'absence de services adaptés à la complexité et la diversité des situations de vulnérabilité augmente le risque de résonance de cette vulnérabilité chez les travailleurs sociaux : ne pouvant soutenir en vue de transformer la situation de vulnérabilité, ils deviennent eux-mêmes vulnérables face à cette impossibilité. Ceci renvoie au caractère universel et intrinsèque de la vulnérabilité.

On observe que l'usage de la vulnérabilité comporte des contradictions n'étant pas définie clairement dans ses normes et ses directives techniques (p.89). En effet, Monteiro (2012) mentionne que la vulnérabilité est un concept complexe qui renferme « la dimension économique, environnementale, sanitaire, de droits individuels et sociaux dans l'identification des situations de vulnérabilité vécus par les individus, des familles et des communautés » (cité dans Romagnoli, 2021, p.89). Elle a aussi en lien avec la production des inégalités sociales dans le rapport entre les intervenants sociaux et les personnes accompagnées (p.88).

La vulnérabilité permet d'inclure les conditions de vie des personnes ainsi que le contexte dans lequel elles évoluent dans l'explication du problème d'intégration et des différentes difficultés que peuvent vivre ces personnes. Dans ce cas, les individus sont exposés aux conditions qui les rendent vulnérables, et ce malgré les ressources dont ils disposent. La vulnérabilité implique désormais la nécessité de responsabiliser à nouveau la société en soulignant que le problème d'intégrabilité auquel sont confrontés les personnes ne concerne pas uniquement leurs caractéristiques personnelles, mais résulte aussi dans leur environnement social (Zwick Monney & Grimard, 2015). Ainsi, la vulnérabilité vécue par une personne ne peut s'analyser qu'en partant de la situation qui cause cette fragilité (Zwick Monney & Grimard, 2015, p. 51). Il est d'autant plus important de reconnaître que la

vulnérabilité fait partie des caractéristiques de la structure sociale et elle implique par conséquent une forme « d'imprévisibilité objective, d'incertitude subjective, car la probabilité ou au moins le risque d'être blessé ne concerne pas un individu ou une population bien déterminée, mais bien l'ensemble des personnes constituant la société » (p.51).

En ce sens, la complexité du numérique dans le fonctionnement des institutions sociales, telle qu'abordée par Mounier, Windstrup, Latajo et Relator (2021) explique bien l'influence de l'environnement dans la situation vulnérable vécue par les individus. En effet, l'hégémonie du numérique dans les institutions sociales conduit à la non-accessibilité à certaines informations pertinentes. L'obligation d'utiliser les outils numériques pour faire des demandes de services vient fragiliser à la fois les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées. Mounier, Windstrup, Latajo et Relator (2021) donnent l'exemple des courriels non répondus par une grande entreprise sensée verser des allocations de chômage à une personne accompagnée. Malgré les efforts fournis par la personne accompagnée et les travailleurs sociaux pour communiquer avec cette entreprise, ils n'arrivent pas à parler avec un interlocuteur parce que le système est automatisé. Ce qui veut dire que le numérique remplace la relation humaine sachant qu'il y a des urgences qui nécessitent le contact entre personnes (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p. 55). Ainsi, pour remédier à ces genres des situations particulières, les institutions multiplient des dispositifs afin de répondre à la complexité des problèmes que vivent les personnes. Or ces dispositifs numériques sont de plus en plus complexes et ne peuvent assurer les cas d'urgences (Mounier et Windstrup, Latajo et Relator, 2012). Cependant, certains organismes sociaux déploient aussi des efforts pour s'adapter à cette complexité des dispositifs numériques en

offrant des ateliers d'apprentissage informatique, en accompagnant personnellement les individus afin de les aider à accéder au service demandé, en ayant des médiateurs de plus en plus présents dans les institutions (Mounier, Windstrup, Lajato et Relator, 2012, p. 57). Mais dans ce contexte de travail, les professionnels se retrouvent à offrir plus de l'aide administrative que de l'accompagnement social et les institutions d'aides sociales deviennent de guichet d'accès aux droits (p.56).

Plus l'informatique ouvre l'accès au service et aux droits à un grand nombre des personnes, plus les institutions deviennent vigilantes et demandent plusieurs documents justificatifs aux personnes afin d'éviter les fraudes et évaluer leur admissibilité à un service donné (Mounier et Windstrup, 2012). Cela retarde l'accès aux services et aux droits parce que certains de ces documents prennent du temps à être obtenus; ce qui entraîne ainsi la vulnérabilité auprès des personnes accompagnées et les travailleurs sociaux qui se retrouvent avec plusieurs dossiers non traités à cause de la lenteur d'acquisition des justificatifs (*ibid.*). En voici un exemple ( Mounier, Windstrup, Latajo et Relator , 2021), un monsieur séparé de sa femme se retrouve en situation de vulnérabilité car l'institution lui demande de fournir une requête de non-conciliation afin d'accéder à un logement social; alors que le monsieur n'a pas l'intention de divorcer légalement de sa conjointe, qui d'ailleurs ne vit plus en France. Cette réalité explique bien que la vulnérabilité comporte une dimension universelle, relationnelle et contextuelle. Cela veut dire que le risque d'être blessé ou fragilisé est inhérent à tout individu. La vulnérabilité renvoie donc au fait que l'humain n'est à l'abri de rien dans son environnement et qu'il peut être blessé n'importe quand. Cependant, certains individus sont encore plus vulnérables que les autres en raison des contextes dans lesquels ils se trouvent (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021,

p. 38). Il faut noter que même pour les individus qui partagent une expérience de fragilité similaire, ils ne sont pas tous touchés de la même façon, car ils ne disposent pas tous des ressources identiques (*ibid.*). Ainsi, « la vulnérabilité s'exprime uniquement dans un contexte bien déterminé et ce en lien avec la protection dont les personnes jouissent ou pas au sein de leur société » (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021).

Suivant cette idée mais à un autre niveau, lors d'une relation d'aide, la fragilité ou encore le risque de vulnérabilité bascule entre travailleurs sociaux et personnes accompagnées (*ibid.*). D'un côté des travailleurs sociaux sont en situation de vulnérabilité parce qu'ils manquent des ressources ou des moyens pour bien accompagner une personne dans une situation donnée et celle-ci se retrouve vulnérable parce que les dispositifs sociaux en place ne répondent pas à ses besoins. De l'autre côté, les relations entre travailleurs sociaux et personnes accompagnées peuvent aussi devenir source de vulnérabilité, car ces relations peuvent rompre à n'importe quel moment faute des moyens chez les professionnels, mais aussi chez les individus accompagnés (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p.39). Bien que les relations soient aussi à l'origine de la vulnérabilité, Mounier, Windstrup, Latajo et Relator (2021), soulignent que les travailleurs sociaux font de leur mieux pour aider les individus et qu'ils ne sont pas la cause de la vulnérabilité vécue par les personnes accompagnées (p.40). D'ailleurs, pour y arriver ils utilisent la vulnérabilité en polyvalence de secteur dans les écrits professionnels dans le but de soutenir les demandes d'un service donné, par exemple une demande de logement, afin d'aider les personnes accompagnées. (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p.38). Toutefois, malgré la persévérance des personnes accompagnées et des travailleurs sociaux pour sortir les personnes d'une situation vulnérable, ils sont limités par les dispositifs ; qui à leur tour sont aussi limités

(*ibid.*). Par conséquent, les individus persistent dans leur situation de vulnérabilité. Cette persistance de la situation problématique ainsi que la limite de l'intervention est ce qui cause la vulnérabilité dans la relation d'aide tant chez les travailleurs sociaux que chez les personnes accompagnées (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p. 39). Ceci révèle en même temps le caractère universel et relationnel de la vulnérabilité parce que la fragilité se situe tant chez les personnes accompagnées considérées vulnérables que chez les travailleurs sociaux qui sont vus dans l'imaginaire collectif comme des professionnels pouvant apporter des solutions à tous les problèmes (p.41).

Le travail social dans le contexte de la Covid 19 a aussi mis en lumière cette dimension de la vulnérabilité vécue par les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées. En revanche, malgré cette vulnérabilité vécue de façon universelle en période de la Covid19, les travailleurs sociaux ne reconnaissent toujours pas la fragilité qu'ils rencontrent tant dans leurs vies professionnelles que personnelles (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021). Bien que le sentiment d'isolement soit le dénominateur commun de la vulnérabilité des personnes accompagnées et des professionnels, ces derniers ne la reconnaissent pas puisque cette expérience de vulnérabilité ne se vit pas de la même façon dans ces deux groupes (p.42).

Dans le fonctionnement actuel de la société, il ne faut pas non plus oublier que le mécanisme de mise à la marge de certains individus dépend de leur appartenance sociale et de l'organisation sociale. Par conséquent, les changements qui s'opèrent au sein du système social ainsi que le positionnement des individus dans les sphères sociales influencent d'un côté leur capacité d'intégration et de l'autre côté leur incapacité

d'intégration; entraînant ainsi une forme universelle de la vulnérabilité (Zwick Monney et Grimard, 2015, p. 48).

Les apports de la notion de la vulnérabilité en travail social

Avec les changements des vocabulaires dans l'explication des problèmes sociaux et des pratiques permettant de rejoindre des personnes faisant face à des situations difficiles complexes ont également évolué passant de « la répression à la réduction des méfaits, de l'aide au contrôle, de faute au risque et de la protection à l'activation » (Zwick Monney et Grimard, 2015, p. 46). Il est sans conteste que l'évolution du travail social soit aussi associée au changement des vocabulaires qui permettent de saisir les enjeux de la cohésion sociale (Zwick Monney & Grimard, 2015). En effet, les changements des vocabulaires influencent la pratique du travail social ainsi que son évolution parce qu'ils entraînent l'élargissement, la modification et l'expansion de l'objet de travail de l'intervention sociale (p. 48).

Depuis ses origines, le travail social va et vient entre deux formes d'intervention. Il existe d'une part, l'intervention qui consiste à travailler sur autrui dans le but qu'il réponde aux normes et aux attentes de la société (Zwick Monney & Grimard, 2015). L'ultime préoccupation dans ce travail sur autrui était uniquement "la (re)socialisation et la transformation des individus en marge de la société (Dubet, 2022, p.9 cité dans Zwick Monney & Grimard, 2005 p. 52). D'autre part, le travail avec autrui qui fait en sorte que l'intervention sociale vise l'intégration et la restauration de lien entre l'individu et la société. Désormais, il faut partir d'un projet de vie ou d'un plan d'intervention élaboré par la personne accompagnée avec l'assistance du travailleur social. Cette quête de l'autonomie

devient incontournable dans l'intervention sociale et change la manière d'accompagner les individus (*ibid.*). Il n'est plus question de travailler les comportements des personnes afin de les intégrer dans le système social, mais plutôt travailler avec différentes personnalités et parcours des vies (Monney & Grimard, 2005, p. 52). On observe ainsi un changement dans la posture du travailleur social qui devient plus proche des réalités des personnes qu'il accompagne et l'approche de l'intervention qui devient de plus en plus collaborative et individuelle. La priorité est accordée à une démarche de coproduction du service qui conduit à un rapprochement entre les professionnels et les personnes accompagnées. Cette façon d'intervenir dans la vulnérabilité fait basculer l'intervention sociale de la normalité à l'accompagnement. Cependant, l'objectif de l'action sociale vise toujours à normaliser les individus au lieu de comprendre davantage leurs vécus afin de proposer des solutions qui répondent aux besoins des ceux-ci (Monney & Grimard, 2005). L'intervention devient donc individualisée et personnalisée à l'absence d'un cadre préalablement défini par le système social (*ibid.*). Cependant, la question qui se pose ici est de savoir si cette manière d'accompagner permet à l'intervention sociale de passer de la coproduction du service à la coproduction de connaissance afin de permettre une réelle reconnaissance des savoirs des personnes accompagnées au-delà du pouvoir de leur autonomie.

Le travail sur autrui et le travail avec autrui sont confrontés à plusieurs défis en ce qui concerne leur concrétisation. D'une part, l'existence des différentes catégories sociales place les personnes dans une situation d'incertitude et d'angoisse face à leur capacité de décider sur les places et les positions qu'elles occupent au sein du système social (Monney & Grimard, 2005, p 53). Ce contexte fait en sorte qu'il y a désormais plusieurs moyens d'intégrer la société tant pour les groupes marginalisés que pour les vulnérabilisés. Par



conséquent, l'individu ne sait plus se définir alors que les nouvelles pratiques d'intervention en vulnérabilité prônent l'autonomie des personnes à pouvoir se définir par elles-mêmes au moyen de la mise en œuvre de son projet de vie (Monney & Grimard, 2005, p.52). Cela étant, les personnes accompagnées sont dans l'obligation de mentionner, d'inclure et de revendiquer leur expérience de marginalité dans leur projet de vie afin d'envisager la possibilité de devenir responsable de discours qui les caractérisent dans le but de parvenir à un contrôle sur le système (Marche, 2022, cité dans Zwick Monney & Grimard, 2005, p. 53). N'est-ce pas là encore un moyen de pousser les personnes à légitimer l'étiquette des personnes vulnérables que le système leur colle afin de les catégoriser en groupe? N'est-ce pas là la manière de maintenir les individus dans la dépendance des dispositifs sociaux? Car le seul moyen d'y accéder, c'est de correspondre aux critères d'admissibilité des différents programmes?

Par ailleurs, il existe certaines personnes en situation de vulnérabilité qui ne sont pas en mesure de se définir seules parce qu'elles ne trouvent pas leur place dans la différenciation sociale que prône les dispositifs de gestion de la vulnérabilité. Ces individus ne parviennent pas à faire de leur caractéristique individuelle un projet de vie susceptible de les conduire à leur autonomie; alors que les nouvelles pratiques de l'intervention sociale en vulnérabilité visent l'accompagnement dans un projet de vie et la personnalisation de l'action institutionnelle afin de répondre aux besoins des personnes (Zwick Monney et Grimard, 2015). Ainsi, dans ce contexte social, ces nouvelles pratiques de l'action sociale soulèvent plusieurs questions sur la manière d'accompagner les personnes qui bien que marginalisées ou en situation de vulnérabilité n'arrivent pas à revendiquer cette subjectivité, mais aussi

celles qui en raison de l'incapacité à se positionner dans ce système social de différenciation n'arrivent pas à se construire un projet de vie (Zwick Monney et Grimard, 2015, p. 52).

La posture de la travailleuse sociale constitue également un défi dans la mise en oeuvre des nouvelles pratiques de l'intervention en vulnérabilité. En effet, dans le travail avec autrui, la relation entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées se base sur le caractère individuel de l'expérience vécue par ces dernières (*ibid.*). Le travailleur social effectue alors un travail singulier qui le place dans la posture d'un expérimentateur des situations sociales vécues par les personnes plutôt que dans celle d'un agent de contrôle. Dans ce nouveau cadre d'intervention, la relation entre les personnes accompagnées et le travailleur social se fonde dans la « reconnaissance de la différenciation » parce que les interventions deviennent individualisées (Zwick Monney et Grimard, 2015, p.53). Or certaines personnes en situation de vulnérabilité ne sont pas en mesure de se faire une place dans cette différenciation. De plus, le fonctionnement des dispositifs sociaux auxquels sont soumis les personnes en situation de vulnérabilité ainsi que les travailleurs sociaux invitent également à la différenciation sociale, mais maintient également ces professionnels dans le rôle d'agents de contrôle lorsqu'il est question d'un travail sur autrui qui vise à réguler les individus en fonction des normes sociales (Zwick Monney & Grimard, 2015). L'ensemble des défis mentionnés précédemment soulèvent l'importance de se questionner sur la manière dont la vulnérabilité est conçue et utilisée en travail social, car la mise en pratique ou la matérialisation de cette notion dans l'intervention sociale est importante; du fait qu'au-delà de conduire à la compréhension des dispositifs sociaux, à formuler une pensée et une réflexion autour de l'intégration et le lien au sein de la société, le recours à la vulnérabilité doit aussi mener à l'évolution de l'intervention sociale. Cependant, bien

qu'elle apporte une approche relationnelle et actionnelle visant à intervenir dans l'environnement global des personnes afin d'accroître les ressources de celles-ci et les aider à atteindre leurs potentiels, son utilisation dans l'intervention en travail social pose un problème parce qu'elle est utilisée de manière générale et vague (Monney & Grimard, 2015, p.54). Par conséquent, elle ne se diffère pas des autres concepts, car elle s'oriente sur l'individu en excluant l'implication de l'environnement social dans l'apparition et dans le maintien d'une situation problématique (*ibid.*).

Un autre problème qui se pose dans l'utilisation de la vulnérabilité en travail social, c'est le fait qu'elle contribue à la catégorisation des individus en difficulté alors que dans sa conception théorique, elle priorise la reconnaissance de parcours de vie individuelle des personnes et la prise en compte de contexte dans lequel ils évoluent (Zwick Monney & Grimard, 2015, p.55). Dans la pratique, cette catégorisation s'observe dans l'accessibilité aux services et programmes sociaux. En effet, pour définir les catégories des personnes à aider dans un programme donné, les critères d'admissibilité sont encore prioritaires dans l'intervention sociale (p.55). Par conséquent, on assiste à la prolifération des modèles et approches d'interventions spécialisées destinées à une catégorie des personnes en situation de vulnérabilité (approches antidiscriminatoires, intervention en situation des crises, etc.) ainsi qu'à l'extension de la vulnérabilité à la des population plus larges (*ibid.*). D'ailleurs, Mounier, Windstrup, Latajo et Relator (2021) parlent aussi de la multiplication des dispositifs et des critères d'admissibilité dans différents services qui créent d'autres catégories de vulnérables. Aussi, cette tendance à la catégorisation des personnes en voulant à tout prix les cloisonner en des sujets qui présentent des caractéristiques communes rend l'intervention en travail social très difficile parce que les personnes

accompagnées correspondent de moins en moins aux critères établis pour les populations vulnérables et certaines refusent volontairement cette identité (Zwick Monney & Grimard, 2015, p.55). De plus, cette manière de prendre en charge les problèmes sociaux ne cadre pas avec la manière de penser la vulnérabilité dans l'intervention sociale parce que cette dernière devrait maximiser plus d'efforts pour agir en tenant compte de l'ensemble des sphères de la vie des personnes accompagnées, car le contexte dans lequel évolue les individus devrait être considéré (*ibid.*).

L'approche par la vulnérabilité dans l'intervention sociale conduit à une remise en question de l'évolution de la société qui cause la multiplication des dossiers en raison de la prolifération des dispositifs (*ibid.*). Par conséquent, l'évaluation globale de la personne perd son importance parce que le parcours de vie des personnes accompagnées n'est plus pris en compte et cela fait en sorte qu'elles rencontrent les travailleurs sociaux uniquement pour connaître leurs droits et les moyens d'y accéder (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator 2021, p. 57). Alors que l'intervention sociale nécessite la prise en compte de l'intégralité de la personne, ses expériences de vie, son contexte de vie et cela demande un travail de co-construction avec les personnes accompagnées afin de solutionner la situation problématique (*ibid.*). Ainsi, en accordant plus d'attentions à se rassurer que la personne accompagnée réponde aux critères d'admissibilité des dispositifs, les travailleurs sociaux accordent peu d'importance à l'évaluation globale de la personne et cela accroît davantage l'absence des contacts humains en raison du numérique (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p. 57).

## La vulnérabilité en contexte de la Covid 19

La vulnérabilité vécue en situation de la pandémie de la Covid 19 vient révéler qu'au-delà des services et de l'aide sociale, les personnes accompagnées recherchent et éprouvent le besoin d'une relation humaine afin de ne pas se sentir seules avec leurs problèmes, mais aussi que « la réponse des travailleurs sociaux permet de mettre un mot sur la fragilité exprimée par les personnes accompagnées » (Mounier, Windstrup, 2022, Latajo et Relator, 2021, p. 42). Dans ce contexte, les mots et la discussion avec les personnes accompagnées ont remplacé « la relation des travailleurs sociaux et des personnes accompagnées, action et réaction, problèmes et dispositifs et le passage au télétravail a conduit aux questionnements au sujet du sens qu'on accorde à l'accompagnement, mais également de faire un retour au vrai sens du travail social en permettant plus la relation avec l'autre » (p.40). Les professionnels se sont vu obligés d'utiliser les vraies habilités de l'intervention sociale à savoir l'utilisation de leur mémoire pour saisir les informations, l'écoute, l'empathie plutôt que les matériels de la nouvelle gestion qui englobent les sites, logiciels informatiques et les dossiers électroniques (Latajo et Relator, 2021, p.41). Cependant, le fait de ne pas avoir accès aux logiciels habituels ainsi qu'à la documentation nécessaire pour l'accompagnement a causé aussi beaucoup de fragilité chez les travailleurs sociaux. Dans cette situation, on assiste aussi à absence des relations entre les professionnels dans domaines bien déterminés (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p.58).

Par ailleurs, une autre fragilité est observée du côté de la confidentialité puisque certains professionnels travaillaient dans leur domicile (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 202, p. 41). Donc leur espace de vie devient en même temps un espace de travail créant ainsi une fragilité dans la conciliation travail-famille ou travail-vie personnelle. Toutefois,

cette vulnérabilité a également conduit à une réflexion ainsi qu'à la nécessité de porter un regard sur l'autre et la reconnaissance des besoins et des individus. Aussi, la vulnérabilité a permis une réflexion sur l'action sociale, sur le travail social, le changement des objectifs d'intervention, car le but des interventions en période de Covid 19 était de « répondre aux besoins fondamentaux plutôt qu'offrir l'accompagnement social » (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p. 41). Dans ce contexte la vulnérabilité a contribué au dépassement de soi chez les personnes et les professionnels du social et devient ainsi un point central de l'intervention sociale, car elle permet le maintien de l'équilibre entre « la capacité de et la volonté de » du côté des personnes accompagnées et des intervenants (p.42). En effet, les professionnels se sont retrouvés à réinventer leur moyen d'intervenir, à s'adapter à une nouvelle façon de travailler. Par conséquent, la relation d'aide qui s'adapte devient le fondement de l'intervention sociale, car la vulnérabilité devient « un point de départ pour les personnes accompagnées, mais aussi un repère de la relation d'aide entre les professionnels et les individus accompagnés » (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p. 42). D'ailleurs, cette fragilité a mis la lumière sur l'importance du travail social à savoir qu'il est indispensable au citoyen, mais aussi l'aspect indissociable de la relation à l'autre dans l'accompagnement social (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p. 42). Car le travail social est un domaine qui valorise et met l'accent sur les relations humaines. L'expression de cette vulnérabilité dans les deux côtés a entraîné le renforcement de la place centrale que doit occuper les personnes accompagnées dans l'action sociale tout en démontrant que le numérique dématérialise les relations humaines et renforce le sentiment d'isolement des personnes qui n'ont pas des connaissances numériques (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021). Si bien que le travail social se

retrouve dans la nécessité de penser au défi de l'adaptation, au sentiment de solitude et d'empêchement qui fragilisent tant les personnes accompagnées et que les professionnels (p. 41).

## Recommandations pour le travail social

Lorsque la vulnérabilité est utilisée de manière dynamique, elle permet de mettre en lumière les transformations qui s'opèrent dans les rapports sociaux en y intégrant les différentes dimensions (économiques, politiques, individuelles, morales), de façon que la question de la marginalisation traitée de manière individuelle bascule en celle de l'individu en situation de vulnérabilité en raison de l'environnement dans lequel il évolue (Zwick Monney, M. & Grimard, 2015, p.50). Cet usage en travail social mène à une exploitation équitable des ressources et à une plus grande responsabilisation des dispositifs, car c'est ainsi que la vulnérabilité agira de manière collective puis qu'elle empêchera l'action sociale à continuer à regrouper des personnes présentant des traits communs afin de créer d'autres types des personnes vulnérables (p, 55). Dans ce cas, il est pertinent que les travailleurs sociaux discutent des notions sur lesquels ils fondent leurs actions, mais aussi leurs effets dans l'exercice de leur profession de prendre soin (Romagoli, 2021, p. 98)

Pour leur part, Mounier, Windstrup, Latajo et Relator (2021) partent des expériences recueillies dans leur recherche auprès des travailleurs sociaux et des personnes accompagnées en temps de Covid 19 afin d'apporter une vision nouvelle dans l'utilisation de la vulnérabilité en travail social dans le domaine de polyvalence de secteur. Ils proposent ainsi d'accepter le caractère universel de la vulnérabilité dans les interventions et dans les relations avec autrui en faisant un recul sur le contexte d'intervention professionnelle ainsi que sur l'intervention d'aide à la personne afin de supprimer la connotations négative qu'on lui accorde (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p.37). Pour y arriver, il est important de considérer la vulnérabilité et la fragilité comme des forces (*ibid.*) en invitant les professionnels et les personnes accompagnées à mobiliser conjointement leurs forces



pour faire la différence dans la promotion sociale des familles et de l'intervention » (Romagnoli, 2021 p.97).

Dans la pratique, il serait intéressant d'inclure le partenariat dans les interventions en vulnérabilité afin que les professionnels et les institutions soient en mesure de travailler en collaboration dans le but d'analyser les situations problématiques des personnes accompagnées, mais également les résoudre au moyen de la prise en compte de la globalité des situations vécues par les personnes accompagnées (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p.57). Ce partenariat doit se faire sans jugement dans le seul but de proposer les meilleures solutions aux personnes, mais aussi pour être en mesure de régler les problèmes complexes (p. 58).

Afin d'éviter de tomber dans le jugement, dans la moralisation ou la psycholisation du social, Romagnoli (2021) souligne aussi l'importance d'interpeller les professionnels à ne pas toujours intervenir en se fiant sur les connaissances qu'ils possèdent ou pas concernant une situation de vulnérabilité, car cela engendre un risque d'infériorisation ou de disqualification des familles qu'ils accompagnent (p.94). De plus, pour rendre la notion de la vulnérabilité pertinente dans l'intervention sociale, il serait capital qu'elle mette à l'écart la logique du déficit personnel et celle de la responsabilité individuelle afin de ne pas perdre de vue les ressources et les potentialités que chaque individu possède, mais aussi la responsabilité de la société en ce qui concerne l'intégration ou la non-intégration des personnes qui la constitue (Zwick Monney et Grimard, 2015, p. 56). Pour y arriver, l'intervention en situation de vulnérabilité doit donc permettre de dégager la posture d'individualisation et de psycholisation présentes dans la dimension macropolitique de

la vulnérabilité et qui « dépolitisent, mais aussi transforment les rapports entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées » (Romagnoli, 2021, p. 98).

Dans le même ordre d'idée, les travailleurs sociaux doivent défendre le travail social ainsi que l'identité professionnelle en intervenant selon les valeurs et principes fondamentaux du travail social et ne pas ignorer les limites des interventions sociales (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021). Aussi, les travailleurs sociaux doivent se donner les moyens de combiner la communication via le numérique et les échanges de vive voix afin de bien cerner la globalité du problème vécu par les personnes accompagnées; et ils doivent aussi penser à développer des outils de communication et de partenariat (p. 59). Car bien que le numérique cause une certaine vulnérabilité dans l'intervention sociale, il comporte aussi des avantages tels que la facilité dans le suivi des dossiers et la transparence sur les demandes de service; la facilité d'orienter les personnes vers les services alternatifs pouvant les aider dans les démarches pour accéder à leurs droits et lorsqu'un interlocuteur est présent du côté des dispositifs, le numérique facilite la communication ainsi que la rapidité des réponses par courriels (*ibid.*).

Du côté des institutions qui produisent les lois et les droits, elles ont aussi un travail à effectuer afin d'éviter d'accentuer la vulnérabilité des personnes. En effet, il serait important de veiller à la souplesse, la clarté et l'accessibilité des dispositifs de demande de services afin de prendre en considération les situations complexes et uniques selon les parcours des vies des personnes accompagnées (Mounier, Windstrup, Latajo et Relator, 2021, p,58).

Les organismes qui accompagnent les personnes « vulnérables » doivent à leur tour mettre à la disposition des personnes accompagnées les moyens pouvant leur permettre de créer les adresses courriels ainsi que l'opportunité d'y accéder afin de garder contact avec les institutions (*ibid.*)

La société a également sa part de responsabilité parce que le grand problème social qui est à l'origine même de la vulnérabilité est celui de l'intégration des personnes dans celle-ci et elle a donc la responsabilité d'intégrer les individus au sein de son fonctionnement (Zwick Monney et Grimard, 2015).

## Conclusion

En somme ce travail a permis d'explorer l'usage de la notion de la vulnérabilité en travail sociale et aussi de soulever des lacunes qui s'observent dans sa mise en pratique lors des intervention. Ce qui pose un problème dans la notion de la vulnérabilité c'est son usage abusif dans le quotidien des travailleurs sociaux, mais également le fait qu'elle ne met pas l'emphase sur la responsabilité de la société dans la vulnérabilité vécue par ses citoyens. Car il est beaucoup plus question d'une société qui possède des dispositifs sociaux et un fonctionnement qui vulnérabilisent les personnes plutôt que des individus vulnérables dans leur singularité. Cependant, pour concilier la pertinence théorique de la notion de vulnérabilité à la pratique, il est capital de créer l'équilibre entre d'une part la responsabilité des individus à s'intégrer à la société et de l'autre la responsabilité de cette société dans l'exclusion/inclusion des sujets qui la composent. Cette approche de la vulnérabilité permettra ainsi aux travailleurs sociaux non pas seulement de prendre en compte les ressources individuelles des personnes dans l'action, mais également de faire l'évaluation ou l'analyse de l'écart qui existe entre les différentes ressources de la société et celles que possèdent les individus en situations de vulnérabilité. Inclure cette démarche dans l'action social permettra alors d'intégrer la notion de l'inégalité dans la distribution et la redistribution des ressources dans le concept de la vulnérabilité afin d'agir à la fois sur l'individu, avec l'individu, pour l'individu et sur le contexte social dans lequel il évolue. Dès lors, l'intervention utilisant la notion de vulnérabilité peut prendre en compte la relation et les interactions qui existent entre le microsystème et le macro-système de l'individu afin de ne pas considérer ce dernier comme étant dépourvu des ressources, mais plutôt comme vivant dans un environnement qui lui offre des ressources insuffisantes à son intégration.

D'ailleurs, ce qui précède révèle aussi l'importance de se questionner sur la relation qui existe entre les institutions qui interviennent auprès des personnes vulnérables et les multiples dispositifs d'action sociale sensés fournir des ressources significatives en vue de faciliter l'intégration et l'autonomie des personnes. Il s'agit ici de savoir dans quelle mesure les politiques sociales influencent l'apparition des vulnérabilités.

## Bibliographie

Becerra, S. (2012). Vulnérabilité, risques et environnement : l'itinéraire chaotique d'un paradigme sociologique contemporain. *VertigO*, 12(1).

Carvalho Romagnoli, R. (2021). Vulnérabilité sociale et risques dans l'Assistance Sociale au Brésil. *Reflets*, 27(1), 87–100. <https://doi.org/10.7202/1084638ar>

Chabrol, R. (2006). Entre dépendance et vulnérabilité: Le travail social à l'épreuve du droit des personnes. *Vie sociale*, 1, 11-23. <https://doi.org/10.3917/vsoc.061.0011>

Chaotique d'un paradigme sociologique contemporain. *VertigO*, 12(1).

Freire, P. (1974). *Pédagogie des opprimés ; suivi de Conscientisation et révolution*. F. Maspero.

Gouvernement du Canada (2019). Traitement des demandes d'asile présentées au Canada par les mineurs et des personnes vulnérables. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Consulté en février 2023. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/demandes-asile/canada/traitement-demandes-asile-presentees-mineurs-personnes-vulnerables.html>

Latajo, F., Relator, S., Mounier, M-G. & Windstrup, C. Association nationale des assistants de service social (2021). Vulnérabilité, fragilité : Une réponse plurielle du travail social. La revue française de service social, 282(3). <https://www.anas.fr/attachment/2212014/?fbclid=IwAR22sCUQkV63fm2DhILw5BdAMZYTIRndPoCcnC6kltXzqG9Yvo2594nVvE>

Le Blanc, G. (2019). Qu'est-ce que s'orienter dans la vulnérabilité ?. *Raisons politiques*, 76, 27-42. <https://doi.org/10.3917/rai.076.0027>

Soulet, M. (2005). Reconsidérer la vulnérabilité. *Empan*, 60, 24-29. <https://doi.org/10.3917/empa.060.0024>

Zwick Monney, M. & Grimard, C. (2015). De la marginalité à la vulnérabilité : quels liens entre concepts, réalités et intervention sociale? *Nouvelles pratiques sociales*, 27(2), 45–59. <https://doi.org/10.7202/1037678ar>