

Travail social hors murs

Créativité et paradoxes dans l'action

Joëlle Libois et Laurent Wicht

Préface de Michel Vuille

avec la participation de Yannis Papadaniel

apport audiovisuel de Denis Huc

N° 4
COLLECTION
DU CENTRE
DE RECHERCHE
SOCIALE

ies éditions

Le projet de recherche (N° 101187) ainsi que cette publication (N° 13DBD-107321) ont été réalisés avec le soutien de DORE, initiative conjointe de la CTI et du FNS.

Couverture

Réalisation graphique: Jean-Marc Humm

Centre de recherche sociale N° 4/2004

ISBN 2-88224-070-8

©2004 *ies éditions*

Institut d'études sociales

Rue Prévost-Martin 28 – Case postale 80

CH – 1211 GENÈVE 4

www.ies-geneve.ch/Editions/editions.html

editions@ies.unige.ch

Imprimé à Genève par SRO-Kundig SA en novembre 2004

Remerciements

Nous remercions :

le Délégué à la jeunesse et son coordinateur d'équipe pour l'intérêt et le soutien qu'ils ont porté au projet et tout particulièrement les professionnels de l'équipe pour leur accueil, leur disponibilité, leur engagement et leur confiance témoignée tout au long du déroulement de la recherche ;

les personnes qui ont retranscrit l'intégral des entretiens enregistrés;

la secrétaire du CERES pour sa patience et son aide précieuse pour la réalisation de la publication ;

la responsable des Editions IES pour son œil avisé et ses précieux conseils ;

le FNS qui par le fonds DORE a subventionné cette recherche ;

et enfin l'Institut d'études sociales qui a fourni des moyens financiers et logistiques ayant permis à ce projet d'être mené à terme.

Avertissements aux lecteurs et lectrices

- Dans le souci de maintenir la fluidité du texte et d'en faciliter la lecture, les auteur-e-s ont choisi d'utiliser systématiquement la forme masculine.
- A propos du brouillage des images

Notre démarche fait largement appel à l'image, celle-ci est renvoyée au lecteur comme source de compréhension fine de l'activité des TSHM.

Sur demande des TSHM, pour des raisons de strict respect de l'anonymat, le visage des différents acteurs, et notamment des jeunes en interaction avec les TSHM, est brouillé.

Cet état de fait appelle cependant un commentaire. En effet, comme le rappelle Vulbeau (2004), la télévision nous habitue malheureusement aujourd'hui à la diffusion de reportages dont l'objet apparent est une pseudo ethnographie de «quartiers d'exils» et dont l'objet réel est le renforcement de l'équation jeunesse et menace, jeunesse comme nouvelle classe dangereuse. Vulbeau souligne que le brouillage des visages des jeunes dans ce type d'émission, moins que de protéger les jeunes, participe à un effet de déréalisation et de déshumanisation contribuant à la diffusion d'un idéal-type de jeune potentiellement dangereux.

Notre démarche est évidemment toute autre puisqu'elle tente de contribuer à une meilleure compréhension de l'action de TSHM dont les valeurs exprimées dans leur charte professionnelle trouvent leurs fondements dans :

- Les situations réellement vécues par les personnes concernées
- Le respect de l'autre en tant que sujet
- Une action émancipatrice incluant la participation active des personnes concernées
- Le souci de ne porter aucun jugement moral sur les situations rencontrées.

(Charte des TSHM romands, 2002).

AVANT-PROPOS

Aujourd'hui, on ne peut plus agir de manière isolée. Face aux incivilités, au manque de respect et à l'absence de cohésion sociale, il ne s'agit pas d'instaurer des systèmes de contrôle, mais bien plus de rechercher ensemble des solutions. Les enseignants, les travailleurs sociaux, les responsables de la sécurité publique..., tous doivent mettre en commun leurs expériences et leurs compétences. L'action sociale en réseau est devenue indispensable.

Les travailleurs sociaux hors murs portent dans leur appellation même, et dans leur mission sur le terrain, tout le sens de ce travail en réseau : développer une relation de confiance avec les jeunes et, dans le même temps, travailler avec ceux qui se plaignent des jeunes !

Je félicite les auteurs de ce travail de recherche pour avoir montré comment les travailleurs sociaux hors murs doivent conjuguer leurs interventions à tous les temps pour refaire du lien social dans les quartiers. C'est un bel hommage lucide et critique qui leur est rendu.

Refaire de la cohésion sociale dans une société d'individus, c'est bien entendu un choix politique. C'est celui que j'ai tenté en mettant sur pied la Délégation à la jeunesse en 2001. Mais c'est aussi un choix au niveau des moyens à mettre en œuvre. Et je tiens à remercier le Conseil municipal de la Ville de Genève qui m'a suivi dans cette option en votant les crédits nécessaires au développement de la Délégation à la jeunesse et à la constitution d'une équipe de travailleurs sociaux hors murs aujourd'hui reconnue.

La lecture de l'étude de Joëlle Libois et de Laurent Wicht nous convainc, si besoin était encore, de la nécessité d'intégrer les jeunes comme une ressource pour la Cité et de les aider à participer à la vie collective comme une force porteuse d'avenir.

Manuel Tornare

PRÉFACE

Trois mots (de passe) pour une terre inconnue

Consacrée à la profession émergente du Travail social hors murs (TSHM), la présente publication est intéressante à plus d'un titre. D'abord parce qu'elle contient un grand nombre de données factuelles et d'informations vérifiées issues de la profession elle-même, ensuite parce qu'elle pose quelques questions majeures sur la manière dont les chercheur/euse appréhendent les contours - parfois encore incertains - d'un très jeune métier de l'humain qui, à Genève, a moins de 12 ans d'âge.

Le titre choisi annonce que la démarche de recherche – dans sa partie inédite branchée sur *l'action réelle* des TSHM – ne s'avance pas dans le sillage de la répétition et de la simplicité. Au contraire, l'accent est placé sur les idées de créativité et de paradoxe. D'une part, l'analyse classique du travail mise en œuvre ici est complexe dès lors qu'elle différencie le travail prescrit et le travail réel. D'autre part, *la dualité* de la mission des TSHM est soulignée. Elle est doublement paradoxale :

- elle repose sur un axe de prévention et sur un axe de contrôle social,
- elle implique une intervention ponctuelle au niveau de « points chauds » et la mise en place de projets à plus long terme pour « refaire société » avec des jeunes en rupture ou marginalisés.

Pour résumer le processus dans lequel s'engage le TSHM, on parle d'immersion – *immersion* qui comprend *l'accroche*, l'établissement d'une *relation de confiance* et l'élaboration d'un *projet*.

En vue d'explorer cette contrée inconnue qu'est *la pratique professionnelle réelle* des TSHM, le/la chercheur/euse ont retenu trois mots de passe qui balisent l'espace de leur réflexion : *l'indétermination* relative des textes finalisant le travail hors murs, *l'imprévisibilité* des chemins d'accroche (où le corps, la posture corporelle et le regard jouent un grand rôle), enfin *l'invisibilité* des émotions qui, comme des supports rivés à l'inconscient, guident l'action dans les situations où celle-ci requiert invention et créativité.

Comprendre l'action comme *non rationnelle* demande de tenir compte de l'importance du contexte dans un double sens. Toute action est située, a lieu dans une situation donnée. Cela présuppose un sujet agissant qui n'est pas seul impliqué dans l'action et que l'enchaînement des

actions reste *imprévisible*. De plus, il s'agit d'introduire les dimensions *émotionnelles et spontanées* comme source de production d'actions non maîtrisable (introduction, je souligne).

- *L'indétermination*

Selon J. Libois et L. Wicht, les TSHM agissent « dans un champ prescriptif particulièrement flou », ce qui signifie qu'à la source, les finalités de leur action restent pour une part indéterminées. Dans le premier chapitre intitulé *L'activité de recherche*, un ou deux passages montrent cependant que le flou n'est pas total et qu'il n'y a pas absence de textes prescriptifs : « L'analyse de ces textes a permis de faire apparaître peu de prescriptions formelles, mais des influences indéniables des écrits sur le cours de l'action ». A ce propos, je note que l'analyse du TSHM est ici très bien conduite et qu'elle rejoint l'étude classique de toute forme de travail en distinguant le travail prescrit et le travail réel : cf. « La préfiguration du TSHM en ville de Genève », chapitre 2 - avec à la clef de multiples textes, par exemple référentiel, loi, charte, programme, pétition, demande d'une association.

Au sujet du rapport entre travail prescrit et travail réel, je ne peux renoncer au plaisir d'oser un petit jeu de rapprochement entre les TSHM qui travaillent souvent dans la rue et Don Quichotte, le chevalier errant qui trouve sa vérité dans les livres de chevalerie – un aventurier dont Foucault parle magnifiquement dans *Les mots et les choses* (1966) :

En ressemblant aux textes dont il est le témoin, le représentant, le réel analogue, Don Quichotte doit fournir la démonstration et apporter la marque indubitable qu'ils disent vrai, qu'ils sont bien la langue du monde. Il lui incombe de remplir la promesse des livres (...) Son aventure sera un déchiffrement du monde : un parcours minutieux pour relever sur toute la surface de la terre les figures qui montrent que les livres disent vrai. L'exploit doit être preuve : il consiste non pas à triompher réellement – c'est pourquoi la victoire n'importe pas au fond –, mais à transformer la réalité en signe. En signe que les signes du langage sont bien conformes aux choses elles-mêmes. Don Quichotte lit le monde pour démontrer les livres (p. 61).

En étant « le héros du Même », c'est-à-dire à la ressemblance des textes, Don Quichotte ne fait pas la distinction entre les mots et les choses. Sans cesse, il consulte le livre afin de savoir que faire et que dire sur les chemins et aux carrefours. Mais la ressemblance entre le langage des livres et la réalité est pure illusion ; autrement dit, la ressemblance est toujours déçue « elle qui transforme la preuve cherchée en dérision et laisse indéfiniment creuse

la parole des livres ». *Et les mots à leur tour errent à l'aventure...* On voit ainsi que Cervantès fait de son chevalier errant un héros problématique, mais il propose en même temps *une théorie de l'action* dans laquelle Don Quichotte (l'acteur) règle totalement sa conduite sur *les prescriptions contenues dans les livres*.

Pour ce qui concerne le TSHM, on se trouve dans un cas de figure opposé à celui qu'a élaboré Cervantès pour son personnage Don Quichotte. La vérité du travail hors murs est alors à chercher hors des référentiels prescriptifs, en écoutant la parole des TSHM qui s'exprime soit sur le plan individuel (style), soit sur le plan collectif (genre).

- *L'imprévisibilité*

L'analyse du TSHM révèle une « immersion aventureuse », celle-ci étant liée à l'établissement d'une accroche qui comporte précisément une part d'imprévisibilité et de risque – puisque le terrain est étranger et qu'il ne va de soi que le travailleur soit accepté, reconnu, légitimé dans sa fonction ; puisque, de surcroît, la relation de confiance est fragile. On n'est pas étonné dès lors que l'intelligence au travail soit définie par les chercheur/euse comme l'intelligence à déployer pour répondre à un réel qui résiste, pour affronter ce qui n'a pas été maîtrisé. Dans les trois projets de la DEJ retenus pour appréhender le travail réel (1. locaux en gestion accompagnée, 2. basket et 3. café-conseil), on met bien en évidence que le travailleur hors murs doit payer de sa personne pour accrocher, que sa posture corporelle, son feeling et son intuition jouent un rôle important dans la réussite de cette accroche.

Mais, J. Libois et L. Wicht montrent aussi que dans les trois projets dont il s'agit « le projet est d'abord un support à l'immersion ». Pour le dire autrement, l'accroche plus ou moins imprévisible s'inscrit dans un cadre prévisible. J'admets volontiers que l'immersion n'est pas l'équivalent d'un voyage organisé dans les moindres détails par l'agence DEJ (cf. infra *l'invisibilité*), mais le TSHM n'est pas pour autant un nomade du vide, un errant sans orientation ni points de repère préalables. L'immersion dont on parle ici est donc moins une plongée dans l'invisible des émotions et de la « loi du corps » que le balisage d'une action professionnelle qui comporte - à des degrés divers - des aspects prévisibles et imprévisibles.

Cela dit, ce qui me pose problème, ce n'est pas que le prévisible et l'imprévisible se côtoient dans l'action du TSHM, c'est d'en dégager cette option méthodologique qu'il faut comprendre cette action comme *non*

rationnelle. En me référant aux quatre types d'action distingués par l'un des pères fondateurs de la sociologie Max Weber¹, il m'apparaît en effet que le TSHM ne développe pas une action rationnelle par rapport à un but, ni une action de type traditionnel. En revanche, on peut émettre l'hypothèse que le travailleur hors murs agit rationnellement par rapport à une valeur et que les valeurs partagées par l'ensemble des professionnels constituent des orientations préalables (prévisibles) à l'action de chacun d'entre eux.

Partant ainsi de Weber, il serait intéressant d'aborder et de creuser la question suivante : quelles valeurs fixent d'entrée de jeu l'action du TSHM ? Une action qui ne serait plus alors considérée comme non rationnelle, elle serait appréhendée comme rationnelle par rapport à une valeur. Cette vision complémentaire (prescription, valeur) réduirait peut-être la part d'action située du côté de l'imprévisible, elle n'annulerait cependant pas l'imprévisibilité. Cette vision complémentaire peut aussi être saisie comme une *nouvelle dualité*, J. Libois et L. Wicht l'expriment au moins une fois sous cette forme : « Lorsque les prescriptions sont peu significatives, le professionnel se trouve pris dans des conflits de loyauté entre la normalisation de l'action souhaitée ou pensée être souhaitée et ses propres valeurs » (chap. 1).

- *L'invisibilité*

Une théorie de l'action est actualisée ici via un champ sémantique qui contient les expressions « émotion », « subjectivité », « affects » et « corps » :

Pour les TSHM, nous avons émis l'hypothèse que l'absence de cadre rigide renforce ou peut-être même exacerbe cet engagement des *affects*. Nous nous intéresserons donc à la mobilisation de la *subjectivité* du sujet et à l'*émotionnel* engagé dans son activité professionnelle (introduction et chap. 1). Dans l'agir professionnel, le corps non seulement agit, mais il réagit ! Cet espace de réaction est intimement lié à la dimension émotive. Ainsi, travailler avec l'être humain demande une gestion de l'expression des émotions, les siennes et celles des autres (chap. 3, je souligne).

¹ Entre 1904 et 1918, Max Weber rédige divers textes qui portent sur l'esprit, l'objet et les méthodes des sciences humaines. Dans la publication de ses réflexions en langue française (*Essais sur la théorie de la science*, 1965), on trouve sa classification des types d'action : 1) l'action rationnelle par rapport à un but (zweckrational), 2) l'action rationnelle par rapport à une valeur (wertrational), 3) l'action affective ou émotionnelle, 4) l'action traditionnelle.

L'originalité de l'analyse conduite ici au sujet du travail réel des TSHM, c'est d'avoir utilisé la vidéo comme outil de recherche et d'avoir mis des plans-séquences, des images et des mots dans ce qui reste habituellement une black box !

Par le visionnement de leur activité, il devient possible de revenir sur des actions concrètes et d'en tenter une explication fine (...) Ces moments de visionnement des cassettes vidéo a nourri chez les professionnels des sentiments de valorisation et de reconnaissance de leur activité. Celle-ci s'offrait à leur regard étonné, les incitant non pas à chercher ce qui pose problème, mais à poursuivre leur cheminement professionnel dans la finesse et la subtilité de leur engagement subjectif, ce qui en règle générale, ne se donne ni à voir, ni à dire (chap. 1).

Quelle que soit la technique de récolte de données – la moins programmée et la moins formalisée – utilisée par les sociologues, les psychosociologues ou les anthropologues (discussion informelle, observation-participante, photographie, vidéo, caméra ou témoin cachés) à un moment donné, leur démarche se prend nécessairement les pieds *dans la chaîne du langage oral et écrit*. C'est aussi ce qui se passe lorsque les TSHM visionnent les plans-séquences portant sur leur pratique professionnelle et qu'ils *commentent avec leurs mots* ce que les images visibilisent de leur « agir en situation » : le regard (les yeux dans les yeux), le toucher (l'attention portée à autrui dans un geste), la posture corporelle (la position donnée par les épaules), le plaisir à communiquer, l'attente immobile. Pour les professionnels, les images constituent un point de départ et une prise de distance pour dialoguer ensemble au sujet de ce qu'ils voient, sentent et vivent dans leur activité quotidienne hors murs. On a donc bien affaire à une visibilisation et à une socialisation de ce qui d'ordinaire reste caché.

Pour les chercheur/euse, la situation est quelque peu différente, en effet, le matériau récolté se dédouble. L'analyse sémiotique peut désormais porter sur les images vidéo et sur les paroles que les TSHM livrent en visionnant les séquences qui les concernent personnellement ou qui concernent leurs collègues. La question qui se pose alors est de savoir si l'analyse porte sur les images aussi bien que sur le langage des professionnels ? En lisant attentivement le chapitre 3, le lecteur se rend compte que le décodage *du travail réel* est effectué à partir des deux registres de l'image et de la parole. Malheureusement, les chercheur/euse ne précisent pas dans quelle proportion ils se réfèrent à l'un et à l'autre, pas plus qu'ils ne nous renseignent sur la

méthode utilisée pour associer dans leur approche complexe une sémiotique de l'image et une sémiotique du texte (transcription de l'oral en écrit).

L'immersion dont on parle ici est moins à mes yeux une plongée dans l'invisible des émotions que le balisage du travail hors murs qui comporte, comme je l'ai déjà mentionné, des aspects prévisibles et imprévisibles. L'analyse des émotions fondamentales (joie, dégoût, surprise, tristesse, colère, peur) n'est en effet pas suffisamment approfondie dans ce rapport pour qu'il soit possible d'indiquer celles qui facilitent ou qui freinent l'adaptation du professionnel à la situation dans laquelle il agit et qui lui permettent de rester créatif dans l'instauration d'une fin à son action professionnelle ? Cela dit, même si elle reste balbutiante dans l'étude de la corporéité, du langage du corps, de l'habitus corporel, la présente étude annonce une piste de réflexion fondamentale, celle de *l'intelligence émotionnelle*, finalement peu abordée jusqu'ici dans l'analyse du travail dans les professions de l'humain.

Il existe cependant une autre vision des choses du corps et de la « loi du corps » qu'il me paraît légitime de présenter maintenant. Dans son « Essai de psychologie contemporaine » publié dans *La démocratie contre elle-même* (2002), Gauchet analyse magistralement les liens qui unissent la vérité à une source invisible. Il propose de loger sa réflexion dans une structure anthropologique à trois termes : *l'invisible, le corps et la vérité*.

Dans une société religieuse (dans laquelle la religion est dominante), la vérité théologique vient d'une divinité invisible, d'un pouvoir surnaturel. Certes, la loi d'ordre divin qui commande au monde humain est révélée par des textes sacrés, mais la source qui inspire ses auteurs reste invisible. Ainsi, l'ordre social est inclus dans l'ordre général des choses et *la loi qui commande à la communauté humaine vient du dehors*. Dans cette situation, le *dédoublement* du sujet prend la forme d'un corps saisi par les puissances de l'invisible (possession) et le rapt de l'esprit par l'invisible qui lui donne accès à des vérités normalement cachées (révélation, prophétie, sagesse). Gauchet résume parfaitement cette dualité en une phrase – dualité qui est aussi celle de Don Quichotte : « Là où il y a religion (...), il y a cette double expérience de l'invisible, dans l'étrangeté d'un corps qui cesse de vous appartenir, et dans l'effacement de soi au profit d'une vérité qui parle à votre place ».

Dans une société comme la nôtre aujourd'hui, l'ordre général des choses fonctionne hors de la religion. Notre système social – sujet de lui-même – tend à s'organiser tout entier en vue de sa propre production et

reproduction dans le temps : « un temps dominant qui n'est plus le passé de l'origine, ni le présent de la transcendance, mais *l'avenir* ». La loi politique (constitutionnelle et juridique) vient du dedans de la société, comme le mot « démocratie » l'indique clairement. Mais, ce qui est au moins aussi important, c'est que « la loi humaine » est liée à un pouvoir invisible que Freud a découvert et qu'il a nommé « inconscient ». La « nature humaine » est ainsi à nouveau dédoublée : « le sujet ne peut situer l'autre auquel il continue d'avoir affaire qu'en lui-même... l'autre en soi devenant de plus en plus *un autre de soi-même* ». Peut-être a-t-on de la peine à mesurer toutes les conséquences de cette *révolution* qui, pour le meilleur et pour le pire, a remplacé la loi qui vient du dehors par la loi qui vient du dedans. Le corps - réceptacle de l'inconscient - devient ainsi la nouvelle source invisible de la vérité :

L'inconscient, c'est le visage que prend l'altérité à soi lorsque se défait l'altérité instituée des religions, lorsque se dissout la prévalence sociale de l'invisible. Il en résulte une altérité de soi où il n'est question que de soi ; c'est cela qui change tout (p. 285).

Si nous prenons au sérieux la « révolution freudienne » qui énonce que *l'inconscient* est désormais *l'invisible* qui dit la vérité sur l'agir de l'humain et la « révolution reichienne » qui affirme que le corps lui-même parle (via une autre psychanalyse), alors la recherche de cette vérité-là peut sans aucun doute faire l'objet de nouvelles recherches et investigations.

Il me semble en effet que la piste portant sur *l'intelligence émotionnelle* est d'autant plus prometteuse et importante à suivre que nous vivons une époque d'individualisation (une société d'individus) et de désinstitutionnalisation (de la famille, de l'école, de l'Etat). S'il est vrai que tout un chacun devient « entrepreneur de sa propre vie », alors l'analyse fine du travail réel des TSHM peut amener des informations et des réflexions qui dépassent de loin la profession elle-même.

Michel Vuille, sociologue émérite

INTRODUCTION

L'objet d'analyse et son contexte

Le contenu de cet ouvrage s'appuie sur une recherche appliquée (DORE/FNS) aspirant à l'analyse et à la visibilité des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux hors murs (TSHM). Le projet a été élaboré à partir de concepts classiques de l'analyse du travail, soit la différenciation entre travail prescrit et travail réel. L'Homme au travail est en prise avec des juxtapositions, voire des contradictions, posées par les différents concepteurs du travail. Pour comprendre comment l'opérateur tient son poste de travail, comment malgré des injonctions parfois paradoxales il se débrouille, il paraît indispensable d'investiguer la problématique suivante : Comment les opérateurs agissent face aux contraintes multiples, et parfois contra-dictoires, qui déterminent les situations d'action.

Dans les métiers de l'humain, s'il y a une activité particulièrement délicate à produire, c'est peut-être bien celle de la prescription même de l'action professionnelle. Chaque situation de travail est une rencontre avec d'autres humains, dont il n'est guère possible de préétablir le produit de cette interaction. Ce qui est à produire est à coconstruire, puisque l'on a besoin de l'Autre pour réaliser le travail. Dès lors se pose le problème de la prescription de l'action. Peut-on prescrire l'activité pour des situations singulières ? Pour le groupe de professionnels qui nous concerne, soit les TSHM, nous sommes partis de l'hypothèse que nous nous trouvons dans un champ prescriptif particulièrement flou, exacerbant ainsi la mobilisation de la subjectivité au sein de l'activité professionnelle.

Lors de notre exploration, nous avons rapidement problématisé et élargi le concept de prescription pour aboutir à la prise en compte des sources de normalisation de l'action, permettant ainsi de rechercher l'ensemble des textes préfiguratifs de l'activité. L'intervention a consisté dans une première

phase à rechercher les différents textes signifiants de l'action professionnelle explorée, puis de tenter une classification et une analyse visant à repérer en quoi ces textes influent sur l'activité.

Face à la diversité et à la complexité des textes étudiés, nous avons repéré qu'il était indispensable pour les TSHM de produire collectivement leurs propres normes d'action afin de pouvoir tout simplement tenir dans leur poste et donner sens à leur activité. Cela nous a conduits à une deuxième phase d'intervention consistant à suivre et observer les professionnels dans le cours de leur action. L'objet étant de saisir comment se construit cette autre source de normalisation de l'action, cette fois-ci endogène, qui se construit sur les régulations informelles entre professionnels. A cette fin, nous avons également mobilisé les concepts de genre et de style (Clot et Faïta, 2000).

Positionnement épistémologique des auteurs

Cette analyse du travail s'est appuyée sur un cadre théorique construit à l'interaction de plusieurs disciplines. L'axe central est indéniablement la psychodynamique du travail. A partir de ce positionnement, la recherche s'est enrichie d'analyses sociologiques incluant fortement les contextes socio-politiques au sein desquels se déroule l'activité. Plusieurs méthodes empruntées à la psychologie du travail et à l'ethnographie ont permis une exploration fine des pratiques professionnelles. L'avancement des travaux a poussé les investigations du côté des théories de l'action, cherchant à construire un cadre épistémologique en cohérence avec le déroulement progressif des interactions entre activité de recherche et activité professionnelle en travail social. Le processus empirique a déplacé les références premières que l'on pourrait définir très rapidement comme causalistes, rationnelles et positivistes pour se tourner vers une approche situationnelle et préreflexive. La sociologie normative ou positivistes pose comme postulat incontournable que l'individu est un produit de la société. Elle considère la société comme une réalité objective et déterminante. Elle agit sur le plan des fonctions collectives, des grands ensembles sociaux, les macro-déterminismes. Elle ignore pas l'interaction mais elle la subordonne aux mécanismes sociaux dans son ensemble.

La sociologie interprétative considère que les formes sociales sont l'émanation des individus, que les normes sociales sont problématiques et que les systèmes de vérité sont discutables et ainsi objets de recherche.

Elle travaille au niveau « élémentaire » de l'interaction sociale dans la vie quotidienne. Elle n'ignore pas le niveau des normes et de l'ordre macro-social, mais elle cherche à vérifier l'existence et le sens sur le plan de la perception qu'en ont les agents dans la vie quotidienne (Lapassade, 1991).

Ce renversement épistémologique est le fruit de la découverte de la richesse des savoirs d'action qui ont opéré une remise en question fondamentale des présupposés théoriques de référence. Nous avons rapidement saisi l'importance du décalage entre un modèle rationnel et linéaire et la réalité complexe du travail effectué, nous montrant ainsi les limites des tentatives d'explication fondées sur des hypothèses prédéfinies. C'est évidemment là un résultat de recherche qui nous a tout d'abord déstabilisé pour nous apparaître comme particulièrement heureux par la suite.

Notre étude nous a amené à repenser le problème du rapport entre le corps et l'esprit, entre l'intentionnalité et la corporéité dans une perspective non-dualiste. Dès lors nous avons tenté de prendre en compte les aspects corporels et émotionnels ouvrant l'analyse du travail à des dimensions peu explorées.

Pour cela nous nous sommes appuyés sur des études microsociologiques d'actes concrets inscrits dans leurs contextes particuliers. Nous nous sommes inspirés également de l'ethnométhodologie et nous avons procédé à des analyses conversationnelles sur ce que disent les sujets confrontés aux images posées sur leur propre activité (autoconfrontation croisée).

Positionnement subjectif des auteurs

Le rapport entre les auteurs et l'objet de recherche est évidemment significatif dans la construction et l'élaboration de l'investigation. Tenter d'explorer finement les pratiques professionnelles afin de les socialiser et de les visibiliser demande l'établissement d'un rapport de confiance indéniable entre toutes les parties engagées dans le processus.

L'établissement d'un rapport de confiance réciproque peut se construire à partir de différents socles ou éléments constitutifs, comme la notoriété des chercheurs, leurs statuts professionnels, leur connaissance préalable des domaines étudiés, etc. En ce qui nous concerne, l'entrée méthodologique par l'analyse du travail instituant un cadre de recherche appliquée a séduit d'emblée le Délégué à la jeunesse ainsi que les membres de son équipe. Toutefois, tenter de dévoiler ce qui se joue au cœur du métier reste une

démarche particulièrement délicate impliquant fortement les sujets de part et d'autres. La connaissance antécédente des différents acteurs en jeu a certainement favorisé ce processus. Connaissance préalable entre pairs, puisque l'équipe de recherche est constituée d'anciens travailleurs sociaux, dont deux ayant pratiqué dans le domaine même du travail social hors murs. Ce positionnement impliqué ouvre des bases de travail tout à fait particulières, offrant avantages comme risques et pièges à contourner.

Les atouts se situent certainement dans une compréhension rapide des enjeux pour les professionnels observés. Oser dévoiler la part du travail non dite et particulièrement investie subjectivement pourrait mettre en danger le rapport aux collègues, à la hiérarchie, voir déstabiliser l'institution ou le service. Ces incidences multiples ont été largement évoquées en connaissance de cause, par le vécu antécédent des chercheurs. L'équipe de recherche, par sa connaissance au préalable de la situation socioprofessionnelle en question, a pu argumenter sur les enjeux positifs et constructifs à tenter une analyse fine de l'activité.

Au-delà des ajustements contextuels, c'est l'histoire des personnes qui s'est révélée au sein de cette rencontre. Ici, les difficultés auraient pu largement se substituer aux avantages. Comment arriver à situer les rôles clairement et éviter la construction d'attentes implicites liées à l'histoire professionnelles et personnelles des acteurs ? Comment ne pas se laisser prendre ou envahir par des représentations antécédentes ? Nous pourrions résumer le dépassement de ces vraies questions par la nécessité de la tenue de la rigueur du cadre de recherche. Les difficultés de positionnement ont été effectives pour les chercheurs, se devant d'être pleinement à l'écoute des travailleurs sociaux hors murs sans surinvestir les discours par leurs propres interprétations liées à leur connaissance du champ étudié. Toutefois, cette préconnaissance a été mobilisée pour relancer les professionnels sur les dilemmes auxquels le métier a à répondre. Recul et investissement subjectif ont joué tout à tour au sein du processus de recherche. Cette question de distance a été régulièrement sujet de réflexion au sein de l'équipe de recherche, apportant une dimension particulièrement riche à l'analyse du travail.

Nous pouvons sans autre affirmer que le cadre de recherche tel que nous l'avons défini, construit en interaction forte avec les professionnels permet et peut-être même demande une préconnaissance des terrains sur lesquels les chercheurs s'investissent. Les professionnels engagés dans le processus de recherche doivent se sentir en confiance et cette connaissance du terrain

réci-proque, mais également différenciée, est un atout à l'établissement de ce sentiment d'ouverture offert sans crainte de trahison. La recherche appliquée, telle que nous l'avons cadrée, a suscité de l'intérêt pour certains professionnels et c'est évidemment à partir de ce désir d'engagement que le processus peut se dérouler. Nous nous situons dans une démarche participative au sein de laquelle chercheurs et professionnels du terrain exploré s'engagent, s'exposent et se confrontent. Les travailleurs sociaux hors murs dans notre contexte étaient déjà en processus de réflexion sur leurs pratiques, le cadre de recherche permettant de mettre forme et de développer ce processus. Ainsi nous parlerons d'une nécessité de rencontre entre intérêts réciproques identifiés à des niveaux distincts. Intérêt pour les professionnels à mieux comprendre l'objet de leur investissement dans l'action et intérêt pour les chercheurs à construire un objet de recherche adapté et évolutif, les questionnant autant sur l'activité de recherche que sur l'agir professionnel.

Chapitre 1

L'ACTIVITÉ DE RECHERCHE

Analyse du travail

Pourquoi s'intéresser au travail, alors que de très nombreux discours et ouvrages scientifiques se sont penchés sur cette thématique depuis des décennies ? En quoi serait-il toujours énigmatique, digne de captiver des chercheurs et des enseignants ? Aujourd'hui il est reconnu que les savoirs académiques ne peuvent à eux seuls signifier les réalités complexes. Il est donc admis que les connaissances sur les savoirs pratiques sont indispensables à une compréhension fine des activités humaines. L'évolution des systèmes productifs de biens et de services ainsi que l'évolution du rapport au travail remettent en question les évidences antérieures liées au travail. Ces changements rapides positionnent le professionnel au sein de tensions indissociables de son activité :

- difficulté à prescrire le travail du fait de la diversité, de la variabilité et de la complexité croissante des situations,
- généralisation des logiques financières et commerciales entraînant des innovations incessantes, des exigences de qualité et de compétitivité, une personnalisation des produits...,
- imprévisibilité et singularité des situations,
- injonctions à la responsabilisation personnelle, à la créativité, à la réflexivité, accroissant lourdement sa charge,
- souhait de mettre du sens à son travail, de s'investir, d'être acteur dans les décisions qui le concernent.

Cette évolution du travail et du rapport subjectif au travail place le sujet au centre de contradictions souvent difficilement gérables. La question est alors de savoir comment les opérateurs font réellement pour gérer efficacement la multitude des composantes des situations de travail et quelles

sont les conditions mobilisatrices d'une intelligence au travail permettant de « tenir » dans ces contextes très contrariés.

Afin de mieux comprendre les évolutions en cours, l'analyse du travail pose une centration particulière sur les rapports existant entre les conduites objectives ou observables et les divers discours qui érigent ces conduites en action, dont les sujets « seraient responsables ».

Fondements théoriques :

L'énigme de l'Homme au travail et l'intelligibilité de ses pratiques sont au centre des recherches mobilisant des savoirs pluridisciplinaires. L'analyse de l'activité est fondée sur des concepts théoriques issus, tant de l'ergonomie de tradition française, que de théories de l'action héritées particulièrement de la philosophie de l'action, de la sociologie contemporaine ainsi que de la psychodynamique du travail. La linguistique, la psychologie, particulièrement celle prolongeant les travaux de Vygotski, la philosophie du langage de Wittgenstein ont inspiré des auteurs contemporains auxquels nous nous référons comme Clot, Dejours, Jobert et Bronckart.

L'intelligence au travail :

L'analyse de l'activité s'est construite autour de la distinction entre travail prescrit et travail réel. Or la « réalité » de l'action est difficilement cernable.

Les ergonomes, suite à de nombreuses observations sur le terrain, ont décelé un écart particulièrement éclairant entre travail prescrit et travail réel. Nous ne discuterons pas ici la valeur sémantique de la terminologie employée, cela nous entraînerait dans un développement trop important pour l'heure, mais nous nous attarderons sur cette dialectique entre ce qui est prescrit, soit les normes, les règles, les consignes, bref l'ensemble de l'appareillage produisant des savoirs préétablis et ce qui donne vie à cet ensemble, soit l'Homme au travail.

Vivre son rapport au travail, c'est faire quotidiennement l'expérience de cette absence de cohérence, des juxtapositions voire de contradictions entre les différents concepteurs du travail. Dès lors comment se débrouille le sujet, comment tient-il son poste de travail, comment joue-t-il entre ces différentes prescriptions ? On ne possède que très peu de réponses à ce type de questions, alors que les experts connaissent bien le problème du manque d'articulation entre les différents points de vue des concepteurs. Or c'est bien l'Homme au travail qui se substitue en spécialiste, engageant

au sein de sa pratique des compromis dont il ne peut faire l'économie si l'on veut que le système fonctionne. C'est dans cet écart entre ce qui a été prévu de faire et ce qui sera réellement produit que se construit l'intelligence au travail, source de développement. Lorsque cet espace ne permet plus la créativité de l'agir, alors la souffrance au travail envahit le sujet. S'intéresser à l'activité, c'est aussi s'inquiéter des situations délétères engendrées par des conditions particulièrement difficiles niant la subjectivité investie dans les pratiques professionnelles.

L'analyse du travail ne s'inscrit pas directement dans ce qui est communément nommé évaluation ou normes de qualité. Elle se construit dans la recherche des processus d'actions en cours révélant le sens de l'activité. Le point de vue défendu se définit dans l'analyse du travail en vue de transformations à partir des connaissances et compétences des opérateurs. Elle part du postulat que tout agent au travail produit de l'intelligence par le fait même qu'il se doit de répondre à un réel qui résiste, qui ne répond pas aux normes préétablies. Il ne s'agit plus de dire mais de faire, quelles que soient les problématiques que l'on rencontre. Face à l'imprévu, les machines ne peuvent répondre. L'Homme au travail, au contraire, est directement lié à la non-maîtrise. L'intelligence au travail, c'est l'intelligence de ce qui n'a pas été maîtrisé. Il n'y a donc de travail qu'humain. Il ne suffit pas d'appliquer *stricto sensu* les consignes pré établies, il s'agit au contraire d'interpréter, d'improviser, de ruser, voire de tricher.

Dans les métiers de l'humain, du travail social en particulier, chaque situation de travail est une rencontre avec d'autres humains dont il n'est nullement possible de préétablir le produit de cette rencontre. Paradoxalement si l'efficacité est reconnue au sein de l'organisation, les cadres ou concepteurs pourront raisonnablement penser que l'organisation et les prescriptions sont « au top » par rapport à l'efficacité mesurée. Or, contrairement à ce qui est pensé communément, c'est la mobilisation au travail, l'engagement des sujets, qui permet de remédier aux différents manques de l'organisation. Cette mobilisation masque par sa propre activité les failles du système. Ainsi l'importance de la réalisation des tâches produites sera minimisée en rapport de l'efficacité des textes prédéfinissant le travail à accomplir. Si l'on remplaçait l'Homme au travail par la machine, on verrait alors l'ampleur des dysfonctionnements, dévoilant ainsi la part non visible de ce que fait le professionnel au travail. Le paradoxe étant que plus le sujet est efficace, moins cela se voit (Davezies, 1993).

Dans les métiers de l'humain où l'on sait que chaque situation est singulière, puisqu'il s'agit d'interactions entre humains, le champ de la prescription est particulièrement délicat. Devant ce que l'on pourrait nommer prescriptions floues ou suffisamment évanescentes pour englober un nombre maximum de situations diversifiées envisageables, l'Homme au travail déploie une inventivité particulièrement efficace afin de se préserver de devoir justifier toute activité contraire ou en marge de ce qui avait été envisagé par les textes préconstruits. Même au-delà de la justification, comment pourrait-on expliquer objectivement ce qui s'est passé dans une relation d'aide, alors que ce qui a été mobilisé trouve source dans un monde intraduisible relevant plus d'intuitions que de savoirs objectivables.

L'Homme au travail est lui-même pris dans cette obscurité de ce qui a été fait. L'expérience du travail reste un phénomène obscur aux yeux mêmes de celui qui travaille. Le sujet fait donc appel à des ressources propres qui s'enracinent dans sa propre histoire, au sein de sa personnalité et à la singularité de son rapport au travail. Le sujet est immergé dans l'action, ne mobilisant pas uniquement l'intellect ou le cognitif, mais également le corps et l'émotionnel dans son rapport au monde. Nous avons affaire ici à un ensemble d'éléments qui échappe au champ de la prescription mais qui se redéploie dans les interactions, ciment des relations sociales au travail.

Si l'on soutient que les hommes au travail déploient toute une activité destinée à pallier les manques de l'organisation, alors qu'en est-il de la communication, des interactions, de la coopération, de tout le tissu social indispensable à la vie professionnelle ? Comment collaborer de façon étroite avec son collègue sans connaître le réel de son activité ? Comment coordonner les différentes manières de travailler si ce n'est dans une certaine transparence de l'action ? Il faut donc tenter une visibilité des actes professionnels, afin d'en saisir les fondements. Or les façons de faire sont personnalisées, impliquant la subjectivité de l'agent déployant une intelligence remédiate. La singularité de cette négociation entre désir et résistance du réel rend toute modélisation impossible. De plus, lorsque le sujet rencontre une difficulté, c'est tout son corps et ses affects qui traversent un doute difficilement transmissible. Ce n'est que lorsque l'obstacle sera vaincu qu'une narration de la dite performance pourrait se développer. Or la coordination et la coopération demandent une visibilité des actes dans les séquences mêmes de déstabilisation, impliquant pour le travailleur le risque

de dévoiler ses défaillances. La visibilité demande dès lors d'oser collectiviser cette part du travail impensé par autrui.

La coopération ne peut être prescrite, puisqu'elle sert justement à agencer ce qui est au-delà de la prescription. Loin de nous l'idée d'un déni de la prescription. C'est bien parce que l'Homme au travail est pris entre la contrainte imposée et la résistance au réel qu'il va s'engager dans cette exploration qui va l'amener à inventer, à la créativité, à ce qui sera « sa part », son expérience professionnelle. Cet investissement de soi dans l'entreprise permet en retour une rétribution dans le registre de l'identité qui passe par la reconnaissance. C'est l'identité même du sujet qui se construit à travers le regard de l'Autre, sous la forme de la reconnaissance. A défaut de coopération, c'est le repli et la souffrance ou des stratégies de défense face à la souffrance qui s'expriment dans les collectifs. La mobilisation au travail développe le processus de reconnaissance, reconnaissance de savoir-faire, reconnaissance de savoir-être, reconnaissance aussi des difficultés et de la souffrance au travail.

L'analyse du travail s'appuie également sur deux concepts développés particulièrement dans la psychodynamique du travail, soit les notions de *genre* et de *style*.

Le genre renvoie au collectif. Il peut être compris comme une sorte d'*habitus* propre à un groupe. Dans une institution, les praticiens pensent et agissent selon des manières spécifiques qui feraient dire à un observateur externe qu'elles présentent des traits communs ou des airs de famille. Ces *agirs* collectivisés sont pour Clot et Faïta (2000) décisifs pour la mobilisation psychologique au travail. *Ils marquent l'appartenance à un groupe et orientent l'action en lui offrant, en dehors d'elle, une forme sociale qui la représente, la précède, la préfigure, et, du coup, la signifie. Ils désignent des faisabilités tramées dans les façons de voir et d'agir sur le monde considérées comme justes dans le groupe de pairs à un moment donné.*

Le genre est difficilement repérable et verbalisable par les acteurs au travail, étant eux-mêmes pris dans cette norme collective qu'il n'est de fait plus nécessaire de nommer ni de discuter. Toutefois le genre ne peut être une référence cristallisée. Sa nature même, sa fonction première demande d'être momentanément stabilisée, offrant une plate-forme de référence pour l'action individualisée accréditée au sein d'un groupe de pairs. Le genre est une « membrane mouvante », suffisamment forte pour « faire

corps collectivement » et suffisamment souple pour s'adapter aux évolutions nécessaires.

Si le genre est attaché au collectif, le style définit la manière dont l'agent va mettre en scène son action. Nous pouvons imaginer que la stylistique de certaines personnes au travail soit si spécifique, que cela pourrait mettre en danger la cohérence apportée par le genre de la maison. Il faut donc avoir montré et démontré son appartenance au genre pour pouvoir oser la liberté stylistique. Développer son style de travail démontre que la visibilité des différences n'est pas forcément productrice de chaos, mais aussi de créativité et de spécificités professionnelles personnalisées. Nous pouvons penser que l'ensemble des styles, au sein d'une équipe, est producteur d'un genre collectif. Les styles ne sont donc pas producteurs de conflits, mais *a contrario* producteurs de normes.

Au terme de cette brève présentation, nous pouvons rappeler que l'ergonomie de langue française a ouvert un débat essentiel sur la santé au travail en posant cette dialectique entre travail prescrit et travail réel. La psychodynamique du travail a intégré ces concepts pour appréhender une analyse fine de l'Homme au travail. Les thématiques essentielles comme la coopération, la visibilité, la confiance, le genre, le style et la reconnaissance seront les clés d'entrée pour une compréhension en profondeur des situations examinées. Nous tenterons, à travers ces concepts, de saisir les pratiques professionnelles et les problématiques repérées comme l'identité professionnelle, la prévention, le contrôle social et les rapports de pouvoir en jeu dans des métiers bien souvent envahi par les sentiments, les affects et les passions. Déconstruire cette intelligence au travail devrait nous permettre de mettre à jour les compétences en œuvre. Ces démarches d'intervention et de recherche visent une reconnaissance de l'expérience et une tentative de visibilité et d'explicitation des mécanismes conscients et inconscients de l'Homme au travail.

D'un point de vue méthodologique :

En termes de méthodologie, il s'agit de partir du postulat que la tâche n'est jamais réalisée telle qu'on l'imaginait. Peut-on élucider les composantes essentielles de l'activité en interrogeant ceux qui la réalisent ? C'est étonnamment la principale source d'information sur laquelle reposent les recherches actuelles. Or cela ne paraît pas si simple. Le professionnel commence en général par décrire ce qu'il doit faire (tâche prescrite) et

comment il doit le faire (activité prescrite). Il est donc nécessaire de dépasser cette description formelle pour atteindre les objectifs qu'il se donne et la manière dont il les réalise (Laville, 1989).

L'accès à l'activité se fait à partir de ses traces. Tout rapport d'immédiateté avec l'activité est trompeur, que ce soit au travers des conduites observables ou des discours tenus par les opérateurs sur leur activité. D'où la nécessité d'un renversement, pour passer de l'observation et l'interprétation par les chercheurs à l'observation et l'interprétation par les opérateurs. La méthodologie est ce renversement, ceci pour arriver non pas uniquement à un développement des connaissances, mais à la transformation du vécu de et par le sujet. L'analyse de l'activité commence lorsque ce qui est dit devient un moyen de transformation. C'est aussi permettre le développement de la pensée des opérateurs. Ecouter une parole au-delà de la parole.

Ce sont les travailleurs eux-mêmes qui deviennent les interprètes et les observateurs de leur activité. L'interprétation du chercheur doit permettre au sujet de développer sa propre interprétation, car il ne suffit pas de savoir pour changer. Si l'on part d'une observation dans l'immersion du travail, c'est pour ensuite renvoyer le fruit de cette observation aux professionnels, permettant un développement de cette observation première par les sujets agissants. La prise à la lettre du vécu est un obstacle au développement. Le vécu doit devenir un moyen d'élaborer, un moyen d'agir.

L'analyse de l'activité offre un cadre qui permet un développement de la pensée, une expérience de soi par les Autres. Il s'agit d'installer un cadre qui sollicite l'Histoire de la parole dans la parole.

Plusieurs méthodes offrent le cadre nécessaire au développement de l'Homme au travail : autoconfrontation simple et croisée, instruction au sosie, entretiens d'explicitation... Ces méthodes cherchent à amener les sujets à la compréhension fine de leurs activités en trois étapes principales :

- ce qu'ils font,
- ce qu'ils disent de ce qu'ils font,
- ce qu'ils font de ce qu'ils disent.

C'est à partir de ce processus de développement que les chercheurs pourront construire et élaborer une analyse du cours d'action. La visibilité des comptes rendus participant au phénomène de la constitution de genres professionnels, sources de repères et de créativité dans l'agir.

Objet de la recherche

L'objet de notre recherche sera de produire de la visibilité sur les compétences en œuvre dans les actions repérées. Eclairer cet espace entre travail prescrit et travail réel devrait permettre de mieux saisir ce que sont les pratiques des professionnels. C'est bien dans l'expérience même de cette articulation entre préfiguration et travail effectué que se produit de l'intelligence pratique. Nous pouvons donc retenir que tout agent au travail produit des compétences par le fait même qu'il se doit de répondre à un réel qui résiste, qui ne répond pas aux normes préétablies. Il ne s'agit plus de dire mais de faire, quelles que soient les problématiques que l'on rencontre. L'intelligence au travail, c'est l'intelligence de ce qui n'a pas été maîtrisé. Il ne suffit pas d'appliquer *stricto sensu* les consignes préétablies. Il s'agit au contraire d'interpréter, d'improviser, de ruser, voire de tricher. Visibiliser les pratiques professionnelles en termes d'actions repérables et analysables devra nous permettre de mieux saisir l'action professionnelle des travailleurs sociaux hors murs et ainsi repérer les spécificités de leur fonction professionnelle.

Contexte de la recherche :

Au début des années 90, le canton de Genève se voit confronté à une crise économique. En dépit d'une baisse du nombre de chômeurs et demandeurs d'emploi à l'aube des années 2000, force est de constater que la question sociale se décline en terme de remontée de la précarité (Castel, 1995) soit une instabilité de certains individus sur les axes de l'insertion sociale et professionnelle, avec comme conséquence une situation de vulnérabilité, voire d'exclusion.

En ce qui concerne les jeunes, on assiste d'une part à l'émergence de jeunes sans qualifications (Eckmann, 1994) peu ou plus en contact avec les institutions scolaires ou les services sociaux susceptibles de leur fournir un appui et d'autre part à la généralisation du débat public à propos des incivilités (Vuille, 1999).

C'est précisément cette question des incivilités qui jouera un rôle de révélateur de la situation de ces jeunes et ceci au niveau local, c'est-à-dire au niveau du quartier, de la commune. Ces actes incivils (tags, mobilier urbain cassé, etc.) sont hautement visibles et sont à l'origine de tensions entre jeunes et autorités communales, entre jeunes et autres habitants d'un quartier donné.

Cet état de fait a conduit les autorités communales à mettre sur pied des actions pragmatiques destinées à apaiser les tensions sociales liées aux incivilités et à fournir des supports aux jeunes en situation de précarité. Ces actions sont nées, dans la plupart des cas, d'une collaboration entre les acteurs des institutions sociales traditionnelles (lieux d'animation, centres sociaux, protection de la jeunesse) et les magistrats communaux concernés. Dès 1994, ce type de projet apparaît dans les communes de la ceinture suburbaine (Meyrin, Vernier, Lancy) et dès 2000, la Ville de Genève met sur pied une Délégation à la jeunesse composée de huit travailleurs sociaux. On compte aujourd'hui sur l'ensemble du canton, vingt-quatre postes de TSHM à temps partiel.

Issus de rattachements institutionnels divers et financés essentiellement par les communes, ces postes sont aujourd'hui pilotés par la fondation pour l'animation socioculturelle (FAS'e) pour les communes suburbaines et par la Délégation à la jeunesse pour les postes Ville de Genève.

Hors des murs institutionnels traditionnels et soumis à un champ d'action extrêmement vaste, les travailleurs sociaux qui occupent ces postes sont qualifiés de travailleurs sociaux hors murs (TSHM). En quelques années leur action s'est construite essentiellement sur un mode expérientiel, hors des référentiels métiers classiques du travail social (animation, éducation ou service social), à mi-chemin entre une action sociale issue des logiques de l'intervention collective ou communautaire (pour retisser des liens entre jeunes en situation de précarité, et le monde des adultes) et une action éducative visant à soutenir et mobiliser les ressources des jeunes les plus démunis.

Dans ces conditions, le champ des pratiques des TSHM apparaît comme extrêmement large. Il se détermine non seulement dans cette articulation individuel-collectif, mais aussi dans un double rôle d'observateur du terrain, ou des multiples terrains, dans le cas des TSHM-Ville de Genève, et d'acteur dans des projets-supports très diversifiés et le plus souvent construits « sur mesure ». Dès lors on peut admettre que le TSHM est constamment appelé à puiser des outils et des modes d'action dans la gamme entière des pratiques du travail social et d'inventer ou d'adapter un champ de pratique encore plus large pour mener à bien cet ensemble de projets-supports.

Identification du problème :

Le cadre de cette intervention s'inscrit dans un projet de recherche appliquée (DORE/FNS) aspirant à l'analyse et à la visibilité des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux hors murs (TSHM).

L'exploration de cette nouvelle activité et la mise en lien avec des champs plus traditionnels permet une mise en perspective de l'évolution des professions du social. Le projet de recherche a été construit à partir des concepts basiques de l'analyse du travail soit la différenciation entre travail prescrit et travail réel. Il est apparu assez rapidement que la question des prescriptions ouvrait un champ d'investigation important.

L'Homme au travail est en prise avec des juxtapositions, voire des contradictions posées par les différents concepteurs du travail. Si l'on pose la question du comment l'opérateur tient son poste de travail, comment se débrouille-t-il, arrive alors inévitablement la problématique du comment peut-il « jouer » entre les différentes prescriptions à l'œuvre.

Les questions posées sont celles du sens donné par les sujets à leur investissement dans l'action et des normes qui vont régler cette action (Jobert, 1999).

Pour tenter une exploration de ce champ extrêmement vaste ouvrant des pistes d'analyses diversifiées, il nous est apparu que le repérage de ce qui est nommé et défini comme prescriptions était déjà un problème en soi, et qu'il paraissait essentiel de l'attaquer avant de poursuivre l'investissement autour de l'activité réelle. Ainsi s'est créé l'objet de l'intervention en deux temps.

Dans les métiers de l'humain, s'il y a une activité particulièrement délicate à produire, c'est peut-être bien celle de la prescription même de l'action professionnelle. Chaque situation de travail est une rencontre avec d'autres humains, dont il n'est nullement possible de préétablir le produit de cette rencontre. Les différentes forces agissantes au sein de ces interactions seront indéniablement une des sources de la construction de l'action professionnelle exacerbant la singularité de l'action. Dès lors se pose le problème de la prescription de l'action. Pour le groupe de professionnels qui nous concerne, soit les TSHM, nous sommes partis de l'hypothèse que nous nous trouvions dans un champ prescriptif particulièrement flou, exacerbant ainsi la mobilisation de la subjectivité du sujet au sein de son activité professionnelle.

L'analyse de ces textes a permis de faire apparaître peu de prescriptions formelles, mais des influences indéniables des écrits sur le cours de l'action. Ces influences sont multiréférentielles et parfois contradictoires,

demandant aux professionnels de reconstruire un sens à leur activité à partir de l'ensemble des données qu'ils possèdent, mais qu'ils ne maîtrisent pas forcément. Dès lors une deuxième investigation axée sur le travail effectué a permis de mettre à jour quelques éléments permettant de saisir comment ces professionnels socialisent entre eux leur modèle d'activité. Cet espace explore principalement la notion de genre qui se cristallise fortement sur la préposition symbolique « hors ». Cet « hors de » est peut-être constitutif d'une identité professionnelle indispensable pour résister à la complexité des contextes professionnels engagés dans l'action.

L'approfondissement de la distinction désormais classique léguée par l'ergonomie de langue française entre travail prescrit et travail réel est au cœur de la problématique. Les analyses cliniques portant sur le travail ouvre à des connaissances de l'action, non pas uniquement à partir de sa décomposition et sa modélisation, mas à partir de l'activité en cours (Friedrich, 2001 p. 14).

L'objet de l'investigation est une tentative de rendre compte de la formation de sources de normalisation de l'action centripètes et centrifuges à l'action développée par les professionnels. Eclairer ce champ permet de disposer d'une théorie susceptible de rendre compte de la formation de l'ensemble des forces agissantes non réductibles à un système de règles exogènes ou encore assujettissant les agents à un consentement imposé.

Si nous resituons l'activité des travailleurs sociaux hors murs dans un univers de travail où règne l'incertitude sur l'obtention d'un résultat et même sur la nature du résultat attendu, alors il convient peut-être de ne plus s'attacher à l'écart entre deux pôles mais d'opérer une vision systémique investissant une posture centrée sur les sources de normalisation de l'action. Dans les métiers où l'imprévisibilité et les réajustements dans le cours de l'action prédominent, on ne peut table sur une vision linéaire du processus. Lorsque le *prescrit* est suffisamment flou, le *réel* ne peut s'asseoir que sur des régulations de l'action, sources évidentes de renormalisation de l'action. Dès lors, nous ne pouvons que nous attarder sur la subjectivité investie par les professionnels dans le cours de l'action pour saisir dans sa globalité ce qui est nommé génériquement *prescription*. Ainsi l'analyse de l'écart entre *prescrit* et *réel* peine à trouver sa force dans cette conception de l'activité dans les métiers de l'humain.

Les interactions entre jeunes et professionnels ne peuvent être prédéterminées, laissant là aussi une demande de régulation constante entre pairs. L'autonomie doublée de contraintes place les professionnels au cœur de

tensions constitutives de l'activité. On peut en effet voir, dans les construits sociaux locaux, une dynamique permanente autour des champs de forces qui structurent les interactions entre agents ; ces derniers doivent faire face constamment à l'incertitude et aux problèmes qui émergent dans l'agir.

Le soutien des pairs et la construction d'une source de normalisation de l'action interne et locale est le socle indispensable pour tenir le poste incluant le concept de genre professionnel.

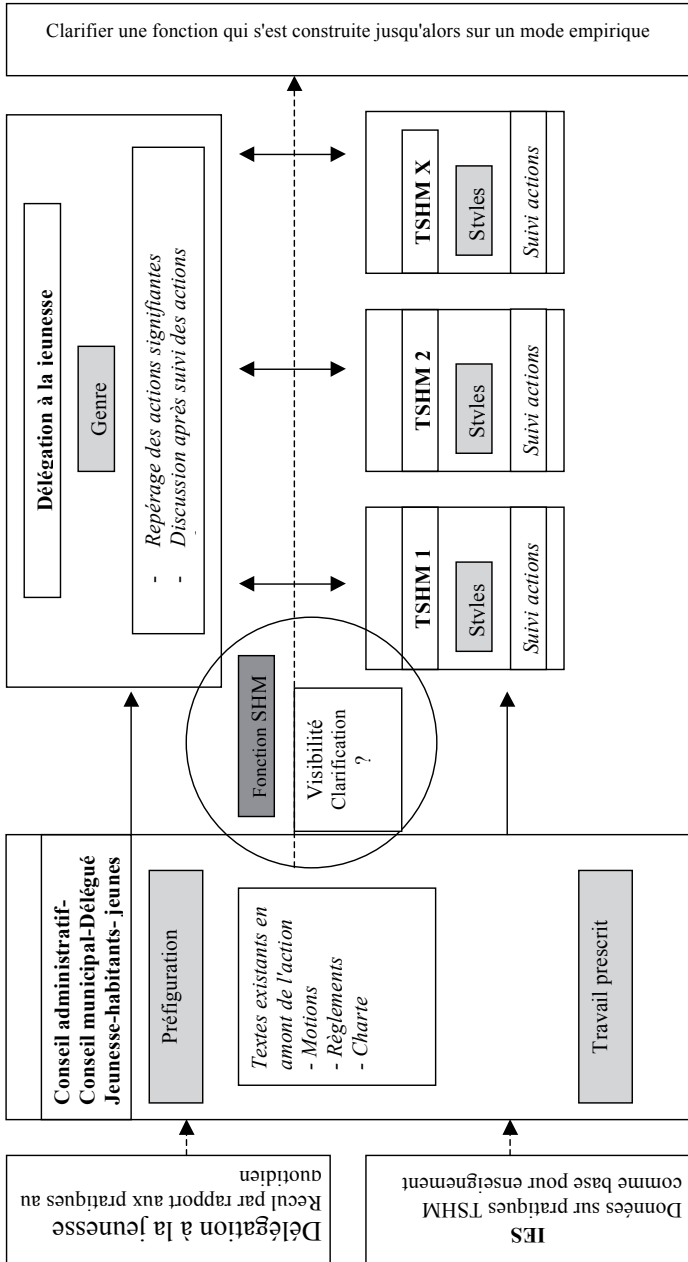
Derrière ce qui est nommé dans les textes tentant de définir l'activité, nous relevons que la réalité humaine au travail est bien plus complexe et que pour réussir, il faut bien souvent transgresser la norme, non pas pour tromper mais bien pour parvenir à répondre aux demandes de prestation. Si la prescription est peu opératoire dans le travail social, il est implicitement demandé de se débrouiller dans le cours de l'action. Or l'invention peut s'apparenter à une transgression. La problématique est de savoir à partir de quand la limite est dépassée, soit à partir de quand on peut être considéré comme délinquant. Or les responsabilités sont définies en fonction des textes préfiguratifs de l'action.

Lorsque les prescriptions sont peu significatives, le professionnel se trouve pris dans des conflits de loyauté entre la normalisation de l'action souhaitée ou pensée être souhaitée et ses propres valeurs. L'agent se voit confronté à des débats éthiques internes (ce que j'estime être juste). Délibérations qui passent finalement par des décisions que réclame principalement l'action située. Quand le prescrit est faible, les agents sont renvoyés à eux-mêmes, entraînant une double loyauté. Loyauté au mandat professionnel, voire à la culture professionnelle et loyauté à son éthique personnelle. Ces situations peuvent être anxiogènes. On n'est jamais sûr de ce que vaut sa propre décision. Le professionnel se trouve alors dans une position « autoprescriptive », qui ne pourra être actualisée que dans un essai de socialisation avec ses collègues. La coopération se construit, se défait puis se reconstruit en permanence jusqu'à « faire fond » sur un référentiel partagé. La production de « manières de faire » effectives localement exige négociations et compromis, pour aboutir à une entente, toujours provisoire, autour de principes de légitimité. Certes, la collaboration peut être imposée. Dans ce sens, elle fait partie de la prescription, mais la coopération, elle, ne peut être que choisie. Nous voyons l'importance des dynamiques de groupe, du travail en équipe, jouant entre les caractères collectifs et singuliers de la tâche largement orientés par les différentes sources de normalisation de l'action et par le cours de l'action.

La question des régulations, que ce soit au niveau local, régional ou global apparaît comme fondamentale dans le champ des activités sur lesquelles les résultats ne peuvent être prédéterminés. Le problème de la légitimité et de la justification de l'agir professionnel sont aussi des pistes émergentes de cette analyse.

Lors de notre exploration, nous avons rapidement problématisé le concept de prescription pour aboutir aux sources de normalisation de l'action, permettant ainsi de rechercher l'ensemble des textes préfiguratifs de l'activité. L'intervention a consisté dans une première phase à rechercher les différents textes signifiants de l'action professionnelle explorée puis de tenter une classification et une analyse visant à repérer la complexité émanant des multiples sources de normalisation de l'action.

Face à cette complexité, nous avons repéré qu'il était indispensable pour les TSHM de produire collectivement leurs propres normes d'action, afin de pouvoir tout simplement tenir dans leur poste et donner sens à leur activité. Cela nous a conduit à une deuxième phase d'intervention consistant à suivre et observer les professionnels dans le cours de leur action. L'objet étant de saisir comment se construit cette autre source de normalisation de l'action, cette fois-ci endogène, qui est les régulations informelles entre professionnels. A cette fin nous avons également mobilisé les concepts de genre et de style.



Statut et caractéristiques générales de l'institution :¹

La Délégation à la jeunesse

La Délégation à la jeunesse (DEJ) est un service municipal, créé en mars 2000, à l'initiative de Manuel Tornare, conseiller administratif en charge du Département des affaires sociales, des écoles et de l'environnement.

La mission de la Délégation :

- privilégier l'échange avec les jeunes et autour des jeunes, éviter leur marginalisation,
- leur permettre d'occuper dans la vie de la cité une place citoyenne,
- développer des projets avec eux, en collaboration avec les diverses associations et institutions concernées.

La démarche de la Délégation s'appuie sur l'action collective et communautaire :

- *ce qui est fait est fait les jeunes, et non seulement pour eux*, bien que la DEJ intervienne souvent dans des situations de crise, sa démarche s'inscrit dans une action de prévention et de participation,
- toutes les actions sont menées en concertation avec les jeunes et les différents réseaux professionnels, institutionnels et privés.

Travail social hors murs : Les animateurs mandatés dans le cadre du travail social hors murs ont pour mission d'initier et de stimuler des actions sociales collectives et communautaires dans les quartiers. A ce jour, la Délégation à la Jeunesse dispose de 9 collaborateurs qui se déplacent en fonction des zones sensibles et des endroits fréquentés par les jeunes. Par leur présence informelle dans la rue, auprès des jeunes, seuls ou en groupe, ils ont pour objectif d'assurer une prévention, un accompagnement éducatif et un suivi qui favorisent l'intégration, le dialogue et l'échange. Les travailleurs sociaux doivent se situer clairement : ni flics, ni parents, ni éducateurs ou profs, mais personnes de confiance ou médiateurs. En apportant des réponses autres que répressives à la violence, aux incivilités, au mal-être d'une certaine jeunesse, la Délégation permet aux jeunes de reprendre confiance en leurs capacités, de se sentir soutenus et reconnus. Une telle démarche a aussi pour but de favoriser des relations harmonieuses entre tous les groupes de la population, une meilleure convivialité dans les quartiers, et, surtout, une restauration du lien social.

Une démarche partagée

Étapes de la négociation avec les différents acteurs de l'institution concernée :

Présentation du projet de recherche au Délégué à la jeunesse (printemps 2002) : celui-ci fut immédiatement intéressé au projet, étant lui-même en recherche d'une « évaluation » ou explicitation du projet expérimental TSHM et des pratiques mises en œuvre par les professionnels. Le cadre de recherche appliquée DORE, financé pour moitié par la Confédération et pour l'autre partie sous forme de prestations en temps de travail par les terrains convenait particulièrement bien aux possibilités et attentes du Délégué à la jeunesse. De plus, le type de projet présenté, centré sur l'analyse du travail, impliquant directement les professionnels dans le processus de recherche correspondait, selon le Délégué, aux attentes des professionnels. La méthodologie proposée autour du prescrit, du réel et de l'autoconfrontation croisée lui a paru très explicite tout en formulant certaines craintes et questions concernant l'utilisation de la vidéo.

Présentation du projet au coordinateur de l'équipe : suite à la présentation au Délégué, la présentation du projet de recherche s'est répétée auprès du coordinateur. Cela s'est passé sans problème particulier, celui-ci paru particulièrement intéressé par un regard extérieur venant observer les pratiques. Ce coordinateur n'était en place que depuis quelques mois et son intégration au sein de l'institution était en cours.

Présentation du projet aux professionnels : la présentation du projet à l'équipe a posé passablement de problèmes structurels et organisationnels. Au moment de la présentation, nous nous questionnions beaucoup sur la faisabilité de la partie vidéo pour mener les séances d'autoconfrontation croisée. Beaucoup d'incertitudes subsistaient. Il fallut dépasser les craintes et se convaincre de la faisabilité du projet avant d'aller convaincre les professionnels de terrain. Ces démarches ont demandé beaucoup d'investissement subjectif et de mobilisation d'énergie. La difficulté organisationnelle que nous n'avions pas imaginée fut que l'équipe des professionnels ne se rencontre que très rarement. Au premier rendez-vous, seuls trois TSHM étaient présents. Il fallut organiser trois séances pour pouvoir présenter le projet à l'ensemble des travailleurs sociaux. Ces débuts fastidieux nous ont passablement appris sur la dynamique d'équipe en place. Sept professionnels sur huit étaient intéressés au projet, un ne le trouvait pas

assez cerné, touffu, il n'y croyait pas ! Une deuxième difficulté, structurelle cette fois-ci, s'est située avec la hiérarchie. Le Délégué à la jeunesse et le coordinateur des TSHM ont voulu choisir les projets sur lesquels porteraient la recherche et par ce fait, ils désignaient implicitement les professionnels pouvant s'engager dans le processus. Cela a créé beaucoup de discussions, d'essais de remédiations jusqu'au moment où un accord a pu être trouvé entre toutes les parties. Toute cette mise en place a bien duré deux mois, alors que nous n'avions aucune certitude concernant l'acceptation financière du projet par DORE.

Les difficultés inhérentes à la recherche appliquée :

L'analyse du travail s'intéresse aux pratiques professionnelles, elle demande donc *d'aller y voir de près*. Cette posture particulière ne peut se construire uniquement en fonction de l'intérêt du chercheur, de plus elle ne s'improvise pas.

Vouloir suivre des professionnels dans le cours de leurs actions demande au préalable une compréhension fine des modes de fonctionnement, des habitus, du genre professionnel. Si le chercheur tente parfois bien inconsciemment d'imposer sa logique d'action, liée à ses besoins pour remplir au mieux son mandat, alors la rencontre avec les sujets au travail ne peut avoir lieu. Observer le cours de l'action demande une confiance engagée permettant alors la visibilité de l'agir. Mettre à jour les trucs, les ficelles du métier et les détournements de la prescription signifie une mise à nu de l'investissement subjectif du professionnel. Cet investissement ne peut se donner à voir que si cette activité *d'aller y voir au plus près* prend sens au sein de l'agir du professionnel observé. Or la question du sens ne se construit ni d'un point de vue théorique, ni d'un point de vue méthodologique. Elle s'inscrit dans l'histoire du sujet et dans la rencontre à l'Autre. Développer un projet de recherche sur des pratiques professionnelles est aussi un agir professionnel et c'est bien dans la rencontre de ces deux expériences que le sens et la confiance pourront se déployer. Aller observer demande donc que le sujet observé prenne en partie, pour lui, l'intérêt d'une telle démarche en la partageant et en la confrontant avec le chercheur. Pour l'observateur, il s'agit d'avoir intégré ou même incorporé les modes d'action des professionnels pour pouvoir saisir finement ce qui fait sens dans l'activité montrée et ainsi saisir ce qui est à observer.

Nous allons tenter de mettre à nu les difficultés rencontrées lors de ce que nous pourrions nommer phase d'immersion. Pour cela, nous utiliserons l'outil qui nous a permis de saisir le sens des turbulences rencontrées et de les utiliser par la suite comme matière première pour entrer dans la démarche de recherche appliquée. Cet outil est un cahier de bord permettant de coucher sur le papier très rapidement, au fil du vécu, ce qui pose problème, ce qui empêche l'activité du chercheur. Nous avons délibérément choisi de retranscrire telle quelle cette matière brute permettant au lecteur d'entrer dans l'analyse du travail, non pas des TSHM, mais cette fois-ci des chercheurs eux-mêmes.

Afin de ne pas fausser le contenu des observations, l'utilisation des notes personnelles oblige à passer du *nous* au *je*, ce qui changera passablement le rapport à l'écriture tel qu'il a été défini dans la partie précédente.

Extraits de cahier de bord :

Le 25.2.03

Bon allez je reprends ce journal, je parlais du coordinateur, eh bien il m'a fait faux bond. Ce n'est pas grave, mais quand même !

Nous avons convenu de nous rencontrer à la Délégation à la jeunesse le lundi après-midi. Avec mon collègue engagé dans cette recherche, nous avons préparé avec précaution cette rencontre. Nous avons demandé de rencontrer toute l'équipe, il nous importait de bien clarifier les objectifs de cette recherche, les attentes et représentations de chacun, le désir ou non de participation, les faisabilités en termes de disponibilité, bref bien mettre les choses à plat pour commencer dans de bonnes conditions. Le lundi matin nous recevons un mail nous annonçant que le coordinateur est à Madrid, qui ne pourra être là pour notre rendez-vous et qu'il nous propose une rencontre le mercredi. Comment cette équipe va-t-elle investir cette recherche ? Est-elle vraiment partie prenante comme elle me l'avait annoncé au mois de novembre ? Que s'est-il passé durant ces quelques mois d'intervalle ? Je ressens une certaine solitude face à ces questionnements. Toutefois je ne suis pas fâchée, cet imprévu ne sera pas le seul Ce report de date est finalement précieux pour nous (équipe de recherche), car la personne chargée des aspects vidéo ne pouvait pas être présente le lundi. Pour le mercredi, cela convient à tous. Maintenant, j'ai envie et hâte que l'on se mette au travail, que cela démarre, que les choses se disent, quel qu'en soit le résultat.

Le mercredi nous arrivons bien préparés à la Délégation à la jeunesse et nous sommes tout de suite étonnés. Pas un membre de l'équipe présent ! Le coordi-

nateur est encore en réunion, la secrétaire nous demande de patienter quelques minutes. Tous les trois on se regarde, que se passe-t-il ? Arrive ensuite le Délégué à la jeunesse qui nous accueille chaleureusement. C'est également pour moi un ancien collègue, presque un ami. Nous avons une relation assez compllice. Cela fait deux ans qu'il est à ce poste, une place hiérarchique difficile à assumer entre professionnels et politiques. Connaître ces professionnels est un atout mais c'est aussi une difficulté supplémentaire. Nous fonctionnions tous auparavant comme travailleurs sociaux et nous connaissions nos compétences réciproques au sein de cette activité. Nous voici réunis dans un tout autre contexte, avec d'autres fonctions, des nouvelles positions hiérarchiques, et devons trouver un nouveau terrain d'entente. Allons-nous nous faire confiance ? Vais-je être reconnue dans cette position de chercheuse, menant leur équipe sur ce terrain mouvant de l'analyse du travail ?

La réunion se déroule bien différemment de ce que nous avions prévu au sein de notre trio de chercheurs. Les professionnels de terrain sont absents. Je sens monter en moi de la pression, de la tension, je veux clarifier ce qui se passe. Très rapidement je comprends la situation et me calme. Sur l'équipe de sept personnes, trois stoppent leur engagement. Ces personnes qui étaient engagées par une fondation voient leur contrat repris par la Ville de Genève. Cela était plus ou moins prévu, il y avait quelques incertitudes sur l'avenir des postes. Lors de ce passage délicat, il leur a été proposé de choisir entre des postes de travail liés à la fondation pour l'animation socioculturelle (FAS'e) ou établir de nouveaux contrats avec la Ville de Genève.

De plus la Délégation a obtenu du conseil municipal une augmentation de budget, et cela permet d'engager deux nouvelles personnes. Il y a donc cinq postes à pourvoir. Face à cette situation quelque peu chaotique, le Délégué à la jeunesse et son coordinateur ont préféré nous rencontrer personnellement pour reprendre le plan de travail initial et voir comment s'organiser au mieux dans cette nouvelle configuration. Et voilà, le réel est la gestion de l'imprévu ! Ce qui était pensé est à remodeler en fonction d'une réalité inattendue et mouvante.

Cette rencontre a été très fructueuse. J'ai représenté le projet et les méthodologies. J'ai senti un intérêt très présent de la part des deux responsables de l'équipe. Nous avons redéfini un plan de travail et mis au point la collaboration avec le coordinateur en ce qui concerne la partie prescriptive. Des rendez-vous sont fixés et quatre TSHM sont en attente de démarrer avec nous. Je sors de cette séance enthousiaste. Avec mes deux collègues, nous partons boire un verre le cœur allégé mais la tête emplie de questionnements. Je crois qu'on se sent enfin prêts

à démarrer avec le terrain. Cela aura pris un mois, ce qui est énorme sur une recherche établie sur une durée de sept mois. Heureusement, de notre côté, nous travaillons déjà sur les prescriptions et cela avance assez bien. Le passage entre la rédaction d'un projet et la mise en action dudit projet n'est pas chose aisée. Mais cela fait indéniablement partie du processus de recherche. Nous sommes loin des situations expérimentales. Le frottement au réel laisse quelques égratignures, mais aussi un goût d'aventure qui me ravit.

Le 14.3.03

Rencontre prévue avec les professionnels...

Le coordinateur de l'équipe nous a fourni un matériel très important concernant le prescrit. De notre côté, nous avons recensé les textes de lois et articles de journaux. Le matériel est énorme. Nous aurions pu faire une recherche uniquement sur les textes préfiguratifs de l'action et ainsi circonscrire notre travail dans le champ de la prescription. Il va falloir trouver des portes d'entrée permettant une analyse suffisamment fine sans se perdre. Avec mon collègue nous sommes dans la logique entonnoir en situant les textes entre les orientations de l'action, les logiques d'action et la réalisation de l'action. Mais cela ne suffit pas. Il nous faut inventer un outil d'analyse plus fin. On est vraiment au travail, on cherche des références théoriques on échange, on avance, on recule, bref je me sens sur l'atelier en train de chercher le bon outil...

Du côté du travail réel, c'est encore plus complexe. Nous devons avoir hier une séance avec quatre professionnels et nous avons décidé d'expérimenter la méthode du sosie pour tenter de définir avec ces professionnels des actions significatives à filmer. On s'est réellement pris la tête sur ces fameuses actions significatives. Dans un champ d'action aussi large que le travail social hors murs, comment définir des actions significatives qui pourraient être filmées pour tenter une autoconfrontation croisée ?

Pour l'instant nous avons beaucoup travaillé avec le Délégué à la jeunesse et le coordinateur de l'équipe. Les professionnels TSHM, ils nous échappent. Et c'est cela qui m'interroge. L'équipe est en plein changement, les auditions commencent... bref en terme de genre, tout est en mouvement. Sur les anciens, quatre sont engagés dans notre recherche. Deux avec un réel intérêt, deux par curiosité et solidarité. Solidarité avec l'équipe et avec nous les chercheurs. Conscients de tous ces changements, ils savaient que sans eux, la recherche ne pouvait se dérouler par manque d'effectifs. Le contexte n'est pas des plus favorables et en même temps, peut-être qu'au contraire, ces changements peuvent être très révélateurs des réalités professionnelles, des difficultés concrètes auxquelles sont confrontés les

TSHM. Dans cette période d'incertitude mais aussi d'espoir de renouveau, c'est peut-être un moment favorable à l'échange, à la réflexion, un espace particulier où la parole se libère, a besoin de trouver un réceptacle accueillant et intéressé à son écoute. Seulement l'équipe ne fait pas corps et dès lors nous avons de la peine à travailler avec un collectif.

Hier nous avons rendez-vous avec ces quatre professionnels. En début de semaine, nous recevons un téléphone d'un des quatre nous informant que la date prévue n'est pas possible, que deux d'entre eux doivent se rendre à Lucerne pour un congrès. Nous pouvons interpréter cela comme nous voulons, le fait est qu'ils ne seront pas là. Nous décidons de garder le rendez-vous et de commencer avec les deux autres. Nous arrivons à l'heure sur leurs lieux de travail, seul le Délégué à la jeunesse est là. Il nous accueille désolé, n'y comprend rien, pensait que cette séance avait été annulée, bref c'est la confusion. Arrive ensuite le coordinateur qui ne comprend pas plus, qui avait dit aux deux professionnels restants d'être présents, on sent un certain flottement qui dépasse largement les enjeux de la recherche. « La communication, ce n'est pas notre fort » décrète le coordinateur. Nous nous installons quand même un moment, parlons des candidatures et des entretiens d'engagement, nous apprenons passablement de choses mais toujours de la part de cette « hiérarchie » et non pas de notre équipe de quatre professionnels. Une demi-heure plus tard débarque une des quatre TSHM. Elle est tout étonnée, le Délégué lui avait dit que la séance avait été annulée, bref elle est même fâchée et un peu désabusée par la situation. Voilà comment ça fonctionne ici, dit-elle.

Nous décidons au vu des problèmes évidents de communication de passer outre le niveau du coordinateur et demandons la liste des numéros de Natel des professionnels. Le coordinateur en est soulagé. Nous prendrons directement rendez-vous avec eux. Cet incident est pour nous révélateur d'un fonctionnement et nous aura permis de nous affranchir d'un niveau de hiérarchie. C'est finalement positif, mais il faut inventer au jour le jour, ne pas se laisser prendre par les difficultés rencontrées, opérer des renversements pour rebondir. L'énergie n'est pas placée là où nous pensions devoir la mobiliser.

Avec mes collègues (équipe de trois) nous allons boire un verre et parler de tout cela. Nous resterons plus de deux heures à reparler du sens de la recherche, de sa faisabilité, puis de notre méthodologie. Mon collègue ancien TSHM, s'inquiète, il faut travailler autrement, simplifier, faire des entretiens... Son inquiétude me demande de réaffirmer ce que nous sommes en train d'élaborer et gentiment la discussion nous pousse à revoir en finesse la méthodologie et préparer bien plus subtilement ce que nous aurions voulu faire aujourd'hui avec les deux profes-

sionnels. Nous sortons du bistrot bien plus aguerris, convaincus que cet incident aura été tout bénéfique. Nous, équipe de chercheurs n'étions pas prêts à travailler avec l'équipe des professionnels. Nous n'avions pas assez socialisé entre nous ce que nous cherchions et comment nous allions le chercher. Personnellement je me sens très rassurée du fait que nous ayons pu tirer parti de la réalité, à l'image de ce que nous aimerions saisir chez les TSHM. Cette capacité à prendre les événements comme ils arrivent et à ne pas bloquer les interactions est ce qui m'est cher dans un processus de recherche et cette nouvelle équipe que nous formons doit se construire autour d'achoppements de ce genre. De plus je pense que les professionnels doivent nous sentir prêts à affronter des réalités qui ne seront pas celles que nous avons imaginées. C'est esprit de recherche est indispensable pour être en congruence avec notre projet. Nous avons sûrement touché là quelque chose d'essentiel.

Des rendez-vous sont fixés pour la semaine prochaine avec les TSHM, nous verrons la suite... Tout me paraît possible, le meilleur comme le pire.

Interprétation des données :

A partir de ce moment révélateur sur le fonctionnement de l'ensemble de l'équipe, nous avons traité directement avec chaque professionnel. Chaque rendez-vous s'est placé sans encombre. Nous avons saisi que les locaux de la Délégation à la jeunesse, n'était pas le point d'accroche des professionnels. Ils ne s'y retrouvent pratiquement jamais sous une forme collective, si ce n'est un à deux colloques par mois. C'est un lieu de passage, où ils viennent chercher quelques infos qui circulent sur papier, peut-être taper un ou deux courriers, et c'est tout. L'ensemble de leur activité effectuée se passe dans d'autres lieux, sur les quartiers, dans des bistrots clés et par Natel. Nous avons imaginé « traîner » dans les bureaux de la Délégation, nous avons de fait abandonné cette idée, le mieux étant de suivre les professionnels sur leurs lieux en fonction des projets sur lesquels ils travaillent. Le « hors murs » prend ici toute sa valeur significative et se situe en accord avec l'ensemble des textes préfiguratifs, valorisant la mobilité, la flexibilité, la disponibilité d'horaires, allant peut-être même au-delà ce que qui a pu être imaginé par les « prescripteurs ».

Identification et justification des méthodes employées

Méthodologie :

Nous partons du postulat que la tâche n'est jamais réalisée telle qu'elle est imaginée. Dès lors, peut-on élucider les composantes essentielles de l'activité en interrogeant ceux qui la réalisent ? C'est étonnamment la principale source d'information sur laquelle reposent les recherches actuelles. Or cela ne paraît pas si simple. Le professionnel commence en général par décrire ce qu'il doit faire (tâche prescrite) et comment il doit le faire (activité prescrite). Il est donc nécessaire de dépasser ces descriptions formelles pour atteindre l'analyse fine de l'activité. Celle-ci passe par la recherche sur la manière dont le professionnel réalise les objectifs qu'il se fixe. L'observation rigoureuse de l'activité elle-même enrichit énormément la compréhension de l'agent sur son activité ainsi que celle du chercheur sur l'activité du professionnel. Au sein de notre investigation, nous nous appuyons sur plusieurs méthodes développées dans le champ de l'analyse du travail. En effet l'observation seule ne saurait répondre à nos questions, car l'observation des situations de travail dans les métiers de l'humain pose des problèmes méthodologiques redoutables.

Comment délimiter des champs d'observation significatifs d'une fonction ou d'une profession ? Lorsque l'activité se déploie dans la relation à l'Autre, comment définir des grilles d'observation pertinentes face à un réel de l'activité qui échappe par sa singularité ? Comment suivre la personne dans son approche « hors murs » qui indique d'aller à la rencontre des bénéficiaires sans influencer sur la situation ? Sur quoi centrer l'observation ? Les gestes, les paroles, le corps, les interactions... ? Comment fixer un objet en mouvement pour en faire un objet d'investigation ? Et surtout comment interpréter ce qui se donne à voir aux yeux du chercheur ?

Cette liste de questions est loin d'être exhaustive, mais nous pouvons cerner combien il est difficile d'approcher le réel de l'activité. Plusieurs équipes de recherche, principalement installées au Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) à Paris, développent des méthodologies propres à dépasser les interprétations abusives des chercheurs. A partir du positionnement initial établissant le postulat que le professionnel se débrouille intelligemment dans l'action, il paraît essentiel de déployer des méthodes qui participe au développement de la parole du sujet sur son

activité. Comme nous l'avons vu précédemment, la mise en visibilité de la tâche est quelque chose de très difficile. L'épaisseur réelle de l'expérience quotidienne du travail est souvent absente des discours adressés à des personnes qui ne sont pas du métier. Si on parle de développement de la parole sur le travail, c'est bien parce que les gens ne disent pas ce qu'ils font et ne font pas ce qu'ils disent faire. Il est particulièrement difficile d'expliquer objectivement ce qui s'est construit dans l'action, car ce qui est mobilisé trouve source dans un monde difficilement traduisible. L'agent au travail est lui-même pris dans cette obscurité de ce qu'il fait. Le sujet fait appel à des ressources propres qui s'enracinent dans sa propre histoire, au sein de sa personnalité et à la singularité de son rapport au travail. Le professionnel est immergé dans l'action, ne mobilisant pas uniquement l'intellect ou le cognitif, mais également le corps et l'émotionnel dans son rapport au monde. Nous avons affaire ici à un ensemble d'éléments qui échappe au champ de la prescription mais qui se redéploie dans les interactions, ciment des relations sociales au travail. Il a donc fallu trouver des méthodes permettant de dépasser cette difficulté majeure à mettre en mot ce qui constitue l'essence même du travail. Au sein de notre investigation, nous avons, à notre tour bricolé, au sens noble du terme, pour mettre en place un dispositif nous permettant d'aller au plus près du réel de l'activité. Nous avons utilisé plusieurs méthodes, empruntées en partie aux travaux des équipes du professeur Yves Clot, réalisés au CNAM. Cette approche est pensée en terme de transformation du travail, elle est également située comme espace de développement pour les professionnels engagés dans les processus de recherche et d'intervention. Au sein de notre recherche, nous ferons le choix de ne pas traiter du deuxième aspect très complexe et plus en lien avec la psychologie du travail qui est primordiale dans les travaux d'Yves Clot. L'originalité, et peut-être la force de notre démarche, est d'avoir croisé ces méthodes au fil du déroulement de la recherche, sur la base des problèmes qui se posaient à nous. Nous n'avons donc pas cherché à faire entrer les professionnels dans des cadres méthodologiques surdéterminés, mais plus finement de construire à partir de méthodes étudiées, un dispositif correspondant aux spécificités rencontrées sur le terrain. En accord avec le positionnement de l'analyse du travail, nous postulons à notre tour que c'est en prenant en compte les particularités des situations explorées que nous pouvons répondre à la singularité qui se présente. Nous ajoutons que la prise en compte des particularités du chercheur ou de l'équipe de chercheur

permet en miroir de pouvoir repérer les spécificités de ce qui se donne à voir. Le chercheur se doit, au même titre que le professionnel *observé*, de mettre en exergue sa sensibilité. Il n'est pas hors de l'action, mais partie prenante de ce qui se joue hors de lui et en lui.

Nous présentons ici assez succinctement les méthodes sur lesquelles nous nous sommes appuyés tout en définissant l'utilisation personnelle que nous en avons faite.

Nous livrons ces méthodes en tentant de respecter au mieux l'ordre chronologique dans lequel nous les avons utilisées, tout en sachant que les interactions entre les méthodes provoquent quelques retournements de situations, ce qui a exigé de revenir sur des parties antécédentes et à travailler en simultanéité sur plusieurs temps méthodologiques.

Analyse des textes préfigurant l'activité professionnelle :

Lorsque l'on utilise le terme de textes, cela concerne autant l'oral que l'écrit. Or lorsque l'on se penche sur les prescriptions de l'action telles que définies par le champ ergonomique, on se trouve confronté à des sources principalement écrites, comme si dans la distinction travail prescrit/travail réel, l'écrit s'apparentait au prescrit et l'oral au réel. Nous ne pouvons souscrire à cette distinction faisant l'hypothèse que dans les métiers de l'humain, l'interaction comme source de langage est également fondatrice d'éléments prescriptifs dans le cours de l'action. De plus, dans ce champ professionnel où la prescription pure telle que nous l'avons définie est pratiquement absente des textes écrits, elle apparaît aux niveaux des échanges verbaux entre agents que se soit au sein d'échanges formalisés entre professionnels de statuts hiérarchiques différenciés (ordres, directives verbales, conseils...) ou qu'au sein même des équipes au statut professionnel identique (colloque, discours informels...).

En partant du postulat que travailler c'est renormaliser les situations dans le fil de l'action, dans le temps réel de l'action, nous insistons sur le fait que l'action est non seulement située et orientée, mais également normée. Or il existe toutes sortes de sources de normalisation de l'action. Cela nous interroge sur une question essentielle qui est celle de la prescription. Sur quoi règle-t-on son action ? Dans les métiers où l'activité se construit dans l'interrelation à l'Autre, la variabilité des sources de normalisation de l'action peut être considérable. Tenter de cerner des prescriptions explicites revêt d'une quête inaccessible. Si dans le langage ergonomique l'écart entre

le prescrit et le réel a été un éclairage indispensable au développement des idées et des représentations sur le travail, au sein des métiers de l'humain nous pensons que la terminologie prescriptive ne permet pas d'embrasser l'ensemble du domaine lié à la normalisation de l'action. Dès lors nous chercherons à saisir l'action au travers d'un ensemble de textes préfigurant l'action, soit en amont de l'action. Textes pluriels allant de grandes orientations, en passant par des logiques d'action pour aboutir sur ce que l'on pourrait repérer comme prescription de l'action (Bronckart, 2001). Nous introduisons donc le concept de textes préfiguratifs de l'action, soit en amont de l'action.

Pour nous aider à entrer dans la classification des différents textes liés à l'activité professionnelle, nous allons nous appuyer sur une définition de la notion de « genres de textes ».

Définition de la notion de « genres de textes » :

Nous pourrions définir les genres de textes comme des sortes de textes qui ont reçu une étiquette, qui s'apparente à une réalisation prédéfinie dans un langage donné. Ou encore comme des sortes de textes différents qui commentent des domaines d'activités humaines différentes. Les genres de textes ne peuvent s'attribuer *ad eternum*, ils sont, à l'identique de l'activité, en cours d'évolution dans des contextes mouvants. Les configurations de textes évoluent dans le temps. Les genres de textes s'adressent autant à l'oral (conversation, entretien, interview...) qu'à des supports écrits (articles journalistiques, pièces de théâtres, romans...).

Bakhtine à opéré une différenciation entre genre de textes premier ou simple et genre de textes second ou complexe. *Ce classement opéré parmi la diversité non limitée des genres de discours lui permet de faire une distinction commode entre des énonciations, écrites comme orales, se produisant lors d'échanges spontanés, quotidiens et peu institutionnalisés, et des énonciations se produisant dans des situations institutionnalisées, quelles soient de nature politique, culturelle ou scientifique* (Boutet et al., 1995).

Nous pouvons repérer un rapport au temps dans cet essai de classification allant de rapports d'immédiateté pour le genre premier et de médiatisation pour le genre second. C'est plus en fonction de cette distinction que nous utiliserons ce repérage entre genre premier et genre second, le fait de l'institutionnalisation ou de la formalisation nous paraissant plus contestable au sein du rapport à la prescription tel qu'il nous intéresse. A l'aide de cette

distinction nous avons tenté de recenser des textes de genres seconds, textes produits dans un temps donné antécédent à l'action que nous aurons à observer. De fait, nous retrouvons ces textes sous la forme écrite. Mais nous rappelons que de notre point de vue (référéncé à Bakhtine), les différentes formes de prescriptions s'activent autant sous la forme écrite que sous la forme orale, cette deuxième expression sera analysée ultérieurement au sein de cette recherche.

Observation, immersion :

Etre avec les professionnels, les suivre dans leurs déambulations, traîner avec eux en fin de soirée, sentir les tensions en jeu dans l'action, voici les espaces que nous avons définis comme indispensables à la compréhension de l'activité du point de vue du problème des sources de normalisation de l'action. La position difficile à tenir est celle d'un entre-deux, *extérieure* dans la capacité à observer et *intérieure* dans la nécessité à sentir et vivre les énergies du moment. Le positionnement de l'ethnométhodologie nous paraît particulièrement approprié à ce que nous pourrions entendre par observation. C'est dans l'être avec et dans l'écriture libre d'un cahier de bord que nous avons cherché à repérer des axes de normalisation de l'action repérables dans le cours de l'action, *a contrario* des textes prédéfinissant l'activité.

Notre implication durant la recherche a comporté, aux yeux des professionnels, des moments charnières dont le plus important est indéniablement notre présence sur les lieux de l'activité. Au-delà des entretiens, des rencontres en groupes, c'est directement dans l'action que ces professionnels pouvaient nous « dire » leur travail. Ce fut pour eux un acte de reconnaissance très important nous permettant de construire un rapport de confiance indispensable à la compréhension de leurs gestes professionnels. Si les TSHM vont vers les jeunes, nous nous devons d'aller à notre tour vers les praticiens, sur leurs terrains, d'entrer dans leurs manières de faire, c'est-à-dire de prolonger parfois fort tard dans la nuit, leur activité professionnelle sous forme de discussions à bâtons rompus. L'effet miroir du « hors murs » a joué aussi à notre niveau démontrant une certaine cohérence dans cet informel qui, pour d'autres yeux, pourrait paraître totalement dispersé et non professionnel.

Ces temps privilégiés d'observation sur le terrain ont été trop peu nombreux de notre point de vue. Au-delà de toutes les méthodes très

pointues et rigoureuses, nécessaire au développement des représentations sur le travail, l'immersion dans les terrains de pratiques et particulièrement au sein des temps informels (bistrot le soir, pause café, pause cigarette, etc.) en tant qu'espaces de régulation implicite est primordiale. Ces temps particuliers sont source d'information et de compréhension essentielle pour saisir les *finesses du rouage*.

Comme explicité auparavant, nous n'avons pas utilisé de grilles d'observation pré construites, mais avons privilégié l'outil carnet de bord qui nous a été précieux dans notre volonté d'investir notre subjectivité au sein de la réflexion en cours avec les professionnels.

L'écriture d'un carnet de bord :

Nous ne nous étendrons pas particulièrement sur cet outil, qui ne demande pas à être formalisé ou à être normé. Toutefois nous insistons sur la force émanant de l'écriture libre, offrant des déploiements de la pensée parfois inattendus. Cette créativité de la pensée nourrie de l'émotionnel ne peut prendre corps, dans l'écriture, que dans un temps proche du vécu. Ce sera le seul point qui nous paraît important à formaliser, celui de la rigueur demandée d'aller jeter régulièrement ses impressions, sentiments, souvenirs sur le papier. Cette articulation entre événements vécus et visite introspective ultérieure est sans équivoque source de maturation et de développement de la pensée. Toutefois nous insistons sur l'aspect régularité dans la tenue du carnet de bord afin de ne pas centraliser son attention sur un événement retranscrit au détriment d'autres n'ayant pas été annotés, non pas par désintérêt mais par manque de rigueur du chercheur dans l'utilisation de cet instrument.

Entretien sosie pour cerner les actions significatives à filmer :

Suite à l'analyse centrée sur les questions prescriptives, nous nous sommes centrés sur le travail réel afin de saisir comment ces prescriptions définies comme floues influent sur l'action et comment les professionnels remédient à cette « absence de prescription ». L'entretien au sosie nous a paru une méthode d'entretien particulièrement intéressante pour récolter du matériel « brut », décrivant très finement l'action professionnelle. Nous ne voulions plus discourir sur les objectifs ou intentions de professionnels, mais bien sur comment ils mettent en œuvre leur activité. La technique du sosie nous sera précieuse pour permettre des productions verbales spécifiques retraçant au plus près l'activité réelle. L'analyse de ces entretiens nous permettra de choisir, en concertation avec les professionnels les séquences à filmer et, dans

un deuxième temps, à saisir ce que dit un sujet de la prescription, de manière « naturelle », dans le cours de l'action, sans qu'il ne soit particulièrement sollicité sur ces aspects. Nous avons conçu cet outillage comme un complément important à l'analyse des textes préfiguratifs de l'action.

Cette méthode est un moyen détourné pour que le sujet se centre sur ce qu'il fait dans le quotidien de son agir et ne développe pas un discours adressé au chercheur relatant ce qu'il imagine devoir dire de son activité professionnelle.

La personne est donc invitée par son vis-à-vis investigateur, à raconter, dans les moindres détails ce qu'elle fera le lendemain en imaginant que son interlocuteur doit la remplacer sans qu'autrui puisse déceler un changement de pratique.

Voici la phrase clé donnée en début d'entretien : Suppose que je sois ton sosie et que demain je me trouve en situation de devoir te remplacer dans ton travail. Quelles sont les instructions que tu devrais me transmettre, afin que personne ne s'avise de la substitution ? Je te questionne pour savoir comment je dois faire.

L'entretien, qui se déroule environ sur une heure, se développe dans une lutte permanente de comprendre ce que fait le professionnel et surtout comment il le fait, car l'interviewé est hanté par l'idée que demain, il se trouvera à la place du professionnel et qu'il devra assumer ses tâches professionnelles dans le réel de l'activité. Afin que le processus se mette en place, le chercheur parle en terme de « je », imaginant ce qu'il devra faire et le sujet relatant son activité en terme de « tu » ouvrant ainsi un espace d'identification au futur remplaçant. L'imposition de la question du sosie, devant parvenir à jouer l'imposture d'un changement de personne, oblige à décrire autant le déroulement des actions que la manière dont le professionnel conduit ses actions. L'engagement subjectif du sujet est fortement mobilisé pour saisir son style particulier investit dans un genre professionnel normant l'activité. Dès lors l'entretien, qui est enregistré, offrira un discours précis et engagé émotionnellement. La méthode du sosie offre une zone de développement au professionnel engagé dans la démarche par le fait que la retranscription de l'entretien lui sera remise et que le sujet pourra revenir sur son activité de langage en le prolongeant, le modifiant, le reconstruisant dans un nouvel espace de pensée. Ce deuxième temps offre un déplacement du regard et du senti sur l'activité ouvrant de nouvelles perspectives empêchées jusque-là. Le rapport à Autrui dans les questions qu'il

inflige parfois avec insistance oblige le sujet à découvrir d'autres voies pour penser son activité. C'est par le regard que l'Autre porte sur son activité que le professionnel pourra développer d'autres modes d'actions impensées à ce jour. Le matériau est donc repris par le sujet et commenté par écrit. Cette méthode, qui ne demande pas un arsenal particulier, pourrait paraître aisée à manier. Tout au contraire, nous nous sommes heurtés à de nombreuses difficultés émanant principalement à la résistance, naturelle pourrions-nous dire, des professionnels à nous laisser entrer non seulement sur le champ de leurs pratiques professionnelles, mais encore dans leur investissement subjectif engagé dans l'agir. On ne se laisse pas remplacer aussi facilement que cela ! Pour parvenir à décentrer ces résistances, le chercheur doit tenir son cadre et ne pas se laisser embarquer dans des retournements de méthodes renversant les consignes du « je » et du « tu ». Exercice demandant à notre avis une longue maîtrise de cette pratique. Ces difficultés à tenir la méthode nous ont permis de nous questionner de manière plus approfondie autour de cet investissement subjectif dans l'agir professionnel. Pour les TSHM, nous avons émis hypothèse que l'absence de cadre rigide et la nature même de l'activité demandant d'aller à l'encontre des populations concernées renforce, ou peut-être même exacerbe, cet engagement des affects et qu'il y avait là une piste à retenir dans la poursuite de la recherche. Nous nous intéresserons donc à l'émotionnel engagé dans leur agir. Notre objectif par l'utilisation de ces entretiens sosie est de comprendre finement une activité déployée par les TSHM, et par-là, préparer avec eux, la deuxième investigation qui sera centrée, cette fois-ci, sur l'enregistrement vidéo de l'agir.

Autoconfrontation croisée :

Nous avons choisi de nous référer à une méthode utilisée et particulièrement bien explicitée par Yves Clot, professeur de psychologie du travail au CNAM (Paris) soit l'autoconfrontation : *Plus que d'une méthode, il s'agit d'une méthodologie de coanalyse, car, en plus du protocole rigoureux dont il va être question, le cadre de l'analyse est fait des rapports entre chercheurs et collectifs dont la création est guidée par des conceptions théoriques* (Clot et al., 2001).

Pour tenter une compréhension et une explicitation de ce qu'est l'activité, les méthodes traditionnelles d'observation peinent à permettre d'entrer dans le monde subjectif du sujet. La méthode d'analyse présentée ici utilise l'image comme support principal des observations. Il s'agit d'enregistrement

de séquences d'activités puis de l'enregistrement des commentaires que les sujets confrontés aux images de leur propre activité adressent au chercheur. L'autoconfrontation croisée est un espace de dialogue construit sur une comparaison entre pairs sur leurs façons de faire. Elle demande donc de réunir les membres du collectif, généralement par binômes, pour recueillir les commentaires qu'adresse l'un des deux collaborateurs à son collègue. Faire parler un professionnel sur l'action de son coéquipier implique que ces deux acteurs produisent une pratique commune ou en tous les cas un champ d'actions imparti dans le même domaine, régit par un genre collectif. Yves Clot insiste avec raison sur l'importance de la qualité des images, du cadrage et du son afin que les professionnels se retrouvent avec satisfaction sur l'écran.

A ceci répond l'activité du chercheur qui désire s'assurer de la bonne compréhension, réinterroge le sujet pour arriver à des tentatives d'explicitations fines des activités filmées. L'insistance autour de la minutie de l'observation et de sa verbalisation de l'activité réalisée est un gage d'accéder à l'activité réelle. *Alors, le langage, loin d'être seulement pour le sujet un moyen d'expliquer ce qu'il fait ou ce qu'il voit, devient un moyen d'amener autrui à penser, à sentir et à agir selon sa perspective à lui* (Paulhan, 1929, cité par Clot *et al.*, 2001). Ainsi le sujet relève l'écart de sa pratique par rapport au *genre* professionnel auquel il appartient. Cet espace émergent révèle le *style* engagé dans l'action offrant une zone de développement possible par la compréhension et la reconnaissance de son activité propre au sein du collectif. Ces moments de développement sont interprétés par Clot comme une prise de conscience au sens où Vygotski (1997) dit qu'elle est une généralisation : *Percevoir les choses autrement, c'est en même temps acquérir d'autres possibilités d'actions par rapport à elles (...) en généralisant un processus propre de mon activité, j'acquiers la possibilité d'un autre rapport avec lui.*

Cette méthodologie d'analyse du travail, présentée succinctement, prend la forme d'une activité réflexive du professionnel sur sa propre activité. C'est en cela qu'elle nous paraît non seulement originale, mais aussi porteuse d'un nouveau rapport entre chercheur et praticien.

Nous rajouterons que cette méthodologie de coanalyse, se doit d'instituer et institue un rapport de confiance entre le chercheur et le professionnel engagé dans le processus de recherche. Cet espace de confiance indispensable à la démarche ne se proclame pas d'avance. C'est dans le déroulement des interactions que se construit petit à petit ce qui donne sens aux agents engagés dans la recherche. Nous postulons qu'au-delà des sentiments de feeling, de sympathie réciproques, c'est bien sur la question du sens que

peuvent donner les acteurs eux-mêmes au processus dans lequel ils se sont engagés, que la confiance pourra s'établir durablement permettant une implication forte des sujets. Cette construction autour de la confiance est essentielle pour entamer l'observation dans un premier temps et plus encore, l'échange sur la pratique lors du visionnement. La présence d'un spécialiste en vidéo au sein de l'équipe de recherche et la collaboration étroite avec les professionnels sont les conditions nécessaires à la réalisation d'une telle démarche.

Déroulement de la méthode :

L'autoconfrontation est née avec l'ergonomie, mais elle restait un moyen de connaissance, un outil pour le chercheur. Avec la clinique de l'activité, on assiste à un retournement, qui se situe au niveau d'un espace de développement potentiel pour le travailleur.

L'autoconfrontation simple précède toujours l'autoconfrontation croisée. L'autoconfrontation simple permet au sujet de s'habituer à son image, à se voir évoluer dans sa position de travailleur. Une fois ce « choc » atténué des images, on peut imaginer poursuivre la projection concernant un pair dans l'action pour échanger sur les pratiques. L'autoconfrontation simple permet de se questionner et de supporter le questionnement de l'Autre. On ne peut supporter les questions d'Autrui qu'à partir du moment où l'on se pose des questions soi-même, alors Autrui devient une ressource. Le destinataire de la description modifie largement les indications données. Le discours adressé à un chercheur n'est pas le même que celui adressé à un collègue.

Avec l'autoconfrontation croisée, c'est le développement des descriptions qui font sens. Elle est née d'un accident dans une séance d'autoconfrontation simple, par l'arrivée inopportune d'un collègue pendant la séance de visionnement qui s'exclame : *Comment tu peux faire cela ?*

Le regard du professionnel décèle des détails significatifs que le chercheur ne peut appréhender par méconnaissance du métier. Le chercheur voit d'autres choses, et la complémentarité des deux regards permet le développement de la pensée.

L'autoconfrontation croisée ranime les controverses du métier, le vivant du métier qui fait que les professionnels sont en bonne santé. La décision de placer la caméra à tel endroit est déjà un moyen de relancer les débats.

Le film vidéo est un outil pour travailler sur les discordances ouvrant un dialogue dans le collectif. Le chercheur construit ses interventions sur

les étonnements des gestes professionnels, poussant les professionnels dans leurs retranchements pour expliciter l'étonnement. « Et vous, qu'est-ce que vous en pensez ? » Le travail du chercheur se construit sur deux pôles :

- sur l'activité de l'objet, enraciné dans le détail
- sur l'avis de l'Autre, dans le suivi du dialogue

Il s'intéresse à la motricité du dialogue comme moteur de la pensée et au développement de l'interprétation. Les professionnels sont poussés à recommencer à penser sur la situation. Ainsi les interprétations premières deviennent mouvantes, en chemin. Découvrir ce qui échappe permet de rebondir car le dernier mot n'est jamais dit. L'exercice du métier est le quatrième participant vivant, invisible dans le dialogue.

Etre du métier, c'est être au diapason à un moment donné. La différence ne s'oppose pas, *a contrario* elle est ce qui renouvelle, ce qui est en commun. La fonction psychologique du collectif est très importante dans le métier. Grâce à la résistance de l'un, l'Autre est repoussé dans ses retranchements, redécouvre des gestes usuels, ce qui le pousse à repenser l'activité.

La méthode permet de dépasser la description, elle ouvre sur ce qui pourrait être fait, c'est aussi le réel de l'activité. Le chercheur regarde dans le détail ce que chacun fait de ce que l'Autre dit, il repère un thème qui se développe. La pensée se découvre à travers le mouvement des mots. L'objectif est le passage entre l'amputation du pouvoir d'agir personnel au pouvoir d'agir du collectif.

Sur une équipe de dix personnes par exemple, on travaille avec quatre personnes puis on revient avec le matériel sur les dix. C'est le collectif qui choisit les personnes pour l'autoconfrontation croisée. Le chercheur peut énoncer quelques critères : anciens – nouveaux, âges différents, hommes, femmes... différencier les sujets est source d'enrichissement, mais il ne peut imposer cette démarche. Il faut pouvoir valoriser les différences entre les gens (styles) pour qu'il y ait différenciation et prolongement du dialogue. Les décisions méthodologiques sont prises en concertation avec le collectif.

Ces indications ne sont pas l'objet d'un protocole d'actions permettant l'application *stricto sensu* de cette méthode. Bien au contraire elle vise à montrer les finesses et les difficultés de son utilisation. Elle requiert deux niveaux d'investissement, soit comme dit précédemment, le détail de l'activité et l'espace de développement potentiel pour le professionnel.

Au sein de notre recherche, nous sommes partis de l'hypothèse que les discours produits par les professionnels sur leurs pratiques ne recourent

que partiellement les actions menées sur le terrain, occultant en partie les contraintes et les dilemmes rencontrés. Par le visionnement de leur activité, il devient possible de revenir sur des actions concrètes et d'en tenter une explicitation fine. Nous ne nous sommes pas penchés sur le niveau concernant le développement et ne l'avons donc pas traité explicitement dans ce texte. Toutefois nous pouvons affirmer que cet espace de prolongement de la pensée s'est déployé et que les controverses ont été activées comme support réflexif. Ces moments de visionnement des cassettes vidéo a nourri chez les professionnels des sentiments de valorisation et de reconnaissance de leur activité. Celle-ci s'offrait à leur regard étonné les incitant non pas à chercher ce qui pose problème mais à poursuivre leur cheminement professionnel dans la finesse et la subtilité de leur engagement subjectif, ce qui, en règle générale, ne se donne ni à voir ni à dire.

Filmer le travail

Les responsabilités du vidéaste au sein de l'équipe de recherche consistent à assumer toutes les questions techniques et éthiques avant et pendant les tournages puis lors des visionnements en présence des travailleurs sociaux hors murs (TSHM). Ce compte rendu traitera peu des aspects techniques, mais davantage des aspects éthiques.

Consignes de départ :

L'équipe de recherche informe dès le départ les quatre TSHM qu'il ne s'agit en aucune façon de réaliser un documentaire sur leurs pratiques mais qu'il s'agit de filmer un plan-séquence (long plan obtenu en filmant une action sans jamais arrêter la caméra) d'une action significative de leurs pratiques destinée à être minutieusement analysée par les chercheurs et eux-mêmes. Ces plans-séquences n'ont donc de sens que dans le contexte de cette recherche et en sont indissociables.

Le vidéaste explique l'effet de centration recherché : toute son attention est portée sur le TSHM en interaction avec les usagers. Un micro-cravate sans fil (appelé HF) est accroché à la veste du TSHM filmé. On entendra parfaitement sa voix et celles des personnes qui s'approchent de lui.

Cette consigne a été certainement mal communiquée, puisque un TSHM a pensé qu'on ne verrait pas du tout à l'écran les usagers avec lesquels il travaille (dans son cas, des personnes consommant ou vendant des drogues à la gare Cornavin). Il s'attendait donc à découvrir une longue séquence avec

son visage en gros plan. Lors du visionnement de son plan-séquence, il nous a fait part de son étonnement et de son inquiétude : tout son travail est basé sur la confiance que lui vouent ces personnes. Il ne peut pas se permettre que ces consommateurs de drogues se découvrent un jour par hasard sur un écran TV. Ce malentendu permet à l'équipe de chercheurs de rappeler le contrat de confidentialité.

Confidentialité et déontologie :

Utiliser la vidéo comme outil de recherche n'est possible que si le supérieur hiérarchique des TSHM (dans notre cas, le Délégué à la jeunesse de la Ville de Genève) accepte le jeu de la transparence et garantit la totale liberté de parole des TSHM. Filmer le travail d'un TSHM, c'est aussi dévoiler de nombreuses facettes de sa personnalité. Par conséquent il faut que les chercheurs, les TSHM et le Délégué à la jeunesse soient d'accord sur le statut des images et leur utilisation. Dès le début de la recherche, des garanties sur le contrôle que les TSHM peuvent exercer sur le contenu des séquences vidéo et leurs diffusions leur sont données :

- aucun montage ne sera effectué pour garantir des séquences vidéo les plus objectives possible ;
- les ambiances sonores des espaces de travail des TSHM participent également à la compréhension de leur travail. Par conséquent, aucune musique ou aucun son ne seront ajoutés ;
- la vidéo d'un TSHM ne sera visionnée que par lui-même et ses pairs participant au visionnement en autoconfrontation croisée ainsi que les chercheurs. Pour les éventuelles exceptions (présentation de la recherche, séminaire, etc.), les chercheurs s'engagent à demander l'accord des TSHM et du Délégué à la jeunesse.

Dès le début, ce dispositif de recherche et de réalisation est mis en place et contribue à « rassurer » les quatre TSHM.

Prise de contact avec les TSHM et repérages :

Une fois « l'action significative » choisie par le TSHM, le premier contact sur le terrain permet au vidéaste de faire sa connaissance et de s'immerger dans son contexte de travail. C'est aussi la « prise de température » auprès des usagers : que risque d'induire une caméra parmi eux ?

Les quatre TSHM travaillent avec des jeunes souvent stigmatisés comme marginaux, délinquants, toxicomanes, etc. Il nous a paru fondamental que

l'acte de filmer leurs activités ne contribue pas à provoquer ou à renforcer cette violence symbolique. Le vidéaste a donc passé de nombreuses heures en discussion et en observation avant de débiter les tournages. Tant qu'un TSHM présentait des difficultés, le vidéaste mettait à profit ces périodes d'attente pour poursuivre ses observations et enrichir sa connaissance des usagers. Cette approche a bien fonctionné pour trois TSHM. En revanche, une difficulté est apparue dès le premier contact avec le quatrième TSHM. Son accord pour le tournage a paru insuffisant au vidéaste. Présentant quelques difficultés (les réactions des personnes consommant des drogues sont parfois complexes à saisir), le vidéaste demande à la responsable de la recherche de l'accompagner lors du tournage et de rester à ses côtés. Malgré cette deuxième présence, deux incidents perturbent le tournage :

- Un homme ne comprend pas la présence du vidéaste parmi eux. Il se rue sur le vidéaste et frappe de la main la caméra afin que cesse la prise de vue. Le TSHM lui explique rapidement qu'il a donné son accord et que ces séquences ne seront jamais diffusées à la Télévision romande. Son intervention calme le jeune homme, qui se confond en excuses à l'égard du vidéaste.
- Malgré les explications du professionnel et d'autres personnes consommant des drogues, une femme ne comprend pas non plus la présence du vidéaste parmi eux. Elle exprime son mécontentement au vidéaste, puis se met progressivement à l'insulter. Le vidéaste éteint sa caméra puis quitte les lieux.

Dispositif vidéo et choix du cadrage :

L'équipe de chercheurs choisit un dispositif vidéo minimal, afin d'être le plus discret possible. Le vidéaste filme en vidéo (mini DV) et assure seul la prise de son (micro-cravate sans fil). Ce choix de discrétion n'a pas empêché de bons résultats techniques. Quant au cadrage, des plans larges sont utilisés afin d'obtenir le maximum d'éléments visuels sur le lieu de travail des TSHM.

Comment filmer l'action significative du TSHM ? :

- Durant le tournage (qui dure entre 60 et 120 min), le vidéaste capte :
- les déplacements du TSHM dans son espace de travail,
 - la manière dont le TSHM entre en contact avec un usager (gestuel des mains et du corps) puis comment la relation (parfois éphémère)

se construit,

- le positionnement du corps lorsque le TSHM parle à un usager ou qu'il observe,
- les expressions du visage,
- la manière dont le TSHM met un terme à la relation avec un usager (gestuel des mains et du corps).

Les visionnements ou autoconfrontations croisées :

Il a paru important aux chercheurs que le vidéaste assiste également aux autoconfrontations croisées. La richesse de ces séances peut se résumer ainsi : non seulement le TSHM nous offre sa parole, ses gestes et les ambiances sonores de son lieu de travail, mais en plus cette séquence vidéo suscite la parole du TSHM. Cette parole éclaire cette même séquence d'un sens nouveau. Ce processus fait émerger les compétences et les motivations profondes du TSHM et lui permet de prendre du recul par rapport à sa pratique sans qu'aucun jugement extérieur ne vienne perturber son introspection.

Conclusion :

Pour un vidéaste, constater que le fruit de son travail (les séquences vidéo bien filmées et le son d'excellente qualité) enrichit à tel point la réflexion d'un travailleur social et d'une équipe de chercheurs est certainement le retour le plus gratifiant qu'il puisse connaître. Les remarques des TSHM ou des chercheurs permettent également au vidéaste :

- d'améliorer son approche et sa connaissance des différentes populations,
- d'améliorer sa façon de filmer dans des contextes stigmatisés comme difficiles,
- de faire connaissance avec de travailleurs sociaux qui se remettent en question en permanence,
- de découvrir différentes manières de travailler « hors murs ».

La confiance réciproque entre chercheurs et vidéaste, entre chercheurs et TSHM et enfin entre vidéaste et TSHM a sans doute contribué à produire la qualité du contenu de cette recherche, et ceci dans des délais extrêmement courts.

Chapitre 2

LA PRÉFIGURATION DU TRAVAIL SOCIAL HORS MURS EN VILLE DE GENÈVE

L'identification des différents genres de textes

Une première démarche exploratoire nous a permis d'identifier un corpus de textes significatifs pour le champ du travail social hors murs genevois. Contre toute attente, et bien que le travail social hors murs soit une forme de travail social récente à Genève, nous avons rapidement été en mesure d'identifier un nombre important d'écrits. Une partie de ces textes nous a été proposée par les travailleurs sociaux eux-mêmes, il s'agissait essentiellement des textes faisant référence au positionnement éthique du travailleur social. Une autre partie de ces textes, principalement les textes de lois et règlements nous a été présentée par le Délégué à la jeunesse et son collaborateur direct. Nous avons, enfin, réuni de notre côté des articles de presse.

L'ensemble de ces textes se situait, bien au-delà d'un simple rapport de prescription, définit comme *ce qui devrait être fait et comment le faire* par les travailleurs sociaux hors murs mandatés par un service ou des autorités politiques.

En effet, si nous avons facilement mis en lumière les textes définissant la mission de la Délégation à la jeunesse et plus avant la fonction du travail social hors murs, notre démarche exploratoire nous a conduits à élaborer une première typologie plus large des textes recensés :

- des textes canoniques servant de référentiels à la mise sur pied du travail social hors murs à Genève ;
- des textes de loi émanant du Grand Conseil de l'Etat de Genève ;
- des textes politiques, émanant des diverses commissions et interpellations du Grand Conseil de l'Etat de Genève et du Conseil municipal de la Ville de Genève.

- des textes journalistiques, émanant des différents quotidiens genevois ;
- des textes citoyens, émanant d'habitants ;
- les textes internes, émanant du service de la Délégation à la jeunesse, produits par le Délégué à la jeunesse et les textes produits collectivement par l'équipe des professionnels en place ;
- des textes rédigés par les travailleurs sociaux.

Cette typologie nous a permis de conduire une analyse fine de ces écrits par *genre*² de textes. Ainsi, les textes canoniques ont été traités pour eux-mêmes, ainsi que les textes de lois et ainsi de suite. Notre objectif était de répondre aux questions suivantes :

- La prescription est une activité en soi, quelles sont les intentions des auteurs, des concepteurs derrière leur activité ? En quoi les sources de normalisation de l'action s'affichent comme prescription ou non ?
- Repérer les écarts et les contradictions entre les différentes sources de normalisation de l'action.
- Quelles sont les représentations de la profession (TSHM) que l'on peut repérer dans les textes ? Identifier les représentations et les mettre en lien avec les sources (auteurs) de normalisation de l'action.
- Quelles sont les représentations des jeunes que l'on peut repérer dans l'écriture des textes ?

Cette première analyse a permis de mettre en évidence les différentes sources de normalisation de l'action des professionnels par *genre* de texte. En effet, chacun de ces genres de textes propose une conception du travail social hors murs selon une logique qui lui est propre.

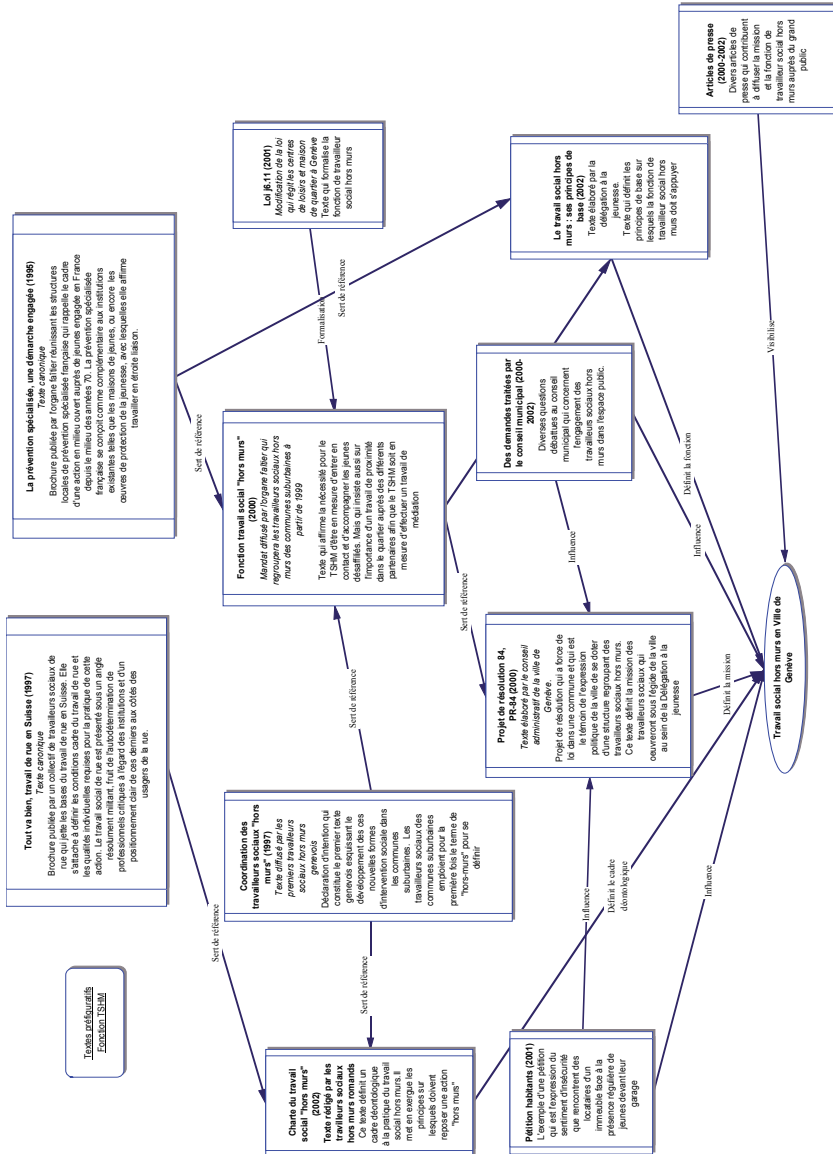
Les textes canoniques vont proposer un référentiel pour l'agir du TSHM se basant sur une perspective historique de modèle d'action existant en Suisse ou en France. Les textes de loi émanant de l'Etat de Genève, les textes internes des travailleurs sociaux hors murs rattachés à la FAS'e définissent un modèle de pratique du TSHM en vigueur dans le canton.

Les textes politiques de la Ville de Genève, les textes internes à la Délégation fixent le contour précis de la mission de la Délégation à la jeunesse dans le contexte de la Ville et définissent la fonction des TSHM. Dans ce contexte, les textes journalistiques sont à considérer comme susceptibles de renforcer la visibilité de cette mission auprès du grand public et les textes émanant de citoyens permettent de prendre la mesure de ce qui est attendu du public à l'endroit des TSHM.

Une modélisation de la préfiguration

Au terme de cette première analyse, un réaménagement de notre première typologie par genre de texte doit être envisagé, afin de situer l'ensemble de ces lignes de forces agissantes en amont de l'action des TSHM de la Ville. Ce réaménagement peut être modélisé de la façon suivante. D'une part il s'agit de prendre en considération une perspective diachronique afin de mettre en lumière les différents référentiels qui ont prévalu à la création de la Délégation, ceci en postulant que les textes préfiguratifs sont un moyen de reconstituer l'histoire, et d'autre part d'essayer de mettre en lumière l'origine d'une double contrainte agissant déjà en amont de l'action sur la fonction de TSHM. Une double contrainte qui se décline entre prévention de la situation de précarité dans laquelle se trouvent les jeunes concernés et contrôle des effets liés à la présence visible de ces mêmes jeunes dans l'espace public, effets susceptibles d'engendrer une tension sociale au niveau des différents acteurs de la Ville.

Textes préfiguratifs: Fonctions TSHM



Éducation de rue et prévention spécialisée comme référentiels canoniques (1975-1992)

Tout va bien, travail de rue en Suisse (1992)

Cette brochure, publiée par un collectif de travailleurs sociaux de rue, jette les bases du travail de rue en Suisse. Elle s'attache à définir ces conditions cadre et les qualités individuelles requises pour la pratique de cette action. Le travail social de rue est présenté sous un angle résolument militant, fruit de l'autodétermination de professionnels critiques à l'égard des institutions et d'un positionnement clair de ces derniers aux côtés des usagers de la rue. Cette conception de l'activité s'appuie sur des pratiques d'intervenants en toxicomanie. Notamment dans le cadre d'un redéploiement des pratiques des travailleurs sociaux à la fin des années 80 vers des actions de proximité pragmatiques visant la réduction de risques et l'accessibilité des structures sociales à des toxicomanes fortement stigmatisés et marginalisés.³ Le modèle de travail de rue présenté dans ce texte fait aussi référence à l'appui de groupes alternatifs revendiquant des espaces autogérés ainsi qu'au soutien aux personnes vivant en grande précarité dans la rue, telles que les personnes sans domicile fixe.

Les modèles d'action de travail social de rue présentés dans ce texte font avant tout référence à des expériences réalisées en Suisse alémanique et dans l'arc jurassien. Cependant, une filiation directe pourrait être établie dans le contexte genevois avec des projets tels que ceux de l'association Carrefour-rue, association pratiquant le travail de rue à Genève depuis plus de quinze ans auprès de personnes en grande précarité.

Tout va bien, travail de rue en Suisse 1981-1991. Gruppo Verlauto, 1992, Berne (p.87)

Le champ du travail de rue, c'est l'espace vital immédiat des gens de la zone. Pour pouvoir et vouloir s'y mouvoir dans un long terme, construire son propre rapport à ce monde (ou au moins à certaines de ses parties) est indispensable. Celui qui ne se sent pas à l'aise dans les milieux de la rue et leurs subcultures, qui ne s'y sent pas au moins en partie chez lui, ne parviendra quasiment pas à surmonter la séparation entre ceux-ci et le reste du monde. L'affinité que nous visons ici est difficile à saisir et à décrire précisément, elle prend des formes très diverses et renvoie à des racines tout aussi hétérogènes. Il serait illusoire de vouloir analyser et fixer ces affinités au cours d'un entretien préliminaire à un

engagement. Mais on peut affirmer qu'une certaine connaissance personnelle de la zone, ainsi qu'une motivation positive à vouloir s'engager à moyen ou long terme dans ce monde, représentent une condition préalable au travail de rue. Sans entrer dans les histoires individuelles, qu'il nous soit permis d'affirmer ici que cette thèse se vérifie en pratique.

La réciproque est d'ailleurs vraie. Entretenir une relation aux milieux de la rue et aux cultures de la zone est un aspect nécessaire, la capacité et la motivation à se confronter aux autres instances déterminantes de la zone et à interagir avec elles en est un autre.

On peut cependant retenir quelques facteurs importants de la qualité d'un travail de rue, valables pour l'ensemble des travailleurs et travailleuses de rue. Ainsi, les travailleurs de rue doivent pouvoir communiquer avec les gens les plus divers : gens de la zone, des diverses subcultures, riverains, membres des autorités, représentants de la presse, professionnels de tous bords. Cette capacité de communication implique à son tour une faculté de traduire, c'est-à-dire d'exprimer plus clairement à l'un ce que l'autre a voulu dire.

Un autre point réside sans aucun doute dans la disponibilité et la capacité à faire preuve d'une extrême flexibilité. Tous les travailleurs de rue vivent des situations exigeant une réaction rapide et totale, même si son emploi du temps personnel doit être pour cela complètement bouleversé.

Celui ou celle qui fait du travail de rue est souvent amené à s'exposer et parfois à s'exposer beaucoup.

D'autres caractéristiques du travail de rue, dont il convient de tenir compte pour définir le profil de celui ou celle qui sera amené à l'exercer, sont un engagement total avec très peu de structures, la capacité de contact avec les groupes d'intérêts les plus divers, en même temps qu'une attitude claire de parti pris en faveur des milieux de la rue ou des gens de la zone (travail de groupe de pression ou d'avocat) ; celles aussi de faire face à l'interpénétration de dimensions sociales, culturelles et politiques. Et enfin, il faut aux travailleurs et aux travailleuses de rue un cuir épais, autrement dit la capacité à gérer l'intensité des sentiments (colère, tristesse, consternation, etc.) tout en restant capable d'agir.

Les conditions cadres du travail de rue :

La définition du travail de rue découle historiquement d'une contestation du rôle joué par les institutions sociales. Il est question d'opposer au rôle quelque peu flou des institutions (de par leur nombre incalculable, leur diversité de fonctions et leur type d'intervention basée tantôt sur

l'entraide, tantôt sur la surveillance/répression) une attitude d'ouverture, afin d'atteindre « l'idéal d'une entraide motivée par la solidarité » (p. 10). Le travail de rue vise « les groupes [qui] se composent de gens défavorisés [et] qui font de la zone leur référence unique ou partielle et qui ne sont pas (ou très partiellement) accessibles pour les institutions sociales existantes ». Il importe dès lors de marquer son détachement des institutions sociales traditionnelles, de le rendre crédible afin de créer les conditions d'une approche authentique et réellement novatrice (*Tout va bien*, p. 10) auprès des populations ciblées. Pour poursuivre ces buts préliminaires, les travailleurs de rue alémaniques et tessinois posèrent en 1985 les conditions cadres suivantes :

- La notion de parti pris qui implique que le travailleur de rue accorde son soutien aux gens de la rue, et les défende en toutes circonstances. Ceci implique également qu'il soit tenu au secret et qu'il ne puisse divulguer des informations sur la rue et sur les individus qui y évoluent.
- Les besoins (et donc, dans une certaine mesure, les modalités d'intervention) sont définis par la rue : « le travail de rue reconnaît l'existence d'un espace vital et culturel de la rue. Il répond aux besoins exprimés par les gens qui y vivent et y accomplit un travail de soutien visant l'amélioration de la qualité de vie (...) l'espace culturel de la zone recèle un immense potentiel de créativité au sens le plus large ».
- Le travailleur de rue doit être indépendant de toute institution sociale, quelle que soit sa nature : « le travail de rue ne peut-être un travail sur mandat, ni devenir un pourvoyeur d'informations à but statistique ».
- Le travailleur de rue doit impérativement marquer sa présence sur le terrain : « C'est à ces conditions que des relations de confiance peuvent s'établir et se maintenir ».
- Le travailleur de rue n'exerce son activité ni dans l'urgence, ni en tant que « rabatteur des institutions sociales ». Il tente plutôt « d'apporter un soutien aux dispositifs et aux forces réellement existantes de la zone ».

Ces conditions cadres ainsi définies visent un seul et même but : améliorer la qualité de vie dans la rue. Cet objectif en soi n'est pas nouveau, et ne diffère que peu du but poursuivi par les institutions en contact avec la rue et ses occupants. La distinction s'opère en fait dans la démarche et

dans la posture⁴ adoptée face à la rue (attitude d'ouverture misant sur la reconnaissance de la force et du potentiel présents dans la rue). De cette posture découle pour le travailleur de rue la nécessité de mettre en pratique un certain nombre de préceptes, qui sont autant de qualités dont il est sensé être pourvu à titre individuel. En dressant une première liste, il sera possible de mettre en relief les prescriptions énoncées dans ce point. Si l'on se trouve résolument dans le champ des savoir-être, nous situons dans les métiers de l'humain, ce savoir comme un savoir-faire indispensable à l'exercice de la profession. La différenciation entre savoir-être et savoir-faire usitée dans le langage commun nous apparaît comme source de confusion, voire de disqualification des compétences indispensables aux professions de service.

Les qualités individuelles requises :

Dans le souci permanent de démarcation⁵ des autres professions du social et/ou institutionnelles, le travailleur de rue doit faire preuve de transparence : « La condition primordiale, pour toucher les gens de la zone, c'est d'apparaître et d'agir comme personne, tout en rendant crédible son indépendance vis-à-vis des institutions et services existants. Faute de remplir cette condition, les travailleurs de rue seront considérés comme de classiques collaborateurs de telle ou telle institution et seront dans l'incapacité (totale ou partielle) de toucher leur public » ; ceci implique d'une part qu'il ne quantifie pas son activité (tant sur le plan des horaires, que sur le fait qu'il ne tient aucun registre statistique concernant les personnes qu'il rencontre dans la rue – bien au contraire son attitude doit être claire, sans ambiguïté et ouverte –), et d'autre part qu'il organise son temps au jour le jour en fonction des événements rencontrés sur le terrain. Tout ceci pousse le travailleur de rue à faire preuve de flexibilité c'est-à-dire à être présent sur le terrain lorsque ce dernier l'exige et non pas lorsque lui l'entend : « Prendre le quotidien de la rue comme référence implique donc aussi de rester aussi flexible que possible dans l'organisation de son emploi du temps. Il est évident que des événements qui affectent la zone sont susceptibles de bouleverser radicalement et très vite le programme du travailleur de rue ». Ce type d'exigence est directement à rattacher à la nécessité d'être présent sur le terrain : « Une continuité de présence dans la rue constitue la base du travail de rue. Présence signifie partage du quotidien, sensibilité aux situations et aux besoins, ouvertures aux gens, disponibilité tant en termes de temps que d'échanges ». Cet engagement dans la rue et l'affirmation de

sa présence doit cependant se faire tout en nuance ; il doit être patient et savoir se faire accepter sans s'imposer (l'entrée en contact est déterminée par les gens de la zone), de même qu'il importe qu'il se montre tout à la fois réservé et disponible : « Qui veut toujours agir et tenter de résoudre immédiatement les problèmes, s'enferme dans sa fonction et ruine par là même toute possibilité de nouer des rapports de confiance ». Ainsi, la réserve et la patience du travailleur de rue l'incitent à nouer sans précipitation des contacts durables avec la rue en respectant les valeurs et autres besoins. Ce qui implique un long travail de familiarisation avec le milieu avec lequel il est amené à collaborer. Ce travail d'approche peut s'étendre sur plusieurs mois, voire sur une année entière : « Pour commencer à être reconnu dans le milieu de la zone et bâtir un climat de confiance réciproque, tout comme pour connaître les mécanismes et les particularités sociales et relationnelles de ces milieux, il faut compter un laps de temps de six à quinze mois » (*Tout va bien*, p. 63). Cette disponibilité en temps se doit d'être complétée par une disponibilité relationnelle (disponibilité d'échanges) : « De par leur présence et leurs connaissances, les travailleurs de rue sont en permanence l'objet de demandes, de renseignements et de conseils. Il peut s'agir de contacts uniques ou répétés, allant du simple renseignement à la relation durable ». Ce travail d'information et de conseil ne s'effectue que pour autant qu'il réponde à une demande : « Les travailleurs de rue ne font pas un travail offensif de consultations, mais deviennent de par leur fonction un service personnalisé d'information. Pour pouvoir remplir cette fonction, les travailleurs de rue doivent être bien informés, être au courant de ce qui se passe et disposer de multiples contacts » (p. 24). Plus généralement, le travailleur de rue doit faire montre de polyvalence : « Il serait contraire à l'esprit du travail de rue de l'enfermer dans une spécialisation quelconque dans la mesure où la vie quotidienne des gens de la zone n'est pas réductible à une série de thématiques particulières » (p. 37).

L'ensemble des préceptes énoncés jusqu'ici tend à instituer un type de rapport spécifique à la rue (ou à la zone et aux zonards). En outre, il constitue, pour le travailleur de rue, la voie à employer afin de poursuivre sa démarche. Car, une fois les contacts noués avec le milieu de la rue, il s'agit de mettre sur pied des projets en se fondant sur le potentiel de créativité que ce dernier recèle. En effet, en ayant établi un rapport de confiance fondé sur une proximité sociale et culturelle, sur lequel ne plane aucune ambiguïté, le rôle du travailleur social de rue est d'activer des réseaux définis

comme « la liaison existante par les contacts personnels [considérée] comme une sorte de potentiel qu'on a créé et qui peut être activé en fonction des situations et des besoins » (p. 40). Une distinction est faite entre les réseaux horizontaux rassemblant les gens de la rue avec lesquels des contacts ont été noués et les réseaux verticaux entendus comme la connaissance du plus grand nombre de structures sociales et l'entretien de contacts avec elles. Le but est d'établir le lien entre ces deux niveaux et de faciliter le contact entre chaque maillon de la chaîne. Plus précisément, la fonction du travailleur de rue, ici, est double : d'une part, il est celui qui ordonne les initiatives et donne les impulsions pour activer un réseau, en assurant le traitement de l'information ainsi que sa circulation.⁶ Toutefois, il est important que cette fonction se borne à être un soutien sans devenir un pilier, ni dériver vers un rôle directeur duquel dépendrait la survie du réseau. D'autre part (et consécutivement), le travailleur de rue agit en tant que médiateur, autrement dit en se situant à l'intersection de connexions (principalement entre réseaux horizontal et vertical), il est celui qui doit être capable de créer des interactions entre les divers groupes aux intérêts contradictoires. Cette fonction s'élargit à un rôle de représentant des gens de la rue afin de mener un travail de sensibilisation (qui met en pratique la notion de parti pris abordée plus haut) sur l'opinion publique, qui « constitue un contrepois à la marginalisation et aux représentations, extrêmement répandues dans le public, de la zone et des zonards, perçus en terme de pathologie » (p. 25) Les limites de cette tâche de représentation sont au demeurant assez floues, puisque c'est au travailleur social de rue lui-même de les évaluer avec subtilité et intelligence.

Activer des réseaux et en favoriser le déploiement ne constitue toutefois pas une activité en soi. En arrière-plan, la notion de projet sous-tend l'ensemble de ce dispositif. Ainsi les réseaux ne sont pas activés dans le vide, mais bien dans le but de monter un projet qui soit en accord avec les valeurs et la culture du milieu dans lequel il s'inscrit. Il s'agit donc avant tout d'un travail d'appui à l'auto-organisation de projets, dont la part essentielle est définie par les individus rencontrés par le travailleur de rue : « Dans leur pratique, les différents projets s'adaptent à leur réalité locale respective » (p. 25). Davantage que de donner un poste de travail aux individus, le but poursuivi est de les former sur des vastes champs d'apprentissage en vue d'améliorer leur condition de vie générale tout en respectant leur attaché à une culture spécifique, et leur position en tant que sujet.

Voilà donc exposé l'ensemble des préceptes énoncés entourant le travail de rue. Il importe toutefois de noter que ces prescriptions sont à tout moment nuancées et qu'elles laissent une marge d'autonomie assez grande au travailleur de rue : « Dans le domaine des attitudes et des valeurs, il n'existe pas un code de comportement à proprement parler. Le travail de rue est très lié à la personnalité de chaque travailleur de rue (...). Schématiquement, on pourrait dire que les travailleurs de rue ont au quotidien une attitude de coopération constructive et solidaire. Ils misent sur les lueurs d'espoir, plutôt que sur la résignation, sur l'imagination plutôt que sur le défaitisme, tout en restant réalistes et lucides » (p. 24). En ce sens, l'adaptabilité en fonction de la situation et de la manière dont elle est perçue par le travailleur est contenue dans les prescriptions mêmes du travail. Le travailleur de rue doit faire appel à son imaginaire, c'est-à-dire faire usage de sa propre subjectivité dans l'exercice de sa fonction (« Il ne peut y avoir de panoplie du parfait travailleur de rue. Dans ce cas aussi, ce sont les critères personnels qui sont déterminants » (p. 25). Cependant, pour grande qu'elle soit, son autonomie n'est pas totale et sa position ressemble en plusieurs points à celle de l'équilibriste : si la personnalité est partie intégrante de l'exercice de la profession, elle doit tout de même se conformer aux qualités et aux buts que nous avons évoqués jusqu'ici, ou si le travailleur de rue doit faire appel à son imagination, il doit aussi s'attacher à la réalité et à ce que l'on peut entreprendre dans des conditions données (il ne peut pas tout faire n'importe où et à n'importe quel moment). Globalement, les qualités requises sont toutes définies dans la nuance (suivant une logique du juste milieu), il faut être à la fois réservé et disponible, patient et entreprenant ; le soutien apporté se doit d'être actif sans être directif, etc. En bref, toute une série de nuances qui poussent le travailleur social à sous-peser par lui-même ses actions, de façon à correspondre au profil qu'on lui a fixé.

La prévention spécialisée: une démarche engagée

Une brochure publiée par l'organe faïtier réunissant les structures locales de prévention spécialisée française rappelle le cadre d'une action en milieu ouvert auprès de jeunes engagés en France depuis le milieu des années 70. La prévention spécialisée française se conçoit comme complémentaire aux institutions existantes telles que les maisons de

jeunes, ou encore les œuvres de protection de la jeunesse, avec lesquelles elle affirme travailler en étroite liaison.

Le public visé par la prévention spécialisée est défini comme les jeunes du *coin de la rue* qui ne seraient pas en mesure de bénéficier du soutien des institutions classiques. L'axe principal de l'action de la prévention spécialisée apparaît comme la nécessité d'« aller vers les jeunes dans leur milieu », ceci afin d'agir en profondeur sur les différents groupes de jeunes et sur les régulations sociales du quartier tout entier. Dès lors, la démarche de la prévention spécialisée se conçoit à la fois comme le fait d'être au côté des jeunes, comme l'évoquaient les travailleurs de rue suisses œuvrant auprès de personnes marginalisées, mais tout en étant en mesure de réguler les interactions entre les différents acteurs du milieu, d'en connaître les réseaux et d'en désamorcer les tensions. La prévention spécialisée propose ainsi une action éducative en milieu ouvert à l'égard des jeunes qui seraient exclus ou stigmatisés et dans le même temps une action de travail en réseau auprès des différents membres de la collectivité concernés par les jeunes, élus, associations, institutions.

La prévention spécialisée: une démarche engagée. Conseil technique des clubs et équipes de prévention spécialisée, 1995, Paris (p.19)

Le quartier résonne de leur souffrance, de leur insécurité, comment établir le contact avec eux ?

On entend ici par présence sociale une présence dans la rue appelée fréquemment « travail de rue » et une présence dans des espaces d'accueil plus ou moins formalisés que les jeunes occupent.

La démarche de présence auprès des jeunes et dans leur milieu occupe une position cardinale dans la réalisation de la mission de Prévention Spécialisée.

L'ensemble des pratiques est imprégné de cette présence souvent dite sociale, car c'est le seul mode d'action permettant de nouer des relations avec un milieu qui n'en a pas fait la demande.

C'est le moyen privilégié d'atteindre un public entretenant des rapports difficiles avec les institutions.

C'est le moyen le plus rapide et le plus efficace de connaître personnellement les jeunes, de se familiariser avec leurs comportements et leur milieu, d'être reconnu par ce milieu.

Un moyen d'actualisation de la connaissance du quartier, de son ambiance, de ses réseaux de relations, de solidarité, et des lieux de regroupements. Par la possibilité de désamorcer quotidiennement les conflits plus ou moins anodins avec les commerçants, les gardiens, l'Amicale des locataires, le voisin grincheux... il permet une certaine régulation du milieu.

Il crée un espace favorable à la création ou au maintien du lien avec les publics exclus ou se sentant exclus.

Des principes cardinaux pour l'action en milieu ouvert

Porteuse d'une action à l'endroit des jeunes exclus et dans le même temps à l'endroit de la collectivité, la conception de la prévention spécialisée du travail de rue se veut relativement consensuelle. En faisant l'impasse à la fois sur un parti pris résolument en faveur des jeunes de la rue ou au contraire résolument en faveur des institutions et des élus, elle adopte une position dans une sorte d'entre-deux, pour établir des ponts entre les jeunes et les différents partenaires du quartier.

Ainsi, afin d'être en mesure de travailler à la fois au soutien des jeunes précarisés et à la régulation de l'espace public du quartier, la prévention spécialisée va énoncer une série de principes forts qu'elle inscrira au fronton de chacune de ses antennes locales et qu'elle rappelle sans équivoque dans chacun de ses documents de présentation.

- Absence de mandat nominatif : premier principe qui distingue l'action de la prévention spécialisée d'autres institutions sociales comme la Protection de l'enfance ou les foyers d'éducation.
- La libre adhésion : principe qui tempère l'ambiguïté d'une action destinée à un public qui, dans un premier temps, n'a pas formulé de demande explicite. L'éducateur devra donc prendre le temps d'établir une relation respectueuse avant d'engager quelque action que ce soit
- Le respect de l'anonymat : ce principe permet au jeune de garder l'initiative de l'évolution de la relation éducative. Il permet aussi d'éviter que la somme d'informations acquise par l'éducateur plongé dans le milieu puisse servir à d'autres fins qu'à des fins éducatives.
- Le partenariat interinstitutionnel : ce principe met en avant le travail de réseau et la nécessité pour l'éducateur de maintenir une position de médiateur, afin de recréer du lien autour des jeunes précarisés.

- La non-institutionnalisation des activités : ce dernier principe contraint l'éducateur de prévention à une certaine souplesse lui permettant d'être au plus près des nouvelles actions à mener, ceci tout en jouant plutôt le rôle de catalyseur de projets que de garant à long terme.

L'émergence du travail social hors murs dans les communes suburbaines genevoises (1994-2002)

Une fonction qui se construit à partir du terrain

Dans les années 70, l'émergence d'une jeunesse qui revendique une culture, une certaine liberté, des lieux qui lui soient propres afin de se réunir et de pratiquer des activités musicales conduit le canton de Genève à se doter progressivement d'un certain nombre de « maisons des jeunes ». Nous nous situons à l'éclosion de l'animation socioculturelle. Ces maisons des jeunes deviendront de véritables centres de loisirs militant pour la décentralisation de la culture et la participation des habitants à la vie de leur quartier (Vuille & Felder, 1979). En fait, nous passerons en quelque vingt ans de la volonté des autorités de prendre des mesures pour éviter la formation de bandes de jeunes en créant des lieux d'accueil pour jeunes à des centres institutionnalisés à la fois prestataires des services pour l'accueil des enfants hors de l'horaire scolaire, et soucieux d'un accès facilité à leurs nombreuses activités par toutes les catégories de la population. On peut faire l'hypothèse que jusqu'au début des années 90 cet étroit dispositif de centres de loisirs et de maisons de quartier a largement suffi à la prise en compte de la question « jeunes ».⁷

Dès lors, à Genève en 1990, s'il existe bel et bien quelques pratiques de travail social de rue dans les champs de la toxicomanie et de la grande précarité, il n'y a en revanche pas de structure équivalente à la prévention spécialisée française dans le champ de la jeunesse et du travail de quartier. Les textes qui témoignent de l'émergence du travail social hors murs dans les communes suburbaines, dès 1994, sont avant tout les écrits des professionnels nouvellement engagés dans les communes et qui tentent d'esquisser cette nouvelle fonction de travail social hors murs. Ces textes sont, dans un premier temps, des rapports d'activités qui témoignent de l'action particulière de chacun de ces travailleurs sociaux sur leur propre terrain. Ensuite, un certain nombre de textes collectifs seront élaborés. Il s'agira

d'abord d'une déclaration d'intention de ces travailleurs sociaux hors murs réunis au sein d'une coordination informelle, qui sera suivie quelques années plus tard d'une première définition d'un mandat commun. Ceci, lorsque en 1999, la plupart des travailleurs sociaux hors murs de communes suburbaines seront réunis au sein de la fondation pour l'animation socioculturelle (FAS'e) qui deviendra leur structure faitière.

Des pratiques naissantes dans le contexte des années 90

Dès 1994, les travailleurs sociaux œuvrant dans les communes suburbaines genevoises de Vernier, Meyrin et Lancy constatent qu'un certain nombre de jeunes ne sont pas en mesure d'entreprendre un apprentissage ou de poursuivre leurs études et se retrouvent alors en rupture de formation. Ces jeunes se trouvent en fait, dans ce que Eckmann (1994) a décrit comme un *no man's land institutionnel*. Plus intégrés au système scolaire, ces jeunes ne sont pas non plus insérés dans le monde du travail, et, dans la plupart des cas, ils ne sont pas en contact avec les services de l'orientation professionnelle ou les services sociaux susceptibles de leur fournir de l'aide. Par le truchement de la situation de ces jeunes, Genève prend en fait la mesure des premiers effets de la crise économique du début de la décennie. Ces derniers sont les premières victimes d'un double mouvement d'une transformation de l'offre des places d'apprentissage en entreprise et d'une hausse des qualifications requises pour entrer en formation professionnelle.

En soi, ce phénomène n'est pas vraiment spectaculaire et les travailleurs sociaux concernés relèvent par commune une cinquantaine de jeunes concernés par ce processus⁸. En fait, dans les communes suburbaines genevoises, la question jeunes va plutôt se décliner en terme d'incivilités (Vuille, 1999). Loin d'être des quartiers d'exil au sens de Dubet (1992), les communes suburbaines genevoises sont constituées par une population hétérogène⁹ résidant depuis la création des cités-satellites. On trouve dans ces communes un tissu associatif extrêmement dense ainsi que de nombreux services. Pourtant la présence visible, et souvent bruyante, d'un certain nombre de jeunes dans l'espace public, particulièrement dans les préaux d'école et les halls d'immeubles ainsi que l'augmentation des frais publics liés à la dégradation du mobilier urbain, tels que le bris d'abris de bus ou de tags posés sur les murs vont conduire des communes telles que Lancy ou Meyrin à se préoccuper de ce qui deviendra la *montée de la violence*.

Ces incivilités qui se définissent sous la forme de « délits peu graves en soi, mais qui ont des conséquences sociales importantes » (Vuille, 1999), permettent d'éclairer le processus engagé à l'aube des années 90 dans les communes suburbaines. D'un côté des jeunes engagés dans le *no man's land* s'ennuient et ont des difficultés à quitter une sorte de marginalité ludique, propre à l'adolescence où l'on commet parfois les « 400 coups », de l'autre côté, des autorités municipales et des institutions qui s'inquiètent de la visibilité croissante du vandalisme.

C'est dans ce contexte que les communes suburbaines de Meyrin, Vernier, Lancy, rejointes bientôt par celles de Bernex et de Veyrier, vont financer des postes de travailleurs sociaux hors des structures socioculturelles traditionnelles, avec comme objectif l'établissement d'un contact avec les jeunes du *no man's land*.

Un texte éponyme : coordination des travailleurs sociaux « hors murs » (1997), constitue le premier texte genevois qui esquisse le développement des ces nouvelles formes d'intervention sociale dans les communes suburbaines.

Coordination des travailleurs sociaux «hors murs» (1997)

Depuis quelques années, nous assistons au développement de nouvelles formes d'intervention sociale dans les quartiers et communes.

Caractéristiques

Nous intervenons auprès d'une population composée particulièrement d'adolescents et de jeunes adultes marginalisés ou en voie de l'être, fréquemment en rupture avec les lieux institutionnels.

Nous intervenons essentiellement seuls, sur leur terrain, dans les lieux où ils se retrouvent : bistrots, parcs, préaux d'écoles, centres commerciaux, etc.

Une fois la relation établie, notre rôle est l'accompagnement pour éviter une exclusion grandissante et aller vers un projet de vie. Nous sommes amenés à être un relais entre ces jeunes et les institutions (écoles, SPdj, TG, Hospice Général, administration, monde du travail,...) qui leur sont souvent devenues inaccessibles. Les conditions locales, historiques, font que nos démarches ont des formes différentes. Il ne peut y avoir un seul modèle d'intervention.

Mise en commun

En décembre 1996 nous avons organisé une première rencontre formelle, afin d'avoir un temps d'échange sur les problématiques auxquelles nous étions confrontés. De cette rencontre est sorti un premier constat :

Précarité des postes

Nous assistons au développement empirique de nos postes, sans politique concertée quant à leur rattachement et financement. Nous avons tous des postes précaires à rattachement et financement différents.

Monde du travail

Nous avons tous les mêmes questions face à la problématique de l'insertion professionnelle ou non des personnes avec qui nous travaillons.

Les travailleurs sociaux des communes suburbaines emploient dans ce texte, et pour la première fois le terme de « hors-murs » pour se définir. Cette appellation fait référence à deux notions, d'une part ces travailleurs sociaux interviennent dans l'espace public, là où se retrouvent les jeunes, faisant en cela référence à une pratique de rue, hors des murs au sens propre du terme, mais d'autre part ces travailleurs sociaux en raison de leur non-rattachement à une institution sociale conventionnelle, se définissent comme hors des murs institutionnels.

Ce terme de hors murs laisse donc planer une ambiguïté, construite volontairement par ces premiers travailleurs sociaux des communes suburbaines. A ce sujet, il est intéressant de noter que cette terminologie de hors murs perdurera, et ceci alors que leur fonction sera stabilisée dans la structure faîtière de la Fondation pour l'animation socioculturelle (FAS'e), ou à la Ville de Genève dans le cas des travailleurs sociaux de la Délégation.¹⁰

Ces travailleurs sociaux récusent la terminologie d'éducation de rue, puisque leur action va au-delà de la présence dans l'espace public en prenant des formes différentes et en se basant sur des projets multiples. En guise d'illustration, on peut constater qu'Avanchet développe des lieux d'hébergement d'urgence informels pour les jeunes, que Meyrin axe une bonne part de son action sur les petits jobs et que Lancy, Bernex et Veyrier mettent sur pied des systèmes de locaux en gestion accompagnée.¹¹ De ce fait, leur déclaration insiste sur les conditions locales et sur les formes différenciées d'intervention.

Si leur pratique est différenciée, ces différents professionnels se réunissent quand même autour de deux dimensions fortes :

La première dimension est la situation à laquelle ces travailleurs sociaux doivent faire face dans leur commune respective. Il s'agit de maintenir le contact avec des jeunes marginalisés qui ont tous le point commun de se trouver en situation problématique quant à leur insertion professionnelle

et qui sont en rupture avec les services sociaux traditionnels. Cet état de fait place résolument ces travailleurs sociaux à la frontière du *no man's land*, ceci afin qu'ils puissent être avec les jeunes désaffiliés pour faire lien avec les structures traditionnelles.

La seconde dimension est liée à leur propre statut. En fait, l'on pourrait dire que ces travailleurs sociaux se trouvent eux-mêmes dans une sorte de *no man's land* institutionnel. Leurs postes ont été créés à l'initiative des communes, et ils sont souvent renouvelés d'année en année sur la base de montages financiers complexes différents d'une commune à l'autre.

Cette première esquisse de travail social hors murs à Genève met donc en lumière une nouvelle catégorie de professionnels du social, hors des institutions sociales conventionnelles et isolés dans les communes suburbaines. Des professionnels, dont l'action se construit empiriquement avec pour principal objet la désaffiliation d'un certain nombre de jeunes des champs de l'insertion professionnelle et institutionnelle.

Dès 1999, la quasi-totalité des travailleurs sociaux hors murs œuvrant dans les communes suburbaines se voient rattachés à la fondation pour l'animation socioculturelle (FAS'e), une Fondation qui regroupe déjà à Genève les centres de loisirs et maisons de quartiers. Une première description du mandat des TSHM est alors publiée.

Fonction travail social «hors murs» (2000)

1. Travail de rue¹²

Par une disponibilité et une présence informelle là où les jeunes se trouvent, la TSHM assure une action préventive, un accompagnement éducatif et un suivi dans la relation qui favorisent l'intégration :

- *Aller à la rencontre des adolescents en difficulté, voire en rupture de liens sociaux, là où ils se trouvent : cité, rue, préau, bistrot, parcs publics, station-service, parking souterrain, concerts, etc., de façon à pouvoir créer un lien, établir une relation de confiance.*
- *Avoir un suivi dans l'accompagnement, afin de les aider à se remettre « dans le circuit ».*
- *Permettre aux jeunes de reprendre confiance en leurs capacités, de se sentir reconnus et soutenus.*
- *Mettre en lien des populations adolescentes et adultes.*

L'action doit pouvoir se déplacer en fonction des fluctuations des points de rassemblement de la population concernée.

2. Travail de relais

Dans la perspective de renforcer les liens sociaux des jeunes dans la cité, développer des relations de confiance avec les partenaires de proximité (autorités communales, responsables d'associations, de clubs de sport, gardiens de piscine, ilotiers de la gendarmerie cantonale, agents municipaux, concierges d'immeubles, serveurs de cafés, enseignants, décideurs, etc.).

Lorsque c'est nécessaire, assurer le contact entre les jeunes et les institutions spécialisées, les services sociaux.

3. Médiation

Solliciter des entretiens avec les parents et les jeunes. Réaliser un travail de médiation entre les jeunes et la population du quartier, les commerçants.

4. Suivi et accompagnement individuels

5. Locaux en gestion accompagnée

6. Les petits jobs

Ce texte affirme la nécessité, pour le TSHM, d'être en mesure d'entrer en contact et d'accompagner les jeunes désaffiliés. Mais il insiste aussi sur l'importance d'un travail de proximité dans le quartier auprès des différents partenaires, afin que le TSHM soit en mesure d'effectuer un travail de médiation.

Le mandat prend en compte aussi la diversité des projets menés par chacun des TSHM sur leur terrain. Ces projets sont conçus comme des aides à la relation. Exemples :

- Des bus itinérants d'animation ou de prévention permettent d'assurer une présence, là où il semble nécessaire de le faire, et d'entamer une discussion.
- La mise à disposition de locaux en gestion accompagnée permet au TSHM d'assurer une présence régulière sur le terrain en centralisant les rencontres dans un local fixe dont la gestion est confiée, pour une grande part, à la population adolescente locale. Favoriser le sport constitue aussi un mode d'action qui se fonde sur une envie émise par les jeunes (disposer de structures sportives) et offre une possibilité d'entamer le dialogue (les besoins sont fixés par la population).

- Des structures de type bourses aux jobs permettent de répondre à un besoin, en même temps qu'elles sont l'occasion de mettre en relation des groupes de population (jeunes et employeurs, par exemple) a priori distant les uns des autres.

Cette première formalisation du mandat des TSHM genevois voit se dessiner deux axes de travail, d'une part avec les jeunes, d'autre part avec ceux qui se plaignent parfois du comportement des jeunes dans l'espace public. En ce sens, le travail social hors murs genevois profile son inscription dans la ligne dessinée par la prévention spécialisée française. Il s'agit pour le TSHM genevois, comme pour l'éducateur de prévention spécialisée français de travailler avec les jeunes précarisés, mais aussi à la régulation des tensions dans l'espace public.

Ce premier mandat, publié en 2000, n'aura cessé d'être retravaillé par le collectif des TSHM de la FAS'e. En 2002, ces derniers insisteront pour voir leur mandat assorti des principes développés par la prévention spécialisée française.

Une loi qui formalise la fonction

En mai 2001, le groupe socialiste au Grand Conseil propose de formaliser le rattachement à la FAS'e des travailleurs sociaux hors murs œuvrant dans des communes suburbaines.

Projet de loi 8737, modification de la loi j6.1. Grand Conseil (2002)

Art. 1. (nouvelle teneur).

1. La présente loi et les statuts de la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle qui lui sont annexés fixent les principes applicables aux centres de loisirs et de rencontres (ci-après : centres) ainsi qu'aux actions de travail social « hors murs » menées à la demande des communes et/ou du canton.

2. La fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (ci-après : la fondation) est chargée d'un mandat au service des centres et des actions de travail social « hors murs », selon l'article 8 de la présente loi.

Art. 2A Objectifs du travail social « hors murs » (nouveau).

1. Afin d'assurer un travail de prévention et d'éducation, notamment auprès des jeunes en rupture de liens sociaux, la fondation définit les objectifs globaux des actions de travail social « hors murs » et en assure la conduite en concertation avec le canton et les communes.

2. Le travail social « hors murs » privilégie l'action collective. Il peut aussi être complété par des mesures individualisées, en complémentarité avec les services sociaux existants, en particulier pour empêcher que des situations dangereuses et des états de fragilité s'aggravent.

Loi prescriptive :

Le statut de ce texte de loi n'a pas directement valeur de prescription. De l'aveu même des députés, et de la conseillère d'Etat en charge du dossier, il s'agissait de poser des bases légales à une activité qui avait fonctionné jusqu'alors sans en nécessiter. Néanmoins, le corps même du texte, sa terminologie, mais aussi les débats qui l'entourent, et les lieux de sa discussion (commission de l'enseignement) et de son attaché (il est de l'apanage du Département de l'instruction publique) ne sont pas sans conséquence sur la manière d'appréhender le TSHM. Les instances publiques en fixant un statut légal, c'est-à-dire en officialisant la position des TSHM, élaborent les critères généraux au travers desquels les prestations hors murs seront évaluées. Par-là, la dépendance des TSHM aux organismes publics (notamment par le biais financier) les contraint à un moment ou un autre à devoir tenir compte des orientations générales de la loi dans la justification de leurs activités. La législation entourant le TSHM est donc plus qu'une déclaration de principe, elle exerce une influence sur le travail social hors murs.

La position de la conseillère d'Etat en charge du dossier au moment du renvoi du projet en commission illustre bien la teneur du texte de loi définitif : « (...) je vous recommanderai, Mesdames et Messieurs, au cours du travail en commission et au-delà de l'intérêt réel des questions qui sont posées, de ne pas adopter une loi qui soit trop contraignante et qui entre trop dans les détails. En effet, si aujourd'hui nous avons plutôt besoin de travailleurs de rue, demain ou après-demain, la situation peut évoluer. Je trouverais dommage que l'on inscrive dans la loi générale des définitions de métiers particuliers, alors que les caractéristiques du système mis en place sont précisément la collaboration canton-communes (...) et la souplesse dans les réponses, en fonction des problèmes posés ». ¹³ Ainsi, la loi porte principalement sur deux dimensions : d'une part la structure encadrant le TSHM et les moyens attenants, et d'autre part l'énonciation d'axes généraux en terme de buts.

Les objectifs du travail social hors murs :

Le texte de loi définit clairement le TSHM comme une démarche socio-éducative, complémentaire des autres structures sociales existantes. Sa mission est donc double : d'une part, il doit être à même d'apporter un soutien à des individus qui n'ont pu être pris en charge par les instances traditionnelles (les structures sociales existantes) ; d'autre part il doit agir de pair avec les divers intervenants qu'il rencontre dans son travail. La loi désigne les jeunes comme groupe cible sans toutefois exclure du TSHM d'autres franges de la population (« Afin d'assurer un travail de prévention et d'éducation, notamment auprès des jeunes en rupture de liens sociaux... », art. 2A). Par d'autres aspects, la loi confirme cette centration sur les jeunes ; ainsi elle ancre le TSHM dans une conception qui le pose comme action complémentaire non seulement des structures sociales existantes, mais aussi de la famille et de l'école (art. 4). Le TSHM a donc clairement pour vocation de participer à l'intégration des jeunes éprouvant des difficultés, en leur fournissant des bases qu'ils n'ont pu acquérir par les instances traditionnelles. Il devient, par-là, une forme de palliatif aux lacunes de la société en termes de socialisation. En effet, les motifs généraux invoqués qui poussent à mettre en place une structure hors murs partent tous du même constat (dans les débats au Parlement, dans l'exposé des motifs du projet de loi, dans le rapport de la commission, et dans le message du Conseil d'Etat accompagnant le texte définitif) : la récente recrudescence d'actes de violence et d'incivilités entraînant des conséquences néfastes pour la population et liée à un phénomène d'exclusion. L'ensemble de ces problèmes exigeant une présence plus marquée sur le terrain et une action s'attaquant à leurs déterminants afin de restaurer les liens sociaux manquants. Parallèlement, on est en droit de se demander si face à ce constat, la mise en place d'une structure hors murs n'est pas également motivée par un argument financier ; son mode d'intervention étant moins coûteux en rapport à une institutionnalisation type maison de quartier.

La loi ne porte que très peu sur la méthode concrète à mettre en œuvre lors des interventions (c'est là que se situe la marge d'autonomie laissée aux intervenants directs). Seule est mentionnée la nécessité de mettre sur pied « des réseaux de complémentarité » : « afin de coordonner les actions de terrain et notamment le développement du travail social hors murs, le canton et les communes encouragent la mise sur pied de réseaux locaux de complémentarité regroupant les divers intervenants exerçant une activité

sociale et de prévention » (art. 6, al. 2). Si la généralité du propos offre effectivement une grande part d'autonomie aux TSHM, la désignation de la mise en réseau comme mode d'intervention, n'étant accompagnée d'aucune autre indication, contient le risque de faire de ce moyen une fin en soi. Comme si le réseau une fois déployé suffisait à rétablir du lien social avec/entre les personnes marginalisées. Ainsi, le fait de ne pas mentionner la notion de projet au service duquel est constitué le réseau, peut conduire à réduire le TSHM à une action dirigée uniquement vers de la mise en réseau.¹⁴

Une charte éthique rédigée par les TSH eux-mêmes

Alors même que la fonction de travailleur social hors murs se structure à Genève sous l'égide d'une institution faîtière et se formalise dans une loi, les TSHM genevois¹⁵ vont rejoindre leurs collègues romands afin de définir un cadre déontologique à leur action qui prendra la forme d'une charte professionnelle.

Charte du travail social «hors murs». Groupe «hors murs» réunissant une trentaine de travailleurs sociaux romands (2002)

1. Éthique du travail social « hors murs »

Le travail social « hors murs » s'inscrit dans le respect de la charte des droits de l'homme.

Le travail social « hors murs » propose une approche « extra-muros » vis-à-vis de publics et d'environnement en crise, en décrochage, et/ou, en difficulté. Cette approche sociale veut avoir un regard global et pluriel des réalités complexes coexistant sur les différents terrains ciblés.

Le travail social « hors murs » implique une reconnaissance d'un espace de vie et d'expression qu'est le domaine public.

Le travail social « hors murs » se conçoit en dehors de tout cadre répressif, sécuritaire, de normalisation ou de contrôle social défini comme l'ensemble des sanctions positives ou négatives auxquelles la société recourt pour assurer la conformité des comportements aux modèles établis.

L'essence même du travail social « hors murs » s'inscrit dans une démarche éthique trouvant ses fondements dans :

- *les situations réellement vécues par les personnes concernées*
- *le respect de l'autre en tant que sujet*

- *une action émancipatrice incluant la participation active des personnes concernées*
- *le souci de ne porter aucun jugement moral sur les situations rencontrées. (...)*

Ce texte énonce les axiomes à prendre en considération lors de la mise en place d'une structure hors-murs. Emanant des professionnels, elle constitue sans aucun doute un outil de référence important pour les TSHM en mettant en exergue les principes et le code déontologique sur lequel reposent les interventions hors murs. En ce sens, il est surtout question de la posture que se doit d'adopter un TSHM face à son terrain et aux personnes qu'il y rencontre. La Charte ne porte donc pas directement sur la définition précise d'un savoir-faire, mais contribue à orienter l'exercice de la profession en posant des points de repère généraux à respecter dans la pratique (c'est la raison pour laquelle nous parlons d'axiomes). Ces points de repère renvoient par ailleurs à une éthique de la profession, c'est-à-dire à un point de vue au travers duquel une situation donnée est appréhendée suivant des postulats normatifs objectivés (ou perçus comme objectifs par leurs émetteurs) constituant pour les auteurs de la Charte l'essence même du TSHM. Par exemple, la reconnaissance du domaine public¹⁶ comme un espace de vie et d'expression s'appuie sur une conception selon laquelle certains types de comportements sont de l'ordre de l'expressif et non de l'illégal. En conséquence, le point de vue de la Charte induit le genre de pratiques (sans en faire une liste précise et exhaustive) à mettre en œuvre en tant que TSHM, et par-là en exclut également un certain nombre (pratiques répressives, s'il en est, reposant sur une conception « concurrente »).

Déontologie et principes, la Charte face à la loi :

La dénomination « éthique professionnelle » recouvre en fait tant des généralités que des éléments un peu plus précis. Ainsi, si la Charte édicte sa position et celle du TSHM par rapport à des documents de référence, des cadres établis, ou des situations générales,¹⁷ elle fait appel également à des critères qui définissent la posture globale de l'activité hors murs : la prise en considération des situations réellement vécues par les personnes concernées, le respect de l'autre en tant que sujet, l'action émancipatrice menée avec la participation active des personnes concernées, et le souci de ne porter aucun jugement moral sur les situations.¹⁸ Le tout servant de support de base à l'édifice TSHM.

Conformément à cette première étape, la Charte pose une définition du métier : « Nous appelons travailleur-euse social-e « hors murs » toutes personnes, professionnelles, et/ou bénévoles, dont le champ d'action se situe dans les lieux publics et/ou de vie des personnes concernées et qui adhèrent aux principes émis dans la présente charte ». Tout d'abord, il est intéressant de noter que contrairement à ce que laisse sous-entendre la loi J 6 11, la Charte ne situe pas uniquement la spécificité du TSHM dans le fait d'être en dehors d'une structure fixe, mais la ramène également au respect des principes qu'elle énonce.¹⁹ D'autre part (et toujours par rapport à la loi), la Charte délimite la profession de façon quelque peu floue en ne destinant pas le terme TSHM aux seuls professionnels du social, mais en l'élargissant aux bénévoles. Ce qui peut paraître paradoxal dans un document visant à dessiner les contours d'une activité professionnelle.

Cette définition du métier s'accompagne de l'énonciation d'une déontologie du TSHM, qui reprend, en les développant et en les mettant au contact des spécificités du terrain, certains principes introduits dans la définition de l'éthique. Cette mise en perspective se limite toutefois à des généralités ou aux intentions que doivent nourrir les TSHM sur le terrain (par exemple, « lorsque le-la TSHM aborderait les personnes concernées, il le fera sans s'imposer et laissera le choix à ces personnes d'accepter ou non sa présence », ou encore « le-la TSHM crée un environnement propice permettant le contact, l'écoute, le dialogue, l'émergence des besoins et l'action. Il prend en considération toute demande émise par les personnes concernées »). Bien que général, on remarque à sa lecture que cet énoncé postule de l'indépendance du TSHM. Indépendance, ou marge de manœuvre qui, dans une certaine mesure, tendent à s'amenuiser dans la pratique, compte tenu de la relation qu'entretiennent TSHM et autorités publiques. En effet, nous avons vu que certains aspects de la loi J 6 11, particulièrement en matière de financement, ont tendance à favoriser une relation asymétrique entre TSHM et pouvoir politique, de telle manière à faire prévaloir les attentes des autorités sur celles des intervenants hors murs.

Par ailleurs, alors que la loi semble se focaliser davantage sur les jeunes (sans toutefois les désigner comme population cible exclusive) la Charte définit la population visée par le TSHM en insistant sur le fait que ce dernier demeure ouvert à toutes les populations victimes d'exclusion, sans distinction d'âge ou d'origine.

La loi et la Charte ne se bornent néanmoins pas simplement à s'opposer. A certains égards, on peut même dire de la seconde qu'elle vient compléter la première. En élayant en sept points les buts du TSHM,²⁰ la Charte s'emploie en effet à apporter du contenu à certaines expressions mentionnées dans le texte de loi. Aussi donne-t-elle du relief à des termes tels que « recréer, renforcer, ou maintenir du lien social », et permet de préciser la position qu'occupent les différents éléments de la démarche hors murs : par exemple, la mise en réseaux apparaît ici davantage comme un moyen que comme une fin en soi. Ceci est d'autant plus clair que la Charte détaille les quatre types d'approches à mettre en œuvre pour établir le contact entre les différentes couches de la population (approche communautaire, approche collective, approche individuelle et approche institutionnelle). En outre, en opérant une distinction sémantique entre les termes de « but » et d'« effet », la Charte livre une interprétation plus nuancée du rôle des TSHM. Dans la conception qu'elle développe, les « effets » s'apparentent à des phénomènes généraux tels que la lutte contre l'injustice, ou la xénophobie, l'encouragement à différentes formes d'organisations collectives, ou la diminution de la délinquance. Si ces effets peuvent découler et être observés suite à des interventions hors murs, ils doivent être dissociés des buts particuliers que se sont fixés les TSHM. Dès lors, « le groupe hors murs ne reconnaît pas le/la TSHM qui ne se donnerait comme objectif que des effets (exemple : le/la TSHM qui se donnerait comme objectif principal la diminution de la délinquance) ».²¹ Le TSHM ne constitue donc pas, de ce point de vue, la solution miracle apte à régler des problèmes de société (en l'occurrence exclusion et violence urbaine), mais apporte une aide immédiate, puis un soutien à des populations plongées dans des contextes difficiles, sans agir directement sur les déterminants de ces situations.

Un modèle de travail social hors murs en Ville de Genève (2000-2003)

En juin 2000, le Conseil municipal de la Ville de Genève renvoie en commission sociale et de la jeunesse coup sur coup, à quinze jours d'intervalle, deux textes traitant de la nécessité de doter la Ville d'une équipe de travailleurs sociaux hors murs (TSHM). Le premier texte est une motion²² (M-54A)²³ intitulée « Médiation et prévention dans les quartiers » dont les considérants mettent en avant des questions liées aux jeunes de la

commune (présence dans des lieux publics, rupture scolaire et familiale) et aux institutions supposées répondre à leurs besoins (inadaptation de l'offre actuelle). Cette motion invite le Conseil administratif à financer un dispositif souple de TSHM capable d'œuvrer à la mise en réseau de différents partenaires locaux. Le second texte constitue en quelque sorte la réponse directe, presque anticipée, du Conseil administratif qui par le biais d'un projet de résolution²⁴ (PR-84)²⁵ propose au législatif une sorte de paquet ficelé constitué de divers programmes sociaux, composé : d'un mandat d'étude sur la problématique des personnes en situation précaire ; d'un programme « réorganisation du service social de la Ville de Genève » ; d'un programme « Travail social hors murs » ; d'un programme « Action parcs » et de différents projets destinés à la jeunesse.

Ces deux objets seront traités de concert par la Commission sociale et de la jeunesse qui, par souci d'efficacité débattera rapidement de la motion et se consacrera à l'étude des propositions du Conseil administratif. Ceci, en reliant plus ou moins formellement la motion au point traitant du travail social hors murs dans le projet de résolution. La question de la mise en place du travail social hors murs ne suscitera d'ailleurs que peu de débats contradictoires en commission.²⁶ Les commissaires se contenteront de relever un certain flou quant aux programmes « Action parcs » et aux différents projets destinés à la jeunesse présentés comme corollaires à la mise sur pied de l'équipe TSHM. Les deux objets seront votés sans difficulté en commission et présentés au Conseil municipal en décembre 2000 qui les acceptera à l'unanimité, la rapporteuse de la commission soulignant la bonne collaboration entre l'organe législatif et l'exécutif sur cet objet.

Le PR-84 ou la nécessité de répondre à une question sociale problématique

PR-84. Conseil municipal de la Ville de Genève (200)

3.1 Programme « Travail social hors murs »

Des jeunes plus ou moins « en rupture de liens » restent trop souvent en marge des structures organisées. Face à ces nouvelles situations, le besoin est apparu de compléter la mission des maisons de quartier et centres de loisirs par une intervention hors murs. Souple et mobile, ce type d'intervention permet d'être à l'écoute des jeunes, particulièrement ceux en risque d'exclusion sociale ou marginalisés et d'entreprendre avec eux des actions de prévention et de socialisation.

L'action des animateurs mandatés pour un travail social hors murs (TSHM) devrait intensifier la prévention auprès des adolescents. L'action TSHM ne remet pas en cause l'existence des maisons de quartier, mais stimule les collaborations. Le mandat de travail social hors murs convient aux compétences des animateurs socioculturels, les aspects de médiation et de relais étant importants. L'action doit pouvoir se déplacer en fonction des fluctuations des points de ralliement de la population concernée : présence et disponibilité là où les jeunes se trouvent (rue, bistrot, préau, station-service, concerts...).

Par une présence informelle dans la rue, auprès des groupes, le TSHM assure une action préventive, un accompagnement éducatif et un suivi dans la relation qui favorisent l'intégration :

- aller à la rencontre des adolescents en difficulté, voire en rupture de liens sociaux, là où ils se trouvent : cité, rue, préau, bistrot, parcs publics, etc., de façon à créer un lien et établir une relation de confiance ;*
- assurer un suivi dans l'accompagnement, afin de les aider à se remettre « dans le circuit » ;*
- permettre aux jeunes de reprendre confiance en leurs capacités, de se sentir reconnus et soutenus ;*
- mettre en relation des populations adolescentes et adultes ;*

Les TSHM privilégient l'action collective, soit la prévention primaire qui consiste à lutter contre l'exclusion et la marginalisation :

- par un cadre préventif et d'entraide touchant à l'ensemble des problèmes que rencontrent les jeunes ;*
- un ensemble de mesures éducatives et sociales, sans préoccupation de combattre un mal en particulier ou d'individualiser.*

De plus, selon le contexte, les TSHM peuvent aussi être amenés à compléter les mesures collectives par des interventions individualisées, en particulier pour empêcher que des situations dangereuses ou des états de fragilité ne s'aggravent, en complémentarité et en coordination avec les services sociaux existants. Une collaboration intense avec le Service social de la Ville de Genève est par ailleurs prévue.

Dans un premier temps, les endroits suivants devraient bénéficier du travail des TSHM :

- *Promenade de l'Europe - Planète Charmilles ;*
- *Parc Saint-Jean (écoles du Seujet et Necker), en assurant un travail dans tout le quartier de Saint-Gervais et de la gare ;*
- *Jonction-Artamis ;*
- *Skate-parcs ;*
- *Autres quartiers et lieux réputés à risque.*

L'expression d'une volonté politique :

Les arguments développés par le Conseil administratif lors de la présentation du projet de résolution N° 84 font état d'une volonté politique clairement établie. Il s'agit, pour ce dernier, de réaffirmer substantiellement l'action du Département des affaires sociales, des écoles et de l'environnement en privilégiant le travail de terrain et l'écoute des besoins sociaux nouveaux exprimés par la population (PR-84). La demande d'un crédit extraordinaire au Municipal pour mener à bien les programmes développés dans le projet de résolution paraît souligner le sens d'un geste politique affirmé. Projet politique soutenu aussi par la volonté de voir la Ville de Genève rattraper un certain retard en la matière, notamment en regard des communes suburbaines genevoises.²⁷

Cette volonté politique repose sur une analyse de la situation socio-économique du canton mettant en exergue la situation de précarité dans laquelle se trouve une partie de la population. Une situation de précarité qui, selon le Conseil administratif, perdure après la crise des années 90 malgré les signes d'une reprise économique à l'aube des années 2000. Dans ce contexte, les points de vue du Conseil administratif et des motionnaires se rejoignent quant à leur perception de la situation des jeunes. Chacun relève l'augmentation du nombre de jeunes en rupture partielle ou complète avec leur milieu familial et scolaire, ainsi que la

recrudescence de leur présence dans les parcs publics, préaux d'écoles ou encore allées d'immeubles. Dans le même temps, les autorités relèvent l'inadéquation de l'offre institutionnelle en matière d'encadrement socioculturel (PR-84, M-54).

Pour les motionnaires, la mission des futurs TSHM devra être essentiellement d'organiser des réseaux d'intervenants formés d'îlotiers de quartier, des animateurs de maisons de quartier, des enseignants, des concierges et des partenaires associatifs et où cela est nécessaire. Ces réseaux auront eux-mêmes pour mission d'évaluer les moyens à développer pour mettre en place une politique de prévention et de médiation dans les quartiers (M-54). Cette mission apparaît comme essentiellement prospective, esquissant pour le futur TSHM, une fonction médiatrice et rassembleuse permettant de faire un état des lieux en vue d'une action de terrain et d'affiner les constats présentés dans les considérants de la motion.

La proposition du Conseil administratif est, quant à elle, plus précise sur la forme de la structure et sur les contours d'une mission privilégiant l'action sur le terrain dès l'entrée en fonction des futurs TSHM. En effet, l'articulation entre les futurs travailleurs sociaux hors murs, et le service de la Délégation à la jeunesse auquel ils seront rattachés est présentée comme un dispositif capable d'être souple et mobile. Un dispositif dont la double mission sera d'une part, de se rendre sur les lieux fréquentés par les jeunes et d'autre part de développer une offre éducative auprès de ces derniers sur les lieux même de rassemblement (PR-84). Dans ce cadre, la mission de ce dispositif apparaît comme une réponse assez directe à des besoins précis constatés sur le terrain.

Dans les faits, il est difficile de dire quelle est la position adoptée par le Conseil municipal, puisque motion et projet de résolution ont été votés de concert. Mais l'approche résolument pragmatique, visant à donner une réponse concrète et rapide aux questions problématiques rencontrées sur le terrain de la Ville privilégiera une définition claire des fonctions et des tâches prioritaires des travailleurs sociaux hors murs au détriment du cadre général et des grandes orientations de la mission.

Une question sociale problématique source de dualité :

La définition de la mission d'un futur service de la Ville ou pour le moins le renforcement substantiel de la Délégation jusqu'alors pilotée par

le seul Délégué à la jeunesse impose de porter un regard sur les finalités de cette mission.

En premier lieu il s'agit d'interroger la perception des autorités des besoins évoqués sur le terrain. Il semble que l'on soit face à une double question problématique. Il y a d'une part la situation de rupture d'un certain nombre de jeunes et d'autre part leur présence problématique dans les lieux publics et leur non fréquentation des lieux leur étant destinés expressément, comme les maisons de quartiers. Le rapport entre ces deux questions est ambigu. En effet on peut imaginer que le caractère hautement visible de la présence des jeunes au coin de la rue est l'élément, pour les autorités, qui permet de mettre en évidence leur situation de précarité au sein du milieu familial et scolaire. Mais le caractère visible des jeunes dans l'espace public laisse à penser qu'ils sont à l'origine d'un certain nombre de tensions, notamment avec le voisinage qui est amené à se plaindre de leur présence par le biais de pétition ou du relais de certains conseillers municipaux.²⁸ Face à cela, le cadre général de la mission est présenté en terme de prévention.²⁹ Dès lors l'exercice de la mission dans ce cadre de prévention imposerait de définir la notion de prévention. Si les textes ne le font pas explicitement, il est possible de s'interroger. S'agit-il de prévenir la situation de précarité des jeunes par le développement d'une offre éducative sur un plan individuel, ou s'agit-il de prévenir les difficultés liées à leur présence dans l'espace public ?

Des éléments résolument prescriptifs :

La proposition du conseil administratif peut être qualifiée de prescriptive dans le sens où une demande est formulée à l'égard des TSHM et qu'elle s'accompagne d'instructions précises quant à la manière de la réaliser. Elles peuvent être relevées à plusieurs niveaux :

Au niveau de la forme, la structure est prévue comme devant être souple et mobile, ce qui préfigure un TSHM nomade, capable de se rendre d'un lieu où se rencontrent les jeunes à l'autre, voire d'un quartier à l'autre. En effet, l'action doit pouvoir se déplacer en fonction des points de ralliement de la population concernée. (PR-84). Cette forme privilégie sans conteste la capacité à se rendre sur les lieux fréquentés par les jeunes en opposition par exemple, à une forme de structure appelée à travailler à long terme dans un quartier donné dans lequel le TSHM sera appelé à s'immerger, comme c'est le cas dans les communes suburbaines, par exemple.

En ce qui concerne les modes d'action ou les axes de la fonction des TSHM, le conseil administratif s'appuie sans s'y référer explicitement sur les documents cadres en vigueur pour définir la fonction des TSHM oeuvrant sous l'égide de la FAS'e. Les modes d'action des TSHM de la FAS'e se sont élaborés de façon empirique.³⁰ Formalisés dans un document relatif à la fonction, ou dans un cahier des charges, ces modes d'action deviennent alors prescriptifs. C'est le cas dans le contexte de la Ville, où la référence du conseil administratif à ces modes d'action est à comprendre comme la volonté de voir les TSHM de la Ville travailler à la manière de tous les TSHM genevois. Ces modes d'action apparaissent comme privilégiant le soutien des jeunes fragilisés par rapport à une action visant à travailler sur la cohésion sociale ou à des situations problématiques dans l'espace public. Certes, le TSHM, doit aller à la rencontre des adolescents là où ils se trouvent et le cas échéant mettre en relation des populations adolescentes et adultes. Avant tout pour aider les jeunes à se remettre dans le circuit, leur permettre de reprendre confiance en leurs capacités, de se sentir utiles et reconnus. Empêcher en fait, que des situations dangereuses ou des états de fragilité ne s'aggravent et ceci, en coordination avec les services sociaux existants (PR-84).

Au niveau des modes d'action, la prescription semble également inviter les TSHM à travailler sur la situation de précarité, à se rendre dans la rue pour pratiquer un travail d'accompagnement social individualisé. Dès lors, il serait possible de considérer dans cette dualité précarité-cohésion sociale, une prescription de l'action qui élude la dimension de cohésion sociale au profit d'une action au quotidien tournée vers le jeune en difficulté.

En fait, si cette dimension de cohésion sociale n'est pas reprise dans le point consacré au TSHM, au sein du projet de résolution, elle n'en est pour autant pas absente. En effet, si le point concernant le programme travail social hors murs définit la forme de la structure et esquisse la fonction du TSHM, les points Actions parcs et divers projets pour la jeunesse concernent les projets prioritaires auxquels devront s'atteler les futurs travailleurs sociaux rattachés à la Délégation.

Ces projets prioritaires sont fort détaillés par le conseil administratif et constituent de fait un ensemble de prescriptions, au niveau de la forme de l'action cette fois.

Le programme Action parcs présente les jardins publics genevois comme des espaces sensibles du point de vue des tensions sociales et dans lesquels une action visant la cohésion sociale devra être menée. Selon, le PR-84, cette

action devra être conduite par les TSHM, et ceci sur le mode du travail en réseau. Le réseau apparaît donc dans la proposition du conseil administratif comme un mode d'intervention que les TSHM se devront d'utiliser.³¹ Ainsi contrairement à la proposition des motionnaires qui posait cette action en réseau comme le cadre général du mission pour les TSHM, le réseau devient dans la PR-84, une prescription quant à la façon d'agir au sein des parcs.

Au niveau des projets jeunesse, l'animation de locaux en gestion accompagnée apparaît comme le projet prioritaire. Ce type d'intervention demandée aux futurs TSHM est clairement balisé puisque le conseil administratif se réfère explicitement à des expériences existantes dans le cadre de l'action des TSHM de la FAS'e. Sur cette base, le conseil administratif est alors en mesure de proposer une procédure à suivre pour la mise en place de ce type d'intervention.³²

Enfin, le projet PR-84 prévoit très clairement les terrains prioritaires sur lesquels l'action est appelée à démarrer. Il s'agit du quartier de la promenade de l'Europe-Planète Charmille d'une part, et d'autre part le parc du Seujet, situé dans le bas du quartier de Saint-Jean.

Des demandes faites aux TSHM sur la base de questions sociales problématiques

Des demandes qui transitent par le conseil municipal :

Un certain nombre d'objets sont l'occasion pour les autorités d'inviter formellement la Délégation à la jeunesse et ses TSHM à agir.

La motion *Pour l'exercice déterminé de la force publique au quai des Forces Motrices* (R-39A) dont l'objet est le souci de voir l'ouverture d'une scène de la drogue dans le quartier de la Jonction invite formellement le Conseil administratif à engager l'équipe des travailleurs sociaux hors murs sur les lieux. Ce cas de figure, marquant une requête descendant du législatif relayée par le Conseil administratif vers la Délégation se retrouve aussi dans le traitement par le Municipal d'une pétition concernant la fermeture de la discothèque Jackfil. La commission demandera au Conseil administratif d'étudier en collaboration avec la Délégation à la jeunesse de la Ville de Genève, quelles mesures il faudrait prendre afin de trouver des lieux adéquats pour répondre aux besoins de ces jeunes (P-29).

D'autre part, le Conseil administratif peut être amené à proposer spontanément l'intervention de la Délégation et de ses collaborateurs au

Conseil municipal. C'est le cas sur plusieurs objets mineurs, comme lors de questions (question *Parc Ansermet* ; 1288), de motions (motion *Sous-Cayla*; M-315) ou de réponses à une interpellation (interpellation *Bus Graffiti* ; I-809). Ces propositions ne seront pas forcément protocolées dans les documents du Conseil municipal, mais la lecture du Mémorial renforce cette prescription faite au TSHM d'agir de manière souple et pragmatique. Par exemple, lors du débat déposé sous la forme d'une motion urgente sur la question d'une dégradation de l'espace public situé Sous-Cayla, le conseiller administratif prendra la parole comme pour précéder la demande des conseillers municipaux : *Nous sommes conscients de ce grave problème, et nous avons dit au Délégué à la jeunesse d'envoyer des travailleurs sociaux là-bas* (Mémorial, 24 juin 2002). Tout comme sur la question du parc Ansermet où le Conseil administratif affirme : *Nous allons envoyer la Délégation à la jeunesse, je vais en parler lundi au délégué* (Mémorial, 30 septembre 2000).

Des demandes qui permettent de clarifier la fonction des TSHM :

Trois objets vont permettre de préciser ou de réaffirmer des éléments liés à l'action des TSHM de la Délégation.

Le premier est une pétition demandant la création d'un poste d'éducateur de rue dans le quartier de la Jonction sur le site d'Artamis. Le rapport de la commission des pétitions³³ sera l'occasion d'un débat de fond sur le sens de l'action des TSHM. Ceci sur la base de la problématique du site Artamis, à savoir la présence d'une scène de la drogue et de divers groupes de jeunes. Ce débat est quasi simultané à l'entrée en fonction des nouveaux TSHM de la Ville.

C'est l'occasion, pour le conseiller administratif et pour le Délégué à la jeunesse auditionné à ce sujet, de réaffirmer de concert des éléments liés à la forme de l'action des TSHM. A la demande d'attribution d'un éducateur de rue pour la Jonction, le Conseiller administratif délégué réaffirme la volonté de voir les TSHM, souples et mobiles, non rattachés à un quartier en particulier.³⁴ Ce principe est confirmé à son tour par le Délégué à la jeunesse qui précise vouloir répartir les futurs TSHM sur plusieurs *points chauds*.

L'interpellation de plusieurs conseillers municipaux quant aux horaires de travailleurs sociaux de la Ville en général permettra au conseiller administratif de préciser la prescription quant aux horaires des TSHM en particulier, qui seront appelés à intervenir lorsque cela est utile. Prescription illustrée, par

exemple par la volonté du délégué d'engager son équipe à ouvrir les salles de gym aux jeunes hors des horaires habituels.

Si ce premier débat lié à une pétition permet de préciser des éléments liés à la forme de l'action des TSHM, deux autres objets vont permettre de mieux circonscrire le principe de prévention évoqué dans le projet de résolution n° 84. Il s'agit d'une part d'une motion centrée sur la propreté et notamment la présence de tags en Ville de Genève (M-110A) et d'une résolution appelant à l'intervention de la force publique sur la scène de la drogue de la place des Volontaires (R-39A).³⁵

Au sujet de la propreté en Ville, l'intervention du Délégué à la jeunesse lors de son audition par la commission des travaux³⁶ montre une volonté de la part des TSHM de jouer un rôle d'observateur, notamment de la situation des jeunes. En effet, à cette occasion, le Délégué expliquera aux élus membres de la commission la différence entre un tag et un graffiti, et le sens que ce type de comportement peut avoir pour les jeunes.³⁷ Outre cette dimension de témoignage du quotidien des jeunes, l'intervention du délégué permet d'affirmer la volonté de la Délégation de travailler à la prévention en négociant avec les jeunes et en leur mettant à disposition des espaces réservés à la pratique de la peinture au spray. Face à la chasse aux tags proposée par l'auteur de la motion, le Délégué affirme clairement que son service n'a pas pour mission de faire de la répression (M-110A).

En ce qui concerne la question de la scène de la drogue à la place des Volontaires, la demande d'intervention des TSHM par l'auteur de la motion permettra aussi de réaffirmer le caractère non répressif de l'action des TSHM. Cette fois, c'est le conseiller administratif délégué, lui-même, qui précisera clairement qu'il n'envoie pas des travailleurs sociaux hors murs faire de la répression, être en contact avec des dealers, ceci en réaffirmant que la tâche d'une commune consiste en un travail de prévention, de médiation, de dialogue pour essayer d'atténuer les tensions dans les quartiers (R-39A). Cette position est à son tour renforcée par le Délégué à la jeunesse, qui tout en affirmant à nouveau le rôle d'observateur et de témoin³⁸ des travailleurs sociaux hors murs proposera la mise en place d'une animation sur cette place, afin de permettre aux habitants de se réapproprier les lieux.

Des demandes directement exprimées par la population, l'exemple d'une pétition :

Pétition des locataires d'un immeuble aux services de la Ville de Genève (2001)³⁹

Messieurs,

Au nom des locataires de l'immeuble (...). C'est avec regret que nous sommes dans l'obligation de vous signaler les faits suivants :

Tous les jours, nous sommes agressés et dérangés par une bande d'adolescents, sortant et allant au Cycle d'orientation de (...), qui s'installent à l'entrée de notre garage « propriété privée » de notre immeuble, en laissant derrière eux : graffitis, saletés par terre, dégradation totale de l'endroit et hurlements intempestifs. En plus de cela, ils nous injurient et prennent possession des lieux, de telle sorte que nous n'osons plus sortir ou entrer avec nos véhicules de crainte d'en écraser un, car ils ne se déplacent même pas quand ils nous voient arriver. (...)

Le texte pétitionnaire émanant de locataires d'un immeuble en Ville de Genève ayant subi en diverses circonstances des désagréments suite à la présence d'adolescents, marque clairement les attentes projetées sur les TSHM par des personnes confrontées à des problèmes concrets. Ici, point de considérations quant à la manière d'appréhender ce genre de problème, ou sur les déterminants des situations auxquelles les auteurs de la pétition ont à faire face, on insiste davantage sur la nature des inconvéniens rencontrés, et plus globalement sur le désarroi éprouvé dans la confrontation avec la population qui pose problème (ce qui, soit dit en passant, fait partie intégrante du problème) : occupation et détérioration de lieux privés (en l'occurrence une entrée de garage avec mention « propriété privée » exposée aux graffitis, et encombrée à la longue de déchets), et bruits intempestifs causés par des skate-boarders s'exerçant sur des bancs. Le sentiment d'agression semblant, en outre, être nourri par des insultes adressées aux locataires. Les « coupables » de ces faits sont clairement désignés : d'une part une *bande d'adolescents*⁴⁰ *sortant ou allant au Cycle d'orientation*, et d'autre part *des jeunes* [qui] *font de la planche à roulettes*. Par ailleurs, les signataires proposent une première solution s'agissant des skateurs : enlever les bancs publics qui, de leur propre aveu, ne servent à personne et orienter cette population vers des lieux spécialement aménagés à leur égard (plaine de Plainpalais et son skate-parc).

Globalement, les injonctions que comporte cette pétition ne sont pas à lire de manière explicite et ne touchent que de loin les modalités à mettre en application lors de l'intervention. Il s'agit avant tout d'injonctions sur le lieu et la population, qui débouchent principalement, un peu à la manière de ce que l'on a observé dans la presse, sur l'attente d'un résultat significatif (retrouver la tranquillité dans le quartier en prenant en charge les individus qui posent problème).⁴¹ Les habitants ayant été orientés vers la Délégation à la jeunesse après avoir contacté la police, on peut en effet aisément imaginer que leur sollicitation des TSHM n'est fondée d'aucune façon sur la nécessité de proposer un mode d'intervention alternatif à ce genre de problème. Dès lors, bien que ce type d'interpellation laisse en tant que tel une marge d'action considérable aux TSHM dans le type de relation qu'ils auront à nouer sur le terrain, ces derniers sont contraints d'aboutir à des résultats probants conformément aux attentes formulées par les pétitionnaires. De ce fait, on peut envisager une interpellation de ce genre à la fois comme un test, mais aussi comme une occasion supplémentaire pour les TSHM d'asseoir leur statut aux yeux de la population, en faisant preuve d'une promptitude à répondre à certaines demandes. La question qui se pose alors à eux étant toujours celle de la gestion de l'équilibre entre le fait de s'assurer une visibilité publique et celui de préserver la définition telle qu'elle a été posée par la profession.

Au-delà de ces considérations, ce genre de documents constitue également un excellent révélateur de la position de médiateur du TSHM. La teneur de son rôle est ainsi mise en exergue par la possibilité de cerner concrètement la manière dont se profilent les contextes d'intervention voyant s'opposer des franges de la population, qui se stigmatisent l'une et l'autre (rendant la communication entre elles impossibles). Se réaffirme donc ici cette position « d'entre-deux », qui oblige le TSHM à concilier l'ensemble des intérêts des groupes concernés et à parvenir à des solutions jugées satisfaisantes par tout le monde. Position qui le confronte une nouvelle fois à un paradoxe prescriptif : soit il tente de répondre aux doléances des pétitionnaires en laissant de côté des principes tels que celui de parti pris en faveur des jeunes (posé dans les documents professionnels comme un critère fondamental dans la définition de la profession) avec le risque de perdre sa crédibilité envers eux ; soit il invoque précisément ce principe pour ne pas intervenir en fonction des attentes des signataires, en mettant ainsi en jeu la reconnaissance du TSHM par ces mêmes personnes⁴².

La presse ou la diffusion de la fonction de TSHM

En matière de prescription, les articles de presse introduisent un certain nombre d'interrogations relatives à la diffusion de la définition de la profession auprès du public. En jouant, entre autres, le rôle de relais entre ce dernier et les instances officielles, les médias participent à la définition de la profession d'une manière bien spécifique. Dans un premier temps, nous pouvons considérer qu'en établissant un compte rendu des décisions politiques, la presse (et les médias en général) participe-ent à leur officialisation et à leur normalisation (nous parlerons alors de normalisation de l'action). Toutefois, ce rôle de relais n'est pas sans poser de problème. En effet, s'agissant de résumer un événement, une décision, ou simplement des propos, la rédaction des articles s'appuie sur un tri préalable entre des éléments jugés significatifs et d'autres propres à être laissés de côté. Dès lors, selon la ligne rédactionnelle des journaux et/ou selon les schèmes cognitifs des journalistes, cette sélection peut s'opérer de façon fortement différenciée et donner lieu à des articles (et par-là, à des définitions) contrasté-e-s. D'autre part, les médias s'arrêtant également sur des phénomènes généraux (délinquance, violence urbaine, problème en un lieu donné – la Place des Volontaires, par exemple –) ils participent à la *constitution* d'injonctions en termes notamment de lieu ou de mode d'intervention. En effet, suite à ce genre d'interpellations indirectes (souvent reprises, par la suite, par les acteurs politiques ou la population), les TSHM se doivent de réagir de manière à justifier et à faire reconnaître leur statut.

Il n'est donc pas possible d'envisager la relation média-prescription de manière linéaire (du type : énonciation par les autorités publiques - description objective - relais au public). D'une part, il faut prendre en compte dans son analyse les règles du champ journalistique qui influe sur la manière dont est relayé un événement, d'autre part et consécutivement, les médias, en tant qu'acteurs, participent à la construction de l'objet dont ils se font le relais⁴³. Ainsi, dans le cadre plus précis du TSHM, si la définition du métier émane des professionnels, elle peut se heurter par la suite à l'interprétation qu'en font les médias⁴⁴. Cet état de fait nécessite de constants réajustements de la part du TSHM, soit qu'il se doit de rétorquer à ce type d'interpellations, soit qu'il s'y conforme. En conséquence, si les documents issus des médias ne peuvent être considérés comme des sources prescriptives directes, ils ne sont pas sans influencer l'exercice de la profession en ce qu'ils constituent

une des voies par lesquelles le TSHM se présente au public et tire une forme de reconnaissance à son égard.

Thématique des articles⁴⁵

Qu'il s'agisse des premières initiatives en matière de travail de rue ou de la création de la Délégation à la jeunesse, la presse s'est régulièrement intéressée aux diverses interventions liées à la rue et à ses occupants. Au-delà de cette première différenciation chronologique, nous pouvons distinguer deux types complémentaires d'articles sur la base des éléments qui suscitent l'intérêt des médias écrits locaux pour ce thème.

D'une part, la mise en avant du travail effectué dans la rue par nombre d'associations (tant publiques que privées) permet en même temps de faire état de situations de précarité (ou qui tendent à l'être) auxquelles la collectivité doit faire face. Autrement dit, de l'existence de phénomènes d'une ampleur jugée suffisante pour mériter une couverture médiatique, et de ce fait pour leur assurer une visibilité accrue, émerge l'intérêt que l'on porte aux solutions déployées (création d'associations, intervention sur le terrain, etc.). La trace de cette dynamique se retrouve abondamment dans les titres et sous-titres qui accompagnent ce genre d'articles usant tantôt de termes imagés, directement tirés du langage parlé quotidien (« deux centres se sont unis pour aider les jeunes qui *zonent* »,⁴⁶ « Infos Ados part à l'assaut de la *glandouille* »,⁴⁷ ou encore « (...) Avec ses collègues du *Point*, il tente d'associer la collectivité à la recherche des solutions adaptées pour sortir des ambiances *pourries* »⁴⁸), tantôt d'expressions consacrées⁴⁹ marquant une certaine distance (« La jeunesse vit mal *le malaise social* (...) les jeunes à la rue sont de plus en plus *perturbés* et de plus en plus nombreux.»⁵⁰ « la Ville pourrait nommer des médiateurs de rue pour les jeunes en *rupture sociale* »⁵¹) pour qualifier l'état dans lequel est plongée une partie de la population.

D'autre part, la presse prête attention à ce qui est couvert du sceau de l'officialité. En effet, à partir du moment où l'existence des phénomènes d'exclusion n'est plus à démontrer et qu'ils se sont révélés être de la compétence de la collectivité, de nombreux articles portent sur les débats et décisions concernant les mesures concrètes, ou non, que les autorités publiques doivent prendre à leur encontre (« Mesures : la Genève sociale planche sur une politique d'intégration »,⁵² « La Ville de Genève se donne pour la première fois un Monsieur Jeunesse »,⁵³ ou « Le Conseil municipal débat en symbiose avec l'Exécutif. Venir en aide aux jeunes et réaliser des opérations foncières

en accord avec la population ? Mais c'est bien sûr ! »⁵⁴). L'intérêt émanant donc ici davantage du fait que les solutions préconisées sont de l'apanage des autorités politiques, soit qu'elles participent à leur mise en œuvre, soit qu'elles viennent accorder leur soutien à une structure déjà existante.

Le nombre élevé d'articles (vingt-six⁵⁵ dont seize sur le TSHM et la Délégation à la jeunesse) est à relever, et atteste de l'importance que la société accorde à ce genre de problématique. Importance qui découle notamment de la teneur hautement symbolique des phénomènes pris en charge par les TSHM ; ces phénomènes étant le motif d'une remise en question des dysfonctionnements de notre société, ils constituent également le lieu de projection d'un certain nombre de peurs (liées à des termes dont la connotation n'est pas faite pour rassurer, tel que ceux d'insécurité ou d'incivilité). Face à la presse (principalement dans notre cas, *Le Courrier* et la *Tribune de Genève*, et dans une moindre mesure *Le Temps*⁵⁶) qui véhiculent l'un et/ou l'autre aspect, les TSHM se retrouvent alors dans une position ambivalente à plusieurs égards. Bien que le relais public de l'activité hors murs représente pour elle un moyen de se faire connaître et reconnaître selon ses propres critères, il place simultanément les TSHM dans une logique contraire à la nature même de leurs interventions (telle que définie par les TSHM). L'affiliation du TSHM à un ensemble de phénomènes (délinquance juvénile, exclusion, problème lié à la toxicomanie, etc.) a en effet pour conséquence de le placer dans une « logique du résultat », dans la mesure où l'on semble, par moment, attendre de lui la résolution de problèmes qui n'ont pu être réglés par d'autres types de méthodes : « Quand les ados créeront des start-up, ils ne traîneront plus dans la rue ! Violence. Pour lutter contre la délinquance juvénile, Genève abat sa carte prévention ». ⁵⁷ Ainsi se retrouve la tension déjà évoquée plus haut⁵⁸ entre prescriptions professionnelles, en particulier celles touchant la définition des objectifs de la profession,⁵⁹ et attentes de la population et des autorités gouvernementales.

Normalisation de l'action, risques et opportunités :

Une brève comparaison du contenu des articles, et leur mise en relation avec la ligne éditoriale du journal dans lequel ils paraissent, permettent de dégager concrètement les divergences d'interprétation relatives au TSHM. Parallèlement, en procédant de la sorte, il nous est possible de mettre plus clairement à jour la relation qui se tisse entre TSHM et médias dans la construction de la définition de la profession.

Sur les deux quotidiens ayant consacré le plus d'articles au TSHM, à savoir la *Tribune de Genève* et *Le Courrier*, on distingue clairement deux modes différenciés d'appréhension.⁶⁰ Le premier, dans son optique généraliste, s'applique à faire une présentation du TSHM et de ses modes d'intervention en insistant sur le fait que celui-ci vise avant tout à faire face à *la délinquance*, à sillonner *les quartiers chauds* etc. L'accent est donc mis sur les problèmes auxquels s'attellent les TSHM ; ce point de vue induisant la logique du résultat à laquelle nous faisons référence plus haut. Le second, quant à lui, selon une optique qui se veut plus engagée du côté des travailleurs sociaux, tente de rendre compte de l'activité hors murs en se calquant sur ce qu'en disent les professionnels (la parole leur est ainsi souvent donnée) ; il s'en dégage une ligne plus « didactique » et plus conforme aux critères émanant de la profession.⁶¹ Dès lors, prise dans sa globalité, la presse avalise en même temps qu'elle sanctionne. La sanction (perçue ici comme une remise en cause partielle de l'activité hors murs), tombant alors que des résultats spécifiques sont attendus, exige d'autant plus une réaction qu'elle émane d'un titre à grand tirage : par exemple, en mars 2002, la *Tribune de Genève* titrait : « Place des Volontaires : la police tire sur quelques clichés. Municipal : les gendarmes dénoncent notamment l'absence des travailleurs sociaux ». ⁶² Cet article se faisant l'écho d'une procédure de consultation lancée par la Municipalité suite aux problèmes rencontrés à la place des Volontaires à Genève (lieu de rencontre entre toxicomanes et dealers), résonne comme une injonction faite aux TSHM. Cette injonction porte principalement sur deux points. Tout d'abord, sur la question du lieu d'intervention : reprocher l'absence des TSHM en ce lieu revient à les enjoindre de s'y rendre et d'y entreprendre une action. Ensuite, cette interpellation établit un parallèle entre les actions menées par les îlotiers (police de proximité) et celles des TSHM ; les premiers ayant été dépassés par les événements, c'est aux seconds de prendre en charge la situation. Dans cette optique, si les moyens employés par les uns et les autres diffèrent de par les méthodes qui les sous-tendent, les buts, eux, demeurent globalement les mêmes (rendre l'espace viable pour les habitants en éloignant les personnes posant problème). Dès lors, les TSHM se retrouvent face à une situation qui représente à la fois un risque – leur crédibilité est, d'une certaine manière, mise en jeu – et une opportunité – celle de remettre les points sur les « i » et de diffuser leur définition de la profession. En d'autres termes, les TSHM ne peuvent ignorer l'interpellation et se doivent d'y apporter une réponse crédible sans

dénaturer leur propre point de vue. Dans ce cas de figure, la réponse donnée traduit bien cette dynamique : il s'en est donc suivi⁶³ la mise sur pied d'une série d'initiatives visant à se réapproprier l'espace public (ces différentes actions ont été reprises dans un article de la *Tribune de Genève* sept mois après le premier sujet, le 11 octobre 2002 : « Un marché pourrait s'ouvrir sur la place des Volontaires. Un groupe de travail étudie les possibilités pour réaménager et animer le lieu »). Toutefois, l'ensemble de ces activités s'est accompagné de remarques et de commentaires de la part du Délégué à la jeunesse insistant bien sur le fait que, malgré la concrétisation de ces projets, les phénomènes auxquels ils avaient à faire face ne disparaîtraient pas pour autant, leurs déterminants se situant ailleurs et exigeant des interventions à plus long terme. Moyen de rappeler les objectifs poursuivis par le TSHM tels que définis par la profession.

Ainsi, on ne peut jamais complètement réduire le rôle des médias à celui de vecteur d'une définition préétablie (qu'il s'agisse de celui des professionnels, du « public », ou des autorités) ou à l'inverse comme organe ayant la possibilité de définir de lui-même l'objet auquel il s'intéresse. Les médias participant au processus de normalisation de l'action des TSHM, ce dernier se fait selon un va-et-vient constant entre la presse et les organes compétents, ou jugés comme tels, pour s'exprimer à ce sujet. Partant de là, la normalisation apparaît alors comme le compromis résultant de ces échanges auxquels la presse, parmi tant d'autres organes, prend part de manière active.

Dénomination et simplification :

Les journaux, en s'arrêtant sur les modes d'intervention des TSHM et sur les lieux de leur déploiement, participent également à définir la population à qui s'adresse l'activité hors murs. On a déjà pu s'apercevoir que l'accent est mis sur certains phénomènes tels que la délinquance ou la toxicomanie. Toutefois la presse (de manière presque unilatérale) tend plus précisément à diriger son attention sur les jeunes. Si cet aspect est en grande partie favorisé par le rattachement des TSHM à la Délégation à la jeunesse au niveau municipal (l'amalgame paraissant aller de soi), on observe aussi une tendance à mettre de côté les nuances figurant dans les documents professionnels et officiels. Ceci se vérifie particulièrement dans la mise en évidence d'expressions « phares » qui, à la longue, servent d'emblèmes pour identifier l'activité hors murs, ses intervenants et ses destinataires. Par exemple, d'une intervention du Délégué à la jeunesse

détaillant les modalités d'action des TSHM, le quotidien *Le Courrier* en a retiré une expression (« le réflexe jeunes »⁶⁴), qui, si elle est certes davantage explicitée dans l'article relayant les paroles du Délégué, figure dans le titre et sera employée sans autre forme d'explication dans des articles ultérieurs ou par d'autres journaux.⁶⁵ Simultanément, le Délégué à la jeunesse devient « Monsieur Jeunesse » (comme la presse aime à parler de « Monsieur Prix »). L'usage de ce type de langage a donc pour conséquence de ramener à une catégorie rapidement identifiable – les jeunes en difficulté – l'intervention des TSHM, en même temps qu'elle évite aux journaux de devoir répéter les explications à chaque article.

On retrouve donc ici les particularités du rapport des TSHM à la presse, en ce que la condensation en un terme des modalités d'intervention hors murs est l'occasion de lui offrir une large audience et d'asseoir de la sorte sa position face au public. Mais cette assise se fait au détriment de la nuance, et il en ressort une image de la profession résolument tournée vers la jeunesse, ce qui à terme peut confronter les TSHM à des tensions résultant de définitions divergentes (la Charte professionnelle des TSHM exclut par exemple d'adresser uniquement le TSHM à une catégorie spécifique de la population).

Il est intéressant de noter que l'on observe une tendance analogue dans le compte rendu qui est fait des débats du Conseil municipal relatifs à la mise sur pied de la structure hors murs.⁶⁶ Le vote ayant abouti à une acceptation du projet à l'unanimité, les journaux ont insisté sur ce dernier fait. S'il est effectivement remarquable qu'un sujet de cette nature soit l'objet d'un tel consensus, les motifs fort divergents de ce plébiscite le sont tout autant. En effet, à la lecture du Mémorial, on discerne clairement que les attentes et les motivations face au TSHM ne sont pas les mêmes selon les appartenances politiques. Le TSHM ne constitue donc pas encore un objet autour duquel existe un consensus suffisamment stable dont découlerait une définition unilatérale. Les exigences de la presse étant telles que, de manière à intéresser le plus grand nombre, elles nécessitent un certain nombre de simplifications, qui portent en l'occurrence sur la variation des terminologies sous-entendues dans les différentes prises de position. La conséquence étant (une fois encore) une forme d'équivoque puisqu'en même temps qu'elle offre une vitrine au TSHM, la presse entretient un certain flou quant aux modalités tant prescriptives que pratiques de ce dernier.

Les principes à la base de la fonction de TSHM en Ville de Genève

Ce document a été écrit en juin 2002 par le Délégué à la jeunesse. Le contenu a été discuté par l'équipe des travailleurs sociaux hors murs (TSHM). Il vise une présentation de la délimitation et des orientations de l'activité des TSHM dans le cadre de la Délégation à la jeunesse. Ce texte a été conçu pour les politiques (conseillers municipaux et magistrat responsable des affaires sociales de la Ville de Genève) ainsi que pour l'ensemble des partenaires liés aux actions des TSHM. L'enjeu de cette brochure revêt de l'importance quant à l'avenir puisque sa diffusion correspond à la fin du premier mandat dévolu au projet global TSHM et à la demande de renouvellement des postes de travail (huit professionnels à temps partiel).

Cette brochure est accompagnée d'un deuxième texte, format A4, présentant l'ensemble des actions menées par l'équipe des TSHM. Nous avons choisi de travailler sur les pages 5 et 6 au sein desquelles il est fait mention du *travail social hors murs et ses principes de base*.

Le travail social hors murs: ses principes de base in *Le travail social hors murs*. Délégation à la jeunesse à la Ville de Genève (2002)

L'absence de mandat spécifique

Les équipes n'ont pas de mandat concernant des individus précisément désignés. La population concernée n'est pas identifiée de manière nominative. L'approche des travailleurs sociaux hors murs n'a donc rien de commun avec une approche administrative ou judiciaire.

La libre adhésion des populations approchées

Aucune participation n'est possible si elle est imposée. Ce principe implique d'aller vers les jeunes, là où ils se trouvent, en respectant le temps nécessaire à l'établissement d'une relation, ainsi que les espaces et les moments favorables à ces contacts. Il reconnaît (TSHM) la nécessité du libre choix pour adhérer véritablement à des propositions. Selon les situations, cela demande plus ou moins de temps, de quelques jours à plusieurs mois, voire des années.

L'écoute active

La Délégation à la jeunesse se veut à l'écoute des jeunes. Son équipe de travailleurs sociaux cherche à gagner leur confiance par un travail d'approche qui nécessite une adaptation constante à des situations diverses. Les travailleurs sociaux hors murs doivent se situer clairement : ni flics, ni parents, ni éducateurs ou profs, mais personnes de confiance et médiateurs. Quelle que soit la situation, leur rôle est de prendre position en faveur des jeunes. Ils doivent, tout en dépendant d'un service de la Ville, garder une grande autonomie.

Le respect de l'anonymat

Ce principe permet aux travailleurs sociaux de se démarquer clairement de la police et d'autres intervenants avec mandat. Les rôles des différentes personnes sont clairement expliqués et commentés. Les travailleurs sociaux hors murs ne tiennent pas de fiches et ne communiquent pas les infractions dont ils ont connaissance. En vertu de l'éthique professionnelle et personnelle des collaborateurs qui leur dicte un comportement de citoyen, des actions spécifiques sont envisagées en cas de délits graves.

Ce texte définit les intentions d'orientation du travail social hors murs faisant clairement référence aux textes fondateurs du travail de rue évoqués en début d'analyse des textes de genres seconds. Si le texte ne relève pas le « comment faire », il pose en contrepartie un cadre orientant l'action et des principes qui situent l'activité. Ce chapitre inscrit un propos éthique de l'activité relevant quatre points essentiels :

- l'absence de mandat,
- la libre adhésion des populations approchées,
- l'écoute active,
- le respect de l'anonymat.

Analyse des types de phrases :

L'analyse des textes internes à la Délégation sera travaillée de manière très fine, quasi linguistique, cherchant à saisir ce qui se joue derrière les mots.

**Distribution des types de phrases
en fonction de leur sujet (sémantique)**

<i>Types de phrases</i> Types de sujet « logique »	Active directe	Active négative	Active modalisée	Passive	Total
TSHM ou institution	0	3	4	0	7
Principes ou action	5	2	0	2	9
Destinataire	0	1	0	0	1
Total	5	6	4	2	17

Remarques :

- Lorsque l'action concerne les TSHM ou leur institution de référence, les phases sont toutes négatives ou modalisées. Pas de phrase active...
- Destinataire (client) n'est sujet que d'une phrase, négative.
- Seuls les principes sont présentés dans des phrases actives positives.
- Pour les quatre phrases modalisées, deux indiquent une intention (se veut à, et cherche à) ; l'agent de cette intention est l'institution ; les deux autres indiquent une obligation (doivent), et l'agent « obligé de » est, évidemment le TSHM.

Analyse de contenu et de la structure (thématique) :

Absence de mandat spécifique : Le chapitre des principes s'ouvre sur une déclaration forte, qui est l'absence de mandat spécifique comme sous-titre. Le paragraphe se construit ensuite en trois phrases actives négatives directes qui constituent l'ensemble du paragraphe. Il est assez surprenant de démarrer une déclaration de principe en utilisant cette forme grammaticale. L'attention est portée sur ce qu'il ne faut pas développer en terme de définition de l'activité. Il n'est rien dit sur l'orientation propre à la fonction.

La libre adhésion est encore définie dans une première phrase par un principe posé clairement sous une forme active négative. Ce sous-chapitre démarre par *aucune participation n'est possible si elle est imposée*. C'est seulement à partir de ce qui paraît non indiqué, dans ce cas précis l'imposition, que le texte permet de nommer comment parvenir à une libre adhésion des populations approchées. Les trois phrases suivantes renversent le positionnement précédent, puisque nous pouvons repérer dans la suite du texte des phrases actives positives directes. Plusieurs items sont identifiés permettant une libre adhésion, soit d'aller vers les jeunes, en respectant le temps nécessaire, les espaces et les moments favorables, insistant également sur la diversité des situations. Ce paragraphe possède quatre phrases. Deux phrases enchaînent plusieurs développements d'idées.

Pour l'écoute active, on ne parle plus de travail social hors murs mais de *Délégation à la jeunesse*, soit le service employant des TSHM (La Délégation à la jeunesse se veut à l'écoute...). Du point de vue du type d'écriture, celui-ci se veut très affirmatif et quelque peu provocant : *ni flics, ni parents, ni éducateurs ou profs, mais personnes de confiance et médiateurs*. A nouveau on définit la fonction par défaut en annonçant ce qu'elle n'est pas. Le *mais*

interroge, car s'il introduit une opposition, alors le texte laisserait à penser que les flics, les parents, les éducateurs ou les profs sont des personnes envers qui la confiance et la médiation ne peuvent opérer ! Est-ce vraiment cela qui est sous-entendu ? Ce paragraphe est construit sur quatre phrases actives positives modalisées dont trois se suivent en début de texte. Pour les TSHM, *quelle que soit la situation, leur rôle est de prendre position en faveur des jeunes*. Le texte passe d'une phrase active négative directe à une nouvelle phrase active positive directe. Est-ce une manière affirmée de montrer une distinction forte ?

Le respect de l'anonymat permet aux travailleurs sociaux... nous voyons ici un nouveau positionnement faisant référence à l'appartenance à un groupe professionnel qui est celui des travailleurs sociaux. Celui-ci est à nouveau défini dans sa différence avec la police et autres intervenants *avec mandat*. L'évaluation de la situation se fait en référence à la citoyenneté ainsi qu'à l'éthique professionnelle et personnelle. Il y a une nuance posée face au paragraphe sur l'écoute active, car ici *en fonction de délits graves, des actions spécifiques sont envisagées*. Voici une phrase passive qui tranche avec les enchaînements précédents.

Ce paragraphe est composé de quatre phrases dont deux passives, une active négative directe et une active positive directe.

On peut repérer que les découpages selon les types de phrases sont très clairement construits en fonction des quatre paragraphes. Le premier est globalement sous la forme active négative directe. Le deuxième très majoritairement (trois phrases sur quatre) en forme active positive directe, le troisième est également très majoritairement en phrases actives positives modalisées (quatre phrases sur cinq). Le dernier paragraphe est lui plus bigarré ; notons toutefois que les deux seules phrases passives se trouvent à cet endroit.

Commentaires :

Nous pouvons repérer un positionnement clair en faveur d'une approche préventive et relationnelle réfutant une fonction de contrôle social, même si ce positionnement non désiré apparaît malgré tout au travers de quelques mots.

Les bénéficiaires sont nommés d'une manière très large en début de texte, *individus, population 2x*, puis regroupé dans la catégorie *jeunes 3x*.

Ce texte donne clairement des indications sur ce qu'il est demandé de faire (injonction) et peu de choses sont indiquées sur le comment-faire (prescription). Les résultats attendus (prestations) sont largement esquissés mais restent dans une terminologie assez évasive faisant appel à des grands champs d'action possibles basés principalement sur le relationnel.

Les fonctions professionnelles : il est donné passablement d'indications sur cet item mais les définitions se situent plus dans un sens négatif (ce que les TSHM ne sont pas). Les termes sont disparates passant de la délimitation d'un champ professionnel nommé *travail social hors murs* à une profession généraliste de *travailleurs sociaux*. La Délégation à la jeunesse situe sa spécificité par la population visée, les jeunes.⁶⁷ Il est également fait mention d'une fonction spécifique dans le travail social soit les travailleurs sociaux hors murs qui est définie par des positionnements référencés à l'éthique et à la citoyenneté, valeurs largement subjectives et transversales à tous les métiers de l'humain.

Interprétation des données :

Pour l'analyse de texte incluant les interprétations, nous reprendrons les questions adressées à l'ensemble des textes préfiguratifs recueillis. En quoi la source de normalisation de l'action s'affiche comme prescription ou non ?

Le discours très précis et succinct donne les orientations de l'action des TSHM. Le premier point concernant *l'absence de mandat spécifique* se définit *a contrario* d'autres types de mandats, comme si cette fonction avait de la peine à situer son propre mandat. Celui-ci est décrit en négatif, contre-image d'une approche administrative ou judiciaire. Dès lors, il n'est pas dit sur quelle approche spécifique pourrait se définir l'action des TSHM. On repère un essai de délimitation en désignant ce qui ne fait pas partie du cadre, sans nommer un contenu d'activité défini. Il est assez marquant de démarrer un texte de présentation par le mot *absence*. L'absence n'existe qu'en référence à une présence, mais celle-ci reste particulièrement énigmatique. Retrouvons-nous là l'objet même de notre recherche ?

La libre adhésion : le titre de cette rubrique reste assez vague sur le type de population visée et le mot *approchée* montre la prudence posée autour du modèle d'intervention proposé.

Ecoute active : le propos fait référence à l'équipe de travailleurs sociaux, on assiste à un glissement régulier entre le cadre du travail social hors murs et l'action des professionnels. Est-ce à partir de l'activité elle-même qu'il

deviendrait plus aisé de définir le modèle d'intervention ? La question de l'autonomie est soulevée en dernier ressort, autonomie face à la structure municipale, mais peu d'autonomie quant à la définition du problème puisque que quoi qu'il arrive, le positionnement est déterminé d'avance, en faveur des jeunes.

Le respect de l'anonymat : nous pouvons penser que le mot *mandat* renvoie au mandat judiciaire, mais le texte ne le mentionne pas expressément. La nuance est de taille, mais laisse un espace d'interprétation très large sur la notion de délits graves et des actions spécifiques envisagées.

L'hypothèse ressortant de cette analyse est que la fonction des TSHM est encore à construire et à délimiter ; qu'elle demande une différenciation des autres fonctions ou professions pour asseoir son identité et qu'elle se doit de s'affirmer dans son rapport à son employeur, soit la Municipalité. La notion de mandat apparaît comme contradictoire, dans la volonté de ne pas s'afficher comme telle tout en recherchant à définir la fonction et le rôle des TSHM au sein de la Délégation à la jeunesse.

Nous ne pensons pas que nous puissions parler de prescription telle que nous l'avons définie, c'est-à-dire comme un *ordre expressément formulé, avec toutes les précisions utiles sur comment y répondre*.

Ce texte n'affiche pas de prescription, toutefois il oriente fortement l'action des TSHM et peut se définir alors comme une source de normalisation de l'action endogène explicite et remontante.

La prescription est une activité en soi, quelles sont les intentions des auteurs, concepteurs derrière leur activité ? :

L'analyse portée sur la première question nous permet de répondre rapidement à la deuxième. Les mots employés, qui sont parfois tranchants, ou tout du moins très affirmatifs, montrent un besoin de situer l'activité des TSHM et de couvrir ou justifier les actions en faveur des jeunes. Ce texte a pour but d'être accrédité par le magistrat en charge de la Délégation à la jeunesse, il est donc primordial pour le Délégué à la jeunesse de pouvoir définir l'orientation des actions des TSHM. Mais à nouveau, la délimitation se fait en référence à d'autres intervenants liés aux champs de la jeunesse, et si la spécificité est l'absence de mandat judiciaire et administratif, ce texte tente de définir une base légale d'un autre type de « mandat social » reconnu. Il reste une ambiguïté sur le mot *mandat*, qui n'est pas aboutie ou peu exploitée au sein du texte. La volonté de l'auteur est de faire accréditer des orientations au sein des instances politiques mais la complexité de la tâche

dévolue aux TSHM traverse cet écrit, insistant sur la difficulté à délimiter les spécificités de cette fonction. Les deux phrases passives, *les rôles... sont clairement expliqués* et (...) *des actions spécifiques sont envisagées* ne sont pas suffisamment explicatives pour permettre de saisir la spécificité de la fonction ou même de l'activité.

Repérer les écarts et les contradictions entre les différentes sources de normalisation de l'action. Il est difficile de répondre à cette question, l'extrait d'un texte ne permettant pas de cerner des écarts ou des contradictions entre différentes sources de normalisation de l'action. Nous nous sommes penchés sur une seule source interne, soit celle de la Délégation à la jeunesse. Nous pouvons toutefois interroger la congruence entre les différentes parties du texte, et plus particulièrement entre les quatre paragraphes nommés précédemment.

Pour cela, une relecture du texte permet de relever les passages affichant des orientations de l'action peut-être contradictoires.

Pour le premier paragraphe, il est écrit *rien de commun avec une approche judiciaire ou administrative*. On peut repérer ce qu'il ne faut pas entreprendre !

Pour le deuxième paragraphe, la notion de *libre choix* pour les jeunes s'entrecroise avec la notion d'*aller vers*. Cet *aller vers* est un peu injonctif sans que soit déterminé le pourquoi de cette action. Quelques lignes plus bas dans le texte, on peut relever la notion d'*adhérer véritablement à des propositions*. On saute dans un autre registre qui est celui de l'adhésion, terme fortement impliquant appuyé d'un adverbe au sens prononcé soit *véritablement*, puis il est fait mention de *propositions*. Nous ne nous trouvons certes pas dans un cadre judiciaire ou administratif, mais bien dans un investissement subjectif normé demandant une adhésion à des propositions qui ne sont d'ailleurs pas définies. Cet énoncé demande aux jeunes une confiance aveugle sur le bien-fondé des propositions énoncées. Si l'on réfère ce type de discours au libre choix proposé en début de paragraphe, on repère la difficulté et la complexité à exprimer la ligne offerte aux jeunes jouant entre non-intervention et adhésion. Heureusement pour les professionnels, il est laissé un temps d'action suffisamment important pour pouvoir trouver réponse à cette double injonction.

Dans le paragraphe 3, il est demandé d'être à l'écoute des jeunes, de gagner leur confiance, d'être médiateur tout en ayant de fait une position définie en faveur des jeunes. C'est effectivement une manière de gagner la confiance, mais on peut s'interroger sur comment être médiateur si l'on se

doit d'adopter un positionnement préalablement défini en faveur d'une des deux parties. Ne serions-nous pas dans une autre position faisant référence à la transaction sociale incluant un positionnement clairement annoncé ? Le même type de difficultés resurgit en dernières lignes demandant de dépendre d'un service de la Ville tout en gardant une autonomie d'action. Si l'on peut aisément imaginer que les réalités de terrain peuvent réinterroger des orientations prédéfinies par les autorités politiques, il semble plus difficile de se déclarer autonome. D'ailleurs, le texte parle d'une grande autonomie et pas d'une autonomie totale. On peut s'interroger à juste titre sur les pourtours de la frontière définie par l'adjectif *grande*.

Dans le quatrième paragraphe, il est demandé aux TSHM d'expliquer clairement leur rôle aux autres intervenants engagés auprès des jeunes. Au vu de la complexité repérée, cette injonction fait appel à nouveau à la subjectivité de chaque TSHM, interrogeant le concept de genre professionnel. L'hypothèse qui émerge est celle d'une injonction sous-jacente aux textes, poussant les professionnels à s'appuyer sur le concept de style, individualisant l'agir de chacun. Il est d'ailleurs demandé dans ce même paragraphe d'agir en fonction d'une éthique professionnelle et personnelle liée à la notion de citoyenneté. Il est assez rare de faire entrer dans la définition des fonctions professionnelles la notion d'éthique personnelle, mais peut-être nous trouvons-nous là dans une des spécificités des métiers de l'humain. La notion de citoyenneté fait certainement référence à des valeurs qui pourraient être celles des droits de l'homme, mais le texte reste évasif. La seule indication est le lien à l'éthique personnelle et professionnelle. A nouveau ce paragraphe démontre la difficulté à définir les bases de l'activité TSHM qui se situent elles-mêmes au centre des sources de normalisations complexes et parfois contradictoires.

Les modèles du sujet repérés (les jeunes) au sein du texte :

On apprend en premier lieu que *la population concernée n'est pas identifiée de manière nominative*. Il apparaît déjà la notion de groupe ou de collectif, le texte ne parlant pas de sujets individualisés mais bien d'une entité nommée population.

Au deuxième paragraphe apparaît le mot *jeune* au pluriel : *les jeunes*. Cela confirme la notion de communauté dont l'espace commun est une tranche d'âge. Un groupe qui n'a pas de demande spécifique adressée. C'est aux TSHM à se déplacer pour aller à la rencontre des jeunes. Toutefois, le collectif « jeunes » est organisé ou normé puisqu'il se refuse toute participation imposée

de l'extérieur. Un groupe qui pourrait refuser toute forme de relation avec les TSHM, refus allant de quelques jours à des années. Nous pouvons repérer une généralisation du propos en employant le terme *jeune* sans adjectif qualificatif.

Au troisième paragraphe le groupe est à nouveau mentionné par *des jeunes* ce qui est sensiblement différent de l'appellation antécédente, *les jeunes*. Si l'article défini désigne un ensemble très étendu, l'article indéfini délimite une partie de l'ensemble précédent. Ce n'est plus les jeunes mais certains jeunes, bien que cette interprétation puisse se contredire renversant les positions, un article défini posant un cadre délimité au contraire d'un article indéfini. Il nous semble que les deux lectures sont possibles, et que cette apparente distinction entre *des* et *les* n'est pas significative.

C'est seulement dans le dernier paragraphe que l'on peut comprendre au travers des mots que cette population de jeunes à laquelle s'adresse les TSHM pourraient être les auteurs d'infractions, pouvant aller jusqu'à des délits graves, indiquant une typologie dans l'entité « jeunes ».

On ne trouve pas d'adjectif stigmatisant à l'égard des sujets comme *jeunes délinquants* ou encore *jeunes à problèmes* ou même *jeunes en rupture*. Le modèle présenté reste une population définie en fonction d'un rapport entre différentes catégories de personnes situées en fonction de leur âge. On ne retrouve pas non plus le terme d'adolescent très usité dans le langage du travail social. La terminologie *les jeunes* ouvre un espace très large allant de la sortie de l'enfance à un âge incertain pensé comme jeune. La catégorisation des sujets se fait uniquement en fin de texte par un sens second amené par la notion de *délit* et *infraction*. Dès lors le lecteur peut supposer que ces jeunes peuvent être hors normes, marginaux, voire « hors-la-loi ».

Les représentations des TSHM données dans le texte et mise en lien avec les auteurs de la source de normalisation de l'action :

Les TSHM sont tout d'abord présentés comme des équipes. Nous restons donc dans le domaine d'un collectif impliquant des activités communes entre différents professionnels TSHM. Leur approche est située comme quelque chose qui *n'a rien de commun avec une approche administrative ou judiciaire*. Le champ est délimité par le hors-champ des TSHM si l'on peut s'exprimer ainsi. Il est donc dit ce qui ne doit pas se faire. *Rien de commun* pose une frontière rigide. Il apparaît qu'il est nécessaire, voire vital de se démarquer d'autres approches, comme si l'administratif et le judiciaire étaient clairement d'un autre monde dont il ne faut pas s'approcher. La reconnaissance des TSHM par les jeunes en dépend, selon le Délégué à la jeunesse.

Le TSHM semble avoir le temps pour lui. Il ne peut lui être demandé d'activer ses actions puisque son mandat lui interdit d'imposer quoi que ce soit aux jeunes. Mais plus précisément, le TSHM est soumis au temps réel que le jeune prendra ou ne prendra pas pour tisser une relation. Le TSHM n'a donc pas de prescription liée à une évaluation de son action en fonction d'un temps défini par l'employeur par contre, il est soumis au désir de son client qui lui prescrira par son attitude un temps nécessaire à l'objectif visé, soit une entrée en relation. Derrière un premier sentiment de liberté apparaît une pression psychologique forte qui est celle de remplir sa fonction, même si cela peut prendre des années, soit celle de créer du lien social avec les jeunes, sous un couvert de libre participation.

L'équipe des travailleurs sociaux se doit de faire preuve d'adaptabilité constante face à des situations diverses, auxquelles elle sera confrontée. A nouveau, le travail est présenté sous une forme collective. Cette activité demande d'être clairement explicité afin de permettre une représentation commune entre plusieurs professionnels appelés à collaborer voire à coopérer. *Ils doivent se situer clairement.* Or les textes les situent en opposition à d'autres modèles professionnels, mais très peu de choses sont dites sur leur modèle d'actions propre. *Ils doivent garder une grande autonomie,* ce qui leur demande de définir par eux-mêmes le sens de leur activité. Une grande autonomie qui demande un accord interne pour une orientation de l'action. De ce point de vue, on peut penser que l'autonomie déclarée par principe est une source de normalisation de l'action, allant même jusqu'à une injonction paradoxale, soyez autonome ! Nous nous situons dans le champ de ce que certains auteurs ont nommé « autoprescription ».

Le respect de l'anonymat est une prescription posée délimitant le champ d'action entre une force de l'ordre, soit la police et un TSHM. Cette distanciation pousse le lecteur à poser des parallèles entre l'action d'un policier et celle d'un TSHM. Poser la différenciation impose un espace commun à la source. Celui-ci est la gestion de la délinquance, de la petite criminalité pouvant même aller jusqu'à des délits graves. Le modèle du TSHM se construit dans cette différenciation en tentant de nommer ce qui le distingue. Il prend donc appui sur un modèle opposé, lui permettant ainsi de se situer. Reste à savoir si les jeunes peuvent percevoir cette différenciation et quels seront les outils réels qu'emploieront les TSHM pour expliciter cet écart présenté comme fondamentalement différent.

Ce texte émane du Délégué à la jeunesse qui coordonne l'équipe. Il est donc produit par une instance hiérarchique proche des professionnels. Il a été entériné par les professionnels avant d'être présenté au conseiller administratif en charge de ce dicastère. Ce texte peut être défini comme prescription remontante, simultanée car écrit en fonction de l'expérience vécue sur le terrain mais aussi antécédente, visant à normer les actions futures. Le texte est endogène, car produit par la Délégation elle-même.

Si ce texte se veut un outil de clarification de ce qu'est le travail social hors murs, peut-être aurait-il mieux valu nommer la complexité au sein de laquelle évoluent les professionnels de cette nouvelle fonction, plutôt que de chercher à démontrer un modèle d'action présenté comme spécifique et délimité sans en donner les contenus.

Ce texte pose principalement la question de la délimitation du champ professionnel dévolu aux TSHM dont les frontières ne sont pas établies. La reconnaissance de cette activité ne semble pas encore stabilisée. Le positionnement navigue entre des demandes de prestations visant la médiation du point de vue des politiques et une revendication interne se positionnant plus du côté de la transaction sociale pour les TSHM. De plus les injonctions paradoxales ne favorisent pas la stabilité.

Des actions rapides et pragmatiques tout en se faisant accepter des jeunes, laissant pour cela le temps à cette « pénétration du milieu ».

Entrer en contact avec les jeunes. Cette injonction offre un champ d'action à nouveau suspendu à la question de la reconnaissance, mais cette fois-ci de la part du public visé, soit les jeunes.

Deux grands axes antagonistes pour l'action

Une première synthèse des textes entourant la fonction des TSHM de la Délégation à la jeunesse (DEJ) fait apparaître une sorte de dualité incontournable au niveau de leur mission, une dualité s'articulant d'une part sur un axe de prévention – Il faut travailler avec et pour les jeunes fragilisés, et d'autre part sur un axe de contrôle social – Il faut prévenir les incivilités commises par les jeunes et par-là même, la montée du sentiment d'insécurité et les tensions sociales au niveau du quartier.

Ces deux grands axes antagonistes de la mission du TSHM de la Ville se trouvent résumés dans les grandes lignes du mandat esquissées dans le PR-84 : *Aller à la rencontre des adolescents* pour d'une part les aider à se remettre dans le circuit, leur permettre de reprendre *confiance dans leurs capacités*,

mais dans le même temps, être en mesure de *mettre en lien jeunes et adultes*, en d'autres termes, lutter contre la rupture de lien dans les espaces publics, prévenir la montée de tension entre les générations dans des *points chauds*, une tension le plus souvent liée au sentiment d'insécurité.

D'un côté, des textes comme les pétitions des habitants, les différentes interventions au niveau du Conseil municipal, relayés parfois par la presse mettent en lumière à un niveau très pragmatique la nécessité d'agir au niveau du lien social sur le plan local, essentiellement au niveau des tensions liées à la présence des jeunes sur l'espace public. D'un autre côté, des textes comme la Charte des professionnels ou les principes d'action exprimés dans les textes internes à la Délégation permettent à un niveau plus idéologique de mettre en avant la situation des jeunes fragilisés, la nécessité de les soutenir et les risques liés à une intervention exclusivement centrée sur leur présence dans l'espace public.

Prévention et contrôle social, un vieux débat du travail social, un débat peut-être vieux comme le travail social d'ailleurs. Lascoumes (1977) et Donzelot (1998) montrent bien cette intimité entre deux concepts en apparence antagonistes. Selon Donzelot, cette nécessité de se situer entre ces deux pôles taraudait les travailleurs sociaux des années 70 qui se trouvaient en face de cette contradiction, à savoir, soutenir et émanciper les usagers, mais pour les remettre dans le circuit, pour les rendre à nouveau disponibles pour l'appareil de production, pour éviter qu'ils s'écartent de la norme. Nous pourrions transposer ce conflit de conscience à la situation des TSHM d'aujourd'hui et lire la finalité de leur mission comme une volonté de normaliser des comportements déviants de jeunes marginaux interrogeant un système qu'ils désapprouvent. Cette critique n'est peut-être pas dénuée d'intérêt aujourd'hui, mais force est de prendre en compte une nouvelle donne.

En effet lorsque Castel (1995) évoque la question sociale actuelle, il définit l'individu en situation de précarité comme inutile au monde, comme hors des réseaux concrets de solidarité. Dès lors, l'individu auquel a à faire le travailleur social de la fin des années 90, n'est pas un individu marginal qui refuserait une norme dominante, mais un individu exclu qui ne peut participer à l'appareil de production, un individu par défaut.

Dès lors comme le montre Donzelot (1998), qui décrit l'évolution des métiers du social dans le contexte actuel, il y a nécessité pour le travailleur social de refaire la société, tout en intervenant au niveau de l'individu précarisé. En clair, il ne suffit plus d'aider l'individu, il faut aussi recréer un

cadre dans lequel il puisse être reconnu. Ainsi, pour le TSHM aujourd'hui la contradiction prend une nouvelle forme. Soucieux des individus dont il s'occupe, il peut plaider en leur faveur, soutenir leur autonomisation, leur émancipation, mais dans le même temps il ne peut ignorer les mécanismes de rupture de lien social, la montée de certaines formes de stigmatisation des populations dont il s'occupe. En fait, il doit, par exemple, à la fois travailler avec un jeune en rupture de formation, le soutenir, lui montrer dans quel réseau de ficelles il est pris, et dans le même temps, créer la place de stage, développer un projet, rassurer les acteurs qui ont peur de ce jeune, les mettre en lien pour recréer autour de ce dernier de la solidarité.

Chapitre 3

LE TRAVAIL EFFECTUÉ

Trois projets pour appréhender le travail réel

Pour éclairer ce passage entre les différentes injonctions et prescriptions liées à la mission de TSHM et leur travail réel sur leurs terrains, nous nous sommes centrés sur trois actions et projets de la Délégation à la jeunesse (DEJ). Ces notions d'action et de projet apparaissent d'emblée comme centrales dans l'activité des travailleurs sociaux de la DEJ. Les collaborateurs de la Délégation ne nous ont pas proposé de travailler sur un quartier, sur un point chaud, ou encore sur une séquence d'activités d'une durée déterminée. Pour la DEJ, les notions de projet ou d'action en cours sont comme la colonne vertébrale qui organise l'action au quotidien de chacun de ses collaborateurs.

A ce sujet leur rapport d'activités 2001-2002 est significatif du mode d'organisation de l'activité, puisqu'il est structuré sur la base d'une distinction entre les actions d'une part et les projets d'autre part :

Les actions sont présentées essentiellement comme des interventions liées à des *points chauds* sur la base de sollicitations faites à la DEJ par les autorités, ses différents partenaires ou encore les habitants d'un quartier donné. Ces actions peuvent être de deux types. Ce sont soit des interventions brèves où l'action ponctuelle des TSHM auprès des partenaires concernés par la situation problématique suffit à désamorcer la tension ou redynamiser les acteurs locaux, soit des actions de plus longue durée prenant la forme de véritables projets élaborés avec les différents acteurs concernés

La notion de projet est présentée par la DEJ, comme une « intervention visant le travail à long terme » et qui serait proposée par la Délégation elle-même. Le rapport d'activité mentionne à ce sujet des projets de petits boulots, de basket nocturne, de point d'information pour les adolescents.

Sur le plan de l'orientation générale de l'activité de la DEJ, il s'agit de relever le *distinguo* opéré par la Délégation elle-même entre ces deux notions. En effet, si les *actions* s'élaborent sur la base et en réponse à des situations problématiques liées à la présence de jeunes dans l'espace public, les *projets* sont résolument présentés comme susceptibles de mener une prévention à long terme en permettant aux jeunes de participer et de trouver leur place dans la société. En fait, on pourrait résumer cette distinction faite par la Délégation elle-même, en montrant que l'action serait le volet réponse à l'insécurité du mandat du TSHM (travail sur les points chauds) et le projet, les propositions de la Délégation pour mener à bien le volet éducatif à destination des jeunes.

Le rôle de la Délégation est en premier lieu d'occuper le territoire, d'observer, d'écouter afin de pouvoir proposer des solutions collectives à même de briser le sentiment d'insécurité. Mais ces actions de type pompier ne sont valables que si elles sont accompagnées d'autres programmes visant un travail à long terme. (Rapport DEJ, 2002).

D'un point de vue purement opérationnel la distinction entre *actions* de longue durée et *projets* ne paraît pas forcément évidente et il apparaît bien difficile de distinguer ces notions d'actions et de projets dans le quotidien de l'intervention du travailleur social. Comme nous le verrons, en pratique, dans le travail réel, il est relativement difficile de définir les interventions retenues pour la recherche par la Délégation en fonction de cette stricte typologie.

En effet, selon le rapport d'activité 2001-2002, l'intervention *Locaux* dans le quartier de l'Europe et l'intervention *Café-conseil* à la gare seraient des *actions* et l'intervention basket dans le quartier de Geisendorf devrait être définie comme un *projet*.

Au-delà de ce débat qui pourrait apparaître comme se cristallisant sur des détails sémantiques, l'intérêt d'une rapide analyse de ces interventions montre que leurs axes s'articulent à la fois dans une dimension de réponse à une situation de tension, ou à la visibilité de jeunes sur l'espace public et dans une dimension intégrative et participative des jeunes concernés. En fait, selon la typologie de la DEJ, ces interventions sont à la fois action et projet.⁶⁸ Ainsi l'analyse qui suit tend à montrer que chacune de ces interventions s'inscrit très clairement dans le cadre dual de la mission de la Délégation.

Le projet locaux

Le *projet locaux en gestion accompagnée* permet de mettre à disposition des jeunes du quartier Charmilles-Europe qui en font la demande des locaux destinés à la pratique de diverses activités, musique, modélisme. Un contrat de confiance est établi entre le groupe de jeunes, leurs parents et la Délégation. Le travailleur social hors murs se charge de l'établissement et du suivi de ce contrat.

Le *projet locaux* est situé dans un quartier défini par la DEJ comme l'un des premiers points chauds repérés. En effet, le nouveau quartier de l'Europe situé en bordure de l'ancien quartier des Charmilles a fait l'objet de nombreuses discussions au Conseil municipal quant à son aménagement, et aux risques de déséquilibres sociaux liés à son confinement et à son absence d'équipements socioculturels :

Les habitants demandent des locaux depuis deux ans et on ne veut par leur en donner. Vous savez très bien qu'à côté de l'école de l'Europe il y a un local libre au rez-de-chaussée. La régie ne veut pas le louer, car les habitants qui habitent juste au-dessus ne veulent pas que des adolescents l'occupent, parce qu'ils font du bruit. (CM, séance du 6 décembre 2000, soir, motion : périmètre de Planète Charmilles 2503).

(...) quand on voit ce qui s'y passe, quand on a des contacts avec les habitants, on se rend tout à fait compte qu'il y aura du travail pour s'occuper des problèmes des jeunes. (CM, séance du 6 décembre 2000, soir ; motion : périmètre de Planète Charmilles 2503).

Si l'implantation du *projet locaux* correspond bien à la notion de terrain prioritaire dans lequel risque de naître des tensions entre les habitants, il s'inscrit aussi dans le volet des interventions destinées à la jeunesse décrites dans le projet de résolution 84.

A l'heure actuelle, une des demandes les plus récurrentes concerne des locaux de répétition de musique et de réunion dont l'absence est manifeste dans bon nombre de quartiers (...) Les répercussions positives mesurées par la mise à disposition de tels locaux sont notamment l'expérience de la vie communautaire conduisant les jeunes à se responsabiliser et à devenir plus autonomes. Un local en gestion accompagnée implique en effet qu'il soit géré par ses utilisateurs et qu'il soit « visité » régulièrement par l'animateur en charge. (PR-84).

Dans le cadre de la DEJ, les projets de locaux en gestion accompagnée ne sont pas simplement une demande de prestations faites aux TSHM par les autorités, mais font l'objet d'une véritable prescription sur la manière de procéder pour le TSHM en charge du projet. Ce quasi « mode d'emploi » de l'animation d'un local en gestion accompagnée s'explique sans doute par le fait que ce type d'offre proposée aux jeunes à déjà fait l'objet d'expériences éprouvées dans certaines communes du canton de Genève.

La Délégation à la jeunesse négocie avec les parents et les adolescents (éventuellement les régies et/ou les propriétaires des locaux) rassemblés dans un « groupe de base » une convention réglant les questions suivantes :

- les relations entre la Délégation et les utilisateurs de locaux ;
- la mise à disposition et l'usage des locaux et équipements ;
- les règles d'usage des locaux.

Lors de son passage dans les locaux, le TSHM privilégie l'écoute et la disponibilité ; il entretient les liens avec les jeunes et contrôle le respect des règles. Des réunions sont agendées à intervalles réguliers. Ces conventions permettent ainsi de garder un contact avec les jeunes et leurs parents. (PR-84).

Le projet basket

Le *projet basket* permet l'ouverture le soir de deux salles de sport municipales destinées à la pratique informelle du basket et du football. Des jeunes, qui ont le statut de *grands-frères*, moniteurs, ont été engagés pour l'animation de ces espaces. Trois TSHM de la DEJ sont en charge de ce projet.

Le *projet basket* est complètement nouveau dans le contexte genevois. Il s'inspire d'une pratique zurichoise que la Délégation à la jeunesse a eu l'occasion d'étudier. Présenté comme un *projet de prévention basé sur le sport et la culture urbaine*, le *projet basket* s'inscrit, lui aussi, dans l'axe des interventions à long terme de la DEJ visant la participation et l'autonomisation des adolescents. Mais son implantation dans deux salles proches de bâtiments scolaires prend corps également sur un ensemble de tensions entre les jeunes présents dans les préaux et le personnel de l'école.

Il y avait déjà un groupe de jeunes qui squattaient la salle pendant six mois, le concierge était au courant, le doyen aussi savait qu'il y avait des jeunes qui rentraient dans cette salle, du coup il y a eu des tensions et ça a fini par exploser. Il y a toujours eu des tensions avec le concierge et le doyen, car les jeunes laissaient toujours du désordre dans cette salle. Un

soir, ça a vraiment explosé, le concierge et le doyen se sont fait agresser par ces jeunes. Ils ont appelé la police qui a embarqué une quinzaine de jeunes et à partir de là, nous sommes intervenus. (TSHM2, sosie basket).

Dans cette perspective le *projet basket* est assez significatif des enjeux de la mission de la DEJ. Il y a cette volonté, de la Délégation elle-même, d'ouvrir, de développer des projets à destination des jeunes dans un but éducatif, de développement personnel, mais simultanément, une situation de tension au niveau local, cette sorte de *point chaud* qui fait l'objet d'une demande d'intervention des TSHM. Contrairement au *projet locaux* ou la demande des jeunes est formalisée, la demande des jeunes des préaux concernés par le basket est implicite dans le sens où rien n'est formulé à une instance susceptible de leur fournir une autorisation d'occuper la salle, que ce soit aux autorités ou à la Délégation elle-même. Dès lors, l'occupation illicite de la salle avait pris le caractère d'une incivilité qui a débouché sur une tension aiguë entre jeunes et les différents responsables du bâtiment, comme le concierge ou le doyen.

Le projet café-conseil

Le *projet café-conseil* est une petite permanence tenue par un TSHM devant la gare Cornavin, espace public fréquenté essentiellement par des personnes toxicomanes. Présent quelques heures par semaine, le TSHM met librement à disposition du café chaud.

Le *projet café-conseil* quant à lui, diffère quelque peu des deux autres projets retenus pour la démarche de recherche. Il n'a pas pour contexte un quartier d'habitation, comme c'est le cas pour le *projet locaux*. Il est implanté dans un lieu de passage, la gare, dans un espace que l'on pourrait qualifier de microespace.⁶⁹ Le *projet café-conseil* ne vise pas exclusivement des usagers adolescents, mais plutôt de jeunes adultes et adultes toxicomanes. Ce projet s'inspire plus du travail de rue proprement dit, tel que pratiqué à Genève par d'autres organismes que la DEJ auprès des personnes en grande précarité.⁷⁰ La population que ce projet touche n'avait pas été expressément désignée par le projet de résolution 84.

Ce projet peut cependant être situé lui aussi par rapport à la mission de la Délégation. En effet, un mécanisme décrit de longue date par les travailleurs sociaux genevois œuvrant dans le quartier de la gare montre que les jeunes toxicomanes du canton ont tendance à quitter leur lieu d'origine pour se réunir à la gare ; il en va de même pour les jeunes de la

zone.⁷¹ En revanche, on peut faire l'hypothèse que si la réaction du public face à la présence de cette population, existe bel et bien, sentiment d'être gêné par rapport à un jeune de la zone ou une personne toxicomane faisant la manche, menus larcins dans les commerces avoisinants, elle ne remonte pas forcément à la Délégation. Dès lors, la gare Cornavin n'a pas fait l'objet de sollicitations officielles d'intervention, ce qui n'est pas le cas d'autres scènes de la drogue comme la place des Volontaires où la résolution 39 du Conseil municipal interpellait explicitement les TSHM de la Ville en leur demandant d'intervenir. Ainsi, le *projet café-conseil* vise plus le soutien et l'écoute aux personnes toxicomanes que la dynamique générée dans l'espace de la gare par leur présence.

Des projets pour aller « à la rencontre de »

Qu'ils soient élaborés « à froid » comme c'est le cas du *projet locaux* sur la base d'une demande des habitants d'un quartier, « à chaud », dans un contexte tendu entre les acteurs locaux comme dans le cas du basket ou encore sur un mode plus exploratoire comme le café-conseil, ces différents projets permettent de concilier cette double injonction, faite d'une part d'un investissement par les TSHM de lieux fréquentés par les jeunes présentant, ou pouvant potentiellement présenter les caractéristiques d'un *point chaud* et d'autre part de l'offre de projets constructifs, susceptibles de permettre aux jeunes de se réaliser.

Dans tous les cas, ces projets permettent de répondre à la première injonction du PR-84, à savoir « aller à la rencontre des adolescents en difficulté, voire en rupture de liens sociaux, là où ils se trouvent : cité, rue, préau, bistrot, parcs publics, etc., de façon à créer un lien et établir une relation de confiance » (PR-84).

Dès lors, la question qui se pose pour le TSHM est la capacité à concilier leur arrivée sur un terrain inconnu visant l'établissement d'une relation de confiance avec les populations concernées, que ce soit les jeunes eux-mêmes, les personnes qui se plaignent des jeunes ou les différents partenaires, et l'élaboration d'un projet, parfois dans une relative urgence générée par un contexte tendu.

Dans les trois cas, le démarrage du projet, ouverture de locaux des salles de sports, ou du petit espace-café permet de servir de support à l'implantation du TSHM dans le quartier concerné. Ce support du projet permet de justifier sa présence sur le terrain aux yeux des usagers et servir en quelque sorte

d’outil de médiation pour une première rencontre, une esquisse de relation de confiance, une première « accroche ». Outil de médiation comme support à une accroche et établissement d’une relation de confiance apparaissent comme deux éléments incontournables pour permettre au TSHM d’être accepté et reconnu sur le terrain qu’il investit. Accepté et reconnu afin que du projet initial, basket, locaux, café-conseil émergent d’autres projets voulus, demandés par les usagers concernés eux-mêmes ; développement d’activités dans les locaux, jobs, petits concerts, films à partir du basket, sorties et camps pour le café-conseil.

Ce processus que l’on pourrait qualifier d’immersion du TSHM dans le terrain où il doit intervenir nuance quelque peu le « aller à la rencontre de » demandé par le PR-84 qui pourrait être perçu comme une étape préalable et rapide à l’implantation de diverses actions sur les terrains concernés. En fait ce processus d’immersion se présente comme faisant partie intégrante de l’activité du TSHM, il en constitue même le socle, la base indispensable à tout autre action.

L’immersion, un processus à la base de l’activité du TSHM

L’élément premier de la mission du TSHM, le « aller vers les jeunes concernés là où ils se trouvent » montre bien que ce dernier ne peut inscrire son action dans un terrain conventionnel du travail social. En effet, Il ne s’agit pas d’accueillir des usagers dans le cadre d’un centre social ou encore dans un lieu d’animation, clairement présenté comme tel dans lequel les usagers pourront se rendre en connaissance de cause, mais bien d’investir le domaine public. Plus précisément, il s’agit d’un domaine public occupé par les usagers eux-mêmes qui le considèrent comme leur terrain.⁷²

Les TSHM sont donc appelés à investir le terrain de leurs usagers, c’est par exemple le cas des préaux d’école jouxtant les salles de sport ou le muret situé à l’entrée de la gare. Au mieux, les TSHM peuvent agir sur un terrain neutre, une fois le projet démarré. Ce peut être le cas des locaux, qu’une convention décrit comme un espace dévolu aux groupes de jeunes qui les occupent, mais qui règle dans le même temps la légitimité pour le TSHM de visiter les locaux ou encore les salles de sport dont l’animation et la gestion des règles sont confiées à des *grands frères-moniteurs*, mais dans lesquels la présence des TSHM est reconnue et acceptée. Il est donc rare que le TSHM soit appelé à faire venir les usagers sur son terrain, comme c’est le cas de la plupart de travailleurs sociaux. En effet, les bureaux de la DEJ sont situés

au centre-ville, hors des quartiers concernés par les projets. Dès lors, seul le *projet locaux* prévoit d'inviter les jeunes à la Délégation pour formaliser la signature de convention. Dans ce cas, la relation entre TSHM et futurs usagers des locaux est généralement bien amorcée.

Dans un premier temps, le TSHM se trouve donc étranger à un quartier, où la relation ne peut être établie sur la base d'un lieu reconnu comme support à une pratique de travail social. Sa personne et son statut sont inconnus des usagers potentiels, et sa présence, son action n'est pas explicitement sollicitée. Dans cette perspective, l'intervention sur un *point chaud*, le démarrage d'un projet apparaît comme impossible pour le TSHM sans passer par un processus d'immersion. L'immersion sur un terrain est par définition antithétique au concept de *point chaud*, sur lequel il faudrait intervenir rapidement. L'immersion demande du temps au TSHM pour être connu et reconnu par les usagers d'un terrain donné que ce soit des jeunes ou des autres acteurs usagers de ce terrain.

Cette notion d'immersion est peu abordée dans la littérature consacrée au travail social. Même si d'autres travailleurs sociaux que les TSHM, comme les animateurs de centres de loisirs et de maisons de quartier, ou encore les assistants sociaux des Centres d'action sociale et de santé sont appelés à pénétrer un quartier, une commune, à y créer des contacts, des réseaux, et à développer une relation de confiance avec les usagers sur la base de leur vécu quotidien. Tout se passe comme si l'entrée sur un terrain pour un travailleur social était un processus naturel, simple étape préalable à l'action.

En revanche, si cette notion d'immersion est familière des ethnologues appelés à pénétrer une communauté lointaine, de culture étrangère, elle a été aussi reprise par des sociologues pratiquant le travail de terrain dans des contextes, moins « exotiques ». C'est probablement les sociologues de l'école de Chicago qui les premiers, dans le contexte d'une Amérique du début du siècle en proie à de profonds bouleversements, livreront, en marge de leurs recherches monographiques sur des populations le plus souvent exclues ou marginalisées, quelques éléments utiles pour cerner le processus d'immersion. Plus récemment des sociologues comme Wacquant (2000) ou même des journalistes comme Wallraff (1986) publieront aussi des ouvrages permettant de faire émerger des éléments utiles à l'appréhension de ce mécanisme d'immersion.

Peut-on alors rapprocher la démarche d'immersion de ces chercheurs de celle du travailleur social hors murs ? Le travailleur social n'entre pas sur un

terrain incognito, voire travesti comme a pu l'être Wallraff dans sa démarche consacrée à démontrer l'exploitation dont étaient victimes les ressortissants turcs dans l'Allemagne des années 80. Il n'appartient pas non plus au monde des usagers qu'il pénètre comme l'a pu être Anderson (1993),⁷³ dans le cadre de sa recherche consacrée aux *hobos*, travailleurs itinérants dans une Amérique en proie à des turbulences économiques. En revanche comme Wacquant (2000) ou Whyte (1996)⁷⁴ avant lui, le travailleur social hors murs est appelé à entrer sur un terrain étranger, à observer, à se faire reconnaître et accepter, tout en participant à la vie des usagers, et, en plus, et c'est là où sa démarche diffère du chercheur, à mener une action.

Dès lors se référer à ces deux derniers auteurs et à leurs démarches que près de cinquante ans séparent et transposer leurs positionnements de chercheur à celui d'un travailleur social n'est peut-être pas si singulier. Les terrains choisis par ces deux chercheurs et l'analyse des comptes rendus de recherche publiée par ceux-ci permettent de mettre en lumière quelques éléments intéressants qui pourront servir de cadre conceptuel⁷⁵ pour décrire ce processus d'immersion dans le contexte du travail social hors murs.

Un premier parallèle pourrait être fait concernant les types de terrain. Whyte va participer dans les années 40 au quotidien d'une bande de jeunes d'un quartier italo-américain de Boston. Ce quartier est stigmatisé par le reste des habitants de la Ville et l'hypothèse générale à l'égard de ce territoire est qu'il y règne anomie et désorganisation sociale. Wacquant de son côté, s'intéresse au ghetto afro-américain de Chicago en s'inscrivant dans un club de boxe local. Pour Wacquant, il s'agit de vivre au quotidien avec ceux qu'une partie de l'opinion américaine désigne comme constituant une classe dangereuse. A ce stade de notre démarche, nous ne tenterons pas une comparaison hâtive entre les caractéristiques des terrains de ces chercheurs et la situation genevoise. Pourtant, les terrains sur lesquels sont appelés à intervenir les TSHM, à savoir les espaces publics fréquentés par des groupes de jeunes dans des quartiers susceptibles de devenir des points chauds, se posent aussi comme des terrains mal connus, considérés comme étant source de tension sociale et les populations qui les fréquentent, notamment les jeunes, apparaissent à certains égards comme stigmatisées. Mais, en restant dans un premier temps à un niveau plus méthodologique, nous retiendrons des démarches de Whyte et de Wacquant la mise en exergue dans leurs comptes rendus de recherche d'éléments constitutifs de l'immersion tels que l'importance du temps passé sur le terrain, les

tactiques de premières accroches avec les acteurs, le nécessaire appui de relais privilégiés, sorte de traducteurs ou de passeurs permettant de se familiariser avec les usages en vigueur du terrain, et la réflexion sur le positionnement même de l'intervenant.

Le temps :

Pour s'immerger parmi les jeunes de Boston ou encore les boxeurs du ghetto de Chicago, Whyte et Wacquant passeront chacun entre trois et quatre ans sur leur terrain respectif. Même si les TSHM de la DEJ n'ont pas encore le recul nécessaire en raison de la création récente de ce service municipal, prendre le temps pour établir des contacts sur le terrain apparaît déjà comme un élément important.

Que ce soit pour établir un lien avec les partenaires d'un projet, comme les parents dans le cas du *projet locaux*.

Il s'agit de vérifier l'acceptation des parents et leur adhésion au projet, donc là il faut forcément prendre du temps, faire la tournée, je dirais des popotes, bien leur expliquer nos projets pédagogiques et éducatifs qu'il y a, et après leur demander si eux sont d'accord et puis faire une entrée en matière avec les enfants pour signer, euh les adolescentes, pour faire signer la convention de prêt. Et il y a tout ce travail préalable avec les parents. (TSHM, locaux).

Et, par exemple plus particulièrement avec une maman d'origine kosovare qui ne parle pas bien le français.

Oui, je ferai la même chose qu'avec les gens de la Coop, de la coopérative Genève-Concorde et tout ça, je préfère prendre un mois s'il faut, peut être même plus, je ne sais pas, dépendra de ses disponibilités, pour être sûr de son adhésion et surtout de la compréhension qu'elle a du projet, et après on rentre en matière. (TSHM, locaux).

Prendre le temps pour ne pas brusquer les choses, faire en sorte que les usagers suivent à leur rythme, que les jeunes petit à petit entrent dans la démarche demandée par la Délégation pour l'obtention d'un local. Prendre le temps avec les jeunes c'est aller au-delà du premier enthousiasme, c'est attendre que les jeunes reprennent contact eux-mêmes, c'est attendre un téléphone qui ne vient pas pour les relancer quelque temps plus tard. Comme c'est le cas, par exemple pour un groupe de jeunes filles toutes enthousiastes à occuper un local pour chanter et imiter des stars de musique commerciale.

Donc, là, oui, elles doivent me rappeler aujourd'hui, mais j'ai eu l'impression qu'hier, quand elles m'ont dit, c'était très, on est dans l'enthousiasme, on est dans le top de l'émotion, par ce qu'on a eu un projet qui tout d'un coup est possible, alors c'est un peu l'explosion, maintenant, je me dis, bon, on attend quelques jours, je ne serais pas étonnée qu'elles me téléphonent pas ce soir, et puis, je crois que je reprends avec elles gentiment la semaine prochaine, mais pas avant. Je les relancerai pour leur demander où elles en sont. Mais là j'attends. (TSHM, locaux).

Dans le cadre du projet basket, le temps apparaît nécessaire pour les premières accroches avec les jeunes des préaux. On ne se présente pas spontanément comme TSHM de la DEJ.

Moi je crois que je ne me suis jamais annoncé une seule fois dans ce sens-là avec les jeunes. C'est arrivé 3, 4 mois après. (TSHM2, basket).

Tu n'as pas besoin de te présenter comme chef du hors murs ; ça vient petit à petit, j'aime bien respecter ce temps-là aussi. (TSHM1, basket).

Mais, le temps permet de reprendre par la suite un premier contact établi, de se faire connaître, de le solidifier suffisamment pour être en mesure d'être une ressource éducative pour le jeune. Un jeune qui va se souvenir tout d'un coup du prénom du TSHM, qui va se confier, ou qui lui adresse une demande.

(...) en respectant leur rythme, et puis tout à coup, moi je suis toujours surpris, tu te rends pas compte que cela se fait, tu le fais petit à petit, moi ça m'arrive aux Grottes un soir par exemple : il y avait 6 filles de 14, 15 ans, eh bonsoir Monsieur T. (prénom du TSHM), viens t'asseoir. Voilà c'est bon, moi j'ai atteint ce que je voulais en premier ; c'est vraiment d'avoir un contact, et qu'on ait cette relation de confiance. où elles » commencent à oser me dire : « moi je suis trop jetée comment je peux faire pour rentrer chez moi », enfin voilà, mais ça sort, tu vois, moi j'ai jamais cherché. (TSHM1, basket).

Dans le cas du projet café-conseil, si l'accroche se fait en apparence plus vite, il faut du temps pour développer l'écoute, répondre au besoin d'attention des usagers du lieu, et réactiver sans cesse la relation.

Au début j'avais mis une pancarte « café-conseils-Délégation à la jeunesse », parce que bon au début, je ne savais pas du tout à quelle sauce j'allais être mangé, quoi, je me suis dis, bon le ridicule ne tue pas, on

verra bien, et puis les gens très intéressés et puis tout de suite un besoin d'écoute monumental, alors, débordant, parfois, quatre personnes qui sont autour, qui commencent à me parler en même temps, pas mal de conseil social, après beaucoup d'imagination, projets, etc. Beaucoup de choses qui n'aboutissent jamais, parce que leur mode de vie, leur dépendance font que ça ne se fait pas. (TSHM, café-conseil).

Ainsi, comme pour les TSHM du projet basket qui affirment « privilégier la relation pour aller plus loin après (...) pour poursuivre un objectif à plus long terme », le temps passé sur le terrain apparaît comme indispensable à la reconnaissance du TSHM par les jeunes, à l'implantation du projet. En fait, le temps semble permettre de faire évoluer la simple accroche, vers une relation de confiance établie.

Donc tout ça, ça prend beaucoup de temps. Aujourd'hui on a réussi à créer quelque chose et, les jeunes eux-mêmes nous disent : vous n'aurez plus jamais de merde dans vos salles de gym, parce qu'ils y a les bonnes personnes ». Ça a été hyper long à créer. (TSHM1, basket).

L'accroche :

L'accroche pourrait se définir comme les premiers contacts du TSHM, que ce soit avec les jeunes, avec les personnes toxicomanes de la gare ou aussi avec les autres acteurs locaux qu'ils soient les plaignants, concierge d'école, par exemple, ou partenaires potentiels d'un projet, comme le personnel de la COOP, qui héberge dans ses murs les locaux en gestion accompagnée. Ce processus d'accroche va se poursuivre jusqu'à l'établissement d'une relation de confiance établie, jusqu'à la connaissance et à la reconnaissance du TSHM par les usagers du terrain. Mais l'accroche peut aussi bien rester en jachère pendant de longues semaines, série de contacts informels qui semble ne déboucher dans l'instant sur rien de concret.

Préalable à l'accroche, la mise en relation physique, fonctionnelle entre usagers et travailleurs sociaux se fait dans le cas de la Délégation sur la base de l'établissement du projet. Projet pôle d'attraction, projet presque prétexte à l'établissement des premiers contacts.

Dans le cas des locaux autogérés, cette première mise en contact apparaît comme plutôt formelle. Il s'agit de faire connaître le projet parmi les partenaires locaux, en posant des affichettes dans le quartier. Et puis un groupe de jeunes, qui souhaite un local, adressera une demande à la

Délégation. Dans d'autres cas il sera soutenu, envoyé par un partenaire intermédiaire comme une maison de quartier, par exemple.

Je les ai rencontrés, au départ, il y en avait un qui avait écrit, il y avait un membre du groupe qui avait écrit une lettre au conseiller administratif, pour dire qu'il était en recherche de locaux (...) Il y a un autre groupe qui nous a été envoyé par la maison de quartier de Saint-Jean. Par ce que c'est la maison de quartier qui est la plus proche avec qui on avait des contacts. (...) Et le 3^e groupe, le groupe de filles, s'est présenté suite à une information qui est passée par le Cycle de Cayla, donc moi j'ai été au Cycle pour poser des affiches pour dire qu'on avait un local à disposition. (TSHM, locaux).

Pour le basket et le projet de la gare la première mise en relation fonctionnelle entre jeunes et TSHM est quant à elle beaucoup plus informelle. Le TSHM va ainsi profiter d'une présence sur le terrain justifiée par le déroulement du projet pour établir le premier contact.

Je suis debout, je pose mes thermos sur le banc, et je reste debout, et il y en a qui se servent même eux-mêmes. Et je fais partie, je suis dans la scène en fait, à l'intérieur. (TSHM, café-conseil).

Par exemple aux Grottes, on est plus dans le préau à essayer de brancher les préados, les ados qui gravitent un peu dans le quartier. Evidemment, nous on a créé un pôle d'attraction avec ce basket, beaucoup de gens sont venus. Nous c'est vraiment le lien avec tous ceux-là, sachant qu'ils viennent pas forcément dans les salles, mais nous c'est de rencontrer les jeunes et de petit à petit de voir quels sont leurs besoins, leurs envies (TSHM1, basket).

Dans le cas de la gare, le moment passé autour d'un café, la grande détresse des personnes présentes, leur besoin de communiquer semble favoriser une accroche facile, voire étonnante pour le travailleur social lui-même.

(...) déjà rien que le fait d'avoir un lien, un repère, de pouvoir parler de projet, de pouvoir parler d'ambition, de pouvoir partager des choses, ça a fait que j'ai été reçu, en fait, comme j'ai jamais été reçu dans le social, à bras ouvert, et avec une reconnaissance de mon travail. Ayant juste travaillé avec des ados, auparavant, qui en ont aucune, bien au contraire, et puis ces personnes, soit-disant, mal élevées, rebutantes, etc. qui m'ont marqué une telle reconnaissance pour trois fois rien, déjà rien que le fait de les regarder, de les écouter, de les prendre pour une personne,

pour eux, c'est génial, pour moi, au début, c'était hallucinant de constater à quel point c'était le cas, et puis ça se poursuit jusqu'à maintenant, encore maintenant, les gens sont reconnaissants, et puis chaque fois j'ai des confirmations que ce que je fais c'est utile, que c'est apprécié, que c'est supersympa. (TSHM, café-conseil).

Ce qui dans un premier temps n'est pas le cas des TSHM présents dans le périmètre des salles de sport, pour qui les *Qui c'est ce mec ?* sont le quotidien des premières approches. Préau sombre, jeunes réunis en groupe sur un muret ou autour de quelques bancs. Sentiment de méfiance à l'égard d'un adulte qui pénètre un espace que l'on s'est attribué, suspicion, est-ce *un flic qui vient nous déloger*, contrôler nos poches à la recherche de *shit*.

Moi, je me suis fait plusieurs fois traiter de : Tête de flic, ou Dieu sait quoi, mais ça, c'est déjà un bon signe. Parce que du moment que le gamin il vient te dire : « Mais toi, t'as une tête de flic », c'est bon, tu vois, c'est pas mauvais. Là, le gamin il sait qu'il peut déjà causer avec moi, dans ce sens-là, et je peux lui répondre : je ne suis pas du tout un flic, du coup on a ce contact-là. La fois d'après : « Ah oui salut tête de flic. ». (TSHM2, basket).

En fait, les TSHM concernés affirment utiliser plusieurs « tactiques » pour établir cette accroche avec le jeune. Une tactique bricolée, basée sur un mode empirique. On essaie, on lance des piques, on interpelle, ou tout au contraire, on se fait discret. Une tactique qui peut aller de l'invite claire, faite sur un mode empathique : *Il fait froid dehors, est-ce vous ne voudriez pas rentrer un moment dans la salle ?* à des tentatives plus inattendues comme par exemple en hélant un groupe réuni en se faisant passer pour la Brigade des squats, pour provoquer une réaction, pour plaisanter un peu.

On allait justement boire un verre, et sous un couvert très sombre, t'avais un groupe de gens, nous on arrivait superdécidés, Bonsoir Brigade des squats, voilà c'était vraiment une telle tension, qu'ils n'oublieront jamais ton visage. Après, on a commencé à déconner, on s'est marré on a dit : mais non on est des gens du basket, et tout. On est resté 10 minutes avec eux, et là t'es en contact, c'est clair ; soit en bien, soit en mal, mais je veux dire tu es identifié, après entre eux ils causent, c'est qui ce gars-là. (TSHM1, basket).

Un tel exemple est représentatif de la façon dont on peut pratiquer l'accroche dans les préaux. D'un côté, il y a un peu de provocation pour

faire réagir, de l'autre l'humour qui permet de faire baisser la tension, de détendre l'atmosphère. Provoquer un peu pour amorcer la relation c'est prendre un risque, c'est être en mesure de sentir que l'autre est prêt à rentrer dans le jeu : *Ça peut bien se passer ou pas, pour l'instant on s'est jamais fait insulter.* (TSHM2, basket). Développer une accroche, c'est aussi accepter de travailler à la limite, de démarrer la relation dans l'indifférence, voire dans le conflit latent.

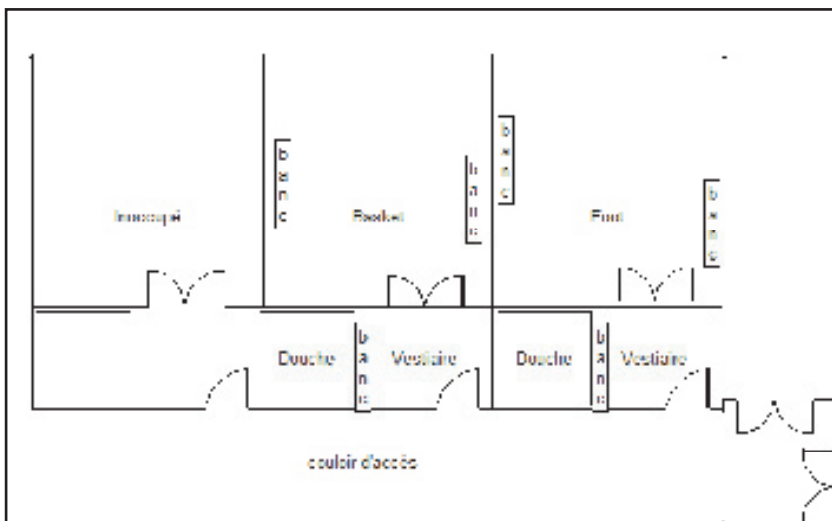
C'est vrai moi quand j'ai vu 40 gars de 16 à 25 ans plus grands que moi, plus balaises que moi, qui te disent à peine : p'tit con, tu fais quoi là » tu te dis : « oups, on va voir dans quel sens ça part ». Et puis tu restes, tu restes, tu restes, et au bout d'un moment ils viennent et te disent tu fous quoi là., je veux que ça se passe. Tu vois petit à petit. Moi j'aime bien leur dire ça : je fais que ça se passe. Eh mais tu fais quoi ? Rien tu vois regarde, c'est ça qui est beau. Du coup, comme ça tu essayes de leur faire piger quel est ton rôle. (TSHM1, basket).

Attendre et faire que ça se passe, c'est aussi le conseil que reçut Whyte de la part d'un jeune, lorsque désireux de parfaire son accroche, il s'était laissé aller à poser des questions intempestives à un groupe de jeunes du quartier dans lequel il s'était immergé. « Si tu poses des questions de ce genre, les gens vont la boucler devant toi. Quand les gens t'acceptent, il suffit que tu traînes avec eux et tu finiras par avoir les réponses sans même avoir besoin de poser les questions » (Whyte, 1996, p. 328). Pour le TSHM, attendre implique en quelque sorte de laisser la plus grande part de la conduite du jeu, de l'initiative de la relation aux jeunes eux-mêmes. Pour sa part, le TSHM est alors appelé à se maintenir dans une posture d'accessibilité, de disponibilité, en suscitant la curiosité des jeunes habitués du préau : *Du coup, petit à petit ils se rapprochent, il y en a toujours un qui arrive à rentrer en contact avec toi. S'il y en a 4 ou 5, il y en a toujours un qui est intéressé.* (TSHM2, basket).

Mais cette attitude de retrait, où l'on adopte d'une certaine façon un profil bas, en étant présent, presque transparent implique d'être en mesure de percevoir le moment opportun pour initier la relation, pour ne pas rater une occasion d'entrer en contact. Comme dans le cas de ce jeune systématiquement *déchiré lorsqu'il pénètre la salle de basket* et qui un beau jour arrive *superclean* : *Il se met en short et il joue en basket super bien.* Pour le TSHM c'est l'occasion de tenter un rapprochement, d'initier l'accroche : *Alors, ça il ne faudra pas que tu rates.* Il s'agit pour le TSHM de témoigner

de l'attention qu'il a pour le jeune, de remarquer la différence de son état, la qualité de son jeu, en d'autres termes, de transmettre de la reconnaissance : *Je lui annonce tout fort : alors toi tu fais tout le temps semblant d'être déchiré et tu joues comme ça au basket ? Lui ne m'a rien répondu, mais il m'a fait un sourire. Moi, j'ai reconnu ce que tu as fait. On le sait tous les deux, il réapprend à être clean, il revient de tellement loin.* (TSHM1, basket).

Etude du mécanisme d'accroche du TSHM dans le contexte du projet basket :



Mardi soir, salles de gym d'une école secondaire située dans un ancien faubourg de la Ville.

Dernières ouvertures avant l'été des salles de gym destinées au projet basket. Depuis quelque temps, les jeunes pratiquant le basket ont été rejoints par un nouveau groupe, moins connu des TSHM, pratiquant le football. Alors qu'officiellement, une seule salle est mise à disposition, les TSHM ont laissé se développer l'activité football dans la salle adjacente à la salle de basket.

Les TSHM sont alors appelés à faire de nombreux allers et retours entre les deux salles. Le TSHM présent ce soir-là va tenter de développer une accroche avec les jeunes joueurs du groupe football.

Découpage des séquences du mécanisme d'accroche

Salle de basket



Le TSHM fait l'ouverture seul ce jour-là. Il prépare les salles, installe les panneaux de basket, sort la pharmacie.

Il sera rejoint par deux collègues qui viennent pour voir comment cela se passe, en visite pour garder le contact et qui vont plutôt rester en retrait, en appui.



TSHM : Salut H, tu vas bien ?

H : Non.

TSHM : Qu'est ce qu'il y a ?

H : Mal au dos.

TSHM : Tu bosses où ?

H : Comment ça je bosse où ? actuellement ? Non, pour l'instant je bosse pas.

TSHM : Alors, t'as pas mal au dos, arrête.

H : Non, j'ai mal au dos à cause du sport...

Les jeunes habitués du basket arrivent. Le TSHM les connaît tous. Saluts amicaux, tapes dans les mains à la volée. Le TSHM salue de la même façon que les jeunes. TSHM et jeunes ont visiblement du plaisir à se voir.



X : Moi, je joue pas.

TSHM : T'es prêt ou quoi ?

X : Moi, je joue pas aujourd'hui.

TSHM : Qu'est-ce qu'il y a ?

X : Je suis allé chez le dentiste. J'ai pas envie de prendre de risques.

TS : Tu peux jouer avec moi alors.

X : Ouais Hé Hé Hé (rires).

TSHM : (rires) Salaud (rires).

Le ton est à la plaisanterie. Le TSHM en amorce quelqu'un, provoque un petit peu.

Salle de foot



TSHM : Ça va ?

Y : Bien et toi ?

TSHM : Tu te mets au foot maintenant ?

Y : Ça fait un petit moment, je me suis niqué la cheville gauche (...) et là je reprend le foot.

TSHM : Ça le fait mieux ou quoi ?

Y : Un peu mieux...

TSHM : Juste... au fait, quand vous mettez les buts, vous partez, vous les remettez là-haut.

Y : C'est la première fois que je viens jouer ici.

TSHM : Voilà, pas oublier ça...

Le TSHM s'est rendu dans la salle de foot. Quelques jeunes shootent dans un ballon et ne font visiblement pas attention à lui.

Dans un coin, le TSHM remarque un jeune qu'il connaît de vue et qui est en train de lacer ses chaussures.

Après une rapide conversation, le TSHM prend appui sur ce jeune pour passer des consignes quant au rangement de la salle.

Vestiaire des salles de foot

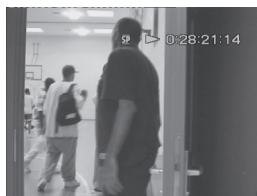


Z : Bonsoir.

En repartant de la salle, le TSHM croise un jeune qui arrive.

Signe que l'accroche n'est pas faite, le TSHM le salue d'une tape « poing contre poing » le jeune accepte le salut, mais ajoute un « Bonsoir » marquant la distance.

Salle de foot



(Brouhaha)

Un groupe de jeunes arrive dans la salle de foot. Le TSHM les suit mais reste à l'entrée de la salle.

Salle de basket



X : Moi, je suis un gars sérieux, je suis marié.
 TSHM : Toi ? !
 X : Tu ne vois pas S. (prénom du TSHM), je suis un gars sérieux, je suis marié.
 TSHM : (rires... se lève et va lui prendre la main). Montre-moi ta bague.
 X : L'autre jour, je faisais la vaisselle, elle est tombée.
 X et TSHM : (rires).

De retour à la salle de basket. Le TSHM y pénètre franchement. Il s'assoit sur les bancs. Plaisante avec les jeunes. Se déplace même pour s'asseoir au milieu de deux d'entre eux. Très tactile, il leur tape amicalement dans le dos, rentre dans le jeu affectueux par les jeunes qui consiste à se pousser un peu, à prolonger une bonne plaisanterie par une bourrade amicale.

Couloir d'accès



Le TSHM poursuit ses allers-retours entre les deux salles.

Salle de foot



(Brouhaha)

Le TSHM ne pénètre toujours pas dans la salle. Il regarde le match en se tenant à côté des buts près de l'entrée. Aucune interaction avec les jeunes, qui semblent ne pas remarquer sa présence.



TSHM : Ça va, ça le fait ?
 A : C'est bon. C'est bon...

Le gardien se blesse, le TSHM tente d'aller vers lui, mais le jeune esquive, Il s'éloigne du TSHM qui tente de le suivre pour prendre des nouvelles.

Salle de basket



TSHM : Un, un pour moi !

Le TSHM ne trouve toujours pas d'accroche possible avec les jeunes du foot.

Dans la salle de basket, le TSHM se déplace même sur le terrain. Au milieu des jeunes qui finissent un match, il provoque un peu en tentant un shoot, qu'il marque sans problème.

Salle de foot



B : Putain, j'ai trop mal, mec.

TSHM : Tu t'es blessé, tu veux quelque chose ?

B : T'as de la glace ?

TSHM : Non, un spray.

B : Non, non pas de spray.

TSHM : T'as pris un coup, montre.

B : Là ou c'est noir, touche pas.

TSHM : Non, non, je touche pas. : c'est un joli coup, mais je ne crois pas que c'est grave.

B : Non, c'est pas grave.

TSHM : Viens, j'ai un gel, on met du gel.

De retour encore fois dans la salle de foot, un autre jeune vient à nouveau de se blesser. Ce dernier a trop mal et accepte que le TSHM regarde sa blessure. Les copains du jeune restent indifférents, mais celui-ci accepte de se faire soigner par le TSHM dans le vestiaire.

Vestiaire salle de foot



TSHM : Viens, t'arrives à mettre le pied dans le lavabo ? On va mettre dans l'eau fraîche c'est important. Je te prépare un bandage. Joli coup.

B : On m'en a mis deux.

TSHM : (rires) Pas de chance !

Le TSHM est particulièrement pressé autour du jeune blessé. Il témoigne beaucoup d'empathie à l'égard de sa mésaventure. L'arrivée d'un ami du jeune venu s'excuser pour le coup, détend pour la première l'atmosphère



(Un copain de B arrive)
 C : C'est toujours la faute des Noirs.
 TS, B et C : (rires et congratulations)
 TSHM : Viens t'asseoir.
 B : C'est fini pour ta carrière. (rires)
 C : C'est quoi comme crème ?
 TSHM : Du Sportusal.
 (Un autre copain de B arrive)
 D : Il me faut aussi de la crème, pour le dos, j'ai trop mal.
 TSHM : Debleu, vous avez quoi les gars. Vous êtes pire que moi. A 21 ans, c'est dur (rires).

dans le cadre de la salle de foot et permet au travailleur social une première interaction avec les jeunes, du type de celle qu'il a avec les jeunes du basket.

Un autre jeune s'adresse alors au travailleur social. C'est la deuxième demande dans le cadre du foot, un peu de crème pour le dos. Le TSHM pratique alors aussitôt l'amorce sur le ton de la plaisanterie dans le sens, « vous avez mal partout, en fait de caïds du sport de rue vous êtes des vieillards ».

Le jeune ne montre pas de gratitude particulière à l'égard du travailleur social. Il s'en va rejoindre ses amis sans remercier.

Le TSHM ne bronche pas. Range la pharmacie. Pour le TSHM, cette première accroche semble devoir en rester là.



(B se lève sans remercier)
 B : (A l'adresse de ces copains) Je suis comme neuf les gars. Si je chope le premier qui m'a foutu le premier coup...

Salle de basket



(15 minutes après. B apparaît à la porte de la salle de basket)
 TSHM : Ça va mieux ?
 B : Ouais... Ici ça discute, ça joue pas. C'est quoi ce nouveau truc, tu ouvres des salles et tu les laisses comme ça ?

Le jeune blessé se rend dans la salle de basket. Simplement pour voir. Il ne remercie pas explicitement le TSHM, mais s'intéresse maintenant au projet.



TSHM : Free.

B : Ah ouais, c'est sympa, ça se passe trop.

TSHM : T'es déjà venu, une fois.

B : Ouais, il y a longtemps.

TSHM : Ah, à l'époque.

B : Ouais, on venait squatter.

TSHM : Là, on a officialisé la chose, en laissant libre, sans structures.

B : C'est tous les mardis ?

Pour le TSHM, l'accroche est engagée. Le jeune lui confie qu'il venait squatter avant.

C'est un premier contact important avec un jeune du groupe foot.

Un de ses membres prend connaissance de la philosophie du projet et du rôle du TSHM qui y travaille.

Des relais privilégiés :

Pour les accompagner dans leur processus d'immersion, Wacquant et Whyte mettent clairement en évidence le rôle prépondérant qu'ont joué des individus que l'on pourrait qualifier de relais-privilégiés. A la fois informateurs et traducteurs de la réalité de leur milieu, anges gardiens et garants de ces chercheurs aux yeux des autres acteurs du terrain, ces relais privilégiés apparaissent aussi comme confidentes, voire quasiment comme frère ou père spirituel.

Ces relais privilégiés ont en commun d'occuper une position dominante et reconnue dans leur milieu. C'est par exemple le cas de Doc qui, chef de la bande de jeunes Italiens Norton de Boston a pris sous son aile Whyte, en l'introduisant dans son milieu. Doc apparaît comme un facilitateur indispensable sans lequel le sociologue ne serait jamais parvenu à se faire reconnaître et à mener sa démarche de recherche. Pour Wacquant, la relation qui l'unit à Dee Dee, le vieil entraîneur de boxe qui mène d'une main de fer son gymnase, est similaire. Aucun des boxeurs présents dans la salle n'oserait remettre en question l'autorité de Dee Dee, ni même s'asseoir sur son siège ou lui couper la parole. Dee Dee a adopté Wacquant de façon presque paternelle, nul ne contestera alors la légitimité de sa présence dans la salle.

S'il est difficile de mesurer le degré d'intimité qui unit les TSHM avec certains acteurs de leur terrain, il apparaît assez clairement que les travailleurs sociaux de la DEJ s'appuient sur des relais privilégiés sur leur terrain. Ce peut être des acteurs, partenaires du projet comme un concierge d'école, vecteur d'informations sur le quartier, témoin du quotidien.

Il y a un autre partenaire dans le quartier que tu vois quasiment toutes les fois, c'est le concierge des immeubles, il s'appelle H., tu as aussi ses coordonnées dans les contacts, et puis lui, il sait tout, bon c'est un peu difficile de le comprendre parce qu'il est Turc, il a une diction un peu difficile, mais il répète assez facilement, et il a une approche très, je dirais philosophique des choses, donc il faut prendre le temps, il faut l'écouter, il faut pas s'étonner s'il te demande, « Vous m'avez compris », enfin je veux dire c'est comme ça, mais tu peux obtenir pas mal d'informations grâce à lui. (TSHM, locaux).

Les TSHM du basket vont quant à eux engager, une sorte de Doc de leur quartier, qui *habite à Geisendorf, qui a un lien avec tous ces gars-là, qui a 22-23 ans, c'est un gars qui est issu de ce milieu-là. On s'est dit : c'est bien de le prendre, ça nous permettra de faire le lien un petit peu avec les jeunes.* (TSHM2, basket). Aujourd'hui, il n'a plus le statut de chef de bande. Il est leader informel, il est reconnu par tous les jeunes du quartier. Sa collaboration initiée avec les TSHM lui donne le statut de *grand frère*, mais dans le langage des travailleurs sociaux uniquement. Pour les jeunes du quartier, pour ses amis il restera un leader informel, un gars qui à un contact, *des plans pour avoir un boulot dans une salle.*

Pour les TSHM il s'agit de *repérer les leaders, charismatiques donc, pas ceux qui s'imposent à coups de baffes. C'est des jeunes qui sont respectés par tout le monde, qui ont un niveau de basket relativement élevé, on en a un qui joue en ligue A, qui n'ont pas de boulot, et qu'on pressent bien pour faire ce pont ; c'est-à-dire entre nous, notre projet, les exigences qu'on a là-dedans, et la réalité des jeunes.* (TSHM1, basket).

Les usages d'un milieu :

S'immerger, prendre des contacts, s'appuyer sur des relais privilégiés pour comprendre un terrain, un milieu, une communauté, voilà peut-être la finalité de démarches comme celles de Whyte ou de Wacquant. Cette fonction d'observation apparaît aussi comme une dimension importante de l'activité du travailleur social hors murs. Produire de la connaissance sur la situation des usagers, sur les relations entre les différents partenaires pour saisir une situation de tension, par exemple. Mais à cette dimension aboutie de l'observation, précède une phase que l'on pourrait qualifier de balbutiements de l'observation. Une phase opérationnelle, qui permet de découvrir et peu à peu de saisir les usages d'un milieu d'un groupe, non pas

dans le but premier d'en témoigner, mais afin d'ajuster son attitude, d'être en mesure d'être accepté, en d'autre terme, mener à bien son processus d'immersion.

Whyte et Wacquant donnent chacun des exemples de cette connaissance intime des usages d'un terrain. Ainsi Whyte apprend à garder son chapeau dans une maison du quartier italien. Ici on n'enlève pas son chapeau lorsqu'on est entre hommes à l'intérieur d'une pièce. Se comporter autrement conduirait au rejet, attesterait immédiatement d'un statut d'étranger. Il en va de même pour Wacquant, qui apprend le rituel de la conversation à la salle de boxe. Chacun parle à son tour, en fonction de la position qu'il occupe dans la communauté des boxeurs du club.

On peut retrouver cette dimension de la nécessaire maîtrise des usages d'un milieu chez les TSHM de la Ville.

Dans le cas des projets locaux, il faut être en mesure de se situer dans une relation interculturelle. Lorsqu'il s'agit d'obtenir une autorisation pour qu'une jeune fille albanaise puisse occuper un local. La demande de la jeune fille est de s'adresser, en l'absence du père, à son frère majeur, alors que la procédure exige la signature d'un responsable légal.

L'adolescente m'a dit, mais il faut discuter avec mon frère parce que lui, il parle français, et il est majeur, et j'ai été obligée de lui dire que certainement que son frère était majeur et que c'était bien qu'il parle le français mais que c'était sa mère qui était responsable légalement. (TSHM, locaux).

Les partenaires d'un projet ont parfois leurs propres logiques avec lesquelles il est indispensable de composer pour que le partenaire en question accepte d'entrer dans le projet. Obtenir une clé pour les locaux, c'est comprendre la logique d'une grande entreprise centralisée comme la COOP.

C'est-à-dire qu'à n'importe quel moment, il faut qu'il y ait quelqu'un de la COOP qui puisse rentrer dans les locaux, s'il y a un vol, un début d'incendie, on tout ce que tu veux, etc., et qui puisse avoir accès à tous les locaux du canton, mais je veux dire que, eux s'ils ont un frigo qui se débranche pendant le week-end, j'imagine qu'il y a une centrale qui s'allume quelque part et il y a quelqu'un de Satigny, qui vient dans la COOP, et donc qui a besoin d'avoir les clés, et donc c'est eux qui gèrent ce genre de clés. Et ces clés sont protégées, tu fais une demande à Berne, et c'est eux qui les récupèrent et qui les redistribuent après. Donc ça paraît un peu compliqué, la mise en place a été un peu compliquée,

mais maintenant c'est facile, tu lances un coup de fil, tu demande 3 clés, ça peut mettre quinze jours trois semaines, mais après tu as tes 3 clés. (TSHM, locaux).

Dans les préaux, les usages auxquels doivent se familiariser les TSHM sont ceux d'une culture des rues au sens de Lepoutre (1997).⁷⁶ Il y a la *tchatche*, l'usage du *verlan*, la manière de saluer. Pour le TSHM la manière dont se passe un salut permet : *d'observer leur degré de relation, rien que la gestuelle dont ils se saluent par exemple. Tu as des niveaux.* (TSHM1, basket). Poing contre poing, paume dressée contre paume dressée, chaque geste à une signification : *Il y a tout un degré de petits gestes. Il y ceux qui mettent la main tout simplement, ceux qui tapent dedans, c'est tout un degré effectivement, jusqu'à ceux qui t'embrassent.* (TSHM2, basket). Pour les TSHM du basket, il s'agit d'aller au-delà d'une violence de façade, de saisir le sens d'échanges parfois rudes entre les jeunes.

Effectivement des moments c'est hypertendu, tu dis, ils vont se massacrer, et ils sortent du terrain, ils se tapent la main, en fait c'est des mégas-amis, mais quand ils jouent au basket c'est sans pitié, c'est vraiment hard. Au début tu ne comprends pas, c'est des fonctionnements très très particuliers. Sur le terrain, pas de cadeaux, par contre à la sortie tu te les prends tous dessus. Ça au début c'est très difficile à comprendre. (TSHM1, basket).

Les usages du milieu du projet café-conseil sont ceux d'une scène de la drogue : *Il y a tout une microsociété, toute la scène en fait qu'on trouvait au Molard, elle est là maintenant.* (TSHM, café-conseil). La scène est clivée, physiquement, géographiquement dans ce tout-petit espace : « Un côté est tenu par les consommateurs et un côté est plus tenu par les dealers qui vendent plus particulièrement des boulettes de coke ».

On assiste là-bas à de la vente d'héroïne, de cocaïne, de beaucoup de médicament, style Dalmadorm, Dormicom, calmants anti-anxiolytique, etc. Aussi, à de la vente de Meta qu'ils peuvent avoir dans différents centres, et puis c'est du petit commerce, alors il y a, ce qu'on trouve le plus fréquemment c'est du entre 20 balles ou 50 balles, quand ça va taper dans les 100 balles c'est déjà beaucoup. (TSHM, café-conseil).

De l'autre, les consommateurs en contact avec le TSHM, dont le quotidien est fait de débrouille de galère autour de la recherche de produit, de médicaments.

Il y a aussi tout ce petit business, du recel, donc ça souligne vraiment le fait, qu'on a affaire à des personnes qui sont dans la galère quoi, c'est la misère, franchement, toujours la lutte pour avoir un petit peu de dope. (TSHM, café-conseil).

Le positionnement du TSHM, une quête de l'altérité reconnue :

La présence sur un terrain dans la durée, les accroches qui se font petit à petit, la connaissance intime des usages de ce terrain impose au TSHM un travail sur son positionnement. Il y a les usages que l'on peut faire siens, pour sceller l'accroche, établir la confiance, c'est par exemple chausser ses chaussures de sport et entrer sur le terrain de basket avec les jeunes. Mais il y a aussi des usages desquels on va rester à l'écart. Ainsi, pour les TSHM du basket il s'agit de ne pas consommer de vodka dans le préau en compagnie des groupes restés dehors autour d'une bouteille, il est nécessaire aussi dans le cas du café-conseil, d'affirmer clairement son état de non-consommateur de drogues dures.

J'arrive à être assez moi-même, dans le sens où... disons ce qui est important c'est que je ne consomme pas de drogue, surtout pas de drogue dure, ça c'est déterminant, je pense que je ne pourrais pas être là, si je consommais moi-même, par contre, leur dire que je tire un pétard de temps en temps, de pas m'en cacher, ça ajoute presque à ma crédibilité, plutôt que si je voulais me barricader devant l'image de l'homme parfait qu'on pourrait se faire. (TSHM, café-conseil).

Dès lors, la limite entre s'approcher suffisamment pour être en confiance avec les usagers et rester par trop extérieur, étranger au milieu apparaît comme ténue. Cette limite, laissée à l'appréciation du TSHM, lui impose de trouver un équilibre entre ce dedans et ce dehors. Un équilibre qui pour Urbain (2003) prendrait la forme difficile d'un : « ne pas en être tout en étant ». A ce sujet, nous pourrions évoquer le dilemme mis en exergue par Whyte qui, en s'interrogeant sur son statut parmi les jeunes des Norton, se demande s'il est encore en mesure de mener à bien la mission qu'il s'est fixée, la recherche, alors qu'il a presque le sentiment d'être essentiellement dans la participation, dans l'action avec les jeunes eux-mêmes. De son côté, Wacquant rapporte qu'il a sérieusement pensé à abandonner son enquête pour se consacrer à la boxe professionnelle.

Ce dilemme entre une nécessité d'établir la confiance et une certaine distance imposée par la démarche que l'on s'est fixée, entre le désir de mener

à bien son immersion et le nécessaire recul, la nécessaire objectivité pour conduire une action sur le terrain, se retrouve aussi sur le même mode dans le cas des TSHM. Ainsi un TSHM du projet basket s'interroge sur le sens de sa présence dans les préaux parmi des jeunes qui consomment de l'alcool, une présence qui se justifie par le besoin d'établir l'accroche. Un besoin d'établir l'accroche qui prend le pas sur les conseils qu'il pourrait donner, qu'il serait susceptible de mettre dans un tel cas, en tant que travailleur social qui se respecte.

Par exemple, ça nous est arrivé une fois aux Grottes, comme ça, tu as tout à coup 3 bouteilles de vodka pure qui sortent dans le préau, c'étaient des gars de 14 à 16 ans, tu fais quoi ? Moi j'ai observé, j'étais avec eux en train de fumer des clopes, voilà et ça, c'est très critiquable, et en même temps, ces gars-là, on les a dans la poche. Voilà, c'est ça mon objectif. C'est critiquable, parce que tu les cautionnes, c'est-à-dire, ta présence, sans leur dire c'est pas bien mon chéri, ça peut être critiquable. Vu de l'extérieur, quelqu'un qui arrive, qui voit un mec de la Ville à 23 h 30 dans le préau avec des jeunes en train de boire de la vodka et que lui il fume sa clope à côté, il dit : mais qu'est-ce qu'il fait ? (TSHM1, basket).

Ce dilemme éprouvé par le TSHM quant à son positionnement permet d'esquisser une synthèse de la place du processus d'immersion dans l'action hors murs. Le TSHM est appelé à se rendre sur un terrain étranger aux pratiques de l'action sociale conventionnelle. Il lui faut du temps pour créer des contacts, pour établir une accroche. Sur le terrain qu'il pénètre, le TSHM n'est pas d'emblée légitimé dans sa fonction, il doit se faire connaître, reconnaître en tant que travailleur social. Pour le TSHM, l'enjeu se présente comme le maintien à tout prix de la confiance, d'un lien fragile établi au fil du long processus d'immersion. Une relation de confiance qui figure à la fois comme l'objectif du processus d'immersion et le support nécessaire à l'action sociale. Une confiance qui se manifeste par de petits indices, un jeune qui retient le prénom du TSHM, le partenaire d'un projet qui accepte de confier une clé, des usagers qui remarquent l'absence du travailleur social lorsque, par hasard, il ne vient pas. Une confiance qui se présente comme jamais définitivement acquise, une maladresse, une erreur de positionnement, et voilà une bonne partie du travail à refaire. Les TSHM du basket, en guise d'illustration, décrivent la difficulté qu'ils ont eue à démontrer aux jeunes

qu'ils n'y étaient pour rien dans la venue de policiers privés dans les préaux des écoles jouxtant les salles de basket.

Dès lors pour le TSHM, le processus d'immersion se présente comme la recherche permanente d'un équilibre entre deux nécessités presque contradictoires, être à la fois proche de son terrain et dans le même temps hors-jeu. Cet équilibre précaire pourrait se résumer dans ce que Schwartz (1993) définit comme la quête de l'altérité reconnue. L'altérité reconnue qui se définit comme une position stable et assumée dans une sorte d'entre-deux. Mais un équilibre qui ne peut être trouvé par le TSHM que si ce dernier est reconnu, et surtout accepté par les usagers du terrain comme légitime à évoluer dans cet entre-deux. Un entre-deux dont les pôles seraient proximité d'une part, proximité des usagers, de leur quotidien de leurs usages, de leurs préoccupations, ou de leurs envies, pour les connaître, pour comprendre leur situation et extériorité, d'autre part, pour être en mesure de faire le lien, d'avoir le recul nécessaire pour évaluer une situation, pour mobiliser des ressources, pour démarrer un projet.

Le projet, un support

Le concept de projet tel qu'il émerge au travers de l'activité au quotidien des TSHM est difficile à circonscrire. Il est multiple dans sa forme, dans la façon dont il peut être mené sur le terrain, mais aussi dans ses finalités. En fait, le projet doit avant tout être considéré comme un support. Un support qui permet de répondre au second élément de leur mission qui, après le « aller vers les jeunes là où il se trouvent » se décline dans la volonté de leur apporter une offre éducative qui prendrait principalement la forme « d'un suivi dans l'accompagnement, afin de les aider à se remettre « dans le circuit » ». Ce projet-support permet alors aux TSHM de concilier la demande d'intervention sur les points chauds, avec la volonté de développer une offre éducative structurante et épanouissante pour les jeunes concernés.

Dans sa forme, le projet tel qu'il est mis en œuvre par la DEJ est à situer vis-à-vis de la notion de projet telle qu'elle est, en général, communément admise dans le domaine du travail social et plus particulièrement dans le champ de l'animation socioculturelle. En effet, dans ce champ, le projet est souvent associé à la notion de méthodologie, une méthodologie participative qui vise le développement d'actions diverses sur la base d'une consultation avec les acteurs intéressés et dont les étapes apparaissent comme assez strictement définies.⁷⁷

Les projets de la DEJ ne relèvent pas d'une méthodologie stricte, ils se présentent plutôt comme issus d'une démarche empirique et pragmatique. Ils pourraient être presque considérés comme des éléments faisant partie de la boîte à outils type des TSHM. Des outils que l'on transpose, que l'on ajuste d'un contexte à un autre. Une rapide étude des projets en exercice dans le contexte genevois montre que ceux-ci nuisent de façon empirique dans un lieu pour être repris, adapté, affiné dans un autre. Ainsi, les communes de Lancy et de Carouge proposent des locaux en gestion accompagnée, Onex et Meyrin animent des petits espaces-boissons, et cette même commune de Meyrin envisage de reprendre l'idée d'une ouverture des salles de sport en soirée. D'ailleurs, les TSHM rattachés à la FAS'e ont classé ce type de projets dans une catégorie qualifiée d'outils à leur disposition.

Pour les TSHM, le projet dans sa forme, apparaît donc comme un support qui se présente à la fois comme un outil clés en main, un dispositif pouvant rapidement être mis en œuvre. Il comporte aussi une grande part de tâtonnement, de bricolage au quotidien, d'inventivité et d'adaptation au contexte dans lequel il s'érige.

Mais, au-delà de la forme, au niveau des finalités, il est aussi communément admis dans le champ du travail social et de l'animation en particulier, que l'on considère cette méthodologie participative comme une véritable pédagogie. Une pédagogie du projet, qui comme le démontre Huber (1999), reposerait à la fois sur une visée « pédagogue » relevant d'une finalité d'acquisition des savoirs impliquant le sujet lui-même et se réclamant de courants proches des méthodes actives⁷⁸ et à la fois d'une visée « émancipationniste », porteuse d'innovation sociale, voire de transformation d'une domination dont seraient victimes les sujets.⁷⁹ Huber poursuit en esquissant une définition qui situe le projet entre ces deux visées, ces deux pôles. Un projet qui se concrétiserait « dans la fabrication d'un projet socialisable valorisant, qui en même temps qu'elle transforme le milieu, transforme aussi l'identité de ses auteurs en produisant des compétences nouvelles » (Huber, 1999, p. 43).⁸⁰

Comme nous le verrons, le projet tel qu'il est envisagé par les travailleurs sociaux de la DEJ pourrait se situer entre ces deux pôles, avec d'une part une dimension éducative visant à la responsabilisation et à la participation des jeunes eux-mêmes et d'autre part une dimension d'innovation productrice d'actions alternatives, prenant appui sur les désirs et volonté de changement de ces mêmes jeunes.

Multiplés dans leurs formes, les projets de la Délégation le sont alors aussi dans leurs finalités. En effet le projet est d'abord comme nous l'avons vu un support à l'immersion du TSHM dans les terrains concernés. Projet prétexte : « On ouvre les salles de basket, mais on passe la plupart du temps dehors avec les jeunes qui traînent dans le préau. » Le projet accompagne l'accroche, il est outil de médiation dans la relation qui s'établit entre le TSHM et les usagers. Dans le cas de la DEJ, l'établissement du projet accompagne le démarrage du processus d'immersion, ou le suit de peu. L'immersion permet la naissance de la relation de confiance, l'action dans le projet permettra de la solidifier, de la développer.

Le projet apparaît ensuite comme support à la relation éducative, au suivi et à l'accompagnement des usagers en milieu ouvert. Par ce biais les jeunes pourront prendre des responsabilités, se sentir utiles et reconnus, comme le suggère le PR-84 où le leitmotiv de la Délégation se décline en terme de volonté de voir les jeunes impliqués dans les actions proposées sous la forme d'un « construire avec et non pas pour les jeunes ».

Dès lors le projet sert encore de support au développement des projets personnels des usagers, au développement d'action sur la base des envies et des besoins des jeunes concernés. Dès lors, la partie de basket, l'usage d'un local de musique ou la discussion autour d'un café va permettre de révéler, de mettre en lumière ces souhaits.

Le projet est enfin support au travail en réseau. Il constitue un dispositif rapidement mobilisable pour répondre aux inquiétudes des acteurs locaux à l'égard de la présence des jeunes dans l'espace public, dans leur quartier. Le projet permet de rassembler ces acteurs, de les associer à une démarche, de leur permettre de devenir partenaires, que ce soit un concierge d'école, comme dans le cas du basket ou les associations, ou les commerces d'un quartier comme pour les locaux en gestion accompagnée.

Ces quatre différentes finalités de ce support qu'est le projet montrent que ce dernier est bien plus qu'une simple offre d'animation dans l'espace public à destination des populations qui l'investissent. Certes, il est vrai que la nature même des activités proposées, basket, locaux, café gratuit répondent de façon très adaptée aux besoins ou aux envies des usagers concernés. Le groupe de jeunes qui ne vit qu'un ballon à la main, pour des défis de basket de rue, le groupe de jeunes filles qui rêvent de pouvoir chanter et danser sur *Britney Spears* ou encore le besoin du réconfort d'un café chaud. De ce fait le projet peut aussi se concevoir comme une offre d'animation adaptée.

Mais il n'en reste pas moins que le projet n'est pas une simple prestation susceptible d'occuper les jeunes, voire de les canaliser. Il montre aussi que la simple présence dans la rue d'un travailleur social hors murs ne suffit pas, que les usagers des espaces publics n'ont pas besoin d'un travailleur social pour venir « galérer » avec eux. Ni d'un travailleur social qui n'aurait rien à proposer, qui ne serait pas en mesure de susciter des idées, de reconnaître et de relayer leur situation, leur position à ceux qui se plaignent de leur présence dans l'espace public. Un travailleur social qui ne pourrait pas soutenir leurs idées, leurs besoins, leurs envies, susciter le développement d'action d'innovation sociale, de projets alternatifs aux dispositifs existants.

Nous, on s'est dit que c'est bien de faire de la rue ; par contre, un moment donné, c'est important aussi de leur permettre de mettre en place des projets. C'est tout le concept de la Délégation de la jeunesse ; mise en place de projets pour les jeunes, par les jeunes. (TSHM1, basket).

Le projet : support à la relation éducative

Développer la confiance :

Si la confiance entre usagers et TSHM se développe par le biais de l'immersion, elle se maintient, se développe petit à petit autour de l'activité qu'offre le projet. Témoigner de la confiance, de la reconnaissance pour que le jeune retrouve de la confiance en lui-même, une maxime qui pourrait paraître banale, mais qui prend sens au regard de la situation dont peuvent se trouver un certain nombre de jeunes victimes de processus d'exclusion, de stigmatisation. Nous avons évoqué, la spirale du *no man's land* institutionnel, le fait d'être dans l'entre-deux, d'être considéré comme inutile au marché du travail et celle du *no man's land* identitaire dans laquelle on perd peu à peu confiance en soi. Des processus qui prennent corps dans l'expérience quotidienne comme pour ces trois jeunes du quartier de Geisendorf, qui voient les gens changer de trottoir quand ils les croisent.

C'est-à-dire quand ils sont trois à se balader dans la rue, t'as les gens qui changent de trottoirs, c'étaient trois grands Blacks, on cause de ça, un mec fait : « à croire vraiment qu'on est vraiment louche » tellement sincèrement tu vois parce que les mecs ils ont un super bon feeling. (TSHM1, basket).

Pour le travailleur social, c'est l'occasion d'expliciter, de faire émerger des mécanismes sociaux, de faire prendre conscience au jeune dans quel réseau de ficelles il est pris :

Je le regarde, je me marre, et je lui dis : Mais Alex t'es vraiment louche. Le mec effectivement il avait un bonnet un peigne africain planté là, des habits en vrac, il fait presque 2 mètres, balaise comme ça, du coup on recase autrement après. On cause de son attitude, mais pourquoi on pense que tu es louche, comment faire pour l'être moins. Pour moi c'est de la prévention, mais à un niveau complètement autre. Ça tu le fais seulement si t'es en confiance. Si toi, tu lui dit que tu as l'air louche, il va te brancher. Après tu arrives à en rire, alors que ça peut être des agneaux en tout cas avec nous. Ça c'est génial c'est de voir qu'effectivement le contexte change tout. (TSHM1, basket).

Le projet permet précisément alors de faire confiance à ceux en qui on ne faisait plus confiance. Par le biais d'une clé prêtée, ou du libre accès dans des espaces sensibles, comme dans le cas des locaux en gestion accompagnée :

Les jeunes qui ont signé et qui ont voulu prendre une clé, oui, en tout cas une personne par groupe sinon ils ne peuvent pas rentrer, mais on a des groupes qui fonctionnent avec une clé pour quatre ou cinq personnes, et on a d'autres groupes qui fonctionnent avec 3 clés pour 3. (TSHM, locaux).

Ou encore en quittant les salles de basket, au milieu des heures d'ouverture en les laissant sous la responsabilité des grands frères-moniteurs.

En général ce qu'on fait toujours aussi c'est qu'on, moi j'ose le dire : c'est qu'on va se boire un verre, donc vraiment physiquement pour montrer qu'on ose partir, et que c'est vraiment eux qui sont responsables. Donc là on leur dit clairement : voilà Eric ou Loïc on va boire un coup. (TSHM1, basket).

Si les TSHM sont appelés à témoigner de la confiance par des gestes implicites, presque symboliques, ils sont aussi amenés à verbaliser, à expliciter cette confiance témoignée à l'égard des jeunes participants au projet. Ainsi la TSHM du *projet locaux* déclare : *leur faire part de l'admiration* qu'elle a, pour leur capacité à gérer leur local, témoignant ainsi explicitement de la reconnaissance pour leur engagement. Expliciter c'est aussi l'objectif des TSHM du basket lorsqu'ils présentent le projet aux jeunes en soulignant que c'est leur projet, qu'ils en sont responsables, et que les TSHM vont faire confiance en leur capacité à le faire perdurer, le faire évoluer :

Au début, l'idée pour nous, c'était d'expérimenter ça, donc aucun règlement de poser aucun cadre, si ce n'est celui de leur dire que c'est leur projet, ces salles sont pour eux, sachant que s'il y a des problèmes, des conflits ou autres, un moment donné elles peuvent se fermer et c'est eux qui les perdront. Nous, on n'ouvre pas les salles de gym pour nous. Donc toute cette discussion-là avec eux et à un moment donné : ouverture des salles de gym. (TSHM1, basket).

Responsabiliser les usagers :

Au-delà d'une confiance exprimée sur une mode presque empathique, le travail autour de la mise ou de la remise en confiance des jeunes s'appuie résolument sur la participation, le fait de donner un rôle, de donner une responsabilité. Cette responsabilisation peut prendre différentes formes. Il y a une responsabilisation générale des participants comme dans le cas du basket où tous les jeunes sont invités à faire en sorte que cela marche dans les salles qui leur sont confiées, mais il y a aussi des responsabilités particulières confiées à certains participants d'accord de les assumer. Ces participants, appelés grands frères-moniteurs ou porte-parole dans le contexte des locaux ne sont autres que les relais privilégiés que les TSHM cherchent à mobiliser lors du processus d'immersion. Des relais privilégiés qui continuent donc à se voir sollicités pour assumer une part active dans le projet.

Aujourd'hui, il y en a deux par salles. C'est intéressant, on a 6 moniteurs, qui travaillent avec nous sur ces projets. Eux leur mandat c'est de faire en sorte que ça se passe en terme de basket. C'est-à-dire qu'ils continuent à faire de la pub dans leur réseau respectif, qu'ils fassent en sorte que sur le terrain le fair-play se vive au quotidien, etc., créer l'ambiance si tu veux bien dans la salle... (TSHM2 basket).

Les relais privilégiés se voient donc confier le rôle de référent du projet à l'égard des TSHM qui, pourtant, conserve un rôle prépondérant de garant du projet. A cet égard, nous pourrions parler de système de Délégation. Les TSHM délèguent une part de leur responsabilité à leurs relais privilégiés et vont alors soutenir ces derniers dans leur tâche auprès des autres jeunes. Le TSHM est ainsi en mesure de se retirer de l'avant-scène du projet, tout en responsabilisant une partie des jeunes. Il est en retrait, tout en restant le garant institutionnel et le leader aux yeux des jeunes relais privilégiés, eux-mêmes leaders reconnus par les jeunes. Les TSHM du basket, par exemple, insistent sur cette dimension du *leadership* :

Soyons clairs, nous bien souvent, on a affaire avec des gens qui ont tellement des histoires de bandes, de hiérarchie, ; nous on se dit : on sera respectés tant qu'ils pensent que c'est nous les chefs de bande, c'est nous qui tenons les règles, c'est nous qui tenons tout ça. (TSHM1, basket).

Dès lors, une part de l'action du TSHM va se cristalliser autour du soutien, du travail avec ces jeunes relais privilégiés. Des jeunes qui parfois se trouvent dans l'entre-deux, dans des conflits de loyauté entre les responsabilités qu'ils assument dans le cadre du projet et l'attitude de leurs pairs. Ainsi dans le cas du *projet locaux* ce rôle de relais privilégié prend parfois la forme d'un rôle kamikaze qui demande bienveillance et soutien de la part du TSHM.

Dans ce groupe là oui, il y en a un qui fait ça (qui est porte-parole), donc faut ménager le fait qu'il y en a un qui est d'accord de faire le kamikaze et puis les autres qui sont d'accord de ne pas rentrer dans le jeu, parce que c'est lui qui prend la parole, c'est lui qui passe un mauvais quart d'heure, (lorsqu'il y a un problème dans le local) (...) je veux dire lui on l'aide à prendre ce rôle de représentant qu'il accepte de prendre donc il y a un autre suivi avec lui. (TSHM, locaux).

Autour de la règle :

TSHM et jeunes-relais se voient donc confrontés aux règles, aux règles du jeu qui régissent le vivre-ensemble sur ces terrains partagés entre TSHM et usagers, ces terrains neutres, hors du strict domaine public et dans lesquels les TSHM ne revendiquent pas volontairement une autorité qui ne serait pas partagée avec les jeunes. Seul le projet locaux à des règles écrites, une dizaine de points formulés sur une page. Ce règlement des locaux est présenté aux parents, au jeune avant l'entrée dans le local. Il a été élaboré par les TSHM eux-mêmes et porte surtout sur des questions d'horaire d'ouverture et de consommation d'alcool et de fumée. Mais de nouvelles règles se travaillent au fil du quotidien, d'anciennes se négocient avec les usagers et notamment par le biais du porte-parole.

Avec lui, assez cool, dans la mesure où il y a eu un discours peut-être moins cool à un moment où ça c'est moins bien passé parce que des choses... comment dire, des choses assez agressives qui sont sorties et qu'il a fallu mettre le holà, parce que il ne s'agit pas d'être complètement mou, je veux dire, si tu veux mettre les gens en face, de leur expliquer que le projet à

certaines règles, et qu'on ne peut pas ouvrir tous azimuts à n'importe qui, et qu'il y a certaines règles qui peuvent se négocier, et d'autres pas, alors, il faut bien faire la différence entre les règles qui peuvent se négocier et celles qui se négocient pas, et là en l'occurrence c'est dans les règles qui ne se négocient pas, et qu'ont été annoncées avant, je veux dire qu'il n'y a pas de nouvelles règles stram, qui arrivent après coup, je veux dire, on s'est laissé un article des conventions qui permettaient aux gens de changer un petit peu... certaines règles par exemple, mais que c'est dans des négociations que ça doit se faire, pas de façon unilatérale... (TSHM, locaux).

Ainsi une règle peut être établie en fonction des événements de la vie des locaux, à la demande des jeunes ou du TSHM, sur des questions de cohabitation ou de gestion des espaces, par exemple.

Alors, pour l'instant, il y a essentiellement deux groupes, et il n'y a jamais eu de problème, alors on a dit qu'on laisserait comme ça, mais on a toujours dit que le jour où ça commencerait à être sale, et bien, soit on se voit tous, soit on place un système de rotation, ça serait à voir, mais pour l'instant il n'y a pas de problème, mais ils sont tenus aussi de nettoyer les sanitaires. Donc ils nettoient leur local plus les sanitaires. Et doivent signaler si tout d'un coup ils voient quelque chose qui est dégradé quelque part. (TSHM, locaux).

Dans le cas du projet basket, les règles sont beaucoup plus implicites. L'organisation des parties de basket ou de foot de rue est laissée aux jeunes eux-mêmes et aux grands-frères qui maîtrisent les règles de ces sports qui se sont élaborées au fil de la pratique dans les préaux. Des règles régies par aucune fédération, issues de la pratique de la rue, mais que chaque joueur connaît. En revanche, l'espace des salles est, comme pour les locaux, régit par des règles édictées par les TSHM. Dans le cas du basket, elles sont au nombre de deux, pas de fumée, pas de nourriture et de boissons. Contrairement au projet locaux, elles ne sont pas écrites, mais sont présentées comme claires.

- *Il y a juste deux règles claires, on ne peut pas fumer dans la salle, ni dans les vestiaires, ni dans les couloirs, et on ne peut pas manger dans la salle, c'est tout.*
- *C'est les règles des salles de gym.*
- *C'est les règles des salles de gym, qui sont imposées, qu'on accepte bien sûr. Aujourd'hui, ils pestent toujours régulièrement, on va dire. Bien souvent, on est dans le gris.* (TSHM2 et TSHM1, basket).

Des règles claires, que chacun des jeunes usagers réguliers connaît, mais qu'il faut transmettre aux nouveaux et faire respecter en cas de transgression. Une tâche d'explicitation, en fait qui se partage entre TSHM et moniteurs/grands-frères. Au centre et comme pierre d'achoppement entre TSHM et jeunes, il y a bien évidemment la question de la consommation du cannabis auquel chaque lieu d'accueil jeunes se voit confronté. A ce niveau, l'on pourrait qualifier l'approche des TSHM de pragmatique. En effet, il n'y a pas sur cette question de la consommation de cannabis de jugement moral porté, et ce bien que l'enjeu pour le TSHM reste le bien-être de la personne.

Moi je ne m'attache plus vraiment à savoir si c'est bon de fumer un cône ou pas, mais de plus discuter avec eux, comment se péter la gueule tout en continuant à fonctionner, tu vois... moi à mon avis, avec ces gens-là, ça sert à rien de leur dire qu'une vie sans drogue c'est meilleur qu'une vie avec drogue, parce qu'eux, ils fonctionnent mieux avec de la drogue, à mon avis, enfin pour beaucoup d'entre eux. Par contre, bien souvent ils n'arrivent pas à gérer bien donc ils dysfonctionnent, tu vois (je veux dire, fume un cône le soir ça peux te détendre, ça peux te faire du bien, t'en fumer un le matin, ça va faire en sorte que tu as du mal à te lever, tu décroches à l'école, etc.), moi je m'attache plus à ce niveau-là de prévention. (TSHM1, basket).

Mais pour le TSHM, il s'agit de distinguer le dehors, le préau d'école, par exemple, où le TSHM ne pourrait s'appuyer sur rien d'autre, ni base légale, ni mandat particulier, que sur une dimension morale et éducative, pour faire respecter une quelconque règle, et le dedans, l'intérieur des salles, l'espace partagé, le terrain neutre où sa présence est reconnue par les jeunes, et où il a donc voix au chapitre. Dès lors, l'enjeu de la négociation de la règle ne se situe pas sur un terrain moral, il est bon ou pas de fumer, mais sur la capacité à respecter une interdiction qui permet au projet d'exister. Un projet qui existe sur la base d'un accord concerté avec les jeunes sur la vie en commun dans ces locaux et sur le respect de règlement en vigueur, comme c'est le cas du règlement des salles de sport de la Ville.

Cette distinction au niveau de la règle entre le dehors et le dedans, le terrain neutre des salles de basket ou des locaux ne peut se marquer aussi clairement dans le cas du projet café-conseil, où le TSHM développe son projet sur le terrain même des usagers. Le travailleur social se voit donc confronté sur le lieu même de son action à toutes sortes de transgression de la loi. Sans évoquer la confrontation avec les transgressions à la loi sur les

stupéfiants, qui apparaît inhérente à la nature même du projet et à la situation des usagers, le TSHM est appelé à visualiser toutes sortes de petits délits.

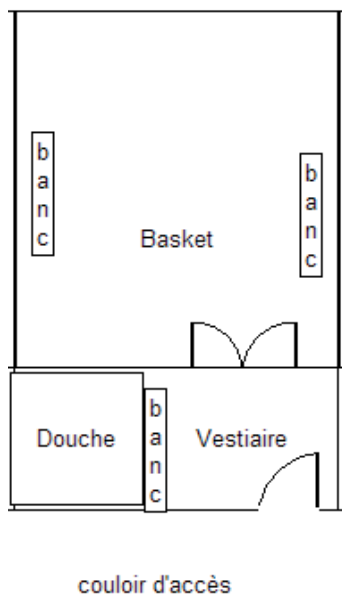
C'est le recel, alors tout le temps il y en a un ou l'autre qui arrive, soit avec une veste qu'il a fauchée qui va essayer de vendre, alors là les Blacks aussi ils arrivent bien sapés ou comme ça, alors il y a une paire de pompes ou du parfum ou des clopes, alors des clopes à 3 balles le paquet, ils ont fauché une cartouche, alors du coup il y en a qui sont interdits du shopping en bas, vers la police, alors là aussi il y a tout un petit jeu du chat et de la souris qui s'opère, et puis ceux qui se font choper régulièrement pour des vols comme ça à l'étalage, qui finissent par faire quelques jours à Champ-Dollon, et puis donc il y a aussi tout ce petit business, du recel, donc ça souligne vraiment le fait, qu'on a à faire à des personnes qui sont dans la galère quoi, c'est la misère, franchement, toujours la lutte pour avoir un petit peu de dope. (TSHM, café-conseil).

Pourtant, le projet café-conseil, s'il ne s'appuie pas directement sur des usagers-relais développe aussi un travail autour de la règle. Ceci, en interface directe entre le TSHM et les usagers autour de petites choses, comme le service du café. Les alentours du Thermos deviennent pour les usagers, dans ce microterrain qu'est l'entrée de la gare, un espace de convivialité, à partager, à respecter.

D'habitude la règle, c'est que moi je sers le café quand même, eux se servent de sucre et de lait, et puis il y en a qui arrivent directement, prennent un verre, bon, mais moi je suis là quand même, disons que je n'ai pas, c'est le seul lien que j'ai gardé avec le truc, en règle générale c'est moi qui sers le café, sauf si la personne est déjà vers le gobelet et bien elle se sert, ou bien si par exemple je vais de l'autre côté et je discute avec quelqu'un, les Thermos sont là et les gens ne se gênent pas, mais par contre, il n'y a pas du tout d'abus, de vol, ce qui est fabuleux c'est qu'il y a..., bon il y a l'aspect petite délinquance aussi il faut que j'en parle parce que ça fait partie intégrante du truc, mais ils veulent prendre un sucre, ils me le demandent plutôt deux fois qu'une, ou bien est-ce que je peux encore avoir du lait. (TSHM, café-conseil).

Autour d'une règle établie. L'interdiction de fumer du shit dans les salles de basket :

Contexte



La salle de basket, en fin d'ouverture. Quelques jeunes jouent encore sur le terrain.

Sur le banc sont réunis un jeune, moniteur « grand frère », un TSHM en visite qui n'est pas en charge de la salle ce jour-là, et un jeune. Le TSHM en charge de la soirée est debout à côté d'eux avec un autre jeune. L'ambiance est détendue, le ton est à la plaisanterie et à la conversation « bon enfant ». Le jeune assis se met à rouler un joint. Le travailleur social va intervenir pour faire respecter l'interdiction de fumer dans les salles.

Découpage des séquences du travail autour du respect d'une règle établie



Le TSHM constate qu'un jeune est en train de rouler un pétard.



En continuant de plaisanter, il se retourne brièvement (2s) dos à la situation. Le TSHM semble mettre à profit cet instant extrêmement bref comme temps de réflexion.



TSHM : Oh, oh, pas ici, pas ici. Non, non, pas ici (A voix contenue, calme, mais décidée).

X : Vous êtes concierge ?

TS : (rires). Non, non pas du tout, mais pas là dans la salle.

Le TSHM se retourne à nouveau et se rapproche très près du jeune, calmement.

Il lui rappelle la règle à voix contenue, calme, mais décidée.



X : Mais je le roule et je fume pas, pas ici... tranquille... je vais pas fumer ici tu sais.

TS : Je sais, mais même pas ça. Même pas ça c'est mieux.

X : Ah ouais, pourquoi ?

TSHM : Parce que, je t'explique, viens...

Le jeune reste très calme.

Le TSHM l'invite à sortir.

Le jeune reste assis sur le banc.



TSHM : Il nous l'a roulé juste sous les yeux.

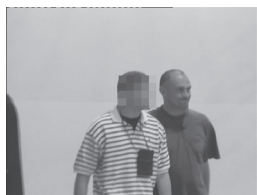
Y : (Un jeune hors du champ, plaisante) Quelle diplomatie, S (prénom du travailleur social) !

Le TSHM revient près du grand-frère moniteur et de son collègue. Ce dernier a compris la situation, mais ne s'implique volontairement pas, il est en visite et n'a pas la charge de salle. Le grand frère-moniteur est visiblement emprunté.



X : Tu sais, je le roule et après je m'en vais.

TSHM : Je sais, mais pas là dans la salle. Tu vois ce que je veux dire ? Pas ici, d'accord ? S'il te plaît, viens, je t'explique pourquoi...



X : Viens on va juste là.

TSHM : Ouais...



TSHM : C'est juste parce qu'on a pas de règles là-dedans. On a laissé ouvert dès le début. Ici on a juste deux choses. Ici, on ne peut pas fumer, ni rouler, ni boire.

X : Ah, O.K.

TSHM : Tu vois, c'est les seules deux choses qu'on peut pas, mais à l'extérieur c'est bon.

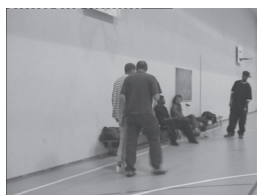
(Retour vers le banc)

X : O.K, O.K.

TSHM : Tu vois ce que je veux dire. C'est pour ça. Ça joue dans ce sens. Là ça a toujours marché. C'est dommage, tu vois ce que je veux dire.

X : Ouais, O.K.

TSHM : Mais cool...



Le jeune rappelle le TSHM pour rappeler qu'il va fumer à l'extérieur, qu'il veut simplement le rouler dans la salle. A ces yeux, cela représente un compromis acceptable.

Le TSHM réaffirme calmement son opposition et l'invite une nouvelle fois à sortir pour discuter. Les jeunes présents sur le terrain n'ont pas interrompu leur partie, mais maintenant tout le banc s'intéresse à la situation.

Le jeune accepte de se déplacer, mais il refuse de sortir de la salle. Il indique un lieu compromis, l'embrasure de la porte qui sépare les salles de gym. Le TSHM accepte le compromis et suit le jeune.

Le TSHM explicite les règles de la salle. Il insiste sur le nombre minimal de ces règles. Les salles sont ouvertes sur la base d'un accord négocié entre les jeunes et les TSHM, elles sont en quelque sorte un terrain neutre, sur lequel le TSHM peut intervenir. Pour marquer la différence, le TSHM rappelle qu'il n'intervient pas à l'extérieur sur des questions liées à la fumée et à la boisson.

Le TSHM insiste auprès du jeune : s'il respecte les règles, il contribue à la pérennité du projet.

Le jeune sort en tenant ses feuilles à la main. Explicitement.

Le TSHM n'insiste pas pour lui demander de cacher son matériel.



TSHM2 : (amusé) Il a fait de la résistance...

TSHM : Il a insisté pour le rouler ici.

De retour sur le banc, le TSHM échange quelques mots avec collègue.



(Silence, 2 minutes)

Les TSHM et le moniteur regardent la partie. Plus de plaisanterie. Chacun semble absorbé par ses pensées.



TSHM : Hey A, viens.

Le TSHM invite le grand frère-moniteur à venir le rejoindre. Ce dernier décline d'un geste de la tête.



TSHM : Y a le gars qui était en train de rouler, j'ai essayé d'expliquer, tu vois. Ça serait bien si tu arrives à le...

A : Ouais.

TSHM : J'aimerais bien qu'il prenne la chose, tu... c'est la première fois qu'il vient ici. Tu le connais, tu peux lui expliquer avec tes mots ?

A : Ouais, ouais.

TSHM : Cool ?

A : Tu vois, il a compris, là.

TSHM : Ouais, je sais, mais je passe toujours pour le gars qui fait la police. C'est pas mon rôle. Tu vois ce que je veux dire.

C'est un peu à vous de régler ces histoires-là. Je sais que c'est pas à toi, ce soir... Juste lui glisser un mot, lui expliquer pourquoi ça roule bien ici. Moi je vais le reprendre après. Tu vois si c'est dit par vous (les grands frères-moniteurs), c'est différent que par moi.

Tu vois ce que je veux dire, tout le monde joue le jeu.

A : Ouais.

Le TSHM vient alors se placer à côté de lui.



Le jeune revient son joint roulé à la main. Il l'agite ostensiblement. Le met à la bouche sans l'allumer.

Le TSHM ne dit rien.



Y : Salut mec.
 TSHM : T'as les billets
 pour le match de foot...
 Z : Salut.
 TSHM : Eux, ils les ont
 déjà.

La partie est finie. Les
 jeunes quittent le terrain.
 Ils saluent les TSHM sans
 évoquer l'incident. Le
 jeune qui a roulé le joint
 les suit.

Le projet, un support pour le développement d'autres actions

La responsabilisation des usagers, le fait de leur donner un rôle dans le cadre du projet apparaît avec le travail autour de la règle garante du bon fonctionnement de l'activité commune, comme l'élément premier de la relation éducative. En effet, cette relation prend comme base le projet et se développe dans le projet. Dès lors, la confiance établie entre usagers et TSHM, la confiance en lui-même retrouvée par l'utilisateur permet à la relation éducative de se développer. De se développer, en fait, vers des formes de soutien plus spécifiques construites sur mesure et faisant appel à des ressources extérieures au projet en tant que tel. C'est le cas de deux principales formes de soutien aux usagers offertes par les TSHM, l'offre de petits jobs d'une part, et le soutien social d'autre part.

Petits jobs et soutien social :

Les petits jobs s'inscrivent dans le prolongement du projet, de la responsabilisation des jeunes. Ainsi l'animation des salles de basket, la contribution à l'aménagement des locaux peuvent devenir des tâches rémunérées confiées aux jeunes eux-mêmes par les TSHM de la Délégation. De plus, par le biais de contacts, le TSHM peut être amené à proposer petit à petit d'autres petits boulots, à l'extérieur du projet, en tant que tel. Dans le contexte dans lequel se trouvent certains usagers, dans la situation de *no man's land* que nous avons décrite, ce système de petits boulots prend une importance considérable. Bien souvent, les usagers des projets sont

en rupture de formation, sans emploi, ou appelés à occuper des emplois temporaires et précaires. Dans ce contexte, le petit job tel qu'il peut être proposé par les TSHM offre une alternative. Il permet de poursuivre le processus de responsabilisation amorcé dans le cadre du projet. Il permet ainsi à l'usager de se sentir à nouveau utile et reconnu. Reconnu par le TSHM lui-même ou par le partenaire de ce dernier, qui offre le petit boulot.

O.K., on va maintenant profiter de ce projet-là pour créer aussi des petits jobs et d'engager, faire tout ce boulot avec les grands-frères (...). C'est des jeunes qui sont respectés par tout le monde, qui ont un niveau de basket relativement élevé, (on en a un qui joue en ligue A) qui n'ont pas de boulot. (TSHM1, basket).

Le paradoxe est que le petit job offert dans le cadre du travail social hors murs est par définition précaire, dans le sens où il est épisodique et où il offre un taux d'activité relativement faible dans la plupart des cas. Mais cette précarité n'est pas à comparer avec ce qui peut se pratiquer sur le marché du travail temporaire. En effet d'une part, les petits boulots sont issus de l'activité du projet, de l'action du TSHM et de partenaires locaux. Le petit boulot a donc un sens pour le jeune ou pour l'usager, s'il travaille dans le cadre du petit job, il contribue à faire avancer le projet dans lequel il est déjà engagé, et son travail sera reconnu et considéré comme utile par les autres participants. D'autre part, le TSHM se porte garant des conditions dans lesquelles se déroule le job, tant du point de vue de la charge de travail, du type de travail à effectuer et des conditions, notamment salariales.⁸¹

Une rapide étude de cas permet de mieux saisir le sens et la forme que prennent les petits jobs dans l'action des TSHM. Pour ce faire, il s'agit d'évoquer un autre projet dont les TSHM du basket ont la charge. Un projet ponctuel qui se développe dans un quartier adjacent aux quartiers qui accueillent les salles de sport.

Les murs de l'école de ce quartier sont régulièrement tagués, et les différents usagers du préau souhaitent développer une décoration des murs. Pour les TSHM, ce projet s'inscrit dans leur volonté de développer des alternatives à la répression pure et simple des taggeurs.

Dès lors, leur participation dans le projet va tendre vers le souci de donner un rôle et d'intégrer les jeunes concernés, de tenter de rétablir un lien entre ces derniers et ceux qui pourraient les stigmatiser.

L'objectif c'est quoi, c'est de travailler à cette contre-mesure, (de la motion 110), c'est qui qu'on vise ? c'est les jeunes. C'est qui les jeunes qui foutent la merde aux Pâquis, c'est le réseau à tout ce mec-là. Voilà, si on veut faire quelque chose de cohérent, sur la durée c'est avec eux qu'il faut se brancher, il n'y a pas de miracle, parce que c'est eux qui vont venir taguer, c'est eux qui vont venir faire les fêtes, c'est eux qui envoient chier le concierge. Et de les intégrer là-dedans, c'est une façon de toucher tous les autres. (TSHM1, basket).

Le petit boulot permet alors de donner un rôle reconnu aux jeunes dans une activité qu'ils apprécient, la peinture.

C'est d'embaucher les gars, déjà, donc on s'est mis un critère, jeunes en rupture entre guillemets, c'est-à-dire qui glandouillent qui n'ont pas de thune, en gros qui sont capables de bosser donc c'est de trouver des mecs de 18 ans à peu près. Donc on va préparer toutes surfaces, donc on va faire des fonds, il y a eu tout un concept de par les arts déco, en fait ça sera des zones par couleur, qui représentent des thèmes, et nous on prépare toutes les surfaces pour que début mai, les enfants puissent, en fait ils vont se faire 6 matinées de suite avec les profs de dessin, pour finir de dessiner sur ces surfaces qui seront déjà des fonds, donc eux vont faire des dessins, c'est-à-dire un peu des contours, dans une gamme de couleurs qu'on a définie avec tout le monde. (TSHM1, basket).

Le petit job permettra alors aux jeunes de développer leurs compétences, de gagner de l'argent, mais aussi de montrer qu'ils sont capables de participer à un projet de quartier qui a du sens pour tous les acteurs de cet espace.

On peut montrer aussi que quelqu'un qui a fait peut-être des bêtises, dans ce préau et dans le quartier, peut aussi venir et travailler tranquillement. On l'embauche, il est payé, il travaille comme tout le monde. C'est une façon aussi de montrer aux gens, à tout le monde qu'il n'est pas aussi bobet que ça. (TSHM2, basket).

Comme pour la responsabilisation dans le cadre du projet, le petit job est tourné vers le développement personnel de l'utilisateur, vers la dimension sociale d'une vie dans la collectivité. Il n'offre pas de véritables débouchés professionnels ou de support suffisamment stable pour sortir d'une situation personnelle difficile. Dès lors, le TSHM peut être appelé à prolonger la relation éducative sous la forme d'un soutien social. Un soutien social qui se décline sous la forme de conseil, de relais. Entre l'utilisateur et des structures

spécialisées susceptibles de lui fournir un soutien plus spécifique. Le TSHM est alors appelé à mobiliser sa connaissance du réseau genevois d'institutions sociales, comme dans le cas du *projet café-conseil*.

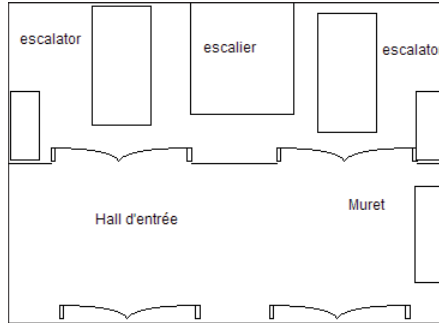
Alors, les demandes, il y a tout d'abord, dès que la saison froide arrive, hébergement, donc je peux les mettre en contact avec le Raccard ou des fois même organiser afin qu'ils puissent aller à l'Auberge de jeunesse, ou des locaux d'appoints, comme il y a eu à Frontenex cette année, sinon il y a pas mal aussi au niveau du lien, surtout quand il y a des hospitalisations, ils aiment bien savoir qu'il y a quelqu'un qui est pas dans le milieu qui va quand même se renseigner sur, si possible même une visite ou comme ça. (TSHM, café-conseil).

Mais le TSHM peut aussi offrir un soutien plus individualisé, de façon souple pour des usagers ne souhaitant ou ne pouvant pas raccrocher avec l'appareil d'institutions sociales conventionnel. Il faut alors construire sur mesure un contrat souvent tacite qui lie alors le TSHM et l'usager dans une relation d'aide plus ciblée, plus personnalisée. Comme c'est le cas de cette demande de gestion de son argent faite par un usager du café-conseil au travailleur social.

Il y en a un qui a demandé carrément que je lui gère son argent, il avait reçu 4 500 fr. et il voulait les utiliser pour partir, et il me les a remis pour que je lui donne à coup de cent balles-deux cents balles, pour qu'il ne claque pas tout, et puis, donc ça on avait à travers l'association, on avait été mettre tout sur le compte bancaire, on avait signé un truc, après chaque fois qu'on retirait, c'était tiré du compte avec trace et tout, donc, et puis après il m'appelait la nuit, le week-end pour cent balles. (TSHM, café-conseil).

Autour du soutien social : Discussion sur la situation d'hébergement d'un usager du café-conseil :

Contexte



Hall d'entrée de la gare. Couvert mais largement ouvert par de grandes portes automatiques

Café-conseil à la gare. Une jeune femme et un jeune homme sont assis sur le muret. Le jeune homme, plongé dans une forte somnolence pendant



TSHM : C'est la première fois qu'on se voit, non ?
A : Je sais pas, peut-être.
TSHM : Ici, il me semble.

Le TSHM tente d'engager la conversation avec A qui est une nouvelle venue dans l'espace dans lequel se tient le café-conseil.



B : Et moi ? C'est la combienième fois ?
TSHM : Ouf ! (rires).
B : Beaucoup trop, beaucoup trop.
A : ? (s'interroge sur l'identité du TSHM).
TSHM : Non, moi je suis travailleur social. Je m'occupe de... de différentes choses : activités, hébergement, si possible santé aussi.

B qui vient de se réveiller d'une somnolence qui a duré depuis l'arrivée du TSHM une heure plus tôt, le reconnaît et l'amorce.

A voyant que B connaît le TSHM, l'interroge alors sur son identité.

Ce dernier est alors amené à préciser le sens de sa fonction.



B : Style où ?

TSHM : Style où... je sais pas, qu'est-ce qu'il te faut ?

B : Je sais pas, tu dis les hébergements, mais quel genre ? Des foyers, des hôtels ?

TSHM : Ou des lieux de dépannage.

B : Des lieux de dépannage ? Par exemple ?

TSHM : Par exemple, le Raccard.

B : Des foyers, quoi...

TSHM : Foyers, ou bien ça peut être l'Auberge de jeunesse.

B : Des foyers, moi j'ai été au Pertuis, je crois.

TSHM : Pertuis, à Onex ? (...)

B : Voilà, ben, j'ai été là-bas

TSHM : Trois mois ?

B : Non parce que je touchais de l'argent, des chèques de l'assurance. J'ai fais une période ou... (...) J'ai eu le malheur de faire du buisness de coke.

TSHM : Ouais, ça a pas fait long feu.

B : Il ont dit que j'avais trop d'argent pour être dans cet endroit-là, et un jour ils m'ont convoqué. Même la journée, ils fermaient la porte pour pas que je revienne.

TSHM : Ah, ouais.

B : J'avais deux copains...

TSHM : Pis maintenant tu crèches où ?

B : Bon là, j'habite dans une villa à P, mais...

TS : C'est un squat ?

B se montre alors intéressé par l'offre de logement que pourrait proposer le travailleur social. Visiblement habitué des structures genevoises, il amène le TSHM à préciser son offre potentielle.



Sur la base de l'évocation de la situation de B et une fois la conversation bien établie, le TSHM commence à son tour à poser des questions afin que B. précise sa situation à propos de l'hébergement.

B : Non non, c'est une villa, j'habite chez quelqu'un qui bosse avec mon ex-copine. Mais là, il est venu tout à l'heure. Ça a tellement gueulé, que je dois partir. Là faut que je parte. Donc, je retourne à l'hôtel M. J'ai une chambre.

TSHM : Ah, celle-là tu l'avais en permanence ?

B : Ça fait une année et demie que je l'ai. Pis ben, je la prêtai (...)

TSHM : Et à M., là ou tu as ta piaule. Ils sont sympas. Ça se passe bien. C'est comment là-bas ?

B : Y a deux hôtels.

TS : Ouais.

B : T'as des chambres avec des tapis (...). C'est un endroit où y a que des gens à problèmes.

TSHM : Ouais, ouais, je sais.

B : Alcooliques.

TSHM : C'est pour ça que je te demande comment ça se passe.

B : Tous les soirs y a des bastons, des bagarres. Y a que des alcooliques, des toxicos.

TSHM : C'est la zone.

B : C'est la zone totale... c'est la zone totale (B revient sur son ex-amie, cause de son départ de son logement actuel).

B évoque son logement actuel, mais déclare aussitôt qu'il doit le quitter.

Le TSHM est alors amené à poursuivre ses questions sur les perspectives de logement de B.

B a visiblement une ressource précaire, mais le TSHM poursuit pour connaître la façon dont B vit cette situation.



B est visiblement plus préoccupé par un conflit entre son logeur actuel et son ex-amie, cause de son départ prochain de son logement actuel, que par la perspective de retourner dans une chambre d'hôtel.



C : Y a encore du café.
 TSHM : Salut, y a plus que du thé.
 C : Ah bon, je veux bien.
 TSHM : Dans le petit Thermos rouge...

Le TSHM ne peut poursuivre sereinement sa conversation avec B. C les interrompt pour demander une boisson chaude en enserrant amicalement le TSHM, accaparant ainsi toute son attention.



C : Regarde ma pièce.
 TSHM : Chouette.
 B : Ça vient d'où, c'est quoi ?
 TSHM : C'est Genève.
 B : Oh joli ! je peux voir ?
 TSHM : Un sablier. C'est dix francs. Dix francs suisses.

Quelques instants après, la conversation entre B et le TSHM ne peut rebondir. C sort une pièce de collection, qui mobilise l'attention de B et de plusieurs autres usagers de l'espace café-conseil.

(...)

Un mouvement important autour du muret jusqu'au départ du TSHM ne lui permettra pas de poursuivre avec B. En parlant, il ne pourra que lui indiquer rapidement où le contacter en cas de besoin.

Des activités alternatives :

Petits jobs et soutien social se développent sur la base du projet en tant que tel. Ces activités s'articulent dans le prolongement d'une visée de soutien individuel aux usagers dont l'objectif serait de favoriser l'insertion de ces derniers. Mais les TSHM, toujours sur la base de leur projet, tentent de susciter la mobilisation des usagers autour d'autres activités. Des activités alternatives, dont l'objectif cette fois n'est pas de soutenir l'insertion à proprement parler, mais le désir de créativité, les envies des usagers eux-mêmes. Ainsi pour les usagers des locaux en gestion accompagnée, au-delà de leur activité au sein même des locaux, l'enjeu est de pouvoir produire sa musique, de participer à des concerts, d'appartenir aux milieux hip-hop ou métal du canton.

L'autre groupe T, et eux ils sont pas mal en lien avec, avec le milieu métal de Genève, ils sont pas très nombreux, donc ils se connaissent bien, et je veux dire quand ils sont devant leurs batteries c'est hallucinant de

dynamisme et d'énergie, et puis eux ils appellent ça violence, brutalité...
(TSHM, locaux).

Pour le basket, ces activités prendront la forme de tournois de basket de rue organisés lors de fêtes de quartier, ou encore de sonos mobiles accompagnées de buvettes se produisant dans les parcs ou sur les places pendant l'été.

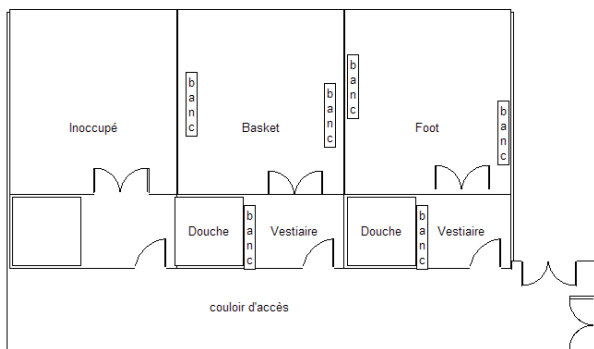
Le passage du projet café-conseil vers des activités alternatives se fait quant à lui par le biais d'une structure appelée l'atelier d'art. L'atelier d'art⁸², espace de créativité artistique, sert en quelque sorte de relais pour le TSHM. L'atelier d'art offre la possibilité de pratiquer toutes sortes d'activités artistiques, comme la peinture ou la musique. Cet espace, situé à quelques minutes de la gare, sert alors de point d'appui « pour aller un cran plus loin » avec les usagers, proposer des ateliers de création ou même des sorties.

Des sorties à Noël, en été, etc., alors il y avait des inscriptions, et ceux qui se sont avérés présents le jour où on est partis, c'était pas du tout ceux qui avait été inscrits, ça se jouait sur le moment quoi, mais bon, ça s'est fait quand même, et puis, il y a les photos, les souvenirs, et puis, pour les personnes qui ont participé, des fois, c'était aussi des moments exceptionnels, comme d'être parti à la montagne une demi-journée, c'était déjà avoir réalisé un projet inimaginable presque, et puis bon après il fallait se grouiller de revenir parce que le manque commençait à se faire sentir, etc., ensuite on a aussi fait des après-midi simplement au Salève, parce que des fois c'est presque plus facile pour eux, dans le sens où c'est moins menaçant, Genève c'est là, tac, les repères sont tout proches mais on va quand même s'aérer. (TSHM, café-conseil).

Ces activités alternatives sont diverses, construites sur mesure, bricolées. Elles aboutissent concrètement ou ne voient jamais le jour, restant ainsi à l'état de rêve, d'envie de perspective. Comme le rappelle le TSHM en charge du projet café-conseil, la perspective prime sur le résultat concret : *Beaucoup d'imaginations projets, etc., beaucoup de choses qui n'aboutissent jamais, parce que leur mode de vie, leur dépendance font que ça ne se fait pas, mais disons, déjà rien que le fait d'avoir un lien, un repère, de pouvoir parler de projet, de pouvoir parler d'ambition, de pouvoir partager des choses.* (TSHM, café-conseil). Dès lors, le TSHM se positionne dans un rôle d'incitateur, d'interlocuteur des usagers pour montrer que leur idée, leur envie pourrait être possible, et qu'il est là pour les soutenir dans la réalisation, la concrétisation de leurs envies.

Etude du mécanisme de relance vers des activités alternatives :

Contexte



Mardi soir, salles de gym. Dernières ouvertures avant l'été des salles de gym destinées au projet basket. Le TSHM, cherche à mobiliser les jeunes avec lesquels l'accroche est déjà effectuée autour d'une activité prévue le samedi suivant.

Les jeunes du basket sont en effet sollicités par l'équipe de la DEJ pour participer à une petite fête dans le quartier voisin. A cette occasion un tournoi de basket de rue est prévu, ainsi qu'une animation musicale sous la forme d'une sono avec DJ. Au fil de la soirée, le TSHM va sans cesse relancer les jeunes basketteurs pour leur rappeler l'événement du samedi suivant.

Sur le terrain



TSHM : Samedi on va faire un petit tournoi à Geisendorf.

A : Parc de Geisendorf ?
O.K, O.K.

TS : Ouais, si tu veux venir, à partir de 2 heures de l'après-midi, je pense.

A : O.K, O.K, le samedi qui vient ?

TSHM : Voilà, des 3 contre 3, tranquille, avec tous les gens qui étaient un peu dans les salles pendant l'hiver.

Le TSHM se rend sur le terrain avant le début des parties de basket pour faire passer l'information concernant la fête de samedi individuellement.

Il insiste sur le caractère détendu de la manifestation, susceptible de mobiliser les jeunes habitués des salles.



B : Au tournoi de Geisendorf, y aura déjà des petits, tous les petits de Geisendorf.

TSHM : Tout à fait.

B : A la limite si on fait pas pour les grands, ça serait bien de faire pour les petits.

TSHM : Tout à fait. (...).

Un grand-frère impliqué dans l'organisation intervient de façon informelle pour prolonger l'annonce du TSHM en soulignant l'importance de leur présence samedi pour animer les plus jeunes.

Sur le bord du terrain



TSHM : Hé, samedi, on fait un tournoi à Geisendorf.

C : Ah oui ?

TSHM : Un petit tournoi de basket, samedi après-midi à partir de 2 heures, je pense.

C : A partir de deux heures ?

TSHM : Si ça vous branche.

D : Ouais, je passerai.

TSHM : Alors welcome.

D : Quelle heure ?

TSHM : Vers 2 heures, il y a H qui organise, il y aura M.

D : O.K.

TSHM : Y a une petite sono.

D : Qui ? M ?

TSHM : Oui, il s'occupe un peu de la sono, lui.

Mais simple (tournoi) auto-arbitré, tranquille.

C : Ça commence à « 2 h », alors ?

TSHM : Pardon ?

C : A 2 heures ça commence ?

TSHM : Ouais.



Le TSHM poursuit sa tournée d'information (passer l'info).

Les deux jeunes sont visiblement absorbés par leur téléphone portable et sont peu réceptifs.

Le TSHM s'adresse à C et c'est D qui répond. Comme il n'a écouté qu'à moitié, il fait répéter l'heure. C pour sa part n'est pas convaincu.

Le TSHM poursuit pour encourager C. Ce dernier ne semble pas trop intéressé par le tournoi de basket. Le TSHM évoque alors la sono prévue.

La perspective de la sono semble alors intéresser C, mais celui-ci n'a pas retenu l'heure non plus.

D, qui entre-temps s'est replongé dans la manipulation de son téléphone

Devant l'entrée principale



D : Hé, mais je l'ai plus (en référence à numéro qu'il cherchait dans son portable).

TSHM : Y a une petite grillade avant, genre...

D : O.K, {Approuve la grillade}, c'est cool.

TS : C'est un peu la fête de quartier.

TSHM : J'imagine qu'il faudrait peut-être être deux. Un DJ et peut-être toi, plutôt au micro, pour « brancher » les gens, tout ça.

E : J'ai des gars, pas de problèmes, j'ai quelqu'un.

TSHM : Tu penses à qui, toi ? mais faudrait que t'y penses et que tu me confirmes sûr.

E : O.K.

TSHM : Tu notes vraiment la date.

E : C'est le 24, tu m'as dit, le 24 juin, ou le 25...

TSHM : C'est le..., je ne me souviens jamais... C'est le 25, un mercredi, et ça serait, je pense, dans l'après-midi.

E : L'après-midi, O.K, moi, franchement.

TSHM : Tu sais ce qu'on fait, moi je vais faire une RÉV, j'ai branché Man's tu connais ?

E : Man's ?

TSHM : M, c'est un assez bon grapheur à Genève.

interrompt la conversation avec un autre sujet.

Le TSHM confirme alors, pour la troisième fois en trois minutes, l'heure de la manifestation, et finit de convaincre C. avec la perspective d'un pique-nique.

Le TSHM sort fumer une cigarette. Il accueille les jeunes devant l'entrée.

Il profite de l'arrivée de E. pour le relancer sur l'organisation d'une autre manifestation prévue quelques jours après le tournoi de basket du samedi.

E n'est pas sollicité simplement à titre de participant. Il est appelé à avoir une responsabilité dans l'animation de cette manifestation, par le biais d'un petit job.

Ainsi, le TSHM a besoin d'une confirmation ferme de la part de E.

E déclare être bien motivé, mais semble être dans le flou à propos de la date.

Devant les salles de gym, le TSHM sort son agenda. Une date inscrite dans l'agenda du TSHM ne semble pas être suffisante pour garantir la présence de E.

On vous convoquera une fois. Et on vous fait un petit contrat, un truc comme ça.
 E : O.K.
 (...)
 TSHM : Je pense que c'est payé dans les 300 balles. Pour trois ou quatre heures. Donc, c'est un bon plan. Tu vois ça vaut la peine.
 E : Moi, je suis là, je suis opérationnel.



TSHM : Donc je te rappelle, cool... Et pis samedi ? T'es chaud, ou quoi ?
 E : Samedi, ouais, on fait la soirée.
 TSHM : (soupir) l'après-midi... (soupir) à Geisendorf...
 E : Oui mais...
 TSHM : C'est samedi (soupir).
 E : Moi j'ai dit que j'étais d'accord, mais les flyers, et tout ça...
 TSHM : Alors H, il en a fait, mais il les a pas pris ce naze. Mais sinon, il y a la sono mobile qui vient, il y a tout.
 E : Moi je suis là.
 TSHM : Ben c'est excellent, il va faire beau.
 E : Hé Hé (rires) Bon ben, je vais aller faire un peu le basketteur...
 TSHM : Ça marche.

Le TSHM évoque alors la mise sur pied d'une séance d'organisation formelle, comme pour souligner l'importance de l'enjeu. Il insiste sur la dimension du job payé, un *bon plan* que E. ne devrait pas manquer. Il s'agit de mobiliser E pour que celui-ci tienne son engagement.

Avant la rencontre formelle, le contrat est scellé par une poignée de main, (claque dans la main et poing contre poing).

Le TSHM profite de l'occasion pour rappeler à E. qu'il est engagé dans le même type de contrat pour le samedi à venir au tournoi de Geisendorf.

Ce dernier ne se rappelle plus de l'heure, confirmant alors les doutes du TSHM quant à sa capacité à mener à bien un petit job.

Sur le terrain



TSHM : Tu vas bien ?

F : Tu vas bien. Qu'est ce que tu racontes ?

TSHM : Moi ça va.

F : Les vacances, un peu.

TSHM : Ouais, c'est bien, il fait chaud et beau.

F : Espérons que ça dure.

TSHM : Samedi à Geis., alors.

F : A quelle heure ?

TSHM : A partir de ...

Nous on y va pour midi.

Il y a un pique-nique, et je pense qu'on commence à 2 heures.

F : O.K, d'accord, pas de problème.

TSHM : Si jamais tu montes à Chêne. Parle un peu aux gens qu'on connaît.

F : O.K.

TSHM : C'est un petit tournoi, 3 contre 3, mais tranquille. Entre nous.

F : Pas de problème.

TS : Cool.

De retour dans la salle, le TSHM poursuit sa diffusion d'information.

Il profite de la présence d'un jeune d'un autre quartier pour *faire courir le bruit* un peu plus loin, en demandant à ce dernier de continuer le bouche-à-oreille.

Sur le banc dans la salle



G : Pour samedi, ça se passe comment ?

TSHM : Bien !

H : Moi, on m'a dit de venir avec un DJ.

TSHM : Il y a R. qui m'a dit qui passerait. Je pense que ça devrait être sympa.

I : The King.

TSHM : The king y vient ?

J : Elvis.

TSHM : Il m'a dit qu'il pouvait pas faire une petite sono comme ça.

Fin d'ouverture, le bruit semble avoir couru et les quelques jeunes évoquent en plaisantant la journée du samedi.

Le TSHM renonce en revanche à préciser des informations sérieuses dans le cadre d'un groupe agité ou chacun se livre à la plaisanterie dans le brouhaha (tout au long de sa tournée, il n'a cessé de privilégier la rencontre individuelle).

Dans le couloir et devant l'entrée



TSHM : Ça c'est bien passé dimanche ?

G : Ça va, ça va.

B. Ils nous ont fait un faux plan.

TSHM : C'est-à-dire ?

G : Ils étaient sensés amener des danseurs normalement, et ils sont venus avec personne.

TSHM : C'est qui qui devait se pointer, A ?

G : Ben, H, et C ils sont venus, mais ils devaient venir avec des gars qui sont pas venus, et on s'est retrouvés sans danseurs. A part les petits du quartier.

TSHM : Ouais, ouais.

G : Six ans, il a dansé, il a fait le DJ, le MC.

TSHM : Chaud comme la braise. A quel âge tu dis ?

G : Ouais, il devait avoir 6 ans. Mais au niveau du matos. A un moment y a une des enceintes qui a lâché.

TSHM : Ah ouais. Elle m'a dit H : que tout le monde lui dit que s'est un peu à chier comme matos, non ?

G : Ouais, c'est un peu le problème. Donc, nous en fait, pour samedi, on aura tout vérifié. On aura des enceintes qui tiennent la route. On aura un ampli, et tout. Correct, quoi !

(...)

Fermeture des salles. Le TSHM profite de faire le point avec G., un grand-frère-moniteur, à propos d'une manifestation qui a eu lieu le week-end précédent. Il s'agit pour le TSHM de reprendre le fil de l'activité, là où il l'avait laissé.

Il faut s'informer sur le déroulement de la manifestation, le contexte, les difficultés éventuelles.

Le bilan se fait en déambulant dans le couloir, mais tous les éléments utiles sont passés en revue.

G évoque des difficultés liées au matériel et assure que tout sera prêt pour samedi.

Contrairement à ses autres interlocuteurs de la soirée, le TSHM n'est donc pas amené à repréciser à G les détails de la fête de samedi.

TSHM : Justement, alors toi, tu dis pour l'été. Ça serait quoi le plan ?

G : Alors justement. C'est avec U. qu'on regardait. Ben ça serait de faire une permanence aux Croquettes, vu que vous voulez installer une buvette. Nous on s'est dit, on a la sono mobile. Y a personne qui l'utilise pendant juillet et août. Y a des gars motivés qui sont là pendant les vacances.

(...)

TSHM : Moi je vais essayer de regarder avec C (le délégué à la jeunesse). Si y a pas moyen de trouver un petit budget pour ça.

G : Ça serait bien, mais par contre, ce dont on aurait besoin, c'est de faire l'autorisation auprès du Service des écoles

TSHM : Ça on peut regarder.

G : C'est juste de faire l'autor

TSHM : Tu parlais quoi toi, le week-end ?

G : Oui, le samedi et le dimanche.

TSHM : Tu voyais quoi toi comme horaire à peu près ?

(...)

Le TSHM en profite alors pour évoquer un autre projet, dont les principaux contours seront esquissés en pleine nuit devant la porte des salles.

Le TSHM se pose comme un relais possible entre le projet des jeunes et l'administration municipale.

Un accompagnement non directif

Que ce soit dans le cadre de la relation éducative au sein même du projet ou dans le suivi du développement d'autres actions, l'accompagnement du TSHM se veut résolument non directif.

Pour les TSHM, il ne s'agit pas de « faire de l'éducation » explicitement, de prendre une position moralisatrice, d'imposer une présence par trop contraignante. Les usagers présents dans les projets, nous l'avons montré,

sont généralement hors des structures sociales et d'éducation traditionnelles et ne sont pas a priori, ou explicitement demandeurs d'un accompagnement quel qu'il soit.

Il ne faut pas commencer à les éduquer, commencer à poser des règles qui n'existent pas, sauf les 2 ou 3 qu'on a déjà nommés. Parce que là tu risques de casser ça, c'est justement parce qu'il n'y a pas de règles, ni de structures qu'ils aiment bien être là. C'est tous des gars refoulés des clubs, de boulots, de la société, c'est des gars qui sortent de prison, c'est des gars un peu comme ça. (TSHM1, basket).

Dès lors, comme dans la phase d'immersion et d'accroche, la position du TSHM dans le suivi du projet se veut discrète, souple, légèrement en retrait. Une position tenue en équilibre entre un état de disponibilité, passif, fait d'une disponibilité aux sollicitations qui viendraient des usagers et une démarche incitative, active, mais souple susceptible de mobiliser et de stimuler ces mêmes usagers. Pour ce faire l'attitude du TSHM doit être *non menaçante* (TSHM, café-conseil), *tolérante* (TSHM, locaux), et *respectueuse du rythme* des usagers. (TSHM1, basket).

Dans le cadre des projets, ce suivi non directif, fait de disponibilité et d'incitation prend des formes diverses et se cristallise au quotidien autour de petites choses, de petites actions, de faits en apparence insignifiants. Il se caractérise par une présence à géométrie variable du TSHM dans les projets ; des visites épisodiques dans les locaux en gestion accompagnée ou plus soutenues en fonction de l'actualité, du fonctionnement du projet, une présence qui s'efface parfois volontairement dans le cadre des salles de basket avec les TSHM qui partent délibérément « boire un verre » une fois les salles ouvertes pour montrer aux jeunes usagers qu'ils ont les commandes, qu'on leur fait confiance.

Tu arrives 20 minutes avant, tu pipelettes un coup, à 21 h 30 tu ouvres ta porte, nous on fait rien d'autre que d'allumer la lumière et surtout de ressortir de la salle, nous on aime bien ça, dans cette idée : que c'est vraiment votre salle quoi. (TSHM1, basket).

Sur la base de cette présence à géométrie variable, il faut pour le TSHM être en mesure d'accepter de suivre le projet dans un certain flou. A chaque retour dans le projet, il faut être en mesure de le reprendre là où on l'avait laissé, de saisir rapidement comment il a évolué en son absence et, si rien n'a évolué, il faut alors relancer les usagers et souvent attendre, pour relancer

à nouveau. C'est le cas, par exemple avec les usagers d'un local qui ont de la peine à s'organiser.

Alors, là, la première échéance est tombée, c'est la deuxième qui vient maintenant qui est fixée au 20 mars, négocié avec eux et qui ont pris l'engagement que ça joue pour le 20 mars, euh on va voir, on est quoi aujourd'hui, le 18, ça laisse encore mercredi et jeudi, c'est un groupe avec lequel il y a beaucoup de difficulté de maintien des échéances donc je ne serais pas étonnée que ça soit pas tenu, comme il serait très content si ça l'était, parce qu'on pourrait passer à une autre phase, je veux dire c'est une espèce d'introduction qui dure depuis plus de 6 mois et qui se passe... comment dire,... pas en fonction de leur capacité mais je veux dire, je crois qu'ils ont des choses dans leur groupe à régler, alors ils ont commencé à un certain nombre et maintenant ils sont un autre nombre, donc en fait c'est comme si c'était un autre groupe, c'est comme si un groupe avait arrêté et qu'un autre avait repris, donc c'est pas étonnant que ça traîne autant. (TSHM, locaux).

Le TSHM se trouve alors face à un imbroglio de rendez-vous manqués, de rendez-vous à fixer, d'histoires à écouter pour comprendre pourquoi tel ou tel aspect du projet qui avait été négocié n'a pas fonctionné. Dans le suivi au quotidien règne le Natel, celui des jeunes dont le numéro change tout le temps et celui du TSHM qui, de cette façon, est là sans être là.

Oui, ils ont mon numéro de Natel, et ils savent que je travaille à temps partiel, et que je ne réponds pas forcément dans les 24 heures parce qu'il y a des jours où je ne travaille pas. Alors ça ils le savent, par contre ils savent qu'ils peuvent laisser un message, et que de toute façon je rappellerai dès que je travaille, et que s'il y a un doute quant à la fiabilité du Natel, ils peuvent téléphoner au central, là ils tombent sur une secrétaire dans les horaires normaux, et ça ils le savent aussi. Moi, {si} je reçois un téléphone demain. Et bien s'il {me} dit, j'ai les papiers, on fixe un rendez-vous au local, ça peut être que ça. Et si c'est lui qui appelle et qu'il n'a pas les papiers, j'imagine qu'il va certainement négocier avec {moi} un délai supplémentaire, alors il faut évidemment écouter ses arguments, à part ça, il faut savoir que celui qui est {mon} intermédiaire et qui s'est proposé comme intermédiaire et pour faire ce boulot... (TSHM, locaux).

Ainsi le TSHM est amené à sans cesse assouplir les procédures, à les reprendre avec les jeunes et à les négocier.

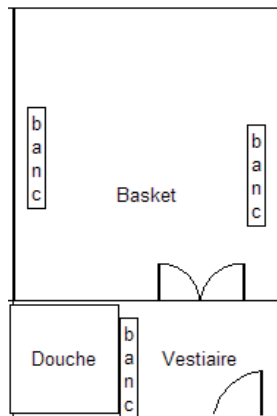
Ça me pose aussi beaucoup de questions par rapport à l'adéquation du système de contrat, parce que d'un côté je me dis est-ce que c'est adéquat ou pas, est-ce que ça n'est pas trop lourd, alors voilà, mais je pense que pendant une semaine je pourrais être encore assez tolérante, et à partir de la semaine prochaine je pense que effectivement je pourrais changer de ton, parce que ça fait 6 mois que ça dure, ce n'est pas parce qu'ils ont qu'une semaine de retard. (TSHM, locaux).

Mais ce suivi souple peut être recadré. Recadré sur la base des règles définies, des accords passés entre jeunes et TSHM, des rencontres plus formelles.

Il faut se référer à l'évaluation qui a été faite fin janvier, une évaluation qui a été faite avec eux, il y a une dizaine d'objectifs qui sont à tenir, le premier étant la signature des contrats et de remettre les RC, et puis après il y a d'autres petits points, comme changer le nom de leur groupe, mais c'est... à la limite si {je vais} les voir, {je} lis la dizaine de petits points, et {je} leur demande où ils en sont, et puis après il faudra négocier une autre échéance, mais c'est moins urgent, je crois. (TSHM, locaux).

Autour du moyen de contacter un jeune ; obtenir un numéro de téléphone portable :

Contexte



couloir d'accès

La salle de basket. Un jeune est assis sur un banc, absorbé par son téléphone portable. Les TSHM vont profiter de la discussion qui va s'engager autour de cet appareil pour obtenir enfin un moyen de joindre A., un grand-frère-moniteur qu'ils cherchent d'habitude désespérément à joindre en dehors des heures d'ouverture de la salle.



(Silence)

Le TSHM s'est assis à côté de B. qui est absorbé par son téléphone portable. Il s'agit visiblement d'un nouvel appareil téléphone-agenda, dernier cri dont il ne maîtrise pas encore les fonctions.



A : Dedieu le gros Natel !
B : Ouais.
A : Tu te prends pour qui ?
TSHM : Un homme d'affaires (rires).
A : (marmonne). Moi aussi, je viens d'avoir un portable.
TSHM : T'as enfin un portable ! Tu vas pouvoir nous lâcher ton numéro !

A abandonne un instant sa partie de basket et vient amorcer B.

Il déclare posséder lui aussi un portable. Le TSHM saute sur l'occasion. Il voit enfin là, un moyen de joindre A.



A : Ouais, il est scotché derrière.
TSHM : Je peux regarder ?

Le TSHM demande tout de suite la possibilité de noter ce numéro. Son collègue qui a entendu la conversation se précipite vers l'appareil que A a laissé près du banc, marquant ainsi tout l'intérêt que porte l'équipe TSHM à être en mesure de joindre ce grand-frère/moniteur.



A : Avant, j'étais contre les portables, ça me dérangeait, et en plus ça m'énerve... Même, à la maison...

TSHM : Ouais, justement, on a essayé des fois de t'appeler à la maison. T'oublies, tu réponds jamais.

A : J'aime pas qu'on me dérange.

TSHM : Je peux comprendre, mais...

A : En fait, j'ai tellement de potes qui appellent des fois pour rien dire, Blabla, blabla...

TSHM : Toi, t'es plutôt SMS ?

A : Je sais pas, mais la semaine j'aime bien rester concentré sur le truc...

T'es dérangé pour des conneries...

TSHM : Ouais, mais quelques fois, il y a des choses importantes, tu vois. On ne sait jamais.



A : Je vais changer ce portable. Il est gratuit.

TSHM2{directif} Ouais, mais faut pas changer de numéro.

A : Non, non, pas de numéro.

TSHM : {insiste} Pas de numéro ! (rires).

A : C'est un abonnement ça, je ne peux pas changer.

Alors que son collègue s'assied sur le banc pour enregistrer de suite le numéro, le TSHM rappelle à A. la difficulté qu'ils ont à la joindre.

Ce dernier se défend mollement en invoquant sa sphère privée.

Le TSHM, toujours à l'affût d'une façon fiable de joindre A tente sans succès de savoir si il répondrait plus volontiers à des petits messages texto, SMS, qu'à des appels téléphoniques.

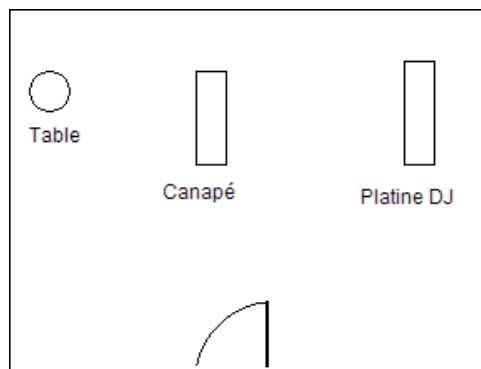
Le TSHM insiste explicitement sur la nécessité de joindre A, en évoquant implicitement le statut de moniteur de A, appelé à répondre de *choses importantes*.

Le TSHM rejoint son collègue pour enregistrer lui aussi le numéro dans son propre appareil. (Quatre personnes sur le banc, quatre téléphones portables. B, quant à lui, n'a pas levé le nez de son appareil).

A peine son numéro enregistré par les TSHM, A. évoque déjà l'éventualité de changer d'appareil.

Autour de l'accompagnement non directif : une visite informelle dans un local en gestion accompagnée :

Contexte



Un local attribué à deux groupes de jeunes musiciens. Ce local est situé dans le dédale des abris de protection civile, situé sous une grande surface d'alimentation.

Début de l'été, visite improvisée et informelle de la TSHM dans les locaux en gestion accompagnée. Cette dernière est accompagnée d'un collègue,



TS : Ciao.

P : Saluuut ! (avec plaisir).

TS : Saluuut.

P : Comment ça va ?

TS : Ça va bien, et toi ?

P : Je me disais bien, je vous ai vu tout au fond là-bas (tout-à-l'heure). Ça va bien ?

TS : Je te présente Alain (TSHM2).

P : Bonjour.

TSHM2 : Bonjour, enchanté.

TS : Donc Alain... (le groupe d'à côté joue très fort). Attends, je vais fermer.

La TSHM frappe et entre. P, occupé à bricoler sa platine, a visiblement du plaisir à la voir arriver.

Les civilités durent deux bonnes minutes et le jeune ne semble pas préoccupé par la présence d'un collègue de la TSHM, qu'il ne connaît pas.





P : C'est du lubrifiant qui nettoie en même temps. Cette pièce, je peux changer, tandis que ça (en parlant d'éléments de sa platine).
 TSHM2 : Ah, O.K, d'accord.
 TSHM : C'est de la mécanique !

P. explique spontanément au visiteur le mode d'entretien de son matériel.



TSHM : P, il habite juste en face.
 P : Ouais.
 TSHM : Alain, c'est lui qui va faire le suivi pendant que je suis en vacances. Je sais pas si tu veux noter son numéro de Natel ?
 P : Ouais.
 TSHM : C'est là où il y a un grand groupe de Hip-Hop.
 TSHM2 : Toi, t'es ?
 P : Moi je suis le DJ.

La TSHM explique l'objet de la visite. La discussion se poursuit de façon informelle, autour de la platine, même si le local comprend un canapé et une table.



P : Sinon ça va M ? (prénom de la TSHM).
 TSHM : Oui ça va. Vous êtes sur quoi ?
 P : J'ai des idées.
 TSHM : Des idées sur quoi, des petits projets ?
 P : Ouais des petits trucs. Je vais pas vous dire ça maintenant. Je vous dirai ça un autre jour, faut que je réfléchisse encore.
 TSHM : Le temps des vacances ?
 P : Le temps de vos vacances. Moi, j'ai plus de vacances. Moi c'est bon. J'en ai pris deux semaines là, et pis... Mais bon...

P tend un bloc au visiteur, afin de plier à la petite formalité administrative de l'obtention du nouveau numéro de contact et se remet aussitôt à l'entretien de sa platine en conversant avec la TSHM.

P ne quitte pas le nez de sa platine. Il semble un peu inquiet. Il a quelque chose à discuter avec la TSHM.

P explique enfin son souci. Avec le groupe du local, il a conclu un nouvel aménagement horaire, et il souhaite qu'il soit validé par la TSHM.

Par contre, justement, je voulais vous voir... parce qu'en fait, je quitte le travail où je suis.

TSHM : Oui (l'invite à poursuivre).

P : Je vais travailler ailleurs, et le problème est que je vais travailler à La Chaux-de-Fonds. Toute la semaine, je ne suis pas là. Mais bon, il y a les autres qui sont là. Et moi, je suis là vendredi soir et samedi. Mais dimanche, c'est P. On a parlé, et il a dit que ce qui lui conviendrait le plus, c'est dimanche, lundi et jeudi et après on s'arrange, un vendredi par-ci par-là...

TS : (approuve d'un signe de la tête).



P : Dis, sinon, c'est hyper sympa.

TSHM : Ça joue ?

P : L'autre jour, on est restés ici, au mois 3 heures. Y en a un qui jouait de la guitare, l'autre qui jouait de la batterie, et un autre au piano, et après, c'était excellent.

TS : C'était excellent.

P : Ah ouais ! C'est pas la même chose que d'être ici, tout seul avec mes platines. Là, le truc il se crée tout seul. Parce qu'on se met dans une longueur d'onde. (...)

Devant l'approbation tacite de la TSHM quant au nouvel aménagement, P visiblement soulagé, relève la tête et évoque avec un plaisir évident son activité dans le local.

Le projet : un support pour le travail de réseau

Si le projet apparaît comme support au développement de la relation entre TSHM et jeunes, il constitue aussi le socle d'un travail en réseau avec les différents autres partenaires d'un quartier. Le projet se présente alors aussi comme un dispositif susceptible d'associer les acteurs inquiets par la présence des jeunes dans l'espace public. Ainsi pour la DEJ, la démarche réseau permet de créer : « un climat de confiance auprès des gens qui se plaignent du comportement des jeunes. » (Rapport DEJ, 2002).

Dès lors, pour les TSHM, il s'agit de situer à la fois « clairement du côté des jeunes afin de pouvoir gagner leur confiance » (Rapport DEJ, 2002), tout en étant en mesure d'agir avec les personnes qui les stigmatisent. Cette posture place résolument le TSHM dans une sorte d'entre-deux dans lequel ce dernier est appelé à être médiateur. Cette posture, dictée par la nature même de la commande des pouvoirs publics, être en lien avec les jeunes précarisés en apaisant dans le même temps les tensions liées aux incivilités, est d'abord une posture pragmatique. Une analyse plus détaillée permettra de montrer que cette tension permanente entre précarité et insécurité constitue la nature même de la question sociale auquel le TSHM à faire face et à partir de laquelle se construit sa fonction. Il nous faut préalablement examiner la façon dont se construit au fil de l'action cette démarche du travail de réseau, dans laquelle le projet occupe une place centrale.

La démarche proposée par la DEJ à ses TSHM est précisément décrite dans les documents internes. Cette démarche comporte plusieurs phases, qui s'articulent de la façon suivante : Une phase *d'état des lieux* dans laquelle la Délégation reçoit la demande. Cette demande peut être formulée par les habitants eux-mêmes par le biais de téléphones ou de courriers à la DEJ, mais semble le plus souvent relayée par d'autres services municipaux (service des bâtiments, service des écoles). Cette étape très brève de premier état des lieux est suivie d'une *phase de diagnostic*, au cours de laquelle des contacts vont être pris avec les plaignants afin que ces derniers puissent reformuler leur demande, leur problème.

Ensuite, les collaborateurs de la DEJ vont *réunir les différents acteurs concernés*, les jeunes eux-mêmes, les parents, les « plaignants » ainsi que les partenaires institutionnels du quartier. Pour la DEJ, ce groupe doit être en mesure de se *constituer en réseau* afin *d'élaborer des objectifs partagés* et de mettre sur pied un projet qui sera ensuite évalué.

Le projet apparaît ainsi comme la résultante de l'action commune des différents partenaires et le vecteur interface d'une action prioritairement destinée aux jeunes, ainsi que de renforcer le lien social. Pourtant, comme nous l'avons déjà évoqué, la forme du projet n'est pas véritablement élaborée dans une démarche participative, les actions proposées sont plutôt mises en œuvre sur la base de ces outils type (salles de gym, locaux, actions peintures) à disposition des TSHM, que ces derniers mobilisent en fonction de la situation.

Au moins deux projets retenus pour notre démarche de recherche apparaissent comme la résultante d'une démarche de réseau. Il s'agit d'une part du *projet locaux* qui prend corps sur la base d'un travail concerté avec les partenaires du quartier Charmilles-Europe, et d'autre part du projet basket qui se développe après le squat des salles de gymnastique par les jeunes, un squat qui a occasionné un certain nombre de plaintes des acteurs concernés. Un quatrième projet permet de saisir et de mettre en lumière les différentes phases d'une démarche réseau au fil de l'action, il s'agit du cas du projet peinture dans les préaux d'école, déjà évoqué pour aborder la question des petits jobs.⁸³

Dans le cas du projet peinture, la *phase d'état des lieux* diffère quelque peu de la majorité des démarches réseau menées par la Délégation. En effet, la démarche va prendre corps sur une proposition des TSHM implantés dans le quartier et non sur la base d'une plainte ou d'une demande explicite des acteurs du quartier concerné.⁸⁴ Dès lors, la proposition des TSHM de réunir les différents du quartier pour mener ensemble un projet peinture dans les préaux afin des les décorer et *de créer une ambiance un peu différente* s'appuie sur une *phase de diagnostic* antérieure à une demande des habitants en tant que telle.

Dans ce quartier, la question problématique mise en lumière par les TSHM concerne les difficultés de cohabitation dans un préau entre les jeunes, les usagers de l'école, et de la maison de quartier voisine. Une partie des jeunes a été exclue de la maison de quartier et du préau, mais les tensions n'ont pas baissé pour autant.

Malgré ça les jeunes traînent encore dans les préaux le soir, la nuit, ils sont là, ils passent, ils viennent, ils pissent, ils font tout ce qu'ils veulent, pas seulement eux, tout le monde, et les gens commencent à dire c'est n'importe quoi, c'est ci c'est ça (...). (TSHM2).

Sur la base de ce diagnostic, les TSHM vont mobiliser les différents acteurs concernés au sein d'un groupe réseau.

Maison de quartier, enseignants, l'architecte de la Ville, les associations, donc on a essayé... une cinquantaine d'associations... donc, il n'y a pas eu une cinquantaine d'associations qui ont adhéré mais il y en a quand même quelques-unes, il y a eu le concierge qui a été mis au courant, les élèves des arts déco qu'on a essayé de mobiliser. Qu'est-ce qu'il y a eu encore, je ne sais plus, et les ados, les jeunes qui font aussi partie des associations... ça c'est pour les partenaires. (TSHM2).

Il fait convaincre les parents d'élèves, les enseignants :

Par exemple, avec les deux enseignants de dessin, on était convoqués à l'école primaire, donc il y avait le maître principal plus ces deux enseignants, Ils nous ont dit nous on ne croit pas du tout à votre projet, mais on peut nous convaincre, ça c'est excellent. Et nous on leur a fait ce discours-là, (...) et eux nous on dit, nous on vous amène quatre cents gamins. (TSHM1).

Les groupes de jeunes aussi :

Les jeunes qui foutent la merde aux Pâquis. Voilà, si on veut faire quelque chose de cohérent, sur la durée c'est avec eux qu'il faut se brancher, il n'y a pas de miracle, parce que c'est eux qui vont venir taguer, c'est eux qui vont venir faire les fêtes, c'est eux qui envoient chier le concierge. Et de les intégrer là-dedans, c'est une façon de toucher tous les autres, et je pense que là on est à peu près au clair. (TSHM1).

Le projet de décoration de préau présenté par les TSHM au groupe des acteurs du quartier est un support que l'équipe de la Délégation connaît bien, puisqu'elle a déjà conduit ce type d'action dans d'autres quartiers de la Ville. Dans ce cas, le projet proposé se fait donc bien sur la base de ces outils type des TSHM.

On a fait dans le parc du Seujet, par exemple, l'escalier en colimaçon, on a fait aux Grottes à l'école du Mail, aux Vollandes. (TSHM2).

Dès lors, le travail du groupe consiste à s'approprier la proposition d'action des TSHM et élaborer des objectifs permettant de donner sens à la mise sur pied du projet.

D'ailleurs, c'est grâce à ce prétexte-là que tout le monde a adhéré au début, parce que au début, quand on a dit, on va mettre la peinture sur le mur,

bon il y en a un million partout, sans vraiment voir le but de l'action, donc de cette démarche de prétexte d'arriver à englober le maximum de personne là-dedans, et faire revivre un peu cet espace-là, et pas seulement la peur de sortir le soir après 8 heures, il y a plus personne dans le préau parce qu'il y a les jeunes, parce qu'il y a ci, parce qu'il y a ça. (TSHM2).

Le groupe des partenaires est ainsi appelé à se mobiliser par le biais de l'élaboration et de la réalisation du projet autour de deux objectifs. Il s'agit d'une part de valoriser la dimension participative de tous les acteurs, enseignants, enfants, parents, concernés par la vie du préau, et d'autre part de favoriser la possibilité de renouer le contact avec les jeunes exclus des préaux.

Les parents d'élèves nous disent ah mais nous on a envie de faire de la dispersion avec vous, c'est chiant si on fait ça l'après-midi moi je bosse mais je viendrai après, ils savent qu'on va embaucher les jeunes du quartier qui traînent, qu'on va les payer, tout le monde trouve ça excellent. Parce que les gens petit à petit ils ont compris aux Pâquis qu'à un moment donné on ne pourra pas être toujours en guerre avec les jeunes, à un moment donné il faut qu'on se cause, qu'on se frotte, et puis on verra ce qui se passe, en tout cas au niveau parents d'élèves ça a bien passé, le message. (TSHM2).

La conception du travail de réseau de la DEJ rejoint le modèle proposé par Amblard (1996) qui montre que le processus réseau démarre par la convergence des partenaires autour d'une question problématique. Dans ce cas, elle prend la forme des incivilités commises dans l'espace public, dans le préau de l'école du quartier. La mise au travail des différents acteurs autour de cette question problématique va permettre, comme le montre encore Amblard, de problématiser cette question et de la dépasser. En effet, dans cette situation, les partenaires vont prendre conscience, après les incivilités, de la dimension de stigmatisation et d'exclusion dont sont victimes les jeunes concernés. Dès lors, le réseau va se donner un énoncé commun, un objectif de travail acceptable par tous les protagonistes de la situation qui prend la forme de : *Il faut restaurer de la convivialité dans un préau qui doit être libre d'accès pour tous.* C'est autour de cet objectif commun que les acteurs du quartier vont se mettre au travail pour organiser et réaliser un projet de décoration des murs du préau.

Le réseau apparaît donc comme un moyen qui permet de maximiser les ressources à disposition. Chacun va « mettre la main à la pâte », apporter ses compétences, les enseignants vont ainsi utiliser les ressources des cours

de dessin, les parents vont prêter main forte pour le gros œuvre et les jeunes vont mettre à profit leur technique du sprayage et leur maîtrise de leur art du graffiti. Mais le réseau peut être aussi considéré comme une finalité car en mettant tous les acteurs au travail, il est producteur de lien social entre les protagonistes divisés au départ, un lien qui se tisse autour d'un projet innovant pour le quartier concerné.

Entre corps et esprit, la créativité de l'agir

Dans les secteurs industriels, le corps est un outil de travail primordial, mais qui ne se donne pas à voir face à la clientèle. Au sein du tertiaire comme les métiers de *services*, au sein desquels les interactions sont omniprésentes, le corps fait pleinement partie de l'offre. Les habiletés spécifiques pour entrer en relation avec le bénéficiaire et mener cette relation à terme de façon satisfaisante pour celui-ci sont intimement liées à la dimension relationnelle, construite de rapports émotifs. L'être humain éprouve des émotions et le corps les laisse transparaître : pâleur, rougissement, accélération du pouls, sensation de malaise, perte de voix, tics, larmes, éclats de rire...

Dans l'agir professionnel, le corps non seulement agit mais il réagit! Cet espace de réaction est intimement lié à la dimension émotive. Ainsi travailler avec l'être humain demande une gestion de l'expression des émotions, les siennes et celles des autres.

De nombreuses prescriptions implicites influent sur notre manière d'être recherchant une pseudo-**attitude**, recommandée par le milieu professionnel. Il faut sourire même si l'on a de bonnes raisons d'être triste, ne pas montrer sa fatigue, son dégoût, l'agacement, la peur, l'indignation... prendre soin de l'Autre sans trop laisser voir de ce que l'on ressent. Le positionnement professionnel est particulièrement centré sur les émotions de l'Autre, cherchant à comprendre ce que vit l'interlocuteur, pour ne pas susciter sa colère, son hostilité, pour vaincre sa méfiance, le mettre en confiance, obtenir sa collaboration... Toutefois le professionnel joue également de ses émotions pour parvenir à tenir dans des conditions relationnelles difficiles. Nous pourrions citer par exemple l'humour, qui est souvent utilisé pour dissiper la peur et le dégoût dans des situations dangereuses ou vécues comme tragiques.

Nous retrouvons dans ce processus tout un jeu en surface mais aussi en profondeur. La charge émotive est une chose invisible, difficile à mesurer qui

n'est pas ou rarement reconnue comme élément constitutif de la complexité du travail.

Spécifiquement pour les femmes, la question des émotions au sein du monde du travail se situe dans une stigmatisation : *elles sont émotives*, pour ne pas dire hystériques... Les compétences liées à cette gestion des émotions, les siennes et celles des Autres sont difficilement prises en compte que ce soit par soi-même, par les pairs ou par la hiérarchie. Le discours usuel est une posture de déni ; être professionnel, c'est justement la capacité à dominer ses sentiments, ne rien laisser transparaître, se protéger.

Les entreprises ou institutions ont encore tendance à favoriser l'idée de l'employé rationnel, c'est-à-dire l'employé qui n'affiche aucune émotion. Tout comme à dissuader les professionnels d'exprimer leurs émotions lorsqu'ils travaillent en équipe, tout en essayant de dépeindre le milieu de travail idéal comme celui où le calme et le rationnel règnent. La consigne implicite est de laisser ses émotions à la maison. Saurions-nous prisonnier d'une pensée occidentale, convaincue que l'esprit rationnel est distinct ou détaché des émotions ? Seul un esprit froid et détaché semble apte à penser de façon logique et circonstanciée.

Paradoxalement on attend des professionnels qu'ils soient enthousiastes, heureux dans leurs relations aux Autres (bénéficiaires et collègues) et affligés ou en tous les cas, empathiques faces aux demandes de soutien, face à la souffrance exprimée.

Dans le secteur des services, on se heurte à l'invisible, à l'irrationnel, loin des anciennes formes traditionnelles telles que physiques et mentales. Lorsqu'on s'intéresse à l'analyse du travail, au développement et à la santé des professionnels dans leur milieu professionnel, comment pourrait-on ignorer la dimension émotive, si centrale dans les métiers de l'humain ? Le grand défi est légitimement de ne pas se laisser envahir par les émotions. Non pas de les annuler mais bien de les reconnaître pour pouvoir les adapter et les utiliser à leur juste place dans la dimension « travail ».

En intégrant cette dimension nous obtiendrons une analyse plus proche de la complexité de la réalité quotidienne, emplies d'émotions rarement verbalisées mais exprimées aux travers du corps, des attitudes et des gestes professionnels.

Les émotions sont des processus qui nous permettent de nous adapter aux changements environnementaux et aux enjeux sociaux. Pour se comporter de façon *adaptée*, l'Homme a besoin des émotions (régulations).

Celles-ci nous aident à nous situer et même à prendre des décisions, car les émotions sont également sources de renseignements. Alors que la tristesse indique une perte quelconque, la colère révèle la présence d'une contrainte non acceptée pouvant susciter des comportements improductifs comme l'agression des pairs.

Certes il est évident que certaines émotions peuvent être perturbatrices et doivent être contenues dans certaines situations, agir uniquement par l'émotionnel ne peut qu'entraîner une perte des repères usuels pour soi et pour le destinataire. Dans les métiers de l'humain, les codes et les messages implicites pour prévenir l'apparition d'émotions non maîtrisées se distinguent par des discours récurrents tels que le fameux recul professionnel, la distance professionnelle, se protéger... Est-ce une stratégie appropriée au sein de l'action sociale ? Comment les professionnels vivent cette distance et cette protection parfois imposée par la situation et le contexte institutionnel ?

Aujourd'hui, dans la plupart des situations de travail, nous pouvons raisonnablement penser que la gestion des émotions est au cœur des fonctions à remplir. Pour les professionnels de la relation d'aide, la gestion des émotions est certainement un outil principal comme source de créativité et de performance professionnelle. Favoriser l'entraide et la collaboration, comprendre au plus près les situations complexes demande non seulement des compétences cognitives mais aussi, et même principalement, une capacité à situer les différents registres émotionnels influent sur et soutenant la relation. Toutefois le travail à caractère émotif est particulièrement éprouvant et exigeant et peut mener à l'épuisement dans le long terme. Pourtant le travail émotif est largement valorisant et relève de satisfactions personnelles sur son implication dans l'activité. C'est particulièrement le cas pour les personnes qui sont conscientes de leurs émotions et qui les utilisent dans leur pratique professionnelle comme source d'inspiration relationnelle.

Une des difficultés majeures pour les professionnels de la relation d'aide réside dans l'expression d'émotions positives faces à des bénéficiaires leurs inspirant des sentiments négatifs. Voici pour exemple le propos d'un animateur socioculturel travaillant sur l'accueil libre :

Avec ces ados on voit qu'à long terme on a bien mené le truc, mais à court terme tu as un sentiment mitigé, de ne pas extérioriser la colère que provoque un certain type de propos. Donc ça, ça te pèse sur l'estomac.

Si le professionnel se sent directement visé par une attaque verbale d'un client, il devient très périlleux de tenir et exprimer une empathie. Si l'on considère que c'est l'organisation, l'institution qui est responsable de la grogne du client, alors il devient plus aisé d'exprimer des émotions positives, malgré un agacement évident.

Mais la question centrale à gérer au quotidien est fortement liée à la norme sociale dépassant largement une régulation personnelle des aspects émotifs exprimés dans les situations de travail. En effet, comment vivre sa sincérité émotive alors que l'institution codifie en grande partie les manières d'être appropriées ?

L'incompatibilité entre les normes et les règlements institutionnels qui imposent l'expression d'émotions particulières dans des contextes spécifiques et la personnalité du professionnel dans son agir ne peut que rigidifier des forces délétères. Lorsque les éléments deviennent incompatibles et que l'employé se sent obligé de feindre des émotions, survient alors ce qu'on appelle une dissonance émotionnelle. Ces situations minent la satisfaction et le bien-être de l'employé et multiplie les risques d'épuisement professionnel. Les professionnels qui expriment leurs sentiments dans leurs relations avec les usagers ont toutes les chances de jouir d'une meilleure santé, de vivre un sentiment de réalisation personnelle plus fort et sont évidemment plus attachés à leur travail. Nous pourrions développer ce chapitre en retraçant des extraits de discours des professionnels en lien avec les aspects émotionnels et gestuels, ce que nous ferons en partie, mais nous avons également cherché à saisir au-delà du langagier, ce qui pourrait transparaître à travers des images relevant des attitudes corporelles usitées par plusieurs TSHM, soit au contraire très significatives d'un style particulier. Exercice très périlleux pouvant donner lieu à de nombreuses interprétations sauvages. Nous avons tenté de nous préserver de cette dérive, tant que faire se peut, en retraçant deux points de vue en articulation, soit celui des professionnels au regard des images et celui des chercheurs tentant de prolonger la réflexion par leurs propres sentiments à l'égard de l'observation des professionnels. Observation sur deux temps spécifiques, celui de l'agir professionnel et celui de l'observation de la réflexion des professionnels durant le visionnement des images vidéo. L'essai assez complexe se situe au niveau d'une construction des auteurs de ce rapport à partir de ce que les professionnels *font de ce qu'ils disent* et non plus uniquement de ce *qu'ils disent de ce qu'ils font*. A partir du regard sur l'activité que les TSHM peuvent porter sur eux-mêmes, par le

biais de la vidéo, ils cernent eux-mêmes les finesses déployées dans leur agir, subtilités difficilement identifiables dans le cours même de l'action. Avant de construire un discours sur l'activité, il s'agit de pouvoir *repérer ce qu'ils font*, dans un deuxième temps ce qu'ils peuvent *dire de ce qu'ils font*, puis ce *qu'ils font de ce qu'ils disent*. Dans ce chapitre, nous avons imaginé une étape supplémentaire en lien avec les particularités de ce qui nous intéresse, soit le corps et les émotions. Nous avons tenté de prolonger la réflexion par le ressenti, ressenti du chercheur sur les images soit, mais surtout ressenti sur cette étape décisive qui est cet espace de confrontations interactives permettant de repérer ce que les professionnels *font de ce qu'ils disent* et du *comment ils agissent*. Essai particulier qui se situe dans la lignée des travaux d'Yves Clot mais où l'espace de développement potentiel n'est pas analysé uniquement chez les professionnels du métier observé mais également au sein des chercheurs dans leurs interactions avec ces émergences de réflexions et d'émotions découlant de ces séances d'autoconfrontations croisées. Les chercheurs pistant non seulement le *cœur du métier* mais également le *corps au métier*, à différencier encore du *corps de métier*.

Si nous insistons à travers ces images sur les aspects corporels et émotionnels, notre objet n'est pas une mise en premier plan du corps au détriment de la parole dans l'action. Ce découpage de la réalité nous paraîtrait particulièrement artificiel et fort éloigné de notre rapport aux théories de l'action. Par contre, nous insistons par l'intermédiaire d'images sur un espace peu développé traditionnellement dans les recherches sur l'activité professionnelle qui est effectivement celui du corps comme source de mobilisation et comme espace de communication émotionnelle favorisant ou non la relation. Si de nombreuses études analysent le discours des professionnels, il nous paraît essentiel de s'arrêter également sur l'agir corporel pour tenter de cerner les compétences en action simultanément dans le faire et dans le senti.

Clés de lecture : toutes les paroles des professionnels sont retranscrites en italique, elles retracent principalement les remarques énoncées durant le visionnement des images vidéo, soit les autoconfrontations croisées. Pour une lecture plus fluide, nous avons pris l'option de ne pas situer ou spécifier les auteurs des paroles. Chaque dialogue est ponctué par « un retrait à la ligne ».

Les commentaires ou analyses des chercheurs sont retranscrits en caractères normaux.

L'immersion



Parce qu'ils ont compris que c'est le seul qui ose venir. Pas pour les contrôler, mais pour les apaiser.

C'est vrai moi quand j'ai vu 40 gars de 16 à 25 ans plus grands que moi, plus balaises que moi, qui te disent à peine : « P'tit con, tu fais quoi là » tu te dis : « Oups, on va voir dans quel sens ça part. » Et puis tu restes, tu restes, tu restes, et au bout d'un moment ils viennent et te disent :

Tu fous quoi là ?

Je veux que ça se passe. Tu vois petit à petit.

Moi j'aime bien leur dire ça : Je fais que ça se passe.

Eh, mais tu fais quoi ?

Rien tu vois regarde, c'est ça qui est beau. Du coup, comme ça tu essaies de leur faire piger quel est ton rôle, c'est très subtil.

Alors, qu'est-ce que je ne dois pas faire pour foutre en l'air votre histoire ?

Raconter des conneries.

C'est quoi des conneries ?

Il ne faut pas faire de morale.

Le regard

Cette concentration dans l'immobilité permet de libérer l'espace à l'Autre.

Le cadrage de l'image est focalisé sur le visage, donnant lieu à un portrait, voire un buste. Toutefois, le corps s'exprime à travers la position donnée par les épaules. Corps appuyé, détendu, présent. La tête est relevée, sentiment accentué par la prise de vue, qui met en évidence l'attention portée à ce qui se passe dans le prolongement du regard. Si le visage est détendu et même souriant, une présence forte émane de cette illustration montrant la possibilité d'être en lien tout en étant en recul physiquement. Cette concentration dans l'immobilité permet de libérer l'espace à l'Autre ou aux Autres tout en offrant une présence non seulement bienveillante, mais également intéressée et empathique exprimée par un sourire de satisfaction.

Il a une tête de killer.

Oui, il a une tête de killer effectivement, (rires).

Mais là, tu as quand même beaucoup d'autorité.

S'il veut pas écouter, il ne le fait pas.

Mouiais, il faut juste... ça c'est donc le moniteur, Alpha, c'est le gars qui normalement devrait contrôler le jeux, et c'est lui qui s'excite le plus, du coup il dit eh oh, qu'est-ce que tu fais, après il me regarde et c'est bon. Donc, là avec un regard, il sait que...

Il sait qu'il est là pour contrôler les choses, mais pas pour alimenter la... Moi, je me suis fait plusieurs fois traiter de :tête de flic, ou Dieu sait quoi, mais ça, c'est déjà un bon signe. Parce que du moment que le gamin il vient te dire : « Mais toi, t'as une tête de flic », c'est bon, tu vois, c'est pas mauvais. Là, le gamin il sait qu'il peut déjà causer avec moi, dans ce sens-là, et je peux lui répondre : Je ne suis pas du tout un flic, du coup on a ce contact-là. La fois d'après : « Ah oui, salut tête de flic... »

Les mains dans les poches et le visage penché vers son interlocuteur, la veste ouverte et la position stable, c'est tout le corps du professionnel qui dégage une attitude d'écoute.

Si on se centre sur le visage et le regard en particulier, on pourrait tirer une ligne droite entre les lunettes du TSHM et le regard de son partenaire. La distance proche entre les deux personnes et cet axe posé par le regard attire l'attention. Cette concentration est la force de cette image. Si le point central peut être la main en mouvement au centre de la photo, ce qui « fait relation » est cette position à deux, les yeux dans les yeux.



Mais moi c'était la reconnaissance, parce que c'est des personnes qui sont tout le temps et systématiquement rejetées. Mais comme on ne s'en rend pas compte, comme on n'arrive pas à s'en rendre compte, et puis on est surpris à quel point ils se font rejeter, que rien que d'avoir un regard qui les regarde en tant qu'être humain, et c'est, bon maintenant il y a une confiance qui s'est établie, oui. Mais le fait d'avoir été positivement accepté dès le début, ça a été très vite parce que, en fait ça c'est joué sur le non-jugement, j'ai l'impression, le fait de pouvoir être en relation avec quelqu'un qui n'est pas du milieu, avec lequel on peut s'attendre à ne pas avoir de jugement par rapport à son stigmaté, c'est d'une telle valeur. Moi je n'ai jamais été aussi vite accepté par un groupe social en tant que travail social que par cette population-là. Ça montre aussi à quel point leurs malheurs, leurs souffrances profondes sont intenses, enfin c'est comme ça que je l'interprète un peu. Mais c'est vrai que c'est qu'une interprétation.

Le corps comme outil professionnel



Ce professionnel construit son action professionnelle dans une relation très corporelle, centrée principalement sur le toucher. Cette manière d'être

réduit la distance traditionnelle intégrée dans les rapports sociaux en Suisse. Cette particularité déployée dans la communication avec l'Autre casse des données culturelles locales intégrées et produit un rapprochement évident avec les jeunes issus de cultures d'origine très diversifiées. Cette attention portée à l'Autre matérialisée dans un geste crée de la reconnaissance et démontre implicitement un certain plaisir à la rencontre. De là se développe un rapport privilégié ouvrant un espace essentiel à la relation qui est celui de la confiance.



Moi, je ne sais pas si c'est une technique comme ça, c'est naturel comme ça et ça passe mieux, disons, ils aiment pas trop les grandes théories les blablas, ils préfèrent... Moi, je suis très physique.

Si, c'est vrai, il aime bien aller au contact.

Oui, j'aime bien aller au contact, mais c'est très basket aussi.

Tu aimes bien montrer ta présence sur le terrain.

Toi, tu les touches même.

Oui, je les touche.

C'est ce côté latin.

C'est vraiment marquant.

Et puis eux ça leur parle assez, parce qu'ils viennent pour la plupart de cultures où ça se vit un peu comme ça, ils aiment bien, ils arrêtent pas de se frotter les uns les autres.

Là, je vois une relation très proche, c'est ça que tu dis que c'est joli ?

C'est ça, et ça s'est créé en trois mois, et c'est ça qui est extraordinaire, entrer en contact avec des jeunes comme ça, qu'on catalogue de difficiles, et du coup juste en ouvrant une salle de gym deux heures par semaine ou quatre.

C'est ça l'essentiel de notre boulot. C'est déjà créer la confiance. J'aime bien dire ça, avant tout, nous, le seul truc nécessaire à faire notre travail, c'est d'avoir cette petite relation de confiance, même si elle très ténue, même si elle est très...

Moi je me dis je ne le rate pas, je sors pareil, je fume ma clope c'est quand même des mecs durs, et au bout d'un moment, je lui annonce tout fort : « Alors toi, tu fais tout le temps semblant d'être déchiré et tu joues comme ça au basket ? » Lui il ne m'a rien répondu, mais il m'a fait un sourire. Voilà, moi j'ai reconnu ce que tu as fait. On le sait les deux. Petit à petit, lui il réapprend la fonction clean, il revient tellement de loin, qu'est-ce que tu as comme objectifs éducatifs autres qu'à lui donner un minimum de confiance, lui permettre d'être valorisé de temps en temps, après il fait son chemin. Tu en as plein de petits instants comme ça.

Si ce cliché peut paraître curieux sous le thème « le corps comme outil professionnel », c'est qu'ici les corps se confondent et c'est précisément cela qui nous intéresse. La présence à autrui se constitue hors de la parole, elle est dans le rassemblement corporel, dans un espace d'intimité construit autour de l'offre d'un café. Non pas derrière un bar ou sur un plateau, mais sur le muret au sein de l'espace choisi par la population visitée. Offrir le café est non seulement un geste compris dans la symbolique du terme, c'est aussi faire couler un liquide chaud dans une tasse en plastique, c'est être ensemble pour réaliser une action, c'est enlever toute distance corporelle pour au contraire se rapprocher et entreprendre conjointement cette contribution à un mieux-être dans l'instant de vie. Le professionnel est à l'aise dans cette proximité au centre d'une population rejetée, contournée, exclue. Être là dans sa corporéité, avec son souffle, son odeur et ses gestes est une présence physiquement et symboliquement essentielle à la relation.



Etre là dans sa corporéité

Je viens pour amener une sorte de reconnaissance dans l'espoir d'aller plus loin à partir de là.

C'est vraiment de pouvoir être acceptant, et acceptant au point de ne même pas en faire cas.

L'attente : l'action c'est aussi être là, tranquille

Attendre, être capable de rester là, seul. Le travailleur social hors murs est placé dans de longs moments d'incertitude. L'action c'est aussi d'être là, tranquille, ouvert, sans savoir de quoi va être faite la soirée qui s'annonce. Etre disponible c'est savoir rester physiquement et psychologiquement présent, être capable de rester serein, régulier à un Autre énigmatique, pensé et désiré malgré son absence. Savoir ne pas s'activer, ne pas se rassurer par un activisme justifiant faussement un certain professionnalisme.



Donc, on ouvre à 21h30, on vient vers 21h, je me traîne vraiment dans le préau, je me pose avec les gens, maintenant on a de relativement bonnes relations avec les jeunes, c'est-à-dire qu'on est accepté. C'est en retour, tu le sens tout de suite et donc en général je me fume une clope avec eux tranquille bonnard. On va ouvrir la salle de gym, moi je continue à rester dehors, évidemment tu accueilles les gens qui arrivent, c'est-à-dire, moi je me place pratiquement près de la porte, mais quand même dans le préau, donc tu as l'accès dans le préau, en même temps...

La présence



Oui, et puis tranquillement, mais c'est vrai que nous on ne s'énerve jamais.



Nous pouvons observer une position corporelle commune pour ces professionnels développant pourtant des styles très différenciés. Comprendre l'importance de la présence sans déployer nécessairement un substitut quelconque pour entrer en relation est certainement une clé dans ce type d'action professionnelle. La relation est dans cet espace offert, respectueux de l'histoire de l'Autre.

S'appuyer au mur permet au corps de s'installer dans ces instants étonnants, d'une durée indéterminée, ouverts à une demande non manifeste. Il est particulièrement difficile d'exister professionnellement dans ce qui est ou peu être perçu comme une inutilité, une inactivité, une impuissance. La capacité d'immobilité ou de tranquillité corporelle est pourtant une offre exceptionnelle, rare, ouvrant de réels espaces de communication.



Etre là, dans le silence, et rester là

Moi j'aime bien cette approche très tranquille, on voit qu'il est à disposition.

Trois minutes avant, dès que ça part, tu te lèves tout de suite et tu viens te positionner, avant même de dire quoi que ce soit.

Oui, mais on ne sait jamais, c'est d'être là à ce moment c'est bien, c'est important parce que tu ne sais jamais, du coup ils savent qu'on peut déconner jusqu'à un certain point, on sait on les laisse aller même loin, des fois il y a eu des bagarres, pas à se taper dessus mais vraiment grrrrr, si quelqu'un ne connaît pas là il dit attention mais c'est grave, c'est vrai il y a des moments hyperchauds, pas ce soir-là, mais c'est vrai que s'il y a quelqu'un qui rentre à ce moment là, et il voit une scène du style, il se dit attention, mais en fait, nous on sait jusqu'où il y a les limites, et ça se passe très bien, et c'est aussi le fait de les laisser aussi aller loin, pas intervenir dès qu'il y a un petit truc, et c'est ça, c'est un peu un jeu et c'est joli. C'est assez intéressant.

Tu ne restes pas au fond de la salle, tu viens te positionner, même en disant rien.

L'humour et le plaisir, un espace de communication privilégié

Oser s'amuser des choses de la vie, parler avec légèreté des sujets douloureux ou tabous, permet de mettre des mots sur les traditionnels « non-dits ». La parole émerge par un positionnement émotionnel à la fois à l'écoute, mais aussi peu stigmatisant. Les sentiments amoureux, les rapports au travail, les débordements festifs, la solitude, tout cela est abordé comme évènements naturels de la vie. Une complicité s'établit entre le professionnel et le jeune par le simple fait que l'on puisse en rire ou en sourire, avec en sous-entendu, des expériences communes et des pratiques humaines.

C'est l'attitude corporelle décontractée et ouverte ainsi que l'énergie émotionnelle dédramatisée qui libère la parole. Nous sommes loin des entretiens formalisés traditionnels du travail social qui ne pourraient convenir, dans la forme, à ce type de public.



Le fait d'être là, de jouer avec eux, on le fait tellement et toujours naturellement, c'est même plus un boulot, de le voir c'est très très joli, parce tu te rends compte que tu es en train de bosser en même temps.

Et c'est de causer de choses sérieuses tout en déconnant. C'est un style qui est en train de se poser, je trouve.

Il y a beaucoup d'humour.

Oui, mais en même temps, c'est pour cela qu'ils causent, j'ai l'impression, c'est pas, oui alors est-ce que tu mets des capotes quand tu fais l'amour, tu vois c'est amené autrement et du coup tu en parles autrement mais tu en parles quand même sur des trucs comme ça, l'autre dit qu'il est avec sa copine, mais c'est pas vrai, tu vois et puis gentiment.

Ici, le professionnel entre en contact pour la première fois avec cette personne. Il tente de créer une communication tout en indiquant de manière corporelle la manière dont il envisage son activité professionnelle. Les mains dans les poches insistent sur la disponibilité, sur un espace de rencontre possible sur le moment en prenant le temps nécessaire. Toute l'attitude corporelle, le visage souriant, semble dire : « Je suis là, tranquille, à ta disponibilité sans autre attente de ce qui peut se passer ici et maintenant. »

Si l'on situe cette image dans son contexte très lourd de la scène de la drogue, la force majeure du professionnel est de casser l'attitude ambiante d'exclusion, de rejet, pour se situer dans un rapport d'humain à humain, de sympathie où il fait bon s'amuser des petits riens. Cette posture, au-delà des mots, est une réelle reconnaissance de l'Autre dans son intégrité, dans ses richesses et ses faiblesses.



Ce qui me frappe là, c'est à quel point on s'est habitués à ça, moi ça ne me choque plus, j'ai plutôt tendance à en rire, c'est-à-dire de ce qui peut nous faire rire là-dedans, et c'est peut-être une façon de se protéger, mais je pense que c'est aussi un outil de travail, l'humour.

Parce qu'ils ont une façon, des fois, de voir les choses, qu'on voit qu'au cinéma, tu vois, je suis des fois dans un truc surréaliste, et puis des fois, moi, ça me permet aussi, mon compte j'y trouve aussi dans cette forme de dérision, et de des fois de prendre très à cœur des choses, qu'on oserait même pas concevoir, nous autres, bonnes gens entre guillemets (...), mais il y a aussi un certain nombres de comportements qui sont tout à fait asociaux mais qu'ils font naturellement et pour moi, ça m'apporte un souffle d'avec les contraintes sociales, parce que, il y a un tel gouffre, et dans ce gouffre-là, moi, ça m'amuse.

La distance corporelle



L'amplitude corporelle s'avère très différente suivant les professionnels en action. Si certains jouent de la proximité, d'autres marquent une distance nécessaire à leur mode de communication. Nous pouvons observer deux

styles assez opposés pour des professionnels qui travaillent régulièrement en duo. La différence permet aux jeunes de s'investir diversement. Toutefois le genre professionnel favorisant la relation autour de ce qui se vit sur le moment donne la ligne d'action permettant justement d'exercer dans la différenciation.



La parole en action



Dans les processus d'immersion, lorsque la confiance est établie, la parole se libère. C'est seulement à partir d'un long cheminement qu'il devient possible, pour le professionnel, d'imaginer la mise en place de projets participatifs. Au sein de cette nouvelle phase d'activité, la parole est primordiale et prend le devant de la scène.

Les gestes en miroir



Entrer dans les rituels gestuels des jeunes est une manière pour les professionnels de repérer leur intégration. La manière dont le jeune va saluer le travailleur social indique si celui-ci est accepté comme faisant partie des personnes de confiance ou non. La réponse de l'adulte sur le même registre (gestuel) que le jeune est primordiale pour pouvoir évaluer le type de relation établi. Il ne s'agit pas d'être copain, mais de montrer que les rituels à l'œuvre font sens pour les professionnels, peuvent leur convenir et, de fait, entrer dans ce type de reconnaissance. Aller à la rencontre des jeunes, les découvrir sur leurs terrains, c'est aussi accepter leurs modes de se saluer, de se parler, de se comporter. Se pose ensuite la question des limites et des

différenciations qui se jouent aussi au niveau corporel. La violence verbale et physique en sont des exemples actuels.

Apprendre sur le terrain les différents codes en usage est une des compétences indispensables à ce type d'activité. Les découvrir et les comprendre sont une bonne part du travail mais reste encore à pouvoir les intégrer à son propre mode d'expression, sans artificialité. Les travailleurs sociaux hors murs se situent entre de nombreuses réalités, avec lesquelles ils doivent pouvoir communiquer. Réalité des jeunes mais aussi celles des adultes dans leurs diversités allant du monde politique aux habitants, sans oublier les nombreux partenaires comme les forces de l'ordre, par exemple. Chaque type de population possède ses rituels et ses *clés d'entrées*. Construire son action professionnelle au centre de cette diversité demande des aptitudes de caméléon tout en ne s'oubliant pas soi-même, tâche ardue et conflictuelle par nature.



Moi, je les croise aussi souvent aux Pâquis, un peu partout aussi, et c'est génial, parce que c'est vraiment, si avant on passait devant, non, maintenant c'est salut, salut, et en trois mois c'est excellent.

Moi, il y a des gens, qui pendant 4 mois, me sont passés devant, sans dénier me regarder, tu vois. Par exemple moi je l'ai vécu avec lui, ils allaient vers lui, lui tapaient dans la main, toi t'es à côté et ils ne te regardent même pas. Donc tout ça, ça prend beaucoup de temps. Aujourd'hui on a réussi à créer quelque chose et les jeunes eux-mêmes nous disent : « Vous n'aurez plus jamais de merde dans vos salles de gym, parce qu'ils y a les bonnes personnes. »

Ça été hyperlong à créer.

Tu peux observer leur degré de relation rien que dans la gestuelle dont ils se saluent par exemple. Tu as des niveaux.

Et ça c'est votre job, c'est de comprendre ça.

Exactement. C'est vrai il y a tout un degré de petits gestes. Il y ceux qui mettent la main tout simplement, ceux qui tapent dedans, c'est tout un degré effectivement, jusqu'à ceux qui t'embrassent.

Les objets



Le Natel

Ça, c'est les grands-frères ?

Voilà, s'il y a quelque chose vous nous appelez, évidemment on a les Natel.

Tout le monde a des Natel.

S'adapter à sa façon de fonctionner, c'est une manière d'éviter des heurts inutiles, cela c'est fait de manière informelle.

Ce genre de mec c'est pas évident qu'il te lâche son numéro, même s'il bosse pour toi. On a remarqué avec mon collègue que des mecs répondent seulement à lui, soit seulement à moi, on ne sait pas pourquoi.

Là il a tout de suite vu que tu ne vas pas faire un emploi abusif de son numéro. Savoir rester en retrait, pas surencadrer, ce sont des erreurs qui répondent plus aux besoins des travailleurs sociaux qu'aux besoins de la personne avec qui on travaille.

C'est ma façon de travailler, c'est mon style. Avec cette population t'es obligé de le faire, avec les années, ça devient ton style. C'est-à-dire c'est devenu une façon de faire. Je lui dis est-ce que je peux pomper ton numéro, t'insistes quand même tout en lui disant, si tu me le donnes pas, y a pas de problème, laisser la place que les gens puissent te dire non, que ce soit pas un échec pour toi, c'est pour ça que je l'amène un peu drôle.

Si le corps est fortement investi dans la relation à l'Autre, les professionnels s'appuient également sur quelques objets indispensables à leurs actions. Dans le projet sur le basket de nuit, ce sont des « grands-frères » qui canalisent le jeu. Ils sont employés par les TSHM pour accomplir ce travail, leur permettant ainsi d'être responsabilisés et d'être rétribués. Toutefois ces « grands-frères » ont des modes d'être très proches des plus jeunes et arriver à les contacter reste une affaire souvent difficile pour les TSHM. Le Natel est évidemment le moyen de communication le plus usité dans le milieu jeunes et par analogie, les professionnels fonctionnent également avec cet outil. Si nous parlons d'analogie, c'est précisément que les modes de communication entre pairs et avec la hiérarchie sont construits ainsi, chaque professionnel recevant un Natel de fonction. Dès lors, l'aspect institutionnel traditionnel lié à un bureau est rompu, offrant une mobilité et des horaires très souples, liés aux projets en cours où l'imprévisibilité est de mise.

L'agenda

Oui, ça fait partie de ces choses qui dépendent de comment tu sens l'entretien, je veux dire, si tu sens qu'ils sont en plein dans des actions, c'est vrai que l'échéance va être, peut-être, une contrainte supplémentaire, par contre si tu vois qu'ils planent un peu, et bien c'est vrai que tu vas les aider, en disant, bien on fixe une échéance pour avancer un peu, mais ça, moi, je ne le fais pas, j'arrive pas à le planifier quoi, j'attends quand même de rencontrer les gens, et de me faire une idée.

L'agenda est aussi un outil précieux permettant de fixer quelques rencontres, que ce soit avec les jeunes ou avec les collègues au sens large, allant des forces de l'ordre à d'autres travailleurs sociaux impliqués sur les projets ou encore sur les territoires investis. La mobilité extrême est parfois difficile à gérer en termes de structuration du temps, et pour les rendez-vous formels, l'agenda permet des repères impossibles à mémoriser. Pour les jeunes des locaux en gestion accompagnée, poser des temps de rencontre est un des outils pour appréhender la responsabilisation et la socialisation. Si les rendez-vous sont souvent déplacés, le simple fait de reprendre contact avec le TSHM est déjà un acte en accord avec un cadre donné et accepté par tous lors de la signature du contrat.

Les flyers

J'amène souvent des trucs, même si ça va probablement toucher personne, mais ils se sont un peu habitués à ce que je distribue des choses, et à quelque part, moi, ça me donne l'impression de leur donner une lucarne sur l'extérieur quand même, même s'ils ne vont pas être preneurs, mais le fait qu'ils s'y intéressent, qu'ils apprécient, cet apport, ça montre que ça peut leur donner l'idée d'avoir une autre image d'eux-mêmes, ça peut donner juste déjà cette impulsion, déjà, qu'ils peuvent considérer qu'ils sont en train de considérer autre chose que leur milieu, et ça j'essaie toujours d'avoir quelque chose d'autre que simplement statiquement le café. Parce que bon l'idée c'est qu'il se passe autre chose à partir de là, bien que pour beaucoup ça se limite à ça, mais de temps en temps ça touche une personne avec le temps et puis régulièrement, donc c'est aussi dans ce but-là. Donc toujours avoir quelque chose qui permette d'élargir le champ de vision et de la représentation de soi.

Ouais, je pourrais par exemple faire ça, ou ça, ça pourrait m'intéresser. ... Déjà rien que de se poser la question c'est une ouverture à ce stade, et puis des fois ça prend, donc c'est utile.

Etre continuellement dans l'immersion demande aussi d'ouvrir d'autres espaces possibles, que ce soit comme support pour le professionnel ou comme apport pour la population investie. Le TSHM distribue régulièrement des prospectus autour d'événements culturels ou encore d'animations qu'il propose. L'objectif n'est pas centré sur la réussite d'une activité reconnue par le taux de participation, mais il vise principalement l'ouverture d'une réflexion et d'un dialogue centrés sur l'extérieur. Ce support permet un lien entre le *monde* de la toxicomanie souvent enfermé dans ses propres codes et besoins, et différents *mondes* peu accessibles, offrant d'autres types d'évasion. Cet outil, constitué sous la forme d'un objet, demande d'être très au clair sur l'objectif visé, permettant alors un développement de communication ouvrant des voies thématiques variées et inattendues.

Le café



Donc très concrètement, je remplis 2 ou 3 Thermos à café, maintenant, des fois du thé aussi, avec environ une trentaine de gobelets, ça ne dépasse jamais les trente gobelets, et puis j'arrive là-bas entre 17 et 19 heures.

En règle générale c'est moi qui sert le café, sauf si la personne est déjà vers le gobelet et bien elle se sert ou bien si par exemple je vais de l'autre côté et je discute avec quelqu'un, les Thermos sont là et les gens ne se gênent pas, mais par contre, il n'y a pas du tout d'abus de vol.

Le TSHM pose un cadre à l'intervention hors murs par l'offre concrète d'une tasse de café. Aller à l'encontre d'une population exclue demande quelques outils facilitant la rencontre. La population toxicomane, installée près de la gare, se situe dans un lieu particulièrement passant, très fréquenté par un public extrêmement varié. Etre au centre de l'agitation humaine et être à la fois totalement ignoré, rejeté par l'absence de regard et plus encore par le regard détourné des passants, est un paradoxe violent pour celui qui se placerait en situation d'observateur. Le TSHM renverse la situation en allant non seulement à la rencontre de cette population rejetée, mais il s'installe et offre la boisson symbolique de l'accueil et de la rencontre, soit le café. Si ce liquide chaud et sucré permet un bien être momentané du point de vue corporel, il agit également sur le niveau de la signification comme geste ouvrant un espace de dialogue et d'échange. Le café est une boisson énergisante et l'offre du café est un geste symbolique chargé d'une représentation positive. Lorsque les Thermos sont vides, le professionnel perd un outil de travail précieux et clôt son intervention.

Ecouter



C'est bien d'être là-bas, entre 18 et 19 heures, c'est là où il y a la plus grande effervescence, tant au niveau de ce qui se passe, de la fréquentation des personnes toxicomanes que de l'effervescence du flux de gens qui passent. Alors, je me pose là-bas, au début j'avais mis une pancarte « Café-conseils-Délégation à la jeunesse » Parce que bon au début, je ne savais pas du tout à quelle sauce j'allais être mangé. Je me suis dit, bon le ridicule ne tue pas, on verra bien, et puis les gens très intéressés et puis tout de suite un besoin d'écoute monumental, alors, débordant, parfois, quatre personnes qui sont autour, qui commencent à me parler en même temps, pas mal de conseil social, après beaucoup d'imagination, de projets, etc., beaucoup de choses qui n'aboutissent jamais, parce que leur mode de vie, leur dépendance font que, ça ne se fait pas, mais disons, déjà rien que le fait d'avoir un lien, un repère, de pouvoir parler de projets, de pouvoir parler d'ambition, de pouvoir partager des choses, ça a fait que j'ai été reçu, en fait, comme j'ai jamais été reçu dans le social, à bras ouverts, et avec une reconnaissance de mon travail. Ayant juste travaillé avec des ados, auparavant, qui en ont aucune, bien au contraire, et puis ici, ces personnes, soit-disant, mal élevées, rebutantes, etc., qui m'ont marqué une telle reconnaissance pour trois fois rien, déjà rien que le fait de les regarder, de les écouter, de les prendre pour une personne, pour eux.

L'écoute est une part essentielle dans le développement de la relation à l'Autre. Ici elle se développe dans l'instant, dans le mouvement, dans le bruit ambiant. Il n'est pas facile de se concentrer et de fixer son attention sur des paroles parfois chaotiques ou au contraire sur une élaboration sans fin déployée par un besoin fort d'être justement entendu, à ce moment-là, dans cet endroit. Dans cette activité *café-conseil* à la gare, le cadre se situe dans un espace très animé, sur un axe d'accès très utilisés entre une station de bus et l'accès aux trains. Dans cette affluence passante, le professionnel se pose, s'enracine pour ne pas être happé dans ce mouvement continu. Le corps bien posé sur ses deux jambes, le TSHM offre un cadre sécurisant et entourant pour une réelle écoute, échappant ainsi aux nombreuses sollicitations extérieures.



Dans le cadre d'un local en sous-sol, la professionnelle se trouve sur le lieu du jeune, un local musique devenu son terrain aménagé par les soins de son groupe. La professionnelle passe à l'improviste les premiers temps de l'installation, puis en fonction du bon fonctionnement respectueux des règles du contrat, ses visites se font de plus en plus espacées, pour ne venir finalement que sur rendez-vous, respectant ainsi la responsabilisation progressive des jeunes, une des clés du projet. Etre sur le territoire de l'Autre, dans ses murs, est une autre position permettant peut-être une écoute plus aisée. Ce qui se joue, se situe plus dans le décodage de ce qui ne se dit pas ou de ce qui a de la difficulté à être dit. La position du corps est à nouveau très ancrée, posée, offrant le temps nécessaire à l'expression verbale du jeune, parfois empêchée. La distance corporelle est ici tout autre que sur l'image précédente, montrant la complexité à mener des entretiens dans des cadres très variés. La distance structurant du bureau ou de la petite table au centre de quelques chaises est ici éliminée, demandant à la professionnelle de trouver une attitude suffisamment agréable pour elle et pour le jeune. L'entretien se déroule au centre de l'activité, soit autour des platines. Un

autre collègue TSHM est présent ce jour-là et l'on peut facilement repérer par sa posture, un positionnement en retrait, peu investi relationnellement.

L'écoute demande une disponibilité totale. Etablir une relation là où celle-ci est justement en souffrance, demande une congruence entre corps et parole. C'est à partir de cette force émotionnelle, que le jeune pourra nommer ce qui fait problème pour lui. Aller à sa rencontre dans un cadre qui lui est familier permet d'aller à la rencontre de son univers intime, que ce soit au niveau d'une pièce aménagée qu'aux retrouvailles intérieures. L'écoute n'est pas celle d'un cadre thérapeutique, elle est celle de l'instant en lien avec le vécu présent.

Transmettre



Oui, la priorité du projet, c'était de mettre un réseau en place, avant de faire vraiment venir les jeunes. Parce que le truc, c'est sur du long terme, en fait, et c'est du intergénérationnel et du long terme. Avec une priorité, évidemment dans nos projets pour les adolescents et non pas pour les adultes. Mais quand tu as un contact avec un adulte qui a un projet avec les adolescents c'est par ce biais-là que ça devient intéressant, mais c'est pas pour l'adulte en tant que tel, d'où le projet des voitures télécommandées par exemple, qui rentre exactement dans ce cadre-là. Quelqu'un qui va faire des activités avec des jeunes du quartier.

Les textes fondateurs, je pense que, par rapport à la délégation, vous avez dû les avoir c'est des dépliants, et par rapport aux locaux, on a une feuille A4, on a mis les grands points principaux qu'on aimerait, qu'on a pas rendu publics, parce que c'était une liste de choix, qu'on a faite avec E., donc qui était ma collègue avec qui on a mis sur pied ce projet et on a fait des choix, sur la mixité, sur des ouvertures, sur la consommation d'alcool et de tabac là-dedans, enfin ces points, c'est une dizaine de points, je les ais en tête, mais ça vient au cours du projet, je les signale à la maman et je peux lui demander ce qu'elle en pense, et après, soit elle adhère soit elle adhère pas, je peux même apporter des compléments, je peux l'amener sur le lieux, je peux lui proposer d'aller sur le lieux qu'elle voit. Et je pense ce qui sera certainement... je ne sais pas, je me dis, ça fait 10 ans qu'elle est à Genève, alors je me dis qu'il y a certainement des choses qu'elle a du acquérir, mais je ne sais pas dans quelle mesure, je ne sais pas si elle connaît les maisons de quartier, il faudra peut-être que je passe par des explications du système « FAS'e », si je peux dire, et de la structure de la Ville, c'est possible, mais dans le sens que si elle cotise ça lui donne certains droits, enfin, et que c'est pour ça qu'on fait ce projet, c'est un fonds public, c'est pas un fonds privé, je ne fais pas partie d'une Eglise, je fais partie de la Municipalité, enfin ça, ça dépendra de ce qu'elle sait et de comment sont les projets, c'est pour cela que là je ne sais pas trop.

Oui, je ferai la même chose qu'avec les gens de la COOP, de la coopérative Genève-Concorde et tout ça, je préfère prendre un mois s'il faut, peut-être même plus, je ne sais pas, dépendra de ses disponibilités, pour être sûr de son adhésion et surtout de la compréhension qu'elle a du projet, et après on rentre en matière, mais je veux dire que parallèlement à ça, j'opterai plutôt pour que les filles puissent entrer là-dedans en terme de période d'essai pour ne pas se démotiver.



Oui, il y a un autre partenaire dans le quartier que tu vois quasiment toutes les fois, c'est le concierge des immeubles, il s'appelle Mehmet, tu as aussi ces coordonnées dans les contacts, et puis lui, il sait tout, bon c'est un peu difficile de le comprendre parce qu'il est Turc, il a une diction un peu difficile, mais il répète assez facilement, et il a une approche très, je dirais philosophique des choses, donc il faut prendre le temps, il faut l'écouter, il faut pas s'étonner s'il te demande, « Vous m'avez compris », enfin je veux dire c'est comme ça, mais tu peux obtenir pas mal d'informations grâce à lui.

La transmission s'effectue en cours d'action, c'est-à-dire sur les terrains de l'intervention. Il faut pouvoir transmettre à ses pairs comme c'est le cas sur cette image, mais également à de multiples partenaires sans quoi le sens même de l'activité se perdrait. La majorité des informations est donnée lors de rencontres informelles, sur le vif, dans l'ici et maintenant. Bien sûr des séances de coordination sont parfois agencées, mais celles-ci concernent principalement les professionnels en lien avec la situation. Le corps est à nouveau sollicité dans son entier, dans son intégrité hors d'un contexte privilégié comme pourrait l'être celui d'un bureau. Marcher en parlant donne une note particulière, offrant une approche moins conventionnelle en accord avec les buts de l'intervention.

La transmission du geste n'est pas l'imitation

Cette tentative d'exploration fine de l'activité professionnelle permet une découverte de ce que les professionnels mettent en œuvre pour aboutir à leurs fins. Cette mise à jour ne doit pas se comprendre comme une méthode à appliquer pour être un bon travailleur social hors murs. Elle permet au contraire de saisir la complexité de toute activité, et principalement de l'investissement subjectif engagé dans l'agir. Du point de vue de la formation se pose la question de la transmission du savoir, du geste et de l'attitude à adopter. Yves Clot, dans ses travaux au CNAM, s'est également posé la question de la transmission du geste. Derrière chaque geste se développe des manières sociales d'exercer. Comme nous avons pu le repérer dans le mode de salutation défini par les jeunes, ce rituel contient une distinction éminemment culturelle permettant de définir un ensemble de conventions partagées. Dès lors, la connaissance de ces pratiques permet d'entrer dans un monde codifié agrégé par un groupe de personnes. Mais la simple observation des gestes ne se suffit pas en soi, même pour pénétrer un nouveau monde. L'imitation formelle d'un geste ne satisfait pas, il s'agit encore d'en comprendre la signification dans l'espace temps au sein duquel il va être déployé. Ajusté au moment de l'observation, il peut être totalement déplacé au moment de l'imitation. Le geste imité reste le geste d'autrui étranger au corps d'adoption. Clot énonce que *le geste réussi, efficace ou abouti, est lisse, souvent machinal. Incorporé par celui qui s'y livre, il a quitté la conscience pour rejoindre les sous-entendus, individuels et collectifs, qui organisent l'action à l'insu du sujet*. Les gestes sont donc emplis d'intentions, intentions incorporées et devenues opaques par le sujet agissant, intentions inconnues pour l'observateur. Dès lors, les processus de transmission s'avèrent particulièrement complexes. Pour que le geste prenne son ampleur de signification contextuelle, le mouvement ou le déplacement corporel se doit de devenir sien. Nous quittons dès lors le registre de la simple imitation pour entrer dans une contre-activité ou nouvelle activité déployée à partir de gestes consensuels à enrichir.

L'imitation est donc ce mouvement d'appropriation qui transpose le geste de l'autre dans l'activité du sujet : source externe de mon apprentissage, il doit se convertir en ressource interne de mon propre développement. Ce retournement du geste oblige à regarder la transmission comme un processus qui ne va pas simplement du dehors au dedans, mais aussi du dedans au dehors. (Clot, 2000).

L'histoire du geste se doit de se détacher du modèle pour acquérir un nouveau siège d'existence au sein de l'imitateur, qui à son tour lui offrira un avenir renouvelé dans la reconnaissance par autrui et c'est en cela qu'il deviendra un geste inédit incorporé. On le voit, la transmission du geste ne peut se penser linéairement, ni uniquement par la force de l'observation. Elle réclame différents temps immergés dans des interactions complexes dont l'imitateur seul ne peut s'affranchir. Le geste transmis, vraiment approprié, ne peut plus être tout à fait le même geste. C'est ainsi que plusieurs manières personnelles de conduire les gestes professionnels peuvent se recouper ou *a contrario* se trouver en conflit dans le métier. Les gestes font partie de ce qui se débat au sein des arènes de jugement où l'on mesure les manières de faire, de dire, de voir et de sentir. Faire sien un geste, c'est à la fois le détacher de la manière de faire des autres et le confronter à l'approbation du corps de métier dans ce qu'il a acquis de particularités stylistiques. C'est en quelque sorte l'incorporation de nouvelles manières de faire qui ouvrira des espaces de développement, voire de perfectionnement.

Chapitre 4

LES FORCES AGISSANTES SUR L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

A ce stade de la recherche, *nous pouvons relever la complexité de l'agir repérée qui ouvre de nombreuses pistes de réflexions*. Nous nous arrêterons sur quelque-unes qui nous sont apparues révélatrices et significatives de l'activité des travailleurs sociaux hors murs de la Délégation à la jeunesse.

A partir de l'étude des textes prescriptifs et de l'observation des pratiques, nous avons relevé la difficulté, pour les professionnels, de faire face et de prendre en compte des prescriptions contradictoires, voire parfois paradoxales. Si l'hypothèse de départ situait un agir professionnel engagé et construit sur des normes de préfiguration particulièrement floues, nous situons aujourd'hui cet agir au cœur de nombreuses forces agissantes encadrant fortement l'activité, régulations exogènes mais également endogènes. Cet aspect mérite un développement au sein de notre conclusion.

Nous avons également repéré et analysé au sein du chapitre précédent des logiques d'action telles que l'immersion, l'accroche, le projet, l'accompagnement non directif, etc., qui nous ont permis de cerner les supports méthodologiques indispensables au déroulement de l'action. Puis nous avons centré notre focale sur le savoir-faire propre à chaque professionnel, partagés ou non par les pairs. Ce regard posé au plus près de la personne nous a amenés à intégrer, au sein de notre exploration, la question du corps et des sentiments. Ce déroulement et cette mise en visibilité de l'agir professionnel nous engagent à revenir sur des concepts présentés au sein du chapitre 1, *L'activité de recherche*. Le modèle proposé par l'analyse du travail intègre deux concepts, le *genre* et le *style*, qui nous apparaissent, à ce stade du développement de la recherche, comme primordial à engager dans la réflexion.

Nous poursuivrons notre propos sur la complexité des nouveaux métiers du travail social en lien avec les enjeux socio-économiques entourant les pratiques envers les jeunes en difficulté.

Entre savoirs formalisés et savoirs d'action

Lors de notre exploration, nous avons rapidement problématisé et élargi le concept de prescription pour aboutir à la prise en compte des sources de normalisation de l'action, permettant ainsi de rechercher l'ensemble des textes préfiguratifs de l'activité. L'intervention a consisté dans une première phase à rechercher les différents textes signifiants de l'action professionnelle explorée puis de tenter une classification et une analyse visant à repérer en quoi ces textes influent sur l'activité.

Face à la diversité et à la complexité des textes étudiés, nous avons repéré qu'il était indispensable pour les TSHM de produire collectivement leurs propres normes d'action, afin de pouvoir tout simplement tenir dans leur poste et donner sens à leur activité. Cela nous a conduits à une deuxième phase d'intervention consistant à suivre et observer les professionnels dans le cours de leur action. L'objet étant de saisir comment se construit cette autre source de normalisation de l'action, cette fois-ci endogène, qui se construit sur les régulations informelles entre professionnels.

Une hypothèse émergente irait dans le sens que la fonction du travail social hors murs se construit à partir des actions menées par les professionnels en place, allant dans le sens d'une « autoprescription » remontante, s'appuyant sur la subjectivité orientant fortement l'agir. Paradoxalement l'agir professionnel est fortement encadré par les différentes forces traversant l'activité, soit les nombreuses sources de normalisation de l'action cette fois-ci exogènes et descendantes. Tenir à ce poste demande la capacité de saisir ce paradoxe et de trouver un intérêt particulier à travailler dans ces « entre-deux » permettant, à certaines conditions, de développer une créativité constitutive du développement personnel et professionnel.

Nous pourrions catégoriser ces forces traversantes en trois grands champs :

Tout le contexte sociopolitique tel que nous l'avons exploré précédemment, forces agissantes en amont de l'action mais aussi en aval dans le sens d'une évaluation informelle de l'activité par l'ensemble des acteurs sociaux,

citoyens, politiques, collègues du travail social, Délégué à la jeunesse et relayée publiquement par les médias.

Forces agissantes directement dans le cours de l'action par les jeunes eux-mêmes. Dans cette position délicate pour les professionnels d'aller vers... , il s'agit de se faire accepter par le public visé. Les professionnels se doivent de saisir les codes et manières d'être de la population approchée, d'y trouver sens et de démontrer qu'il y a un réel intérêt à communiquer ensemble. Ce sont donc les normes et les codes des jeunes qui vont guider en grande partie l'action des professionnels, forces agissantes particulièrement mouvantes et imprévisibles.

Les régulations entre pairs liées à la subjectivité des professionnels, à leur histoire de vie, à leurs représentations, à leurs formations antécédentes, etc.. Ces régulations s'activent régulièrement dans le cours de l'action, mais aussi dans les espaces informels, lieux de décompression, détente, où le verbe se libère hors de la pression institutionnelle. Ces espaces sont nommés « after » par les professionnels observés, after les moments prioritairement dévolus à des projets avec ou pour les jeunes. After l'ouverture des salles de basket en soirée, after une fois que les Thermos de café sont vides, ce qui indique symboliquement que le temps de présence du TSHM se termine en haut des escalators de la gare, after des séances de réseaux secondaires liées à des problématiques de préaux d'école, after...

Cet *after* est directement lié au présent, l'*after* se situant juste après le vécu et non pas la semaine suivante en colloque de la Délégation à la jeunesse. Les notions de genre et de style sont particulièrement travaillées dans ces *after* où le libre langage n'épargne personne mais laisse une place forte à l'expression des valeurs, des croyances... Si les controverses sont parfois importantes, le respect de l'Autre fait partie intégrante de ces espaces de régulation.

Explorer les espaces informels de régulation liés à l'action professionnelles nous a permis de déceler ce qui, malgré la complexité due aux entrecroisements de ces forces parfois paradoxales, permet aux professionnels de tenir leur poste physiquement et affectivement, imposant un investissement particulièrement important de leur personne.

Ces moments d'échanges informels sont certainement des espaces de régulation de l'action indispensables pour donner sens à l'activité professionnelle. Les TSHM soumis à des sources de normalisation complexes, parfois confuses et contradictoires, cherchent à saisir à partir

de leur activité des règles, des points d'accroche, un discours commun permettant de s'appuyer sur une socialisation interne orientant l'action. Les différentes forces traversant l'action se retrouvent au centre de ces débats animés qui ne portent pas sur des questions de gestion d'équipe, d'horaires, de répartition des tâches, bref sur ce qui nourrit traditionnellement les colloques d'équipe, mais sur l'action, ce qui relève plus d'une pratique d'intervision à bâtons rompus. La complexité de la tâche telle qu'elle est définie par les différents acteurs gravitant autour de l'activité (politiques, citoyens, jeunes...) constitue le noyau des débats nommés indirectement ou implicitement. Dans une situation observée, la venue d'une équipe de Télévision de la Suisse romande et la manière dont elle a traité l'activité des TSHM fut matière à controverses entre les professionnels, permettant au fil de la discussion, malgré les contradictions entre eux et en eux, de construire un sens collectif à l'activité. Les grandes forces contradictoires en présence pouvaient se définir en deux positionnements exacerbés :

Les tenants d'une visibilité de l'activité professionnelle en vue d'une reconnaissance par les pairs et le politique, quitte à subir par le biais des médias des traitements d'informations incorrects sur l'activité et sur la situation des jeunes.

Les défenseurs d'une autre orientation désirant utiliser les médias principalement au service des jeunes pour exprimer leurs revendications.

Ce petit exemple illustre des manières d'entrer dans l'activité distinctes, orientées par les différentes sources de normalisation de l'action, insistant également sur les valeurs personnelles des professionnels, les formations diverses et les engagements subjectifs. L'un des thèmes chauds de la soirée fut la trahison ou pas de la confiance acquise de la part des jeunes. Élément essentiel pour entrer en communication et tenter la mise en place de projets. Il est apparu très clairement que cet élément clé ne pouvait être entaché, et que l'incident « télévision » se devait d'être rattrapé par l'équipe des professionnels. Dès lors, même si les divergences subsistaient sur le bien-fondé ou non de l'intervention médiatisée, il s'est avéré indispensable de garder une cohésion d'équipe. Il n'a jamais été question d'annuler les divergences mais de les nommer, allant jusqu'à en produire un outil de travail auprès des jeunes illustrant la complexité de leur activité. Le conflit d'idées n'est pas apparu comme dangereux ou destructeur, mais au contraire comme espace de réflexion et de régulation. Ce besoin de faire corps est également une nécessité permettant de socialiser des conflits internes de

loyautés entre positionnement subjectif et sources de normalisation externes. Être capable de gérer personnellement ce type de conflit est certainement une des compétences indispensables pour exercer ce type d'activité. Si nous cherchons à nous appuyer sur le concept de *genre* pour saisir les interactions en jeu, il paraît plus opportun de parler de construction de genres professionnels, peut-être même construction permanente au vu de l'instabilité importante de l'activité. Il existe en effet peu d'éléments dont il n'est plus nécessaire de nommer, chaque événement semble matière à discourir. Les positionnements stabilisés pouvant se repérer autour des modes de fonctionnements, qui seraient justement cette capacité à traiter les divergences au sein de moments conviviaux nocturnes. Ces espaces de régulation ne se redessinent que très peu au sein des colloques internes à la Délégation (colloques très peu nombreux, environ deux par mois durant le temps de la recherche). Quant aux rapports à la hiérarchie directe (Délégué à la jeunesse) les régulations se construisent également dans le cours de l'action. Ce sera au cours d'accrochages dans l'action que les besoins de régulation s'activeront et les échanges sur les questions problématiques se matérialisent au gré des rencontres, dans les couloirs et autour d'un verre. La gestion du temps présent et l'immédiateté des réponses à y apporter jouent peut-être avec la prescription exogène d'intervenir dans l'urgence sur les points chauds de la Ville tout en reconnaissant de la part des prescripteurs, dans ce cas précis les instances politiques, la nécessité d'un temps d'immersion et de construction de réseaux auprès des jeunes. Cette contradiction incontournable demande de la souplesse, tant au niveau des professionnels que de la structure qui les emploie. La gestion des forces opposées traversant l'activité professionnelle est peut-être au cœur de l'activité et induit des manières de travailler qui s'inventent au quotidien et qui, avec l'expérience, commencent à échafauder un genre professionnel.

La source de normalisation la plus opérante est la rencontre avec les jeunes et leurs dynamiques de groupe. C'est à partir de cette rencontre, engageant fortement la subjectivité des professionnels dans l'action, que se situe la plus grande demande de régulation de la part des TSHM. Demande si prégnante, qu'elle se doit d'être pratiquement incorporée dans l'action ou à la lisière de l'action. Ce besoin d'immédiateté nécessite des ajustements organisationnels qui expliquent ce modèle d'action positionné comme hors-cadre institutionnel traditionnel. La nature du matériel récolté nous

montre en effet une difficulté réelle à construire un champ autoréférentiel au groupe, au vu des débats de valeurs que cela entraîne.

Au terme de cette analyse, la dichotomie entre travail prescrit et travail réel ne peut être validée, montrant ainsi la complexité possible du modèle proposé. Si les sources de normalisations de l'action se situent en amont du travail, elles s'exercent également et fortement dans le cours de l'action. La subjectivité des professionnels dans l'agir est fortement mobilisée, demandant des espaces de remédiations agissants sur l'action.

Nous ne pouvons que confirmer l'hypothèse autour de la mobilisation de la subjectivité des professionnels dans le cours de l'action, mais nous ne parlerons plus de prescriptions floues, nous attachant aujourd'hui aux différentes sources de normalisation de l'action parfois paradoxales, exogènes et endogènes, source de la complexité de l'activité.

Le genre et le style engagés dans l'agir professionnel

Citons Jobert (2002) qui redéfinit les sources de la normalisation dont nous traitons selon une métaphore très éclairante : pour les sciences du langage comme pour les sciences du travail, les normes de signification se référerait ainsi à trois sources : le dictionnaire assimilable au prescrit, les mots des autres qui produisent le genre, et ses mots à soi, accentuation personnelle, personnalisation du parlé social des groupes d'appartenance du locuteur.

Notons tout d'abord que le genre énoncé ici ne fait nullement référence aux significations usuelles des genres *masculins et/ou féminins*.

Dans les situations journalières auxquelles sont confrontés les TSHM, les lieux et contextes d'action ont pour cadre les espaces publics, la rue. Ce « hors-cadre » est l'objet même de l'imprévisibilité. Les sources de normalisation de l'action, comme nous l'avons relevé, restent ancrées à des niveaux régionaux et globaux construits principalement au niveau politique. En parallèle, une liberté d'action au niveau local, doublée d'une responsabilisation de légitimité de l'activité, place les TSHM dans des espaces de créativité, d'improvisation et d'incertitude considérables.

Nous avons relevé l'importance de la socialisation entre collègues pour résister aux conflits de loyauté intervenant entre les sources de normalisation externes et les valeurs personnelles fortement impliquées dans l'action. Les différentes sources de normalisation, parfois paradoxales, laissent un espace de réinterprétation par les sujets, nécessaire à la conduite de l'activité. Le

professionnel ne peut faire face, seul, à cet enjeu se retrouvant dans une solitude créatrice et anxiogène à la fois. Il lui est nécessaire de trouver des alliances au sein de ses pairs pour poser un cadre minimum autour de l'action. Ces conflits entre investissement subjectif dans l'action et collectivisation de l'agir sont probablement nécessaires à l'existence même de cette fonction du travail social. Le soutien des pairs et la construction d'une source de normalisation de l'action interne et locale est le socle indispensable pour *tenir au travail*. Afin de mieux saisir comment les professionnels investissent l'activité et y trouvent en contrepartie des espaces de développement, nous nous appuierons sur les concepts de genre et de style (Clot et Faïta, 2000).

Le genre renvoie au collectif. Le genre peut être compris comme une sorte d'*habitus* propre à un collectif qui fait que dans une institution, les praticiens pensent et agissent selon des manières qui feraient dire à un observateur externe qu'elles présentent des traits communs ou des airs de famille. Ces *agirs* dont on comprend la ressemblance sont décisifs pour la mobilisation psychologique au travail. *Ils marquent l'appartenance à un groupe et orientent l'action en lui offrant, en dehors d'elle, une forme sociale qui la représente, la précède, la préfigure, et, du coup, la signifie. Ils désignent des faisabilités tramées dans les façons de voir et d'agir sur le monde considérées comme justes dans le groupe de pairs à un moment donné* (Clot et Faïta, 2000).

Le genre est difficilement repérable et verbalisable par les acteurs au travail, étant eux-mêmes pris dans cette norme collective qu'il n'est de fait plus nécessaire de nommer ni de discuter. C'est justement ce qui fait partie de la « maison », ce qui fait cohérence. Métaphoriquement, les meubles que l'on ne change plus de place car on ne voit plus comment cela pourrait être autrement que dans cet agencement-là. Toutefois le genre ne peut être une référence inamovible, sa nature même, sa fonction première demande d'être momentanément stabilisée, offrant une plate-forme de référence pour l'action individualisée accréditée au sein d'un groupe de pairs. *C'est un système souple de variantes normatives et de descriptions portant plusieurs scénarios et un jeu d'indétermination qui nous dit comment fonctionnent ceux avec qui nous travaillons, comment agir ou comment nous abstenir d'agir dans des situations précises ; comment mener à bien les transactions interpersonnelles exigées par la vie commune organisées autour des objectifs d'action* (Clot et Faïta, 2000).

Les situations de conflit au sein des situations de travail, plus spécifiquement sur quelles bases idéologiques se construisent les discours dans les situations de conflit, sont de notre point de vue, productrices

de transactions au cours desquelles le genre émerge comme normes de régulation (Libois, Loser, 2003).

Si les professionnels sont nommés *hors murs* pour leur engagement sur les terrains de l'espace public, ils ont également intégré cette notion d'*hors murs* pour leurs propres temps de gestion, d'intervention et de régulations internes. Cette imprégnation de la fonction n'est pas sans poser problème pour la structure elle-même, soit la Délégation à la jeunesse, pour les dirigeants dans leurs rapports aux professionnels de même que pour certains professionnels, qui n'épousent pas globalement cette manière de fonctionner.

Pour notre intervention, nous avons suivi trois TSHM très engagés dans ce mode de faire et une professionnelle se situant dans d'autres cadres d'action tout en restant proches sur les orientations et finalités. La professionnelle est de fait assez isolée. Nous ne parlerons donc pas d'un genre professionnel lié à l'équipe des TSHM de la Délégation à la jeunesse mais de sous-genres et nous nous pencherons sur l'un d'eux qui est celui qui a fait force de loi lors de notre recherche. L'intervention a évidemment mis à jour des problèmes de culture commune à construire posant des difficultés de dynamique d'équipe, liée également à la « masculinité » des pratiques professionnelles, mais notre orientation restera fixée sur les sources de normalisation de l'action et nous ne traiterons pas directement cette problématique tout en sachant pertinemment qu'elle est fortement agissante.

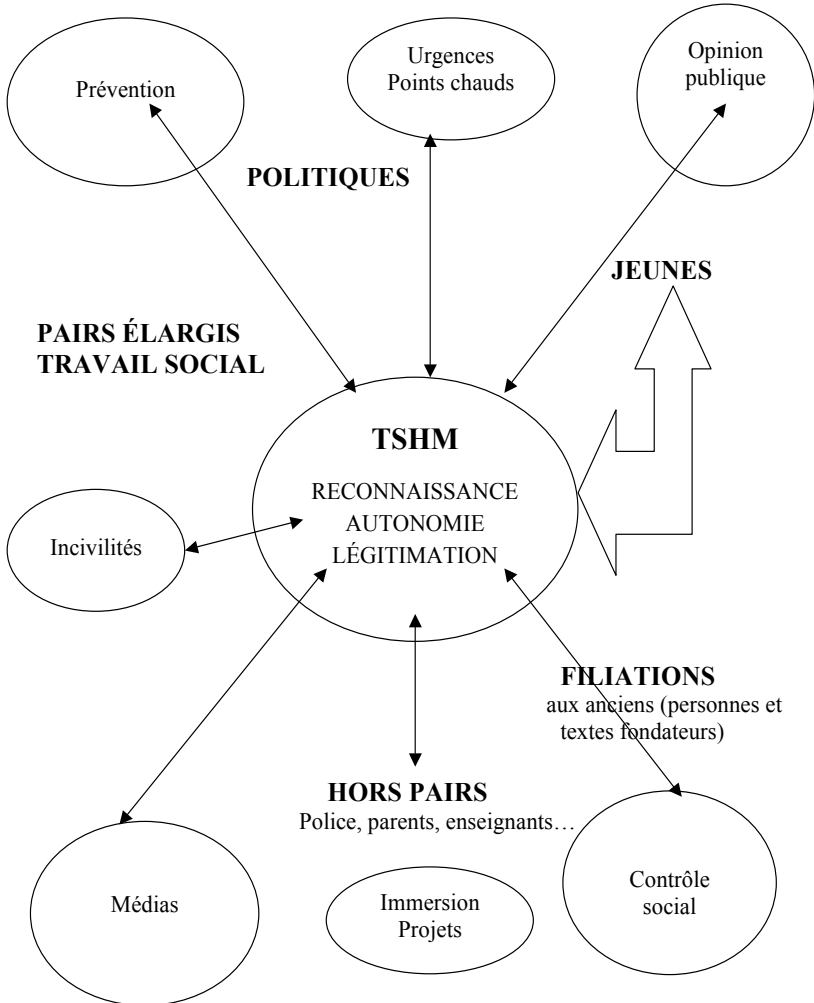
Si l'ensemble des textes préfiguratifs de l'activité sont considérés comme cadre prescriptif dans le langage ergonomique, nous considérons les discours oraux articulés dans le cours de l'action comme faisant partie intégrante de cet ensemble normatif. Si les forces agissantes sont classiquement présentées comme centripètes influençant directement le cours de l'action, nous pouvons relever que pour les TSHM, elles sont également centrifuges, leurs expériences avec les jeunes étant également source de normalisation de l'action. La particularité de ces forces émanant de l'activité elle-même, demande d'être socialisée avec l'ensemble des acteurs entourant l'agir professionnel, constituant ainsi un genre professionnel. Nous pouvons repérer des espaces d'aller et retour entre les différentes sources de normalisation de l'action et nous allons chercher à comprendre comment les TSHM régulent leurs actions et comment ils socialisent entre eux leur savoir pour arriver à « imposer » des combinaisons inédites à l'ensemble du groupe, transférables aux instances externes.

Nous nous appuyerons sur le conflit entre professionnels cité précédemment (reportage de la Télévision Suisse romande sur leur activité), révélateur de la construction du genre professionnel. Nous avons déjà noté l'effet miroir de l'activité hors murs sur le fonctionnement des professionnels en termes de régulations internes construites dans l'*after*, ici et maintenant, au sein d'espaces publics. La manière de gérer les débats et de les finaliser est également spécifique à ce groupe professionnel. Ceux-ci se permettent de se quitter sans accord finalisé. L'ensemble du débat a reposé des questions fondamentales sur le sens de leur action, les priorités données, le positionnement professionnel, toutes ces discussions qui ne se font plus que très rarement dans les colloques traditionnels par manque de temps, et peut-être par peur des incidences des divergences mises à nu. Lors de cette discussion animée autour d'une table de bistrot, les désaccords ont été exprimés, les propos, parfois durs dans leurs formulations, n'entachaient pas un respect profond des différences. Les débats passionnés renvoyaient à la nécessité de se positionner, de trouver un sens pour chacun et reconnu par les autres, leur activité étant placée au centre d'enjeux sociétaux et institutionnels qui les dépassent mais dont ils ne sont pas dupes. L'arrière-fond des débats concernait la question fondamentale relevée également par l'analyse des textes écrits : sommes-nous là pour atténuer les conflits entre différents groupes de la population, pour rassurer face à la montée des incivilités, pour cadrer les jeunes qui débordent des cadres traditionnels ou sommes-nous là pour ces jeunes précisément, pour les aider à être reconnus dans leurs différences et leurs revendications ? En fin de soirée, les réponses devenaient de plus en plus confuses mais reste que les discussions ont permis des clarifications et une construction d'un savoir commun impliquant des normes minimales directement constitutives du genre professionnel.

Si nous n'avons pu repérer des séquences illustrant la notion de genre, nous pensons que celle-ci est étroitement liée à la question du style comme empreinte subjective de l'action. Si le genre est attaché au collectif, le style définit la manière dont l'agent va mettre en scène son action. Nous pouvons imaginer que la stylistique de certaines personnes au travail soit si spécifique et significative, que cela pourrait mettre à mal la cohérence du genre professionnel. Il faut donc avoir préalablement montré et démontré son appartenance au genre pour pouvoir oser la liberté stylistique. Le style contrairement au genre se donne à voir, il est de fait repérable, « cette manière de faire, cela ne peut être que X ou Y ! »

Développer son style de travail démontre que la visibilité des différences n'est pas forcément productrice de chaos, mais aussi de créativité et de spécificités professionnelles personnalisées. Nous pouvons penser que pour tenter de repérer un style, il sera plus aisé de se tourner vers « des anciens de l'équipe », ceux que l'on ne changera plus, ceux qui ont fait leurs preuves et dont les conduites marginales ne seront plus vraiment remises en question. Nous pourrions émettre l'hypothèse que l'ensemble des styles au sein d'une équipe est constitutif d'un genre collectif. Les styles ne sont donc pas nécessairement producteurs de conflits, mais *a contrario*, possiblement producteurs d'espaces de normalisation de l'action, resitués à travers la notion de genre professionnel. A moins bien sûr qu'une prise de pouvoir par un style particulier obstrue toute émergence d'autres types de créativités. Nous avons repéré au sein du chapitre sur le travail effectué, des investissements subjectifs et corporels des TSHM très particularisés, reconnus par leurs pairs au sein des autoconfrontations croisées. C'est bien sûr l'espace de reconnaissance qui permet de libéraliser son style et qui, de fait, ouvre des espaces de développement très créatifs. Ce seraient donc les régulations informelles et la liberté d'exprimer des *coups de gueule* dans le cours de l'action qui permettraient aux TSHM de construire leur genre professionnel et plus que cela, de tenir leur poste de travail nonobstant les contradictions prescriptives énoncées à maintes reprises précédemment. Ce mode d'agir est à nouveau en miroir avec la « culture jeunes », située au cœur de nombreuses controverses et paradoxes, à nouveau endogènes et exogènes, renforçant l'investissement nécessaire à la notion de groupes ou de bandes. Si cette notion d'appartenance est si engagée dans l'action professionnelle, elle engendre en contre-partie de la difficulté à intégrer d'autres manières de faire et de voir le monde. C'est ainsi que nous parlerons, pour notre recherche, de l'étude d'un sous-genre professionnel de la Délégation à la jeunesse, engageant trois ou quatre professionnels. Or différentes entités spécifiques se doivent de cohabiter sous le même toit, ce qui va demander au Service de la Ville de Genève de répondre à une question difficile et délicate pour ses dirigeants, qui est celle du renforcement ou non de la coexistence de sous-genres professionnels au sein d'une même entité institutionnelle.

Schéma des différentes forces agissantes sur l'action⁸⁵



La fonction de travailleur social hors murs, analyseur privilégié des transformations de la question sociale

Une première synthèse de l'analyse des textes préfigurant la fonction des TSHM de la Délégation à la jeunesse fait apparaître une sorte de dualité incontournable au niveau de la mission, qui pose comme objectif général à l'action des TSHM, la prévention. Cet objectif général de prévention appelle la nécessité de travailler avec les jeunes fragilisés pour prévenir la dégradation de leur situation personnelle en les *aidant à se remettre dans le circuit*, et dans le même temps, la nécessité de prévenir les incivilités commises par ces mêmes jeunes et par-là même, la montée du sentiment d'insécurité et les tensions sociales au niveau du quartier.

L'observation de la pratique au quotidien des professionnels montre que ces derniers sont appelés à s'immerger parmi des groupes de jeunes qui investissent l'espace public, s'immerger en essayant de saisir les *usages du milieu*, les rites et codes de la rue. Ce *processus d'immersion* constitue une part essentielle de leur activité. Il vise l'établissement d'une première *accroche* avec des jeunes, généralement sans contact avec des services sociaux classiques et dont une bonne partie d'entre eux est en rupture de formation ou appelé à occuper des emplois temporaires. Les TSHM tentent d'établir, puis de développer *une relation de confiance* avec ces jeunes sur la base de *projets* qui se déclinent à proximité même des lieux de rassemblement de ces jeunes. Ces projets prennent la forme d'ouverture des salles de gym dans les préaux d'école, de la gestion de locaux dans les bâtiments municipaux, ou encore de décoration de murs à la peinture. Par *l'offre de petits jobs* ou de *soutien social* dans le cadre de ces projets, les TSHM tentent d'établir *une relation éducative* afin de mobiliser les ressources de jeunes. Dans le même temps, notre étude relève que ces travailleurs sociaux sont aussi appelés à travailler en *réseau* avec ceux qui se plaignent des jeunes, concierges, corps enseignants, voisins. Le choix de leurs lieux d'intervention dans l'espace public est ainsi dicté par les tensions sociales qui se cristallisent. Ainsi l'analyse des pratiques des TSHM montre que leurs actions s'articulent dans une dimension de réponse à une situation de tension, liée à la visibilité des jeunes dans l'espace public et à la fois, dans une dimension intégrative et participative des jeunes concernés.

L'analyse de cette dualité, tant au niveau de la préfiguration de l'activité, qu'au niveau de l'activité des TSHM pourrait nous conduire rapidement à

conclure que la dimension de soutien aux jeunes fragilisés serait de l'ordre de la prévention, donc en cohérence avec l'éthique du travail social et que la dimension de lutte contre les tensions sociales au niveau du quartier serait de l'ordre du contrôle social, et de ce fait, en contradiction avec cette même éthique. Une telle analyse nous amènerait alors à définir la fonction de TSHM, comme soumise à une force fondamentalement contradictoire, qui parasiterait son action de soutien aux populations fragilisées et dont elle devrait s'émanciper urgemment au risque de trahir les fondements même des professions sociales. En fait, une telle analyse éluderait par trop rapidement ce que peut nous dire la fonction de TSHM de la question sociale actuelle.

Prévention et contrôle social, un vieux débat

Cette dualité entre prévention et contrôle social alimente sans doute le plus vieux débat dans le champ de l'assistance, du travail social. On rappellera rapidement le mendiant du Moyen Age que l'on nourrit et que l'on soigne avant de le chasser, parce que source d'insécurité de part son statut d'individu délié de la communauté traditionnelle. L'Hôpital Général de Genève, ancêtre de l'Hospice Général était à la fois hôpital, hospice, orphelinat, mais aussi asile et maison de discipline. On rappellera encore le soutien charitable aux membres de la classe ouvrière, considérée dans le même temps comme classe dangereuse susceptible d'amener le désordre dans les villes. Donzelot (1998) rappelle les termes que prenait ce débat entre prévention et contrôle, dans le contexte des années 70. D'un côté les travailleurs sociaux plaidaient pour l'émancipation de l'usager, de l'autre le travail social était critiqué comme servant des formes souples et déguisées d'action visant à réintégrer des membres de la classe laborieuse dans l'appareil de production. Pour Donzelot, ce travail social sensé rapprocher des marginaux du monde du travail est remis en question à l'orée des années 90, où l'enjeu pour le travail social va se décliner en capacité de refaire la société. Refaire la société, dans un contexte où la question sociale se comprend moins en terme d'inégalité de classes dans une société en croissance, qu'en remontée de la précarité sociale (Castel, 1995) qui prend la forme de l'affaiblissement des réseaux de protection rapprochées, de l'instabilité de l'emploi, et de la dissociation de l'individu.

Dans cette perspective se dessinent deux grandes catégories de fonctions de travail social, la première mal définie regroupe l'ensemble des fonctions de l'insertion, travaillant à la restauration d'un modèle d'insertion, la seconde

oeuvrant à la répartition de l'aide sociale. Dès lors, pour Donzelot, la ligne entre prévention et contrôle semble se partager entre ces deux grandes catégories. Les métiers de l'insertion, parmi lesquels on pourrait classer les travailleurs sociaux hors murs genevois, échapperaient au débat sur le contrôle, puisque travaillant dans l'entre-deux, à mi-chemin en position de médiation entre les exclus avec lesquels il s'agirait d'obtenir l'acceptation de normes minimales à leur intégration et les institutions, la police, les élus, les entreprises avec lesquels il s'agirait d'obtenir un renégociation, un assouplissement de normes dominantes. Ceci, alors que les métiers de l'attribution de l'aide sociale produiraient un contrôle explicite de la capacité des exclus à bénéficier de l'aide sociale.

Dès lors, envisager que ces nouveaux métiers de l'insertion, comme les TSHM à Genève, dont la finalité est de tisser du lien social, seraient émancipés du débat sur le contrôle social, par leur positionnement de médiateurs, est sans doute aller un peu vite en besogne. Tout d'abord parce que refaire du lien, c'est produire de nouvelles solidarités entre les acteurs certes, mais c'est aussi produire du contrôle entre ces mêmes acteurs. Les études des communautés traditionnelles montrent bien ce lien étroit entre solidarité et contrôle, comme par exemple Rosenberg (1980) qui définit ce rapport entre aide et surveillance réciproque sous le terme de *coveillance*. L'étude de Scheidegger et Tudisco (2000) sur le travail de réseau effectué par des TSHM entre des concierges et des jeunes qui traînent dans le préau de leur école réintroduit reconnaissance mutuelle, mais aussi surveillance mutuelle. Ensuite, force est de constater qu'à la question de l'émergence de la précarité est venue indubitablement se mêler la question de l'insécurité (Castel, 2003). Une insécurité qui se décline à la fois en terme d'insécurité sociale, la peur pour l'individu de ne plus se voir protégé contre les risques liés à la perte de ses propres moyens de subsistance, et d'insécurité civile, la crainte de l'individu de se voir agressé, de voir ses biens détériorés ou volés.

L'étude des éléments de préfiguration de la mission des TSHM et leur activité même, nous laisse à penser que ce vieux débat entre prévention et contrôle social est réactivé et qu'il constitue le terreau même dans lequel se définit l'identité de la fonction de TSHM. Mais tout l'enjeu réside dans le fait de définir les termes de ce débat dans le contexte social actuel.

Un débat réactivé

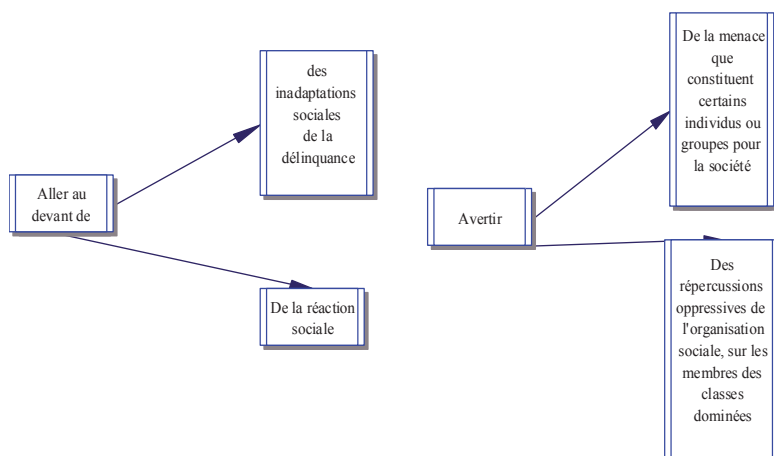
Nous avons montré que dans le courant des années 70, le canton de Genève n'avait pas misé sur les éducateurs de prévention en milieu ouvert, tel que l'avait fait, par exemple la France, avec les services de prévention spécialisée. Ce faisant, le canton a peut-être éludé un débat sur la prévention dite spécialisée, dont la mission vise à réguler les conséquences des « inadaptations sociales au sein même de la communauté » selon les termes de la mission cadre des services de prévention spécialisée français. En matière de prévention, et jusqu'à l'apparition des premiers TSHM, le canton a pris résolument la voie d'une prévention primaire, une sorte de prévention « préventive » ciblée sur les loisirs des jeunes et la convivialité communautaire, par le biais de structures telles que les centres de loisirs. Ceci en laissant la prévention secondaire, une prévention « curative » aux travailleurs sociaux œuvrant en milieu institutionnel, comme en témoigne le très dense réseau de foyers d'éducation de ce canton.

Dès lors, dans le courant des années 90, avec l'apparition de la question de jeunes en rupture de formation, la généralisation du débat public à propos de la « violence des jeunes » et la multiplication de réseaux interprofessionnels d'actions et de réflexions sur les questions de jeunesse, le débat sur une prévention plus ciblée en milieu ouvert a commencé à ressurgir. A cet égard Vuille (1999) rappelle les travaux du Groupe liaison prévention jeunesse (GLPJ) qui réunit les principales directions des services cantonaux concernés par les questions de jeunesse. Ce groupe s'est donné pour mission de faire le point sur le « qui fait quoi et sur quel terrain » et de resituer la place des différents services. Il va définir un *continuum* sous la forme suivante : *Promotion de la qualité de la vie – prévention – dissuasion – répression – Prise en charge des jeunes réprimés.*

Si les items des extrémités permettent aisément de situer la prévention primaire, les centres de loisir dans leur mission de *promotion de la qualité de la vie*, les foyers d'éducation pour la *prise en charge des jeunes réprimés*, et que l'on définirait aussi facilement le travail de la police en terme de *dissuasion* et de *répression*, force est de constater que la notion de *prévention* pose question, quand bien même elle devrait être l'apanage des travailleurs sociaux, et en particulier des TSHM. Cette notion de prévention prise en sandwich entre la promotion de la qualité de la vie et la dissuasion demande un affinement au niveau de sa définition. En effet, soit il s'agit de la prévention des inégalités,

de l'exclusion sociale et c'est là la mission des travailleurs sociaux, soit il s'agit de la prévention des actes délictueux et c'est là, au niveau de l'espace public, la mission de la police. Cette indétermination sur l'objet même de la prévention laisse la porte ouverte à toutes les interprétations, à toutes les dérives de la mission des différents acteurs, comme le policier îlotier qui va faire du « social », ou encore le travailleur social hors murs qui va « se mettre à surveiller son préau ».

Cette indétermination sur l'objet de la prévention élude donc le débat sur les missions fondamentales des institutions, des services, en laissant la place tout entière à l'action pragmatique pour répondre aux besoins du terrain, une action pragmatique où tout serait permis, au nom de la « prévention ». Cette prévention indéterminée quant à son objet se voit donc mise au fronton de l'action des services publics. Lascoumes (1997) rappelle alors le caractère résolument dual de la prévention. Ce dernier, par une matrice très simple, montre que si tout un chacun s'accorde sur la polysémie du sens de ce mot : « aller au-devant de, avertir » le problème se pose effectivement lorsqu'il s'agit de définir ce vers quoi l'on doit aller au-devant, ce dont on doit avertir.



(Lasoumes, 1977, p. 7).

Il peut être utile de redéployer quelques éléments de notre étude sur la base de ce modèle, afin de mettre en lumière les difficultés que pose cette indétermination de l'objet de la prévention au niveau des TSHM.

Aller au-devant des inadaptations sociales, de la délinquance :

Au niveau de la mission, nous avons relevé que le PR-84 désigne les jeunes *plus ou moins en rupture de lien – en difficultés* comme public cible de l'action des TSHM. La nature et les causes de la rupture du lien et des difficultés que ces jeunes rencontrent ne sont pas définies, qu'il s'agisse de difficultés d'insertion professionnelle, de problèmes scolaires, de tensions familiales ou encore de délinquance. L'important est *d'aller au devant des jeunes là où ils se trouvent*, c'est-à-dire dans l'espace public. L'action de prévention des TSHM consiste à *lutter contre l'exclusion et la marginalisation* de ces jeunes. Ces notions de marginalisation et d'exclusion pose la question de la définition même de la situation d'inadaptation des jeunes concernés, elle pose la question du rapport entre le choisi et le subi. En effet, soit ces jeunes ont choisi délibérément de se mettre en marge, pour refuser un système dominant en développant des conduites alternatives, soit ces jeunes aspirent à s'intégrer, en s'insérant dans le monde du travail et rencontrent des difficultés qui les maintiennent à l'écart du système malgré eux. Sous cet angle, la nature de la lutte des travailleurs sociaux ne devrait pas être la même. Lutter contre une marginalité choisie amènera d'emblée une dimension de contrôle et de normalisation alors qu'une lutte pour le soutien à l'insertion de jeunes qui subissent l'exclusion de l'emploi, maintiendra l'action du TSHM dans le cadre d'une action visant à réduire les inégalités.

La question de la délinquance n'est pas mentionnée explicitement dans la mission cadre des TSHM. Elle pourrait être induite par une définition de la marginalisation, qui évoquerait la délinquance comme conséquence d'une mise délibérée hors des normes dominantes. En fait, au niveau de la mission, la question de la délinquance n'est évoquée qu'en creux, ceci sur la base de la mention des terrains devant être prioritairement investis par la DEJ, les quartiers et les lieux réputés à risque. C'est donc plutôt au niveau des demandes du terrain faites au Conseil municipal, notamment par le biais de pétitions que la question de la délinquance et en particulier des incivilités est abordée. Paradoxalement c'est bien la délinquance qui, sur la base du trouble qu'elle génère au niveau de l'espace public, permet à l'action de soutien aux jeunes de se développer sur un mode avant tout pragmatique.

Sur le plan des professionnels en activité, nous avons décrit en détail le processus d'*immersion* nécessaire à l'établissement d'une relation de confiance avec les jeunes. C'est cette relation de confiance qui permet peu à peu aux jeunes eux-mêmes d'explicitier la nature des difficultés auxquelles ils sont confrontés. Dès lors, par le biais des projets, l'action des TSHM se déploie donc bien en terme de soutien aux jeunes sur la base d'appui social personnalisé, de responsabilisation et de petits jobs. Le travail autour de la règle au sein même des projets qui pourrait être compris comme acte préventif de la délinquance vise plus l'élaboration d'un cadre de référence commun pour les participants que le respect des règles et des lois de l'espace public.

L'action permet aussi aux TSHM de faire remonter la situation réelle des jeunes, à leurs élus mandataires, par le biais du Délégué à la jeunesse, ceci afin de relativiser les situations de tensions, l'air louche voire la dangerosité de certains rassemblements de jeunes. Au-delà des problématiques individuelles des jeunes concernés, les projets et les activités alternatives ont pour effet de rendre visible les besoins des jeunes en terme de lieux et de témoigner de leur capacité de mobilisation et d'initiative auprès d'un public plus large, le plus souvent les habitants du quartier concernés. Si les projets se développent bien à partir des points chauds désignés, ils ne sont jamais présentés comme visant explicitement la délinquance au niveau des buts, mais les TSHM admettent qu'ils peuvent avoir des effets sur le développement de celle-ci. Cette distinction entre effets et buts et un axe important de la charte des professionnels qui, contrairement à la mission qui n'explicité pas ouvertement une volonté de lutter contre la délinquance, insiste clairement sur le fait que le travail social hors murs se conçoit *en dehors de tout cadre répressif, sécuritaire, de normalisation ou de contrôle social*. En fait cette affirmation sans équivoque exprimée par la négative au niveau de l'idéal des TSHM indique pour les professionnels la nécessité d'un positionnement explicite pour se situer face aux termes d'une mission qui pourrait être ambiguë.

Aller au-devant de la réaction sociale :

L'injonction faite aux TSHM de travailler à partir de *points chauds* démontre bien cette volonté des mandataires que sont les autorités d'aller au-devant de la réaction sociale. Les TSHM sont appelés à travailler avec les jeunes en difficulté, mais aussi avec les adultes qui se plaignent des jeunes.

Dès lors, il s'agit d'éviter la multiplication des plaintes aux autorités qui pourraient avoir pour conséquence la nécessité de déployer des moyens de surveillance explicites de l'espace public. C'est ce que fait, d'ailleurs la Ville, en doublant la présence des TSHM dans les préaux d'école, d'agents de sécurité privés. Mais les conséquences de cette réaction sociale peuvent aussi conduire à la stigmatisation des jeunes et à leur exclusion de certains espaces.

Au niveau de l'action *le projet peinture* est emblématique du travail en *réseau* que peuvent conduire les TSHM. Ces derniers occupent une place de médiateur entre les jeunes et les autres acteurs du quartier, afin des les mobiliser autour d'un projet commun et resserrer les liens. Mais dans un tel projet, on peut constater que les TSHM sont avant tout porte-parole des jeunes, soucieux de leur situation d'exclusion du préau. Le projet commun vise en premier lieu la reconnaissance des jeunes, leur réintégration dans l'espace du quartier et la diminution des processus de stigmatisation à leur égard.

Si la nécessité de mettre en lien des jeunes et des adultes est précisée dans la mission, c'est avant tout sur la base de situations problématiques que l'action se développe sur le terrain. C'est une donne incontournable pour les professionnels, qui vont tenter de se maintenir aux côtés des jeunes tout en entrant dans le processus réseau avec ceux qui se plaignent de leur comportement.

Avertir de la menace que constituent certains individus, certains groupes :

Pour les communes genevoises et de la Ville en particulier, c'est bien les incivilités commises par les jeunes, succession d'actes peu graves en soi, qui sont à l'origine de la mobilisation de moyens et de création de postes de TSHM. Pour les autorités, avertir de cette menace, c'est relayer les plaintes, les pétitions des habitants. C'est avertir que certains quartiers sont en passe de devenir « à risque ». La nature de ce risque n'est pourtant jamais véritablement précisée. Est-ce le risque de voir croître un sentiment d'insécurité non maîtrisable chez les habitants des quartiers concernés, ou est-ce le risque de voir un véritable danger pour l'intégrité physique et matérielle, ou encore le risque de voir une véritable précarité s'installer pour une partie de la jeunesse ? La presse peut alors agir de relais puissant pour mettre en lumière ces multiples risques en présentant l'action des TSHM comme susceptible d'y remédier.

Pour les TSHM, par le travail d'immersion et l'action basée sur les projets, l'enjeu est de relativiser cette notion de risque, de permettre que les jeunes puissent montrer à la fois leurs ressources ou leurs réelles difficultés. Il s'agit alors de décoder le sens des incivilités et de l'explicitier aux différents partenaires du quartier, – une salle de basket est investie sans autorisation, en travaillant avec les jeunes nous pourrions régulariser cette situation et faire en sorte que tout se passe bien. Mais les TSHM, par leur accès aux usages du milieu sont aussi les témoins des incivilités, des petits trafics. Dès lors expliquer que certains jeunes sont vraiment *chauds* que si rien est fait avec eux la situation risque d'empirer, fait aussi partie de leur action.

Avertir des répercussions oppressives de l'organisation sociale sur les membres des classes dominées⁸⁶ :

Nous l'avons dit, les jeunes peuvent être considérés comme fauteurs de troubles dans l'espace public et être la cause des *points chauds*. Dès lors la mise en place du travail social hors murs peut être compris comme la volonté des autorités d'éviter la seule mise en place de moyens de surveillance et de répression à leur égard. Présentés comme ayant des difficultés, les jeunes peuvent être aussi considérés comme victimes, mais la nature d'une oppression qu'ils pourraient subir n'est pas nommée explicitement, qu'il s'agisse par exemple des pressions de l'économie sur l'emploi et la formation. Ils doivent être aidés à se *remettre dans le circuit*, mais la capacité d'intégration dudit *circuit*, n'est pas réellement explicitée ou remise en cause.

Au niveau de l'action, c'est encore la capacité de témoignage des TSHM, afin de montrer la situation de ces jeunes, qui est à relever. Une capacité à témoigner qui est défendue à partir d'un positionnement résolument du côté des jeunes afin de *mener une action émancipatrice incluant la participation active des personnes concernées*.

Cette tentative de redéploiement des éléments de notre enquête montre que les contradictions liées à l'indétermination de l'objet de la prévention vont bien au-delà d'une simple dualité au niveau de la mission des TSHM, en prenant corps aussi au niveau du référentiel des professionnels, au fil de l'action et surtout au croisement de ces différents niveaux. En effet, nous avons montré que la mission cadre ne faisait pas référence à des valeurs, à des choix explicites sur l'objet de la prévention, ceci tout en nommant quelques principes d'actions tels que le respect de l'anonymat ou la libre adhésion des usagers. Nous avons relevé aussi que la charte des professionnels quant à

elle invoquait des valeurs claires, telles que la non-entrée en matière sur des questions sécuritaires ou de contrôle. Nous avons décrit enfin la complexité du travail effectué sur le terrain qui doit prendre en compte la réaction sociale pour développer son action auprès des jeunes.

Dès lors, force est de constater que ces contradictions sont dictées par la nature même des questions sociales dont les effets se manifestent au niveau local et que la fonction de TSHM se construit avant tout sur une sorte d'empirie de pratiques professionnelles. Mais cette démarche empirique, qui se manifeste par des remédiations constantes entre professionnels sur le mode informel, sur le mode de l'*after*, comme nous l'avons montré devra « par induction » permettre à terme de reprendre les termes de la mission et préciser la nature et l'objet de la prévention de la mission de TSHM. Mais une telle relecture ou réécriture de la mission ne pourra se faire qu'à la lumière d'une compréhension de l'articulation que prennent aujourd'hui la remontée de la précarité, la généralisation du débat public à propos de la violence des jeunes et le développement du sentiment d'insécurité.

Violence et jeunesse, la genèse d'un rapport étroit

Agitation et jeunesse sont les termes d'une réflexion qui n'est pas nouvelle, elle prend d'ailleurs ses racines dans le balisage d'une classe d'âge, qui ouvre un espace de transition entre enfance et entrée dans le monde du travail. On relèvera qu'à la fin des années 50 les jeunes qui commencent à revendiquer liberté individuelle et espace pour développer une culture qui leur est propre ont pu être définis comme « agitateurs de la modernité » (Morin, 1975) et que par exemple la France découvrira qu'elle a une jeunesse avec les blousons noirs qui font les 400 coups, en refusant pour un temps leur destin d'ouvrier (Muchielli, Copfermann, 2003). A Genève, Vuille et Felder (1979) montrent que l'émergence de cette culture jeunes, dans les années 60, pose aussi des problèmes, les jeunes sont visibles dans l'espace public, avec leurs blousons, leurs Mobyettes, et cet état de fait va conduire les pouvoirs publics à répondre à ces besoins nouveaux en créant des centres destinés aux loisirs, à la rencontre, à la libre pratique des activités par les jeunes. Par la suite, Genève a bien entendu connu d'autres mouvements de jeunesse, parmi lesquels, un mouvement alternatif très actif, souvent le fait de collégiens qui revendiqueront des espaces autogérés dans les friches de la débâcle immobilière des années 80. Mais il faudra attendre le début des

années 90 et la création des postes de travailleurs sociaux hors murs pour voir ressurgir à Genève un tel débat entre agitation et besoins de la jeunesse.

Au début des années 90, Genève voit apparaître des jeunes qui revendiquent leur appartenance à la culture hip-hop, des jeunes pleins d'empathie pour ce que vivent les jeunes des quartiers d'exil français. Pourtant les quartiers suburbains genevois n'ont pas vécu une transition entre une organisation autour de la conscience de classe ouvrière appelée à se déliter peu à peu pour laisser place à une désorganisation sociale et à l'anomie telle que la décrite Dubet (1992) dans le contexte français. Toutefois au début des années 90, Genève est touchée par une crise économique. Ce canton va alors connaître, avant le reste de la Suisse et comme le reste de l'Europe, les effets du néo-libéralisme. Une remise en question générale des protections sociales, par le biais de la déstandardisation du travail, de la concurrence effrénée entre individus pour se maintenir à flot qui, dans un mouvement où l'État se révèle incapable d'endiguer le marché du travail, va générer dissociation des individus et frustration collective (Castel, 2001).

Pour comprendre cette articulation entre précarité et violence au niveau des jeunes de ce canton, nous pouvons évoquer deux recherches qui ont fait sens dans le contexte genevois. Tout d'abord, Eckmann (1994) montre l'émergence de jeunes sans qualifications. Des jeunes sans perspectives de formation post-obligatoire, qui se retrouvent en rupture dans une sorte de *no man's land* institutionnel, sans contact avec les institutions sociales et d'orientation censées leur fournir un appui. Des jeunes qui bien souvent investissent l'espace public au niveau du quartier pour se réunir. Un constat qu'il s'agit de mettre en parallèle avec les travaux de Vuille (1999) qui témoigne de la généralisation du débat à propos de la violence ordinaire à Genève. Dans ce canton, la violence ordinaire prend le plus souvent la forme des incivilités, phénomènes peu graves qui ont des conséquences sociales importantes, car hautement visibles. A partir du milieu des années 90, ces incivilités mobilisent l'attention des pouvoirs publics au niveau communal, comme nous l'avons largement évoqué dans cette recherche, mais il faudra attendre les troubles générés par la tenue d'une réunion l'OMC à Genève en mai 1998, pour que le débat sur la violence se généralise au niveau cantonal. Ceci, notamment au travers de l'explosion de rage, au sens de Dubet (1987), portée par des jeunes des quartiers suburbains, en marge des déprédations causées par des mouvements politisés. Ces deux recherches témoignent du

fait que l'émergence de la précarité pour une partie de la jeunesse genevoise est indécemment liée à la violence qui agit comme un révélateur.

De la précarité au sentiment d'insécurité

Dans ce contexte de remontée de la précarité sociale, il s'agit de porter notre attention à la génération des jeunes qui ont eu 16 ans dans les années 90 et dont les plus fragiles d'entre eux ont vu leur capacité d'accès au système de formation dual, école-entreprise se réduire sensiblement. Parler de génération au sens de Chauvel (2001), permet de définir la situation particulière des adolescents des années 90, qui se trouvent à l'orée même de leur insertion professionnelle, et ceci par rapport aux générations qui les ont précédés, et qui bien que touchées par ce phénomène de remontée de précarité peuvent s'appuyer sur un certain nombre de support acquis, comme l'inscription dans un système de protections sociales (droit au chômage, retraite assurée). Dès lors, pour définir la situation de précarité de cette génération, il s'agit, comme le propose Castel (1995), d'envisager leur instabilité à la fois sur l'axe d'insertion professionnelle et sur l'axe d'insertion sociale.

Sur l'axe d'insertion professionnelle, ces jeunes voient leur accès à des qualifications et à des supports tels que la capacité à être performant et à développer des projets se réduire, tout comme leur accès à une certification de niveau fédéral. Ce processus de disqualification se développe dans un contexte helvétique qui mise sur l'excellence de sa formation professionnelle, et plus généralement dans une configuration de la société que l'on pourrait qualifier de connexionniste, au sens de Boltansky et Chiapello (1999), une société qui ne reconnaît que les individus capables d'être entrepreneurs de leur propre vie. Pour ces jeunes sans qualifications et sans certifications ne reste que le retour à l'emploi non qualifié qui se décline aujourd'hui essentiellement sous la forme de l'emploi temporaire. Que ce soit face à la formation duale ou à l'emploi temporaire, ces jeunes doivent se situer par rapport à une double contrainte, d'une part en raison de l'instabilité de l'emploi, mais aussi, l'insatisfaction face aux postes proposés. Considérer ces deux pôles de stabilité de l'emploi et de satisfaction dans le travail permet d'envisager comme le propose Paugam (2002), l'écart entre une insertion assurée et une insertion disqualifiante. Beaud et Pialoux (2003), par exemple, mettent en lumière la construction d'un univers mental de la précarité par des jeunes, mobilisés que ponctuellement par des entreprises, au gré de la demande du marché.

Cette disqualification qui ne permet de s'inscrire ni dans la stabilité de l'emploi, ni dans la valorisation de soi conduit à envisager l'axe d'insertion sociale. Une insertion sociale perturbée dans un rapport paradoxal d'une société qui réaffirme le principe d'égalité comme fondement et dans laquelle les inégalités de fait se creusent hors des mouvements collectifs et des luttes de classes. Dubet (2000) évoque alors ces jeunes vivant leur malaise seuls, au gré de groupes qui se font et se défont, un malaise intériorisé qui prend la forme d'un fort sentiment d'échec individuel. Un sentiment d'échec individuel qui conduit à se mettre hors jeu, à n'avoir plus rien à perdre, et à n'avoir plus que son honneur à défendre en agressant celui qui les regarde de travers.

Cette conscience malheureuse, cette volonté de se mettre hors jeu permettent alors peut-être d'expliquer ce rapport entre rupture de formation et incivilités. Ces incivilités qui par leur caractère visible vont inquiéter tout un quartier, vont inquiéter, en fait, des individus se situant à mi-chemin entre des individus par excès, dominant avec brio la conduite de leur trajectoire dans un espace libéré de contraintes et des individus par défaut devenus inutiles. Castel (2003) dessine une troisième catégorie, dans l'entre-deux, une catégorie d'individus vivant dans l'incertitude de savoir s'ils seront capables de se maintenir, une catégorie d'individus dont le ressentiment à propos de leur état d'insécurité sociale leur fait appeler de leurs vœux une forte sécurité civile, en désignant des boucs émissaires. C'est sans doute ce qui joue à Genève, au niveau du quartier, autour de la figure du jeune qui traîne *au coin de la rue*, et face à laquelle, le risque est grand d'hésiter entre prévention et contrôle d'une catégorie de population qui pourrait trop rapidement être considérée comme inutile au monde.

*Pour une relecture du rapport entre prévention et contrôle social
à l'usage du travail social hors murs*

La mise en lumière de ce rapport étroit entre précarité, incivilité, et sentiment d'insécurité tel qu'il se décline au quotidien sur les terrains des TSHM nous incite à reprendre cette dualité entre prévention et contrôle social et montrer comment elle pourrait être dépassée s'agissant du travail social hors murs.

Tout d'abord, il s'agit de rappeler les propos de Donzelot, à l'endroit de ces nouvelles fonctions du travail social. Ce dernier évoquait la nécessité de

refaire société et la position de médiateur du travailleur social pour tenter de mener à bien cette entreprise.

Refaire société, refaire cohésion dans une société d'individus atomisés à la recherche d'une nouvelle configuration de cadres protecteurs et intégrateurs est bien entendu un projet politique, l'objet de choix, non seulement au niveau des valeurs, mais aussi au niveau des moyens à mettre en œuvre. Mais la question qui se pose alors pour les travailleurs sociaux hors murs et de savoir si l'on peut plaider ou non la cause des jeunes afin que ces derniers puissent participer au jeu social, être écoutés et reconnus. Dès lors pour les travailleurs sociaux hors murs il s'agit peut-être de renoncer clairement à leur fonction de prévention pour revendiquer une fonction de coopération. Une fonction de coopération qui se dessine au terme de notre étude, et qui impose aux TSHM d'être à la fois au côté des jeunes, mais aussi au côté des autres habitants du quartier, et aux côtés des élus. Ceci, par le biais de cette forte implantation dans l'espace local qui leur permet de saisir la réalité de chacun des acteurs, tout en étant reconnus par ces derniers. Ainsi, cette légitimité, cette confiance gagnée permet aux TSHM d'être en mesure de proposer des choix et des moyens d'action à l'ensemble de ces partenaires. Dès lors, cette démarche d'incitation à la réflexion sur les problématiques du quartier et d'accompagnement des acteurs dans la mise en œuvre de moyens engage précisément la coopération de tous ces acteurs autour de projets communs. Mais cette position ne pourra être tenue par les TSHM que si elle fait l'objet d'un contrat clair entre toutes les parties. Un contrat clair qui repose à la fois sur les valeurs exprimées par les cadres déontologiques du travail social, en l'occurrence la charte des professionnels, les axes d'une mission et des choix politiques.

Avec Haering (2000), nous pouvons relever l'enjeu majeur pour le travail social d'explicitier le rapport entre action de terrain et mission institutionnelle, une mission institutionnelle qui, par définition, est l'expression d'un choix politique. Les deux exemples qui suivent tentent de montrer le sens de cet enjeu, la nécessité de cette explicitation.

Les points chauds :

Le travail à partir de points chauds peut être envisagé de deux façons. Wacquant (1999) démontre qu'aux Etats-Unis une politique de tolérance zéro, à l'égard des jeunes afro-américains a été mise en place dans le but de contenir une population appelée à occuper des emplois précaires et

susceptible de générer de l'insécurité par le seul fait de traîner au coin de la rue. Une politique de tolérance zéro qui fait fi de la montée du chômage et du salariat précaire en se basant sur des théories telles que la *théorie de la vitre brisée* (Wacquant, 1999, 2002 ; Roché, 2002). Théorie selon laquelle il faut contrôler systématiquement les moindres marques de désordre pour éviter des conséquences sociales. Dans un récent article de la *Tribune de Genève*, ces conséquences sociales sont évoquées par un porte-parole de la police comme le développement « *d'un climat d'insécurité, parce que cela montre que dans ces endroits, des choses interdites ou hors normes sont possibles* ». Ce représentant de la police, à l'instar de Roché (2002) évoque donc l'apparition de zones de l'espace public qui ne seraient plus régulées. Sans s'interroger sur la transformation des rapports sociaux dans ces zones, la suppression d'un certain nombre d'agents de service, comme les concierges ou les contrôleurs à des fins de rationalisation, Roché ou Body-Gendrot (1998) expliquent la montée de la violence et de l'insécurité par la simple existence de ces zones non régulées. Ils prônent, par ailleurs le réinvestissement de l'espace public, sans préciser comme le remarque Wacquant, s'il s'agit de le réinvestir de convivialité, de respect mutuel entre usagers ou de policiers et d'agents de sécurité privés. Dès lors en suivant le raisonnement du représentant de la police qui avertit que le citoyen, avec un grand C, c'est-à-dire un adulte travaillant et intégré, peut en déduire que « *si ces agissements sont tolérés, d'autres actes peuvent être commis au même endroit* », on remarque que l'air de rien c'est bien la *théorie de la vitre brisée* qui est invoquée pour expliquer l'évolution de la criminalité. Laissons un espace où le moindre délit est impuni et bientôt d'autres délits bien plus graves vont se développer dans le même espace. Cette *théorie de la vitre brisée* est d'ailleurs évoquée ouvertement dans un article (27.11.03) consacré aux tags dans les préaux par la responsable d'un service de la Ville de Genève : « *Les déprédations attirent les déprédations. C'était la philosophie de Giuliani, l'ancien maire de New York, qui a changé le visage de la Ville. Il faut donc agir et agir, ça coûte.* »

Dès lors, s'agissant des travailleurs sociaux hors murs de la Ville un choix devra être opéré par les autorités quant au sens qu'elles entendent donner à l'action des équipes de TSHM sur ces points chauds. Sont-ils mandatés pour partir de la situation problématique, mais avec l'objectif de rétablir convivialité et respect mutuel de la place de chacun, parmi laquelle celle du droit des jeunes de se tenir dans l'espace public, ou avec comme but la seule réduction des nuisances ?

Le réseau :

Le travail de réseau entre les différents partenaires, qu'ils soient enseignants, responsables d'institutions, parents, travailleurs sociaux ou jeunes constitue le mode d'action privilégié des TSHM. Il permet aux acteurs de travailler en commun aux questions qui préoccupent la collectivité et de développer des projets innovants pour le bien commun, en faisant émerger une *intelligence collective* au sens de Rojzman (1998). Ce dernier, fort d'une expérience de terrain dans des quartiers français montre qu'il est possible de mettre autour de la table des acteurs que tout oppose, militant du Front national, gendarme et jeune caïd de banlieue, maire, etc., afin de dépasser le problème de la violence et d'identifier les mécanismes de stigmatisation et d'exclusion à l'oeuvre dans le quartier. Cela étant, si les portes d'entrée d'une telle démarche peuvent être la violence ou les incivilités en tant que telles, la finalité du processus de travail en réseau devrait être de mettre au travail les différents acteurs autour d'un projet commun porteur d'innovation sociale.⁸⁷

Mais, dans le même temps, on peut s'interroger sur d'autres formes de réseaux qui n'ont que pour seul objet la diminution des incivilités. En ce sens, ils ne font que s'inscrire dans des politiques qui, aux Etats-Unis et notamment à New York, ont directement précédé la mise en oeuvre d'une politique de tolérance zéro. En effet, en suivant la logique de l'anomie régnant dans l'espace public à la base de l'émergence de la violence, se développe un discours qui veut que chacun soit responsable de la sécurité publique. Ainsi chaque citoyen est appelé à se mobiliser en réseau avec son voisin pour seconder la police dans sa tâche du maintien de l'ordre (Klinenberg, 2001). A Genève, un certain nombre de réseaux visant exclusivement à circonscrire les incivilités sont présentés dans un rapport cosigné par le Département de l'instruction publique et le Département de justice et police intitulé : *Jeunes et qualité de vie. Prévention des incivilités et de la criminalité* (2000). De même, au niveau des quartiers, la police a annoncé, en 2002, dans deux communes suburbaines du canton, la volonté de développer des contrats de quartier⁸⁸ réunissant des partenaires tels que les autorités municipales, les directions des Départements de l'instruction publique et de l'action sociale afin de développer de concert avec la police un projet visant à « *stabiliser, respectivement faire régresser l'évolution de la petite et moyenne délinquance sur la voie publique* » et de « *diminuer, voire supprimer le sentiment d'insécurité (...) et permettre de contribuer à resocialiser un quartier, c'est-à-dire réinstaurer la responsabilité collective dans un espace de vie* ».

Ce type de démarche de réseau pose question. En effet, en essayant de retisser du lien social uniquement sur le sentiment de peur de la délinquance et en particulier de la délinquance juvénile, avec pour seul objectif celui de la faire régresser, on peut craindre avec Klinenberg que ce type de démarche représente *la démocratie dans sa forme la plus désespérée et la plus dépravée*. Ainsi, là encore un choix clair devra être opéré quant au sens de l'investissement des TSHM dans des processus réseau.

Ainsi, pour les TSHM, cette fonction de coopération implique d'être en mesure d'être pleinement acteur du processus d'élaboration de la normalisation de leur action. Ceci par le biais de la mobilisation des compétences suivantes :

- comprendre la diversité des discours et des représentations véhiculés autour de la question de la jeunesse en difficulté;
- gérer, dans le cours de l'action, l'ensemble des forces agissantes contradictoires voire paradoxales;
- développer une crédibilité professionnelle auprès de l'ensemble des acteurs concernés par la problématique jeunes (réseau d'intervention, décideurs, média, ...);
- jongler entre des modèles d'intervention différenciés (approche collective, méthodologie de projet, médiation, transaction sociale, immersion, relations publiques, ...);
- soutenir des débats contradictoires avec ses pairs en engageant ses valeurs personnelles;
- tenir le poste demandant d'oser la visibilité de l'action, oser la confrontation aux pairs;
- travailler dans le hors de (centration sur l'espace public) et l'*after* (régulations informelles suite à l'activité);
- développer un style professionnel propice à la relation avec les jeunes et avec tous les partenaires d'un quartier;
- savoir se situer auprès des jeunes, et prendre une position personnelle favorisant la relation tout en vérifiant constamment au sein du collectif, le sens de l'action engagée;
- s'immerger dans la culture jeunes, pour repérer les processus de marginalisation et d'exclusion sociale;
- savoir se situer en tant que professionnel dans la relation de proximité.

- travailler seul, en duo et en équipe;
- respecter la différence et travailler avec.

Dans ces conditions, la coopération de travailleurs sociaux hors murs contribuera non pas à prévenir des difficultés ou des tensions sociales qui d'ailleurs sont déjà advenues sur les terrains sur lesquels ils sont appelés à œuvrer, mais à instituer. A instituer un cadre de références construit avec les acteurs eux-mêmes, qu'ils soient jeunes, adultes, élus. Un cadre de référence qui amène de la reconnaissance pour les acteurs qui participent à son élaboration, et en particulier les jeunes fragilisés, porteur d'innovation sociale et d'alternative.

Un cadre de référence enfin, qui, au niveau local, au niveau du quartier, de la commune, participe à refaire société.

CONCLUSION

Au terme de cette analyse, nous pouvons émettre une nouvelle hypothèse inscrivant des forces traversant l'action parfois paradoxales exogènes et endogènes agissant de manière explicite et implicite. Une des forces principales étant les modes de vie et codes des jeunes (verbaux et posturo-gestuels). Le travail social hors murs se construit également à partir de l'activité, dans le cours de l'action, se devant de réguler dans l'imprévu des interactions agissantes. L'irrégularité devenant peut-être le socle de régularité instituant ce type de travail.

Nous avons utilisé le matériel vidéo pour filmer ce que nous avons défini comme activités significatives. Une fois le matériel récolté, nous nous sommes rendu compte que l'ensemble des séquences concernent des actions vécues avec les jeunes, comme si, la relation au public cible représentait la totalité de l'activité ou peut-être la part imaginée comme « noble » de l'action. Hors, comme nous l'avons vu, les espaces de régulations entre professionnels sont essentiels pour la compréhension et la définition de ce qui construit la spécificité de la fonction. C'est évidemment seulement en cours d'analyse que ces éléments sont apparus et si une prolongation du mandat s'avérait possible, nous aurions là un nouvel espace à explorer.⁸⁹

La question des régulations, que ce soit au niveau local, régional ou global apparaît comme fondamentale dans le champ des activités sur lesquels les résultats ne peuvent être prédéterminés. Le problème de la légitimité et de la justification de l'agir professionnel sont aussi des pistes émergentes de cette analyse inscrivant les concepts de genre et de style professionnels.

Cette intervention centrée sur les différentes sources de normalisation de l'action devrait permettre une prise de conscience par les professionnels des nombreuses forces traversantes et agissantes sur leur activité. Si les TSHM peuvent porter un regard sur leur activité en prenant en compte la complexité

des actions dans lesquelles ils sont impliqués, alors nous pouvons imaginer qu'une certaine liberté créative peut se déployer.

Le contexte professionnel en milieu ouvert portant sur le *hors de* et sur *l'after*, nous incite à penser l'action comme se détachant de l'intention première des agents, se concrétisant ou prenant forme dans une logique propre et indépendante. Face à cet enchevêtrement non maîtrisable, la capacité professionnelle se situe dans l'acceptation de cette non maîtrise et dans la capacité à faire accepter et comprendre à l'environnement social et contextuel la richesse et la justesse de ces émergences hors normes pré établies. Ainsi l'action réelle se définit par elle-même et l'action prescrite devrait reposer sur l'acceptation d'une formalisation de l'action impossible et impensable dans une visée prédéfinie. Les textes en amont de l'activité servent de supports aux intentionnalités initiales des professionnels, permettant une construction de sens nécessaire au déploiement du travail humain. L'action elle, s'affranchit de ces données.

Nous pourrions tenter d'éclairer ce renversement en repartant de présupposés implicites, qui sont profondément enracinés dans les traditions de la philosophie occidentale imaginant que l'Homme s'oriente *d'abord* dans le monde par la connaissance, dégageant ainsi des perspectives dans lesquelles s'inscrit *ensuite* son action. Ce mode de pensée se situe clairement dans une théorie *de la fin et des moyens* dont nous relèverons avec Hans Joas (1999) trois présupposés significatifs :

- le sujet maîtrise son corps,
- le sujet est autonome de ses semblables et du contexte dans lequel il agit,
- le sujet a le plein pouvoir ou la maîtrise totale sur le déroulement des actions.

La critique de ce modèle ne débouche pas nécessairement sur sa subordination à un modèle systémique, mais vise à dégager un autre modèle d'action où l'agir est conçu comme un processus qui, dans l'expérience quotidienne, n'est nullement articulé en fins et moyens, ni en enchaînement de séquences de ce type. L'expérience causaliste se trouve libéralisée, lorsqu'on considère qu'une multitude de causes est impliquée dans la moindre action, et que toute action provoque une foule d'effets. Nous nous éloignons alors d'une compréhension de l'action comme rationnelle qui s'appuie sur la pensée d'un sujet, seul capable d'agir en fonction d'un but prédéfini.

Au terme de notre recherche, nous pouvons saisir la portée du texte de Hans Joas sur la créativité de l'agir (1999). Avec lui, nous pensons que

comprendre l'action comme non rationnelle demande à l'inverse de tenir compte de l'importance du contexte dans un double sens. Toute action est située, a lieu dans une situation donnée. Cela présuppose un sujet agissant, qui n'est pas seul impliqué dans l'action et que l'enchaînement des actions reste imprévisible. De plus, il s'agit d'introduire les dimensions émotionnelles et spontanées comme source de production d'actions non maîtrisable. La visibilité des savoirs d'action a déployé de nouvelles articulations montrant que les objectifs généraux peuvent être divisés en sous-objectifs contradictoires, ils peuvent même être dès le départ contradictoires en eux-mêmes. Le lien entre le but poursuivi par l'organisation et la motivation de ses membres peut prendre des formes extrêmement diverses, et l'on ne peut en aucun cas conclure directement de la cohérence entre ce but et la finalité particulière de l'individu qui y exerce son activité (Joas, 1999).

L'action en règle générale n'est pas d'emblée dirigée vers des fins clairement définies, en fonction desquelles s'effectue ensuite le choix des moyens. Le plus souvent, au contraire, les fins sont relativement indéterminées et ne se trouvent spécifiées que par une décision quant aux moyens à employer. La réciprocité des fins et des moyens signifie donc un jeu d'interactions entre le choix des moyens et la clarification des fins. En trouvant certains moyens à notre disposition, nous découvrons des fins dont nous n'avions même pas conscience auparavant. *Les end-in-view ne sont pas des états futurs indistinctement perçus, mais des projets qui structurent l'acte présent. Ils nous guident dans le choix entre différentes possibilités d'action, tout en étant eux-mêmes influencés par l'usage que nous faisons de ces possibilités* (Joas, 1999).

Dès lors, il devient inopportun de considérer l'activité imposée ou prescrite – par soi-même ou par autrui – comme le prototype auquel doit se référer une théorie de l'action. Il s'agit d'accorder une importance essentielle à la différence entre les objectifs prescrits de l'extérieur et les fins qui se dessinent, mais peuvent aussi être révisées et abandonnées, au sein même de l'agir. *Les gestes de routine, l'agir chargé de sens, l'action créatrice, l'acte nourri d'une réflexion existentielle ne peuvent être pensés selon le schéma des fins et des moyens* (Joas, 1999).

Ainsi compris, le concept de situation est susceptible de remplacer le schéma de fin et de moyen comme première catégorie fondamentale d'une théorie de l'action. Dans le langage courant, nous disons que nous tombons dans une situation, qu'une situation se produit, que nous nous heurtons à elle ou que nous y sommes confrontés. Nous exprimons ainsi le fait que la situation est quelque chose qui

précède notre action (ou notre inaction), mais qui appelle aussi celle-ci, parce qu'elle nous « concerne », nous « intéresse », ou nous « affecte »... (Joas, 1999).

Ainsi notre perception du monde apparaît désormais structurée par nos capacités et nos expériences de sujets agissants... Toutefois, si on accentue ainsi l'enracinement de l'action dans son contexte situationnel, il ne faudrait en aucun cas opposer à la version téléologique (centrée sur un but prédéfini) une sorte de réduction *béavioriste*. Pour éviter l'interprétation téléologique de l'agir et son assujettissement traditionnel aux dichotomies cartésiennes, il convient de ne pas préordonner la perception et la connaissance à l'agir, mais de les envisager comme des phases de l'agir, par lesquelles celui-ci se trouve dirigé et réorienté dans ses contextes situationnels. *L'instauration de fins ne se produit pas, dans un acte intellectuel précédant l'action proprement dite, elle est le résultat d'une réflexion sur les tendances et les orientations préréflexives qui sont toujours déjà à l'œuvre dans notre agir. Cet acte de préréflexion thématise des tendances qui opèrent bien souvent à notre insu, s'appuyant sur des perceptions. Or quel est le siège de telles tendances si ce n'est notre corps ? Ses compétences, ses habitudes et sa manière de se rapporter à son environnement constituent l'arrière-plan sur lequel prennent place nos fins conscientes, notre intentionnalité. Comment devons-nous alors nous représenter le passage de l'intentionnalité, du désir inscrit dans notre corporalité à l'instauration d'une fin ? Pour pouvoir s'assigner un but, l'individu doit avoir conscience que la réalité est indépendante de ses désirs, mais aussi que ceux-ci peuvent, par une action adaptée aux conditions données, transformer la réalité. L'acte créatif d'instauration d'une fin exige donc autant la préemption d'une réalité indépendante du sujet que la préservation en lui de la faculté de rêver et de désirer* (Joas, 1999).

La constitution du schéma corporel dans les théories de l'action :

Un autre postulat, implicite dans la plupart des théories de l'action, consiste à admettre que les sujets agissants sont capables d'exercer un contrôle sur leur corps, puisque la plupart des théories de l'action ne font pas cas de celui-ci. Sans l'examen approfondi de l'influence et même de la force agissante que représente notre corps dans l'activité, nous risquons d'envisager sans conteste, une vision ou même une relation activiste au monde. Toujours en s'appuyant sur les travaux de Hans Joas (1999), nous pensons que la théorie de l'action se doit d'inclure également la passivité, la sensibilité, la réceptivité, la sérénité. Etats particulièrement agissants dans les métiers des relations humaines. Toutefois admettre une instrumentalisation totale

du corps par le sujet agissant, ce serait refuser à l'individu toute capacité d'agir dans la créativité. Il s'agit donc de trouver des points d'équilibre entre l'instrumentalisation et d'autres types de corporéité, qui seraient, eux, d'ordre non instrumental.

La théorie de l'action doit alors s'intéresser et prendre en compte autant la réalité d'un contrôle corporel construit comme processus de socialisation qu'à la manière dont l'individu perd prise ou encore apprend à relâcher ce contrôle, c'est-à-dire à la réduction intentionnelle ou non de l'instrumentalisation du corps. Les phénomènes de l'endormissement très bien décrits par Merleau-Ponty sont éloquents à ce sujet. Vouloir s'endormir et tenter de se « programmer » dans cette intentionnalité risque de contrecarrer un phénomène qui dépasse de loin toute injonction et risque de s'avérer tout simplement contre-productif.

Cette recherche permet également de démontrer l'émergence du concept d'intelligence au travail, plus précisément ici, les dimensions sociales et subjectives de l'ingéniosité, nécessaires pour répondre aux demandes de prestation. Visibiliser l'intelligence pratique est également source de reconnaissance envers les professionnels en oeuvre.

La quête de la reconnaissance à travers la mise en visibilité de l'intelligence pratique déployée dans l'action comporte une dimension dramaturgique nécessaire pour que le travailleur puisse se constituer en auteur de son action et, si un certain nombre de conditions sont réunies, en recueillir quelques bénéfices identitaires (Jobert, 1999).

Si les TSHM déploient déjà passablement d'intelligence pratique, espérons que cette investigation aura un effet stimulant sur les conditions permettant les bénéfices identitaires. En tous les cas, ce texte permet d'honorer l'intelligibilité des dynamiques propres aux contextes d'action et aux logiques de ces professionnels qui les traversent et les configurent.

NOTES

¹ Données prises sur le Net: [www.ville-ge.ch/dpt5/jeunesse/travail social f.php](http://www.ville-ge.ch/dpt5/jeunesse/travail_social_f.php)

² Pour une définition du genre CF.

³ A ce propos voir : Renschler, I. & Cattacin, S. (1996). Politiques publiques en matière de drogue en Suisse. Lausanne : IDEHAP.

⁴ En ce sens, cette posture est à la fois but et moyen. But, dans la mesure où le travail de rue pour se légitimer doit se démarquer des institutions et de la manière dont elles envisagent leur rapport à la rue. Moyen, car cette posture sert également d'outil pour améliorer la qualité de vie générale.

⁵ « Les travailleurs de rue insistent souvent sur les différences de fonctions entre leur travail et celui des autres professionnels qui ont à faire avec les gens de la zone. C'est là une source de malentendus, voire même de conflit. Les travailleurs de rue sont parfois perçus par leurs collègues comme des gens bizarres ou arrogants, parce qu'ils n'arrêtent pas de se démarquer », *Tout va bien*, p. 38.

⁶ Voir *Tout va bien*, p. 45. « Les travailleurs de rue ne se consacrent pas exclusivement à apporter une aide à la survie aux personnes les plus faibles (...) souvent il est plus important et même plus efficace de soutenir ceux qui peuvent dans leur entourage soutenir les autres. Ainsi on ne renforce pas uniquement des individus, mais tout un réseau ou un milieu », p. 21.

⁷ Relevons tout de même que le Service de protection de la jeunesse appelle de ses vœux la création d'un dispositif d'éducation de rue à la fin des années 60. Un article du directeur adjoint d'alors (Robert, 1972) pose de façon précise les jalons d'une éducation de rue à Genève en s'appuyant fortement sur les principes énoncés par la prévention spécialisée française, comme l'absence de mandat nominatif notamment. Ainsi, une partie du Service de protection de la jeunesse a mis sur pied quelques années, sous l'impulsion de quelques éducateurs, toujours fortement minoritaires et très une forme d'éducation en milieu ouvert. D'autres expériences ont suivi mais toujours fortement minoritaires et très circonscrites dans des contextes particuliers.

⁸ Voir à ce sujet les rapports des coordinations de travailleurs sociaux des Avanchets et de Meyrin.

⁹ Les répartitions socio-économiques et socio-démographiques de la population de la commune de Meyrin en 1994 sont proches du panel du canton.

¹⁰ Relevons que ce terme de hors murs est désormais le terme consacré pour définir ce type de travail social dans l'ensemble de la Suisse romande.

¹¹ Sur la base des rapports d'activités et en mettant en relief les axes forts de l'action de chacune de ces communes.

¹² Ici l'emploi de la notion de *travail de rue* ne fait pas référence aux principes d'action développés dans *Tout va bien, travail de rue en Suisse (1992)*, elle évoque plutôt la simple présence dans l'espace public des travailleurs sociaux.

¹³ Intervention lors de la séance du Grand Conseil du 14 juin 2001 (nuit).

¹⁴ Il y a d'ailleurs une homologie entre cet aspect et le fait de présenter le TSHM comme la version dans la rue de l'animation socioculturelle: les travailleurs sociaux hors murs s'attacheraient donc à aller chercher les individus « dans la rue » afin de les mettre en contact avec les structures sociales existantes. Par ailleurs, le TSHM est envisagé, par le Conseil d'Etat, comme un travail de médiation, au même titre que tout autre profession du social. C'est la raison pour laquelle il a préféré l'appellation de travailleur social hors murs à celle de médiateur hors murs proposée par le projet de loi, la médiation n'étant pas du seul ressort du TSHM. Une spécificité est donc bien celle de se rendre là où les individus marginalisés se trouvent.

¹⁵ Il est important de relever que les premiers TSHM engagés par la Ville ont pris un part active à l'élaboration de cette charte, et ce en collaboration étroite avec les TSHM genevois des communes suburbaines.

¹⁶ *Charte du travail social hors murs*, p. 2.

¹⁷ Rattachement à la Charte des droits de l'homme, conception du TSHM en dehors de tout cadre répressif, reconnaissance du domaine public comme un espace de vie, nécessité d'offrir une approche ayant « un regard global et pluriel des réalités complexes (...) », p. 2.

¹⁸ *Idem*.

¹⁹ De ce fait, par une sorte de « ruse », la Charte se positionne de manière antérieure à la pratique.

²⁰ Les sept points sont les suivants: promouvoir, maintenir et renforcer le lien social entre les individus; contribuer au développement, à l'épanouissement et à l'émancipation des individus au niveau personnel dans leur environnement familial et sociétal; prévenir les situations pouvant porter préjudice à l'intégrité physique et/ou psychique des individus; permettre aux individus de sortir de toute forme d'exclusion et de viser leur accès à la société avec une attitude responsable et critique; viser l'émergence de l'acteur, sujet individuel ou collectif, capable d'agir sur sa propre situation, son avenir et sur son environnement de façon indépendante; de permettre aux individus l'accès aux ressources, services, structures et possibilités existantes dont ils auraient besoin; de favoriser des liens de solidarité et le sentiment d'appartenance.

²¹ Voir p. 4.

²² Nota: une motion est une proposition écrite émanant de membres du Conseil municipal (législatif).

²³ Renvoyée en commission le 7 juin 2000.

²⁴ Nota: un projet de résolution est une proposition écrite émanant du Conseil administratif (exécutif).

²⁵ Renvoyé en commission le 27 juin 2000, soit à peine quinze jours après la motion M-84.

²⁶ Il est à relever que la commission décidera de traiter séparément du programme « réorganisation du service social de la Ville de Genève ».

²⁷ Le Conseiller administratif délégué déclarera lors de la présentation de la motion M-54 « Nous ne sommes donc pas totalement en retard, mais il est vrai qu'il faut maintenant, dans ce domaine-là, *mettre le turbo* ». De leur côté, les motionnaires relèvent « que d'autres communes ont effectué des expériences concluantes, particulièrement dans l'agglomération genevoise » (Mémorial, 7 juin 2000).

²⁸ Les motionnaires s'appuient sur la pétition N° 49, signée par l'Association des parents de Geisendorf qui faisait état de tensions entre les générations dans le cadre du préau de l'école. Le Conseil administratif évoque quant à lui *plusieurs motions municipales et pendantes, qui ont pour objectif d'attirer l'attention de l'exécutif de la Ville de Genève sur des problèmes sociaux préoccupants, particulièrement concernant les jeunes* (Mémorial, 7 juin 2000).

²⁹ *L'action des animateurs mandatés pour le travail social hors murs devrait intensifier la prévention.* (PR-84).

³⁰ (Comme nous l'avons montré).

³¹ *Les TSHM vont stimuler la création de groupes de références en partenariat entre autres, avec les associations d'habitants et de parents, les ilotiers municipaux et de la gendarmerie, pour chaque parc ainsi aménagé.*

³² *Par exemple : Lors de son passage dans les locaux, le TSHM privilégie l'écoute et la disponibilité. Il entretient des liens avec les jeunes et contrôle le respect des règles. Des réunions sont agendées à intervalles réguliers, etc.* (PR-84).

³³ Séance du Conseil municipal du 10 octobre 2001).

³⁴ *J'aimerais souligner, que l'on ne peut pas exiger de la Délégation à la jeunesse qu'un éducateur de rue soit « scotché » sur une rue, principe contraire à ce que nous voulons faire* (P-23A).

³⁵ Ces deux objets seront discutés au sein du Conseil municipal *grosso modo* après une année de fonctionnement des TSHM.

³⁶ 30 mai 2001.

³⁷ *Le délégué tient en premier lieu à préciser la différence entre tags et graffitis, le tag est une œuvre élaborée qui n'a pas le sens de l'interdit ; par contre le graffiti est une signature dont les buts pourraient se résumer à marquer le territoire et à braver les interdits* (M-110A). (nota bene : le procès-verbaliste a d'ailleurs dû se « mélanger les pinceaux » puisqu'il inverse ces définitions...).

³⁸ Le délégué exposera à la Commission sociale et de la jeunesse la situation de la place des Volontaires et abordera la problématique de la consommation de cannabis par les jeunes.

³⁹ Pétition transmise par voie de service à la Délégation à la jeunesse.

⁴⁰ Les deux expressions en italique sont tirées de la pétition en question. Nous soulignons.

⁴¹ Sans compter que cette pétition a été précédée d'autres types d'interpellation qui n'ont donné lieu à aucun changement. Les TSHM interpellés de la sorte se retrouvent donc une nouvelle fois comme solution de dernier recours.

⁴² On retrouve là la tension qui parcourt transversalement la profession, et qui voit se

confronter deux types d'approches : une liée au contrôle social (les TSHM ne divergent, dans cette optique, que peu des ilotiers), l'autre à une démarche alternative en dehors de tout cadre répressif (les TSHM comme soutien et appui aux personnes marginales). La profession penchant tantôt vers un pôle tantôt vers l'autre, au gré de la nature des situations et des individus qu'elles font intervenir.

⁴³ On voit bien que le constat de l'augmentation des incivilités ou des phénomènes d'exclusion à l'origine de la mise sur pied d'une structure hors murs repose pour une part sur ce qu'en disent les médias.

⁴⁴ Cette problématique éminemment complexe mériterait une réflexion plus poussée comprenant notamment l'étude de la relation public/ journalistes, et la perception qu'en ont ces derniers en termes d'attentes ou de compréhension des sujets abordés. Cet aspect étant secondaire dans le cadre de notre travail, nous ne l'avons pas approfondi davantage.

⁴⁵ Si jusqu'à présent nous avons parlé des médias en général, nous focaliserons notre attention sur la presse écrite (organe médiatique régional par excellence) pour évaluer la nature de la relation média-TSHM.

⁴⁶ *Le Courrier*, 20.9.01.

⁴⁷ *La Tribune de Genève*, 29.05.02.

⁴⁸ *Le Courrier*, 22.1.02.

⁴⁹ Consécration à laquelle les médias ont pour une bonne part participé. Pour la suite du texte, il va de soi que nous tenons compte de la logique circulaire qui caractérise la relation médias-société.

⁵⁰ *Le Courrier*, 14.7.00. L'ensemble des termes soulignés ici nous informe également sur la manière dont est envisagé le travail social hors murs; étant un travail de proximité et proches des gens, il devient légitime d'employer des expressions « argotiques » dans sa description.

⁵¹ *La Tribune de Genève*, 11.2.00.

⁵² *La Tribune de Genève* 15.3.00.

⁵³ *Le Temps*, 30.3.00.

⁵⁴ *Le Courrier* 6.12.00.

⁵⁵ Sur une période comprise entre 1998 et début 2003 dans les journaux principaux de la région genevoise.

⁵⁶ Ce dernier a consacré uniquement un article sur le sujet; il s'agissait d'une interview du chef de la Délégation à la jeunesse. Alors que *La Tribune de Genève* en a consacré quinze (sept portent directement sur la Délégation à la jeunesse et ses actions hors murs) et *Le Courrier* dix (dont quatre sur le TSHM de la DJ).

⁵⁷ *La Tribune de Genève* du 21.8.01.

⁵⁸ Cette tension se retrouve par exemple entre la Charte cantonale et la loi, ou la Charte et les motions (cf. infra).

⁵⁹ Cf. La Charte cantonale qui stipule clairement qu'une personne se fixant comme objectifs uniquement des effets (diminution de la délinquance, etc.) ne peut se prévaloir d'être un TSHM.

⁶⁰ Ces modes sont à prendre comme des tendances et non pas en tant que grille de lecture

appliquée mécaniquement par les deux quotidiens en question.

⁶¹ On peut également classer dans cette seconde « catégorie » un reportage diffusé dans le Journal de la TSR suivant la journée d'un TSHM de la Délégation à la jeunesse, 2003.

⁶² 12.3.02.

⁶³ Toutefois, il faut quelque peu atténuer l'impact qu'ont eu les seuls médias, dans la mesure où les injonctions de la Municipalité (issues de la procédure de consultation qu'elle a lancée) ne sont pas étrangères à ce déploiement de moyens. L'essentiel étant de tenir compte de l'intervention des médias comme lieu offrant une visibilité accrue à des problèmes particuliers.

⁶⁴ « La Délégation à la jeunesse veut promouvoir « un réflexe jeunes ». Depuis avril, les sept sociaux de l'équipe de Claudio Deuel sillonnent la Ville entre projets divers, médiations, interventions ponctuelles, *Le Courrier* du 10.7.01.

⁶⁵ Ainsi le terme est également employé dans *La Tribune de Genève*, voir « Sept animateurs pour aider les jeunes urbains largués. Le maire de Genève vient de les présenter: ils ont la pêche », 09.6.01.

⁶⁶ « Le Conseil municipal débat en symbiose avec l'Exécutif. Venir en aide aux jeunes et réaliser des opérations foncières en accord avec la population ? Mais c'est bien sûr ! », *Le Courrier* du 06.12.00.

⁶⁷ Population non stigmatisée en termes de problématiques particulières.

⁶⁸ Une fois cette distinction montrée, nous retiendrons donc le terme *projet* comme terme générique pour les interventions présentées plus loin. En effet, c'est le terme employé au quotidien par les TSHM pour décrire leur activité.

⁶⁹ Le café-conseil se tient sur un muret à l'entrée du passage couvert de la gare Cornavin, dans un espace de quelques mètres carrés.

⁷⁰ Comme les pratique par exemple l'association Carrefour-rue qui mène à Genève depuis de nombreuses années une action de travail social dans la rue destinée au personnes en grande précarité, sans domicile fixe, notamment.

⁷¹ C'est ce que montre, par exemple Chobeaux (1996) qui décrit les jeunes de la zone en France comme des nomades qui ont quitté des petits bourgs de province car dans l'impossibilité d'y trouver des pairs dans la même situation. Des jeunes qui vont alors faire la route pour se retrouver aux alentours des gares et dans des festivals de musique l'été. Schweizer (2000) dans son film *Helladorado* propose une illustration genevoise de ce phénomène en décrivant le quotidien de jeunes punks. Il est donc nécessaire de distinguer les jeunes de la zone tels que les décrivent Chobeaux et Schweizer, que l'on peut rencontrer à Genève à la gare ou dans des parcs proches de cette dernière comme le parc de Saint-Jean, des jeunes qui se retrouvent au coin de la rue dans leur quartier d'habitation qui se réclameraient plutôt d'un mouvement hip-hop et que l'on retrouve dans le canton de Genève dans des quartiers suburbains ou des quartiers de la Ville comme les quartiers de Charmilles-Europe ou Geisendorf.

⁷² A cet égard, de nombreux exemples montrent que les jeunes par exemple justifient leur présence sur un domaine public, ou privé par le fait qu'ils sont « d'ici », « c'est notre quartier, c'est pas marqué interdit », ce qui n'est d'ailleurs pas souvent le cas.

⁷³ 1923 pour l'édition originale en anglais.

⁷⁴ 1943 pour l'édition originale en anglais.

⁷⁵ Nous faisons le choix de nous appuyer sur les comptes rendus de recherche de ces auteurs qui peuvent paraître parfois très empiriques, mais qui permettent à notre sens de servir de référentiel utile à l'analyse qui suit. Ceci, plutôt que de s'appuyer sur des ouvrages consacrés spécifiquement au travail de terrain dans une approche ethnologique ou de sociologie et qu'il sera plus difficile de rapprocher de la réalité des TSHM. A ce sujet, il faut noter la publication ou la traduction récente de bon nombre de manuels et d'ouvrages consacrés au travail de terrain, parmi lesquels Cefai (2003), Urbain (2003) et Beaud (1994).

⁷⁶ Lepoutre a mené une démarche de type ethnologique auprès de jeunes de quartiers suburbains français. Il prend quelque peu le contre-pied de Dubet en nuancant la notion d'anomie que celui-ci propose pour décrire les relations sociales dans ces quartiers. Cela en montrant que les jeunes développent une véritable culture, marginale, au sens de Becker, faite d'échanges codifiés, voire ritualisés, notamment sur le plan du langage. Sans entrer dans le débat concernant l'anomie et le concept de culture qui mériteraient de plus amples développements, il faut retenir ici la référence à Lepoutre comme la référence à des clés importantes pour comprendre les usages en vigueur dans le milieu dans lequel œuvrent les TSHM du projet basket.

⁷⁷ La méthodologie de projet est souvent présentée comme relevant d'un cycle constitué d'étapes distinctes qui irait du choix du projet à son évaluation, en passant par des phases de diagnostique, de décision, d'élaboration et de réalisation. Toute une série de documents didactiques existe à ce sujet, et notamment ceux de Boutinet, Le Boterf et Denervaud.

⁷⁸ L'auteur se réfère à Dewey, *learning by doing* ou encore à Freinet.

⁷⁹ A ce sujet, l'auteur se réfère notamment à la pédagogie des opprimés, Freire (1974).

⁸⁰ Pour asseoir cette dialectique entre transformation du réel et transformation de l'individu, Huber fait référence à Barbier (1991).

⁸¹ A ce sujet la Délégation a contribué à la mise ne place d'une structure appelée « la boîte à boulots », dont la mission est de développer ces petits jobs et de décharger les TSHM, en ce qui concerne les tâches administratives liées à ce type d'engagement, notamment en ce qui concerne le paiement des salaires, et les protections sociales (cotisations sociales, assurance, etc.).

⁸² L'atelier d'art est géré sous la forme d'une petite association indépendante qui est subventionnée par la Délégation à la jeunesse. Cette association a été créée à l'initiative du TSHM en charge du projet café-conseil. Ce dernier prend une part active dans son animation.

⁸³ Aborder la mise sur pied d'un réseau demande une méthode tout à fait spécifique susceptible de permettre de suivre pas à pas les différentes phases d'élaboration ou de les reconstituer (voir par exemple Amblard (1996) : Le matériau récolté lors des entretiens et des séquences filmées autour des projets locaux, basket et café-conseil ont permis d'aborder cette dimension réseau que de façon périphérique. Nous avons alors choisi de mener un entretien consacré à un projet en construction au moment de l'enquête, le projet peinture, ceci afin de faire émerger plus précisément ces différentes étapes du processus réseau.

⁸⁴ Dans ce cas, la *phase de diagnostic* s'effectue sur la base de l'implantation préalable des TSHM dans le quartier concerné. C'est donc leur immersion préalable qui va permettre de

mettre en lumière une question problématique, alors que dans la plupart des autres cas de figures illustrés dans le rapport d'activités, c'est l'émergence de la question problématique qui déclenche le processus d'immersion des TSHM.

⁸⁵ L'ensemble des forces s'articule sur trois niveaux principaux, au niveau local, au niveau régional et au niveau global. Ce qui complexifie éminemment les régulations de l'action.

⁸⁶ Nous reprenons les termes employés par Lascoumes en 1977. Notre étude ne permet pas de démontrer que les jeunes en contact avec les TSHM appartiennent à des couches modestes de la société. En revanche, nous montrerons plus loin que les jeunes sont devenus une catégorie de population particulièrement vulnérable du point de vue de leur insertion sociale et professionnelle.

⁸⁷ A ce sujet, il peut être recommandé de consulter les actes du Forum « violence » organisé en 2000 par l'Hospice Général. Notamment les actes des ateliers *violence urbaines et scolaires* qui insistaient sur le rôle des réseaux locaux, et notamment sur leurs capacités à développer des projets susceptibles de dépasser les questions de violence et d'instituer de nouvelles formes de sociabilités entre les acteurs d'un terrain donné.

⁸⁸ Voir *TdG* (21.1.02): Le Lignon, un quartier pilote pour réhabiliter le civisme au quotidien. Police de proximité « contrat de quartier ». Rapport de la direction stratégique de la police genevoise (2001).

Un contrat de quartier au Lignon. In *L'Orpailleur*, journal de la maison de quartier d'Aïre-Le Lignon, novembre 2003, N° 70.

⁸⁹ Notons que ces espaces ont été pris en ligne de compte à travers l'outil « journal de bord ». Toutefois nous persistons à penser que l'outil vidéo nous aurait donné un excellent support à retravailler avec les professionnels.

BIBLIOGRAPHIE

- Amblard, H. (1996). « Une sociologie de la traduction ». In *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, pp. 127-185. Paris : Le Seuil.
- Anderson, N. (1993). *Le hobo, sociologie du sans-abri*. Paris : Nathan.
- Barbier, J.-M. (1991). *Elaboration de projets d'action et planification*. Paris : PUF.
- Baudoin, J.-M. & Friedrich, J. (2001). « Théories de l'action et éducation ». In Baudoin & Friedrich (Ed.). *Théories de l'action en éducation*, Bruxelles : Editions De Boeck Université.
- Beaud, S. & Pialoux, M. (2003). *Violences urbaines, violence sociale*. Paris : Fayard.
- Beaud, S. & Weber, F. (2003). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris : La découverte.
- Body-Gendrot, S. (1998). *Les villes face à l'insécurité : des ghettos américains aux banlieues françaises*. Paris : Bayard Editions.
- Boltansky, L. & Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard.
- Borzeix, A., sous la dir. (1997). « Filmer le travail : recherche et réalisation ». In *Champs Visuels*, N° 6. Paris : L'Harmattan.
- Boutet, J., sous la dir. (1995). *Paroles au travail*. Paris : L'Harmattan.
- Bradley, F. (1999). *L'espace d'un instant dans la rue : carnet de réflexions sur l'espace, le temps et les valeurs dans le travail social*. Travail de diplôme. Genève: Institut d'études sociales.
- Bronckart, J.-P. (2001). « S'entendre pour agir et agir pour s'entendre ». In Baudoin & Friedrich (Ed.). *Théories de l'action en éducation*, pp. 133-154, Bruxelles : Editions De Boeck Université.
- Castel, R. (2003). *L'insécurité sociale. Qu'est ce qu'être protégé ?* Paris : La république des idées. Seuil.
- Castel, R. & Haroche, C. (2001). *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*. Paris : Fayard.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*. Paris : Fayard.
- Cefai, D. (2003). *L'enquête de terrain*. Paris : La découverte-Mauss.
- Chauvel, L. & Imbert, P.-A. (2001). « Les nouvelles générations sacrifiées ». In *Note Démocratie Egalité*, N° 2.
- Chopart, J.-N. (2000). *Les mutations du travail social : dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod.

- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G. & Scheller, L. (2001). *Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité*, pp. 17-25, Paris : Education Permanente, N° 146.
- Clot, Y. & Faïta, D. (2000). « Genres et styles en analyse du travail, Concepts et méthodes ». In *Travailler. Revue internationale de psychopathologie et de psychodynamique du travail*, N° 4.
- Clot, Y. (2000). « La formation par l'analyse du travail : pour une troisième voie ». In Maggi, B., sous la dir., *Manières de penser, manières d'agir en éducation*, pp. 133-156, Paris : PUF.
- Clot, Y. (2000). *La fonction psychologique du travail*. Paris : PUF.
- Clot, Y. (1995). « L'échange avec un sosie pour penser l'expérience. Un essai ». In *Société française*, N° 3.
- Clot, Y. *Le geste est-il transmissible?* www.cite-sciences.fr/francais/ala_cite/act_educ/education/apprendre/commapprends_p6.htm
www.cite-sciences.fr/francais/ala_cite/act_educ/education/apprendre/commapprends_p6.htm
- Copfermann, E. (2003). *La génération des blousons noirs*. Paris : La (re)découverte.
- Daniélou, F. (2002). « Le travail des prescriptions ». In *Les évolutions de la prescription*, pp. 8-15, Actes du XXXVII^e Congrès de la SELF, Aix-en-Provence: Great.
- Davezies, P. (1993). « Eléments de psychodynamique du travail ». In *Education permanente*, Paris : N° 116.
- Delicado, V. (1984). *La rue*. Travail de diplôme. Fribourg : Ecole d'éducateurs spécialisés.
- Donzelot, J. & Roman, J. (1998). « 1972-1998 Les nouvelles donnes du social ». In *Revue Esprit*, pp. 7-25, mars-avril.
- Dubet, F. (2000). *Les inégalités multipliées*. La Tour d'Aigues : Editions de l'aube.
- Dubet, F., & Lapeyronnie, D. (1992). *Les quartiers d'exil*. Paris : Le Seuil.
- Dubet, F. (1987). *La galère, jeunes en survie*. Paris : Fayard.
- Eckmann-Saillant, M., Bolzman, C. & de Rham, G. (1994). *Jeunes sans qualifications, trajectoires, situations et stratégies*. Genève : Les Editions ies.
- Freire, P. (1974). *La pédagogie des opprimés*. Paris : Maspero.
- Haering, A.-L. (2000). *La qualité de l'action sociale et son évaluation*. Genève : Les Editions ies.
- Huber, M. (1999). *Apprendre en projets*. Lyon : Chroniques sociales.
- Joas, H. (2001). « La créativité de l'agir ». In Baudoin & Friedrich (Ed.), *Théories de l'action en éducation*, pp. 27-43, Bruxelles : Editions De Boeck Université.
- Joas, H. (1999). *La créativité de l'agir*, Paris : Ed. du Cerf.
- Jobert, G. (2003). « De la qualification à la compétence ». In *Sciences Humaines*, pp. 36-37. Hors série, N° 40.
- Jobert, G. (2002). *La professionnalisation, entre compétence et reconnaissance sociale*. Bruxelles : De Boeck Université.
- Jobert, G. (1999). « L'intelligence au travail ». In Carré & Caspar. (Ed.). *Traité des sciences et méthodes de la formation*, Paris : Nathan.
- Jobert, G. (1985). « Processus de professionnalisation et production du savoir ». In *Education*

- permanente*, pp. 125–145, N° 80.
- Jonckheere de, C. (2001). *Agir envers autrui. Modèles d'action dans les professions de l'aide psychosociale*. Lona, Paris : Editions Delachaux & Niestlé.
- Klinenberg, E. (2001). « Patrouilles conviviales à Chicago ». In *Le monde diplomatique*. Paris : Février 2001.
- Lanza, D. et al. *Processus de régulation et gestion de la coopération dans des situations de travail infirmier à l'hôpital*, Etude DORE, février 2002.
- Lapassade, G. (1991). *L'éthnosociologie*. Paris : Méridiens Klincksieck.
- Lascoumes, P. (1977). *Prévention et contrôle social. Les contradictions du travail social*. Genève : Médecine et hygiène.
- Laville, A. & Teiger, C. (1989). *Expression des travailleurs sur les conditions de travail*, Paris : CNAM, (Coll. du laboratoire d'ergonomie et de neurophysiologie du travail).
- Lepoutre, D. (1997). *Cœur de banlieue, codes rites et langages*. Paris : Odile Jacob.
- Libois, J. & Loser, F. (2003). *Travailler en réseau, Analyse de l'activité en partenariat dans les domaines du social, de la santé et de la petite enfance*. Genève : Les Editions ies (Coll. Centre de recherche sociale, N° 3).
- Monnier, Y. (2000). *Regards d'une cité sur ses jeunes : relations entre différentes populations d'une cité satellite et des jeunes consommateurs de cannabis*. Travail de diplôme. Genève : Institut d'études sociales.
- Morin, E. (1975). *Commune en France, la métamorphose de Plodémet*. Paris : Fayard.
- Mucchielli, L. (2003). Préface inédite à l'édition de 1962. In Copfermann, E. (Ed.) *La génération des blousons noirs*. Paris : La (re)découverte.
- Paugam, S. (2002). « Pour une définition sociologique de la précarité ». In *Les politiques sociales*, pp. 15-27. Paris : N° 3 & 4.
- Robert, C.-N. (1972). « L'éducation de rue, une institution de tolérance ». In *Ensemble, l'information sociale*. N° 6, nov.-déc.
- Roché, S. (2002). « Une théorie utile pour la France ? ». In *Les politiques sociales*, pp. 12-25. Paris : N° 1 & 2.
- Roché, S. (2002). *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*. Paris : Odile Jacob.
- Rojzman, C. (1998). *Savoir vivre ensemble : agir autrement contre le racisme et la violence*. Paris : Syros.
- Rosenberg, S. (1980). « Vivre ensemble dans son quartier... quand même ». In *Annales de la recherche urbaine*, N° 9.
- Scheidegger, I. & Tudisco, C. (2000). *Quoi de neuf à Meyrin ? Ou comment des concierges passent le balai et aspirent...* Travail de diplôme. Genève : Institut d'études sociales.
- Schlatter, P. (1989). *L'éducation de rue, une passerelle entre deux mondes... : réflexion autour de la création d'un nouveau lieu d'accueil en milieu ouvert*. Lausanne : Ecole d'études sociales et pédagogiques.

- Theureau, J. *L'hypothèse de la cognition (ou action située) située & la tradition d'analyse du travail de langue française*. www.coursdaction.net
- Urbain, J.-D. (2003). *Ethnologue, mais pas trop*. Paris : Payot.
- Vuille, M. & Gros, D. (1999). *Violence ordinaire*. Genève : SRED, cahier N° 5.
- Vuille, M. & Felder, D. (1979). *De l'aventure à l'institution : les centres de loisirs genevois*. Genève : SRED.
- Vulbeau, A. (2004). «Ados flous, télé nets». In *Vie sociale*, pp. 23-28, N° 3.
- Vygotski, L., (1997). *Pensée et langage*. Paris : La Dispute traduction.
- Wacquant, L. (2002). « Les mythes savants du nouveau sécuritarisme ». In *Les politiques sociales*, pp. 27-39. Paris : N° 1 & 2.
- Wacquant, L. (2000). *Corps et âme. Carnets ethnographiques d'un apprenti boxeur*. Marseille : Agone.
- Wacquant, L. (1999). *Les prisons de la misère*. Paris : Raisons d'agir.
- Wallraff, G. (1986). *Tête de turc*. Paris : La Découverte.
- Whyte, W. F. (1996). *Street corner society*. Paris : La Découverte.
- Wicht, L. (2000). « Du projet commun au travail en réseau ». In *Livre blanc, société et violence*, pp. 45-48. Genève : Hospice Général, avril 2000.
- Wicht, L. (1997). *Jeunes en situation précaire à Meyrin : chronique d'un réseau constitué autour de la question*. Mémoire de licence. Science de l'éducation. Université de Genève, FPSE.

Rapports d'activités et documents internes aux institutions

- Accord particulier relatif au cahier des charges : mandat du travailleur social hors murs, action socio-éducative. Associative et socioculturelle. Prévention de la qualité de vie, FAS'e, Mai 2002, Genève.
- Bus prévention parcs. Rapport (2000). FAS'e. Genève.
- Charte du travail social « hors murs », (2002) Groupe « hors murs » romand.*
- Charte de la fédération des travailleurs sociaux de rue en communauté française, ASBL, 2001, Bruxelles. www.travail-de-rue.net
- Charte nationale d'objectifs pour la mise en perspective de l'action de prévention spécialisée dans les trois années à venir, Comité national de liaison des associations de prévention spécialisée, Juillet 1992, Strasbourg.
- Coordination des travailleurs sociaux « hors murs » (1997).
- Etat des lieux, FASe-TSHM, Juin 2002, Genève.
- Fillietaz, L. *Discours, travail et polyfocalisation de l'action*. 8^e Conférence de l'Ipra, Toronto: 13-18 juillet (article non publié).

- Fonction travail social « hors murs » (2000), Fondation pour l'animation socioculturelle (FAS'e).*
- Hess, U. (2003). Rapport Bourgoigne : *Les émotions au travail*. Montréal.
- La prévention spécialisée, une démarche engagée. (1995). Conseil technique des clubs et équipes de prévention spécialisée. Paris.
- Le travail social hors murs, Délégation à la jeunesse, Département des affaires sociales des écoles et de l'environnement de la Ville de Genève, 2002, Genève.
- Les actions des travailleurs sociaux hors murs avril 2001- avril 2002, Délégation à la jeunesse, Département des affaires sociales, des écoles et de l'environnement de la Ville de Genève.
- Mandat des TSHM. (2002). FAS'e. Genève.
- Pétition des locataires d'un immeuble aux services de la Ville de Genève (2001).*
- Piguet, A. & Bruhin, T. (1999). Education de rue dans la cité des Avanchets, synthèse de onze ans d'activités. Genève.
- Programme européen Leonardo (1999). « Elaboration d'un outil de formation européenne au travail de rue ». Eléments recueillis au cours du 1er séminaire du programme à Strasbourg du 13 au 18 octobre 1998.
- Programme européen Leonardo (1999). « Elaboration d'un outil de formation européenne au travail de rue ». Eléments recueillis au cours du 2e séminaire du programme à Madrid du 18 au 23 mai 1999.
- Référentiel de compétence de l'éducation spécialisée, AVTES, 2002, www.avtes.ch
- Référentiel de compétence des métiers de l'animation socio-culturelle, Groupe de pilotage dur référentiel de compétences des métiers de l'animation socioculturelle, 2001, www.anim.ch
- Soares, A. (2001). Actes de colloque, Montréal: Colloque SELF-ACE.
- Tout va bien, travail de rue en Suisse 1981-91, Gruppo Verlauto, 1992, Berne.
- Travail social hors murs pour des jeunes en rupture de liens (1999). Coordination hors murs Sites internet
- www.Ville-ge.ch
- www.coursdaction.net
- www.Ville-ge/geneve/dev/.htm

Textes Conseil municipal de la Ville de Genève et du Grand Conseil

- Interpellation (I-809), Conseil municipal de la Ville de Genève (1999).
- Mémorial, Conseil municipal de la Ville de Genève 24 juin 2002.
- Mémorial, Conseil municipal de la Ville de Genève 10 octobre 2001.
- Mémorial, Grand Conseil, 14 juin 2001.

- Mémorial, Conseil municipal de la Ville de Genève 30 mai 2001.
- Mémorial, Conseil municipal de la Ville de Genève 30 septembre 2000.
- Mémorial, Conseil municipal de la Ville de Genève 7 juin 2000.
- Motion (M-315), Conseil municipal de la Ville de Genève (2002).
- Motion (M-54), Conseil municipal de la Ville de Genève (2000).
- Motion (M-110 A), Conseil municipal de la Ville de Genève (2000).
- Pétition (P-29), Conseil municipal de la Ville de Genève (2002).
- Projet de loi 8737, modification de la loi j6.1, Grand Conseil, (2002).
- Projet de résolution (PR-84), Conseil municipal de la Ville de Genève (2000).
- Question (1288), Conseil municipal de la Ville de Genève (2000).
- Rapport (R-39 A), Conseil municipal de la Ville de Genève (2002).

Articles de presse

- « La Délégation à la jeunesse veut promouvoir ‘un réflexe jeune’ ». In *Le Courrier* du 10.7.2002, Marco Gregori.
- « Les dealers interdits dans le centre Ville. Micheline Spoerri étend le périmètre des assignations pour lutter contre le trafic de drogue ». In *Tribune de Genève* du 9.10.2002, Valérie Duby.
- « Place des Volontaires : la police tire sur quelques clichés. Municipal : les gendarmes dénoncent notamment l’absence des travailleurs sociaux ». In *Tribune de Genève* du 12.3.2002, Cédric Waelti.
- « Quand les adolescents créeront leur start-up, ils ne traîneront plus dans la rue ! Violence. Pour lutter contre la délinquance juvénile. Genève abat sa carte prévention ». In *Tribune de Genève* du 21.8.2001, Valérie Duby et Adelita Genoud.
- « Sept animateurs pour aider les jeunes urbains largués. Social : le maire de Genève vient de les présenter : ils ont la pêche ! ». In *Tribune de Genève* du 9.6.2002, Pierre-Antoine Preti.
- « Un marché pourrait s’ouvrir sur la place des volontaires : un groupe de travail étudie les possibilités pour réaménager et animer le lieu ». In *Tribune de Genève* du 11.10.2002, Valérie Duby.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos.....	5
Préface.....	7
INTRODUCTION	15
Chapitre 1	
L'ACTIVITÉ DE RECHERCHE	21
Analyse du travail.....	21
Objet de la recherche	28
Une démarche partagée.....	36
Filmer le travail.....	54
Chapitre 2	
LA PRÉFIGURATION DU TRAVAIL SOCIAL HORS MURS EN VILLE DE GENÈVE	59
L'identification des différents genres de textes.....	59
Une modélisation de la préfiguration.....	61
Education de rue et prévention spécialisée comme référentiels canoniques (1975-1992)	63
L'émergence du travail social hors murs dans les communes suburbaines genevoises (1994-2002).....	72
Un modèle de travail social hors murs en Ville de Genève (2000-2003)	84
Deux grands axes antagonistes pour l'action.....	112
Chapitre 3	
LE TRAVAIL EFFECTUÉ.....	115
Trois projets pour appréhender le travail réel	115
Le projet, un support	142
Entre corps et esprit, la créativité de l'agir	185
Chapitre 4	
LES FORCES AGISSANTES SUR L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE	221
Entre savoirs formalisés et savoirs d'action.....	222
La fonction de travailleur social hors murs, analyseur privilégié des transformations de la question sociale	232
CONCLUSION	251
Notes	257
Bibliographie.....	265

