

TRAVAIL DE BACHELOR POUR L'OBTENTION DU DIPLOME BACHELOR OF  
ARTS OF TRAVAIL SOCIAL HES-SO

TRAVAIL SOCIAL HORS MURS EN SUISSE RO-  
MANDE : UNE POSTURE PROFESSIONNELLE DE  
JUSTE PROXÉMIE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES  
JEUNES EN MARGE ?

*« LA VIE EST UN CONTINUUM DE SOUFFRANCES À DIGÉRER...POSITIVEMENT OU NON, TEL EST LE  
LIBRE CHOIX DE L'ÊTRE DANS SA SINGULARITÉ ET CE MALGRÉ L'ADVERSITÉ DU VÉCU ».*

*EN MÉMOIRE DE NOS AÏEUX MARGINAUX*

*CITATION COÉCRITE PAR SACHA MIAUTON & THOMAS BENOIT (2023)*

SOUS LA DIRECTION DE : KARINE DARBELLAY ET JORGE PINHO

ANNÉES : 2023 - 2024



## REMERCIEMENTS

KARINE DARBELLAY

JORGE PINHO

NICOLAS RIARD

CHARLÈNE HOFFMEYER

MUSTAFA YAVUZ

ALEXANDRE BENEY

TOUTS LES PROFESSIONNEL.LE.S DU TSHM ET PERSONNES RENCONTRÉES

NOS FAMILLES & AMIS

TOUTES PERSONNES AYANT CONTRIBUÉ, DE PRÈS OU DE LOIN, À NOTRE RECHERCHE

## AVERTISSEMENTS

*« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteurs. Nous certifions avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur.e.s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. Nous assurons avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche. Nous certifions également que le nombre de signes de ce document (corps de texte, espaces non compris) est de **161'758** ».*

*« Le présent travail est rédigé à la forme masculine de manière générique pour des raisons purement rédactionnelles. Nous excluons toutes formes de discrimination de genre ou autre dans notre discours et incluons, au même titre, dans ces termes génériques, tout le corps du travail social hors murs ainsi que l'ensemble des professionnels des différents champs énoncés ».*

*Sacha Miauton & Thomas Benoit*

## MOTS-CLÉS

ACCOMPAGNEMENT – TRAVAIL SOCIAL HORS MURS (TSHM) – MARGINALITÉ –  
JEUNES EN MARGE – ALLER VERS - MANDAT PROXIMITÉ – PROMISCUITÉ

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
1.1 MOTIVATIONS.....	5
1.2 LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL .....	5
1.3 OBJECTIFS VISÉS.....	7
1.3.1 <i>Théoriques</i> .....	7
1.3.2 <i>Méthodologiques</i> .....	7
1.3.3 <i>Professionnels</i> .....	7
1.3.4 <i>Personnels</i> .....	8
1.4 QUESTION DE DÉPART .....	8
<b>2. CADRE THÉORIQUE .....</b>	<b>8</b>
2.1 LA MARGINALITÉ .....	9
2.1.1 <i>Définition &amp; Processus de marginalisation</i> .....	9
2.1.2 <i>Un Processus d'exclusion : Quelles conséquences et effets psycho-sociaux ?</i> .....	14
2.1.3 <i>Territoire &amp; Typologies</i> .....	18
2.2 ACCOMPAGNEMENT EN TSHM DANS LA RUE .....	21
2.2.1 <i>L'accompagnement</i> .....	21
2.2.2 <i>Travail Social Hors Murs : Une intervention sociale de proximité ?</i> .....	24
2.2.3 <i>Le référentiel du métier</i> .....	28
2.2.4 <i>Travail Prescrit VS Réalité Pratique</i> .....	30
<b>3. PROBLÉMATIQUE, QUESTION DE RECHERCHE ET SOUS-QUESTIONS.....</b>	<b>32</b>
3.1 PROBLÉMATIQUE .....	32
3.2 QUESTION DE RECHERCHE.....	33
3.3 SOUS-QUESTIONS .....	34
<b>4. MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>34</b>
4.1 TERRAIN.....	34
4.2 ÉCHANTILLON.....	35
4.3 MÉTHODE DE RÉCOLTE DE DONNÉES .....	35
4.4 ÉTHIQUE .....	38
<b>5. RÉSULTATS.....</b>	<b>39</b>
5.1 PARTIE 1 : LA MARGINALITÉ EN SUISSE ROMANDE.....	39
5.1.1 <i>Définition des professionnels</i> .....	39
5.1.2 <i>Typologie selon l'échantillon</i> .....	40

5.1.3	<i>Vie et Besoins en marge</i> .....	43
5.1.4	<i>La rue, L'espace public</i> .....	45
5.2	<b>PARTIE 2 : POSTURE ET ACCOMPAGNEMENT EN TSHM</b> .....	47
5.2.1	<i>Posture professionnelle et personnelle</i> .....	47
5.2.2	<i>« L'aller vers prudentiel »</i> .....	56
5.3	<b>PARTIE 3 : MANDAT</b> .....	63
5.3.1	<i>Définition, Marges de manœuvre et tensions éventuelles</i> .....	63
5.3.2	<i>Besoins des TSHMs / pistes d'amélioration pour la professionnalité</i> .....	65
5.4	<b>SYNTHÈSE : MÉTA-ANALYSE DE L'APPROCHE DU TSHM</b> .....	68
5.4.1	<i>Juste proxémie ou promiscuité dans l'accompagnement ?</i> .....	69
5.4.2	<i>Approche générative ou palliative ?</i> .....	70
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>73</b>
6.1	LIMITES DE LA RECHERCHE .....	73
6.2	BILANS.....	74
6.3	PISTES D'ACTION .....	75
6.4	PERSPECTIVES DE RECHERCHE .....	77
<b>7.</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>79</b>
<b>8.</b>	<b>ANNEXES</b> .....	<b>82</b>
8.1	GUIDE D'ENTRETIEN DES PROFESSIONNEL.L.E.S DU TRAVAIL SOCIAL HORS MURS.....	82
8.2	GUIDE D'ENTRETIEN DES JEUNES .....	88

## TABLE DES ILLUSTRATIONS

Schéma 1 : Les 4 zones du processus de marginalisation tiré des propos de Castel (1994) .....	12
Schéma 2 : Tiré des annexes de la Nébuleuse de l'accompagnement de Paul (2002)	23
Schéma 3 : Tiré d'un cours HES de la Sociologie du travail social de David Pichonnaz (2021).....	31

# 1. Introduction

La vie en société et le système établis constituent des normes. Sociétalement, pour les plus valorisées d'entre elles, nous les appellerons « normes dominantes » s'associant à la « position dominante » au sens sociologique de Pierre Bourdieu et Michel Messu : « Le dominant est celui qui occupe dans la structure une position telle que la structure agit en sa faveur » (Bourdieu, 2000) ou « qui bénéficie des asymétries de position sociale et de statut social » (Messu, 2012). Il y a une dynamique dialogique entre les normes de la marge, par opposition au centre, et celles dominantes au cœur d'une société. Par conséquent, en fonction de la position du centre, les normes changent et la marge s'adapte en conséquence et inversement. De ce fait, les normes dominantes et la marge se construisent réciproquement en générant des normes différentes, voire contextuellement opposées. C'est pourquoi, les normes dominantes peuvent se définir comme étant aux marges des normes marginales si le centre venait à changer. Au sein de cette dynamique dialogique entre le centre et la marge, une réciprocité, moteur de transformations sociales positives ou négatives, se forme.

C'est précisément au cœur de ce dialogue que se dessinent les enjeux de la professionnalité du travail social hors murs et les fondements des actions de son intervention. C'est précisément dans cette itinérance entre la marge et le centre que la mission des professionnels est d'aller vers la population dans une dynamique de proximité, tentant de créer un lien favorisant la cohésion sociale et de potentiellement assurer une posture d'accompagnant vis-à-vis d'une population actrice de cette société, peu importe sa position, marginale ou centrale. La position marginale implique des vulnérabilités différentes ; la question est de savoir comment les besoins de ces publics sont écoutés, acceptés et respectés. Ainsi que de quelle manière les principaux concernés sont acteurs de leur propre émancipation.

Voici, à des fins d'introduction et au service de la contextualisation de notre mémoire, où se situera le cœur de notre questionnement tout au long de cette recherche. En résumé, nous identifierons quels seront les enjeux qui jalonnent cette itinérance dans l'accompagnement en TSHM vers les jeunes en marge dans ce contexte sociétal normatif.

## 1.1 Motivations

Premièrement, la motivation principale, qui nous anime et nous conforte dans notre choix de thème, est que nous avons tous deux évolué dans des contextes professionnels intramuros. Nous souhaitons, par conséquent, découvrir et comprendre le monde du travail social hors murs car nous y envisageons l'éventualité d'une perspective d'avenir. En second, nous entendons souvent dans notre cursus de formation les notions d'aide-contraite de Hardy (2012), de libre adhésion ou encore d'autodétermination des personnes accompagnées. Nous nous sommes rendu compte, que nous nous retrouvons autour de ces valeurs que l'on peut regrouper autour de la notion d'empowerment. Nous y voyons des principes d'intervention qui mettent au centre la liberté d'agir pour soi, le développement personnel selon les besoins/ressources singuliers propres à chaque individu, mais aussi l'accompagnement coconstruit. Par ailleurs, ces concepts nous sont présentés, dans le cadre de notre formation, parfois comme un idéal (accompagnement parfait) dans la pratique du travail social. En conséquence, nous orientons notre recherche sur les personnes « laissées pour compte » et l'accompagnement des travailleurs sociaux hors murs afin de cerner comment ces concepts idéaux se confrontent dans le rapport régité entre les deux acteurs de cette relation.

Nous voulons enquêter sur l'accompagnement des personnes marginalisées en Suisse romande, dans le champ du travail social hors murs en zone urbaine. Les interrogations guidant notre travail s'articulent autour de deux questions centrales : Qu'est-ce qu'une personne marginalisée ? Et comment s'agence l'accompagnement auprès de ces personnes ? En effet, « être marginal en milieu urbain » est un concept qui nous interroge, car, nous avons, par nos parcours de vie respectifs, développer une sensibilité aux conditions de vie qu'implique un état ou une période caractérisée comme marginale d'un point de vue sociétal. Le désir d'approfondir un tel sujet nous paraissait évident.

## 1.2 Lien avec le travail social

Nous constatons que nos motivations sont liées à la notion d'empowerment des personnes accompagnées, concept phare du travail social contemporain se retrouvant dans la définition du code de déontologie d'Avenir Social (2010), « la profession de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération (empowerment) des personnes afin d'améliorer leur bien-être » (p. 9).

De plus, les travailleurs de rue, terme que nous emploierons comme synonyme de travailleurs sociaux hors murs (TSHMs) dans la suite de notre recherche, interviennent « au point de rencontre entre les personnes et leur environnement » (Avenir Social ; 2010 ; p. 9). D'ailleurs, Fontaine (2010) approfondi le rôle social des TSHMs dans le contexte spécifique de la rue dans son article intitulé « Le travail de Rue dans l'univers de la rue » :

Fondée sur la finalité de rejoindre les populations marginalisées dans leur contexte, la méthodologie tout entière du travail de rue s'appuie sur la prise en compte des codes culturels des acteurs côtoyés. [...] cet exercice continu de négociation culturelle traverse d'abord la définition du rôle social occupé par les travailleurs de rue, imprègne leur processus progressif d'immersion dans la rue, se révèle dans leur négociation d'un univers de sens co-construit et donne lieu à diverses occasions de médiation entre les univers culturels marginaux et institutionnels (p.139).

C'est donc la nature de cette médiation entre les univers culturels marginaux et institutionnels qui nous interroge. Plus précisément, sur quelles bases le rapport relationnel s'établit-il et de quelle manière ? En effet, les TSHMs mandatés directement ou indirectement par le politique ont pour but d'intervenir socialement auprès de personnes en grande précarité et/ou ayant établi leur domicile dans la rue. Elles sont souvent étiquetées de marginales par la société occidentale. Le mandat des TSHMs demande d'entrer en lien avec ces individus qui ont établi leur territoire, par choix ou par désarroi, dans une partie de l'espace public dont les règles sont régies par la norme dominante : la rue.

En conséquence, les questionnements qui surgissent dans la construction de ce lien sont : Est-ce que lorsque les THSMs vont à la rencontre des marginaux, respectent-ils le territoire et les frontières symboliques de ces minorités ? Ont-ils « frappé à la porte » avant d'entrer ou entrent-ils comme s'ils étaient chez eux ? En définitive, on peut se demander si ces gens ont réellement besoin d'aide. Ou est-ce que c'est la société qui estime et accentue leur vulnérabilité ? La société a-t-elle sa part de responsabilité dans le processus de marginalisation ? L'accompagnement s'agence-t-il dans un contexte de libre adhésion ou d'aide-contrainte ? Est-ce que le fait que le mandat du TSHM soit initialement une demande politique, ne biaise-t-il pas déjà en amont l'intention de l'intervention sociale ?

Ces questionnements nous amènent sur un point fondamental, car, si le respect est de mise alors nous pourrions imaginer cela par « une bonne relation de voisinage » qui se caractériserait par un lien respectueux et de proximité. Dans le cas contraire,

l'intervention peut s'avérer intrusive voire être perçue comme de la promiscuité ; défini par Le Boulch (2001) comme suit :

La proximité est donc un état choisi par un sujet qui permet de qualifier qualitativement une distance. Elle se distingue du voisinage où l'objet n'est pas choisi par le sujet et de la promiscuité qui nie toute distance et toute possibilité de choix (p. 6).

## 1.3 Objectifs visés

### 1.3.1 THÉORIQUES

- Identifier les tenants et aboutissants de l'étiquette du « marginal » et les nuances entre marginalité, marginalisation et marginalisé. Quelle est le processus de catégorisation d'un individu, d'une population ou d'une région ?
- Être capable de décrire le processus d'intervention du travail social hors murs afin d'en dégager le sens de l'action.
- Apporter, si possible, un regard critique et transversal sur la réponse des travailleurs sociaux hors murs en Suisse romande.

### 1.3.2 MÉTHODOLOGIQUES

- Structurer une recherche sur la base d'un questionnaire de départ personnel.
- Étayer une recherche qui s'inscrit dans le paradigme des sciences sociales et en suivre la méthodologie.
- Récouter des informations du terrain dans un processus qualitatif, selon l'axe de recherche.
- Questionner le bien-être et le ressenti de la personne accompagnée, caractérisée comme marginale (libre adhésion, promiscuité et empowerment).
- Saisir les représentations du travailleur social hors murs dans son rapport aux personnes accompagnées dites marginales, et comment elles se distinguent des éventuelles représentations stéréotypées de cette population.

### 1.3.3 PROFESSIONNELS

- Comprendre en quoi consiste le travail social hors murs comme profession, c'est-à-dire les différents enjeux d'une action en territoire spécifique, le cadre d'intervention, les mandats et leurs limites ainsi que les acteurs du réseau de collaboration des travailleurs sociaux hors murs.

- Volonté de savoir si la notion d'empowerment en tant que TSHMs est prise en compte dans l'accompagnement des personnes marginalisées en Suisse romande.
- Comprendre et découvrir les tensions qui se jouent entre le mandat des TSHMs, ses valeurs personnelles et l'accompagnement de l'individu caractérisé comme marginal. (Schéma trois mandats – Staub-Bernasconi (2018b). *Soziale Arbeit und Menschenrechte. Vom Doppelmandat zum Tripelmandat.*)
- Incorporer des concepts, des modèles théoriques et des expériences pratiques qui alimenteront nos profils de futurs travailleurs sociaux.

#### 1.3.4 PERSONNELS

- Une dimension personnelle nous a guidé dans le choix du domaine du travail social. Ce choix s'affinerait dans la spécialité du TSHM en fonction des apports que nous tirerons de cette recherche. Ces apprentissages spécifieraient ou non, notre perspective professionnelle.
- Tenter de croiser les visions d'auteurs et d'aiguiser notre esprit critique sur la question de l'accompagnement des TSHMs dans le territoire urbain ainsi que dans le rapport régité entre les bénéficiaires de cet accompagnement et l'intervenant social.
- Endosser la posture "d'enquêteur", se positionner dans l'analyse d'éléments factuels et dans le non-jugement.

### 1.4 Question de départ

Sur la base de l'énoncé des motivations, des liens avec le travail social et des objectifs engagés dans ce présent travail, voici la question de départ déterminant le cadre de notre recherche :

**Marginalité et TSHM en Suisse Romande : Une intervention sociale de proximité ou de promiscuité ?**

## 2. Cadre théorique

Dans le présent cadre théorique, vous découvrirez dans le premier chapitre, la marginalité au sens large. Puis, il sera abordé le paradigme de la marginalité selon les sciences sociales, afin d'étayer les notions suivantes : marginal et marginalisation. Ensuite, après avoir contextualisé la marginalité et le processus d'exclusion sociale qui en découle, nous explorerons les conséquences psycho-sociales qu'engendre une période, un état

ou une situation de marginalité. Après cela, nous identifierons les enjeux liés au territoire de la rue en nous imprégnant de ces deux aspects : opportunités et/ou dérives.

Le deuxième chapitre développera la notion d'accompagnement en travail social en commençant par sa généralité, puis, plus spécifiquement sur le pôle hors murs en érigant les particularités du travail dans la rue en Suisse romande : ses valeurs, méthodologies et maximes. De plus, nous parcourons les enjeux de la posture professionnelle du travailleur social hors murs vis-à-vis de son mandat : entre travail prescrit et réalité pratique. En outre, notre intention est de définir et d'interroger si l'intervention sociale est de proximité ou de promiscuité.

Finalement, nous constaterons la résultante de la partie théorique de notre travail qui nous permettra de donner une réponse à la problématique au cœur de nos interrogations.

## 2.1 La Marginalité

### 2.1.1 DÉFINITION & PROCESSUS DE MARGINALISATION

Aux prémices, nous avons décidé de situer et définir la marginalité dans une vision relativement subjective et multidimensionnelle, car nous trouvons judicieux d'élargir le champ de cette notion et de conscientiser que celle-ci n'est pas que purement sociale. En s'appuyant dans un premier temps sur la géographie afin d'imager la marginalité, Bos (2008) explique que ce qui est considéré comme « marginalisé », voire défavorisé, c'est tout ce qui se trouve autour du centre de l'activité. Il précise que ce centre représente les riches et que plus l'éloignement est conséquent, plus le rapprochement se fait vers les marges qui, quant à elles, reflètent les pauvres. Il poursuit en définissant une vision de la marginalité plus spécifique aux sciences sociales. Elle se différencie de la géographie, car elle englobe deux composantes : le processus de marginalisation et la condition de marginalité.

Tandis que Bos (2008) investit le concept de marginalisation de manière à éviter les raccourcis d'une condition « marginale » stéréotypée et connotée majoritairement de manière négative. Il relève des aspects positifs liés à la marginalisation dans le domaine scientifique. Il cite McLaughlin (2001) qui soutient que les intellectuels marginaux remettent en question la tradition intellectuelle en faisant preuve de compétences épistémologiques particulières et surtout en subissant moins de contraintes institutionnelles pour faire évoluer la science et ses paradigmes. De ce fait, ils ont une position idéale d'innovants créatifs afin de renvoyer des pistes de réflexion au centre. De plus, il réfute l'idée

que la position marginale soit uniquement la résultante d'une opposition avec le centre. En outre, est-ce que la marginalité n'est pas en passe de devenir une nouvelle position dominante ? La réflexion reste ouverte et le champ des possibles aussi. D'ailleurs, Bos (2008) la nomme « majorité silencieuse ». Il terminera son antithèse par citer Del Pilar et Udasco (2004), ces derniers avancent que le concept de marginalité développé par les sciences sociales devrait être revu complètement.

Le processus de marginalisation est conçu selon Bos (2008) par la forme dialogique et s'étend sur la durée. Nous avons préféré citer directement ses mots pour ne pas déformer son concept :

[...] la position marginale n'est liée, pour moi, ni à un ensemble de caractéristiques psychologiques (indécision d'un sujet, ambiguïté, etc.) ni à des déterminants environnementaux (accès limité aux moyens, au statut ou au pouvoir) ni à une configuration stable déterminée. Elle ne s'oppose pas non plus à la centralité *per se*. Elle en fait *dialectiquement* partie. La marginalisation ainsi conçue peut être un facteur constitutif du développement de la science. Les positions centrale et marginale ne s'excluent pas mutuellement, mais ont en commun un même intérêt. Elles répondent l'une et l'autre au même problème, mais à partir de positions différentes. La position du marginal renferme la raison d'être du dominant et participe même à sa construction. La marginalisation ne se situe donc pas, selon moi, à la périphérie des pratiques scientifiques mais, au contraire, en leur centre (p.184 – 185).

Ce positionnement nous amène à enquêter sur la manière dont les sciences sociales se prononcent et définissent la notion de marginalité et son processus de marginalisation qui, quant à lui, fait référence à l'individu ou à un groupe d'individu et non à un territoire ou à une science en particulier. C'est donc l'individu et sa singularité, dans un contexte précis, qui seront au centre de l'attention.

Laberge & Roy (1994) explicitent clairement ce positionnement et argumente notre choix d'amorcer cette présente recherche par la contextualisation de la marginalité, d'abord au sens large, puis, plus précisément, aux sciences sociales :

[...] la marginalité et l'exclusion sociales constituent le lieu fort d'une société que l'on dit en transformation, en mutation, voire en éclatement. [...] Ces modes particuliers de rapport au social pourraient être interprétés comme

l'envers ou l'échec de l'intégration, de l'assimilation ou de l'insertion sociale touchant aussi bien des individus que des groupes complets.

Dans un tel cadre, aborder la question large de la marginalité et de l'exclusion sociales, ce n'est pas uniquement s'intéresser à de « nouveaux » groupes sociaux en difficulté : c'est s'introduire dans un champ de recherche qui soulève des questions aussi bien théoriques, politiques, épistémologiques que méthodologiques. [...] poser la question des rapports sociaux et de leur transformation, de la norme sociale et de son application, des institutions et des structures sociales et de leur réorganisation ; plus encore, c'est accepter de s'interroger sur l'idéologie égalitariste, moteur de l'ensemble des transformations sociales au cours du dernier siècle et élément central de nos démocraties (p. 5).

D'ailleurs, cette vision de la marginalité est partagée par Parazelli (2000) qui la définit de manière plus synthétique : « La marginalité constituerait un complexe de relations de pouvoir impliquant des contextes où se jouent des changements sociaux en émergence ou en train de se réaliser, qu'il s'agisse de contrôle social ou d'émancipation » p.51.

Laberge & Roy (1994) semblent contextualiser la marginalité en la liant au phénomène de l'exclusion sociale. Castel (1994), quant à lui, accentue son développement de la marginalité en indiquant deux valeurs de « décrochage » : le rapport au travail et à l'insertion relationnelle (p. 13). On peut dire que les deux auteurs se rejoignent et se complètent dans la dimension d'exclusion ou de décrochage. Chacun inclut à la fois, l'aspect social et professionnel dans le rapport des individus aux normes de nos sociétés. Ainsi, tous deux font référence au « centre » : aux « riches » selon Bos (2008).

Ce qui implique qu'une non-adhérence aux normes de notre société, une situation de décrochage issue de multiples causes, amène à d'éventuelles formes d'exclusion : sociales et/ou professionnelle.

En outre, Laberge & Roy (1994) expliquent qu'il existe différentes approches et théories. Malgré cela, un constat de tendances fortes de la part des auteurs autour de quelques facteurs tels que : la précarité, la vulnérabilité, la ghettoïsation, l'isolement. Ils ajoutent ceci :

Ces thématiques générales ne prennent pas les mêmes formes, n'ont pas les mêmes origines, ne s'inscrivent pas dans des processus identiques. Cependant, elles constituent les conditions nécessaires, bien que non suffisantes, à la compréhension de la marginalité et de l'exclusion sociale (p. 6).

Afin d'approfondir la question de l'exclusion sociale, Castel (1994) développe le processus de marginalisation comme un concept qui se caractériserait par le niveau d'indigence de l'individu en lien avec les deux dimensions citées précédemment qui sont l'aspect relationnel et professionnel et dont résulterait l'exclusion ou le décrochage. Le niveau d'indigence définit la position d'un individu dans les différentes zones que Castel (1994) détaille (voir schéma ci-dessous).

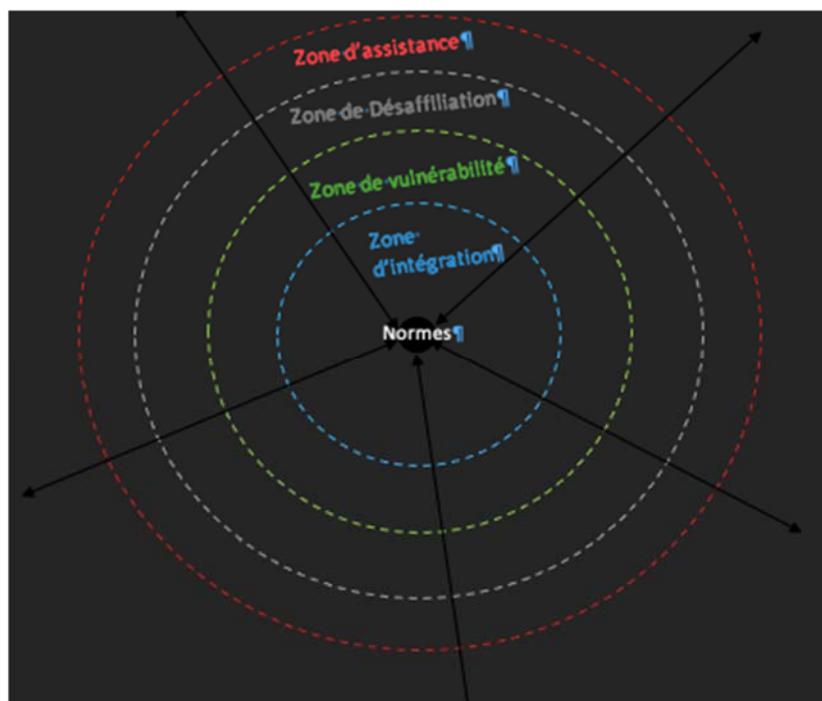


Schéma 1 : Les 4 zones du processus de marginalisation tiré des propos de Castel (1994)

Ce schéma part du centre qui se caractérise par les normes. La position des individus dans ces zones est déterminée par leur niveau d'indigence. Nous retrouvons la **zone d'intégration** dans laquelle la personne dispose d'un travail stable ainsi que d'une forte inscription relationnelle. Ensuite, la **zone de vulnérabilité** implique une forme de précarité dans le travail et une fragilité relationnelle (isolement). Par exemple, le cumul de plusieurs emplois restreignant les échanges sociaux. Puis vient la **zone de désaffiliation ou de grande marginalité** marquant le concept de double décrochage en raison de l'isolement relationnelle et de l'absence de travail. Finalement, il existe un filet nommé **zone d'assistance** qui joue le rôle de protection des personnes disposant de la volonté de s'insérer professionnellement, mais ne disposant pas des pleines capacités pour y répondre. A notre époque contemporaine, cette zone s'apparenterait par exemple à l'aide sociale ou l'assurance invalidité.

Les flèches que nous avons introduites dans le schéma représentent l'itinérance des individus dans ces différentes zones. De ce fait, nous pouvons citer Bos (2008) qui définit très bien cette idée d'« aller-retour ». Il considère que les sciences sociales se concentrent davantage sur les déplacements « aller-retour » entre le centre et les marges. Cette mobilité vers le haut et le bas peut s'exemplifier par les notions d'inclusion et d'exclusion ou encore d'intégration et de stigmatisation sociales. Ce constat montre la volonté des sciences sociales de comprendre et d'expliquer ces mouvements et actions précitées ainsi que bien d'autres concepts et phénomènes sociaux.

En revanche, Castel (1994) insiste sur le fait que les zones décrites ne sont pas "gravées dans le marbre", car leurs frontières sont mobiles. Par conséquent, la position des individus dans ces zones n'est pas figée et induit un niveau de marginalité ou d'intégration plus ou moins important. Il ajoute également que le facteur de la vulnérabilité nourrit principalement les situations de grande marginalité ou de désaffiliation.

Nous constatons, quelle que soit la dimension de l'approche de la notion de marginalité, que nous ne naissons pas marginal, mais nous le devenons. C'est-à-dire que c'est à la fois le positionnement de l'individu et son environnement qui vont définir sa situation.

De plus, Parazelli (2000) explique la complexité du rapport entre la marge et le centre. Il définit ce rapport comme une relation de pouvoir qui se caractérise comme conflictuelle. Il nomme trois figures d'idéaux-types de relations de pouvoir en lien avec la marginalité.

- Subir la marge. Par exemple, des conséquences de la modification du système économique (inflation, déflation...) qui peut mener à de l'appauvrissement ou encore des violences urbaines entre les individus.
- La marge comme un symbole d'appropriation et d'appartenance. Dans ce cas, elle n'est pas forcément vue positivement ou négativement, cela va dépendre du point de vue normatif du centre. L'exemple est un mouvement populaire qu'il soit écologiste, féministe, sectaire...
- La réappropriation de la marge par dépit (choix contraint) par suite d'une situation subie de manière négative par l'individu. L'exemple sont les individus marginalisés comme les jeunes de la rue, les travailleuses du sexe ou encore les sans-papiers.

En définitive, en matière de marginalité, au sens où nous l'entendons dans ce travail, les constats suivants sont significatifs :

- La marginalité est multi-dimensionnelle et multifactorielle.
- C'est un processus d'éloignement du centre (normes) d'une société donnée et de son système.
- La condition de marginalité résulte d'un double processus de décrochage : insertion relationnelle et professionnelle.
- Les auteurs se rejoignent sur quatre facteurs engendrant la marginalité : la précarité, la vulnérabilité, la ghettoïsation et l'isolement.
- L'analyse incontournable du contexte et de l'environnement dans lequel l'individu a évolué est une étape permettant de comprendre le processus de décrochage, voire de marginalisation.
- Il est nécessaire de se décentrer des stéréotypes archaïques liés à l'individu marginal. Comme le développe Castel (1994), ces représentations découlent historiquement du vagabondage.
- Chaque situation de marginalité est singulière en fonction de la multiplicité des facteurs de la marginalité. On ne naît pas marginal, on le devient.
- Le rapport entre le centre et la marge est principalement une relation de pouvoir et donc généralement conflictuelle.

Afin de terminer ce chapitre et d'introduire le suivant, nous avons ciblé les deux composantes du processus de marginalisation : l'insertion relationnelle et professionnelle. Ce double décrochage mène à un processus de marginalisation : l'exclusion sociale. De ce fait, dans le chapitre qui suit, nous allons développer les conséquences et effets psycho-sociaux de cette condition sur l'individu.

#### 2.1.2 UN PROCESSUS D'EXCLUSION : QUELLES CONSÉQUENCES ET EFFETS PSYCHO-SOCIAUX ?

Afin de faire le lien entre la condition marginale et l'exclusion sociale qui en découle, et plus précisément des conséquences et des effets psycho-sociaux sur l'individu, nous avons orienté nos recherches sur le développement théorico-clinique de Vandecasteele & Lefebvre (2006). Ces derniers définissent l'exclusion sociale comme un processus multidimensionnel de ruptures progressives corrélant la vie relationnelle et professionnelle de l'individu. Ces ruptures progressives peuvent rappeler la théorie des zones de Castel.

## **Exclusion un terme flou et des réponses multiples**

À notre époque contemporaine, l'exclusion est un paradigme sociétal difficilement objectivable et conceptualisable par la branche scientifique. Cependant, elle est le sujet de nombreux débats préoccupant le politique, car elle soulève des questionnements socio-économiques majeurs et parfois difficilement explicites. De plus, elle est souvent noyée et assimilée directement à des notions comme la pauvreté ou la précarité ce qui ne facilite pas la compréhension de ce phénomène social.

Tout comme la marginalité, l'exclusion n'a pas toujours eu la même sémantique. Cette terminologie a évolué dans le temps et s'est modelée en fonction des époques et du débat social propre aux sociétés. De ce fait, elle possède des résonances culturelles spécifiques qui ne cessent de cheminer dans le temps.

## **Exclusion et inclusion est un construit : des populations plus susceptibles d'être exclues**

L'exclusion ou l'inclusion sociale ne sont pas des fatalités irréversibles sur un ou des individus choisis au hasard. En revanche, il y a des populations plus susceptibles d'être exclues en raison de leur état de fragilité ou de précarité. Elles risquent l'exclusion de la vie collective, professionnelle et relationnelle. Ces personnes sont plus propices à subir la marginalisation.

Généralement, les individus proches du « gouffre » et de la marge en situation de précarité sociale significative sont assistés par le système social ou non. Les exemples sont nombreux : déscolarisation, chômage de longue durée, bas revenus, emplois précaires, familles monoparentale, etc...Par ailleurs, pour d'autres individus précaires, l'évolution de la société est vue comme une menace grandissante en raison de la modification brutale des règles et du système de l'emploi qui a pour conséquence une chute dans la grande pauvreté et l'exclusion. Voici en cinq points, les conséquences psycho-sociales des individus en marge.

### **1. Effets de la précarité sur l'individu (entrée)**

L'impact de l'entrée dans la précarité ou la rupture avec un objet social, comme l'emploi par exemple, résonne comme une fracture pour l'individu. La vie quotidienne prend un tournant, laisse place à un vide...Un fossé s'installe entre la perte assurée et l'incertitude de s'en sortir, surtout lorsque la situation portait déjà des marques de vulnérabilité.

## **2. L'état de crise et la souffrance psychique comme résultante**

Puis, l'individu est plongé dans un état de crise. Vandecasteele & Lefebvre (2006) donne cette définition :

L'état de crise correspond à cet entre-deux, par définition précaire, dans lequel le sujet se meut, alors que des liens nouveaux ne sont pas encore établis comme sûrs et fiables avec un environnement différent, alors que l'espace psychique et social requis pour articuler l'ancien et le nouvel environnement n'est pas encore constitué et que le temps est comme figé et neutralisé (p.147).

D'un point de vue clinique, la souffrance psychique qui découle de cet état de crise n'est pas forcément pathologique. Vandecasteele & Lefebvre (2006) la décrivent de cette manière :

La souffrance est ce qui nous pousse à trouver, à inventer des voies de satisfaction substitutives à l'accomplissement de nos désirs. Toute souffrance psychique n'est pas nécessairement pathologique et toute souffrance qui s'origine dans la désorganisation des liens non plus. Il est donc utile de distinguer la souffrance psychique inhérente à la formation, au maintien et à la dissolution de tout lien, et les formes psychopathologiques de cette souffrance (p.148).

## **3. Immobilisation de l'individu ; isolement ; cristallisation de son environnement**

Par ailleurs, Vandecasteele & Lefebvre (2006) expliquent que la cristallisation de la situation précaire et son extension dans la globalité de la vie sociale de l'individu engendrent un environnement insécurisé et une incapacité pour l'individu d'assurer son intégrité et le développement de soi. Alors, l'individu se trouve en situation de précarité et manque « d'appuis », soit de ressources comme la famille, les amis, un groupe d'appartenance etc. pour sortir de cet isolement. Il ne peut se projeter sur lui-même et encore moins sur l'autre. Les auteurs ajoutent en citant Freud que la souffrance liée à l'état de désaide est peu maîtrisable et éparse pour la personne. Puis ils parlent d'état traumatique primaire qui se décrit comme le désespoir et se caractérise par l'impossibilité d'utiliser aucunes ressources internes et encore moins externes.

#### **4. Survie de l'individu : un état primitif**

L'individu en situation de précarité ou d'exclusion, voire les deux, se trouve en situation qui se rapproche de la survie dans le sens où il ne s'exprime plus que sur ses besoins fondamentaux inassouvis avec la recherche du minimum de sécurité de base. L'état psychique est monopolisé par l'insatisfaction de ses besoins qui sont d'une extrême importance pour le sujet. Cependant, Declerck (2001) explique qu'une personne en processus de désocialisation va avoir tendance à fuir le réel et ses enjeux afin de trouver une satisfaction ou du moins des phases de quiétude malgré sa situation.

#### **5. L'histoire de vie de l'individu : un élément incontournable**

Le processus d'exclusion est un cercle vicieux qui se compose de deux dynamiques (psycho- et socio-) se renforçant mutuellement. De plus, l'histoire de vie de l'individu influence de manière significative le degré de précarité et également la chance de s'en sortir au niveau psychique. Afin d'exemplifier et de mettre en évidence l'impact de l'histoire de vie, nous avons décidé de citer l'expérience de Vandecasteele & Lefebvre (2006) de la clinique des SDF (personne sans domicile fixe) :

Nous avons déjà souligné que la précarité peut avoir, au détour des trajectoires personnelles et des bagages individuels, des conséquences plus ou moins graves sur le plan psychique. La présence de traumatisme précoce chez les SDF, les ruptures affectives et familiales, le parcours de socialisation durant l'enfance, [...] sont autant de variables bibliographiques (sic) [biographiques ?] qui peuvent amplifier la gravité des troubles engendrés par la précarité (p.154).

#### **Lien entre l'approche clinique et le travail social**

Finalement, Vandecasteele & Lefebvre (2006) lient l'aspect clinique avec les enjeux de l'intervention du travail social dans ce type de situation de précarité, tel que décrit plus haut. Ils constatent que le travail social prend en considération les dimensions relationnelle, affective, d'appartenance et d'identité dans son intervention auprès de l'individu précaire. Par ailleurs, ils relèvent que tout de même l'objectif principal est généralement une insertion socioprofessionnelle de l'individu en marge. Le fait de poser des objectifs à l'individu accompagné entre typiquement dans la figure du travail social génératif présenté par Soulet (2008) qui se définit comme : « dispositif d'action soutenant les potentialités et favorisant les conditions sociales de leur accomplissement pour aider à changer par le biais d'un projet » (p.42).

C'est peut-être ce que Vandecasteele & Lefebvre (2006) montrent être les limites de cette approche :

Sans vouloir transformer la fonction pragmatique du travail d'insertion et de la formation professionnelle, il est nécessaire d'être attentif aux enjeux psychiques qui risquent de se cristalliser par la répétition de rencontres qui, trop souvent, accélèrent et confirment le ressenti chez ces sujets d'un effondrement narcissique associé à une perte d'identité sociale (p.160).

Ceci se lie davantage à la vision du travail social palliatif de Soulet (2008) dont le but est le maintien du contact social et de rétablir l'estime de soi sans objectif, mais par une forme d'engagement symbolique (pacte).

Par ailleurs, nous développerons plus précisément ces deux différents types d'accompagnement du travail social décrit par Soulet (2008) dans le chapitre prévu à cet effet. En revanche, nous trouvons judicieux de faire le lien entre la vision des effets psychiques de la précarité et cette vision de l'intervention du travail social.

Ce chapitre nous confirme que les formes d'exclusion dans les situations de marginalité sont multifactorielles et singulières, mais qu'il est important de considérer les effets sur le psychique. Nous poursuivrons notre propos en parcourant les différentes typologies de marginalité.

### 2.1.3 TERRITOIRE & TYPOLOGIES

#### **Définition du territoire de la rue**

Dès lors, les auteurs mobilisés précédemment, confirment la complexité et la multitude des types de situation de marginalité dont le degré d'impact diffère selon les individus concernés. Les composantes sont parfois similaires dans ce processus de décrochage. Toutefois, la résultante représente souvent de multiples difficultés de vie et d'adaptation. Part ce constat, nous souhaitons définir un cadre et cibler brièvement une catégorie d'individu se situant en processus de marginalisation. Pour se faire, premièrement, nous spécifions le champ du territoire puis deuxièmement le choix de la typologie d'individu afin d'orienter notre recherche.

Le territoire que nous avons ciblé est la rue. Fridez (2014) explicite les dimensions de cet espace :

La rue n'a pas de limites claires, immuables et inaltérables. La rue se caractérise par tous ces endroits qui sont fréquentés par les jeunes et les différents groupes

en présence au sein d'un quartier, d'un village ou d'une ville : c'est le préau d'une école, un parking, un parc public, une cabine téléphonique, un bistrot, une rampe de skate, etc. (p.223).

Cet espace qu'est la rue peut se découper en quatre dimensions : le lieu (typologie), l'itinérance des individus à l'intérieur de celui-ci, la socialisation qui s'y prête et la catégorisation de l'espace par la société : privé ou public (Fridez, 2014). Ainsi la rue a peu de limites clairement établies, exceptées celles que la société veut imposer sur ce territoire qu'elle considère comme un espace public. Par ailleurs, selon Parazelli (2000) la rue représente d'une part un « havre de souffrance et d'insécurité » et de l'autre un rôle de protection sociale ou de survie identitaire. En synthèse, la rue peut être perçue comme un danger, mais à *contrario* « la rue est une oasis de liberté » [...] la rue représente potentiellement à la fois un lieu d'autonomie, de contrainte, d'émancipation et de soumission » (p.142).

Le seul point de rencontre fixe c'est la gare. Selon un témoignage recueilli par Fridez (2014), elle est mise en évidence de manière métaphorique : « La gare c'est comme un pot de miel qui attire les personnes indépendamment de leur âge et de leur couche sociale. »

Par conséquent, la gare est un lieu de référence, de rencontre et de passage pour l'individu, quel que soit le canton et la ville ou le village (Fridez, 2014).

### **Typologie : Jeunes en marge**

Notre recherche s'orientera sur le territoire de la rue et ses différentes dimensions comme définit ci-dessus. En revanche, concernant la typologie d'individu marginalisé ou ancré dans ce processus de décrochage, nous avons décidé de sélectionner les individus en raison de la réalité de notre terrain de recherche. Ainsi, notre échantillon s'est porté sur une population mineure de 12 à 17 ans ainsi que les jeunes adultes de 18 à 25 ans. La situation de décrochage, voire de marginalisation est liée à des causes multiples : ruptures familiales, déscolarisation, insertion professionnelle à défaut, toxicomanie, quêtes identitaires etc. En somme, c'est la jeunesse qui se situe dans la zone de vulnérabilité, de désaffiliation ou encore d'assistance (Castel, 1994).

La jeunesse, l'adolescence et plus spécifiquement le passage à l'âge adulte sont expliqués par Parazelli (2000) comme suit « [...] la jeunesse ou l'adolescence constitue, au-delà d'une étape biologique et naturelle du développement humain, un passage

symbolique à l'âge adulte dont le sens et les modalités sont associés au contexte social, politique, historique et culturel d'une société donnée » p.40.

En outre, cette jeunesse s'apparenterait à un moteur de transformation sociale au sens de Laberge & Roy (1994). En effet, Colombo, Gilbert et Lussier (2007) décrivent que le rapport aux normes sociales s'avère être en constante remise en question durant l'adolescence, et ce, d'autant plus, dans une société qui impose davantage d'autoréalisation et d'individualité. Dans ce contexte où les valeurs normatives se transmettent difficilement, la pression sociale est plus marquante pour l'individu en quête d'émancipation. En conséquence, il existe un exercice de bricolage de repères normatifs mêlant incertitudes et créativité au désir de la réalisation de soi, de la prise d'une place dans la société. Nous en induisons, de manière primitive, une forme de « jungle hostile et compétitive » laissant peu, voire aucun espace à la vulnérabilité, facteur d'exclusion. Ce qui laisse prétendre une idée de quête d'un "meilleur chemin" lorsque celui-ci s'inscrit dans un référentiel normatif.

L'adolescence est caractérisée comme un rite de passage à l'âge adulte. Ce rite impliquerait une déconstruction et une appropriation de normes. De ce fait, une condition de marginalité à cette période constituerait le lieu fort d'une société en transformation, en mutation, voire en éclatement parfois.

En outre, comme l'explique judicieusement Colombo, Gilbert et Lussier (2007) l'intervention sociale se justifie pour les raisons suivantes :

L'intervention traditionnelle, axée sur la ré-inscription sociale (par l'emploi, le retour aux études et/ou l'abolition des comportements dits déviants), répondrait au désir de certains jeunes, considérant la valeur attribuée à ces modes traditionnels de socialisation (Robert et Pelland). Dans la même veine, d'autres études ont démontré que l'encadrement serait parfois recherché par les jeunes marginaux à leur « sortie de la rue » (Colombo et Larouche) comme auparavant, de façon ambivalente toutefois, auprès des aidants (Gilbert et Lussier). Cependant, à la lumière des différents éclairages apportés dans ce dossier, nous pouvons proposer qu'une telle intervention inclue le marginal, le différent, le créatif aussi, autant de qualités recherchées par les jeunes dans l'emploi considéré comme étape de la transition vers une identité adulte, une identité sociale valorisante. « Suivre le mouvement » (Gilbert et Lussier) des jeunes de la rue et des jeunes marginaux par l'intervention, c'est déjà penser ces jeunes à la fois comme acteurs et comme victimes. C'est d'abord miser sur leur potentiel, leur créativité, pour dynamiser leur énergie

adolescente et, avec eux, baliser le chemin adulte qui s'ouvre devant eux. L'intervenant accompagnera, soutiendra alors l'impulsion de ces jeunes dès lors considérés comme acteurs de leur propre vie. Mais c'est aussi reconnaître leur souffrance, ne serait-ce que par la résonance qu'induit celle-ci chez les aidants. C'est utiliser leur histoire comme tremplin plutôt que d'essayer de l'enterrer, c'est reconnaître la victimisation dont trop souvent ils ont été l'objet dans leur enfance (rejet par la famille et/ou les pairs, maltraitance, etc.) afin d'éviter la répétition aujourd'hui de cette réalité de jadis (p. 48-49).

Finalement, l'accompagnement des jeunes en marge semble être une intervention sociale légitime que nous détaillerons sous l'approche du travail social hors murs dans le chapitre qui suit.

## 2.2 Accompagnement en TSHM dans la rue

### 2.2.1 L'ACCOMPAGNEMENT

Dans le travail social et les sciences sociales, nombreuses sont les théories diverses développant la notion d'accompagnement lesquelles expliquent différentes postures professionnelles. Par exemple, et par choix dans l'intérêt de notre travail, nous reprenons la définition de Paul (2009b) mettant en exergue deux axes de l'accompagnement : la relation et le cheminement. La première plutôt de l'ordre de « l'être avec ». Tandis que la seconde s'affilie à « l'aller vers ». Les deux intentions se rejoignent à une valeur commune qu'est le partage et le dialogue.

Dans cette continuité, trois dimensions sont à l'œuvre. Alors, accompagner c'est d'abord se joindre à quelqu'un. Accompagner c'est ensuite aller où ce quelqu'un va. Accompagner c'est finalement aller au rythme, à la mesure et à la portée de ce quelqu'un. Les trois dimensions de la pensée de Paul (2009b) sont d'ordre relationnelle, temporelle, opérationnelle et sont conséquemment complémentaires. Le principe de base de l'accompagnement est le suivant : « l'action se règle à partir de l'autre, de ce qu'il est, de là où il en est » (p.96).

De surcroît, quatre principes sont pris en compte par l'auteur :

- La secondarité signifiant que celui qui accompagne est second. Il n'en est pas pour autant accessoire mais joue plutôt un rôle de valorisation et de soutien à la personne accompagnée.

- Le cheminement qui inclut un temps d'élaboration ainsi que des étapes, composantes même de la « mise en chemin ».
- L'effet d'ensemble développe l'idée que chaque étape et action visent à nourrir les deux éléments composants l'accompagnement cités précédemment (être avec ; aller vers), et ce, peu importe la dissymétrie de la relation.
- L'idée de transition signifie que tout accompagnement se doit d'avoir un début, un développement et une fin. En effet, ce concept de transition s'ancre dans l'idée que l'accompagnement est lié à une circonstance, une actualité, un événement ou une situation précise.

*De facto*, Paul (2009b) explicite le degré d'importance du terme même d'accompagnement, en son sens contemporain, qui, historiquement tire ses racines de l'assistance (De Robertis ; 1994) :

L'accompagnement apparaît ainsi comme une fonction sinon nouvelle, au moins valorisée par le contexte actuel et la primauté accordée à l'individu. On voit ici comment cette fonction doit sa spécificité à se différencier des logiques avec lesquelles elle s'articule, notamment des logiques de contrôle et de prise en charge : avec l'avènement de l'accompagnement, la personne accompagnée est elle-même partie prenante de la relation au sein de laquelle se jouent son projet et les conditions de son insertion sociale et économique (p. 18).

L'énoncé ci-dessus affirme que la personne accompagnée est elle-même partie prenante de la relation, elle en est actrice. Dans cette idée, l'accompagnant ne pourra pas obliger l'individu à aller quelque part ou prendre des décisions sans consultations et accords préalables, que Soulet (2008) définit comme un pacte symbolique dans l'« approche palliative ». De surcroît, Robertis (1994) affirme en ce sens que la personne accompagnée ne peut finalement aller que vers elle-même. Ce chemin primant sur le fait d'atteindre un but.

Le précédent paragraphe fait écho à la notion de prudence dans l'intervention, au sens de sagesse pratique, telle qu'utilisée par Champy (2015). En conséquence, il est nécessaire de prendre en compte cette prudence dans l'accompagnement de personnes dites marginales au vu de la pluridimensionnalité des enjeux de ces situations. Cette notion décrit l'intervention sociale comme une activité prudentielle en son sens aristotélique. Fondamentalement, cela transmet l'idée que, pratiquant avec et sur des humains, le travail social ne se repose absolument pas sur des outils ou logiques de résolutions

fonctionnant comme des recettes de cuisine applicables à toutes les situations. En effet, l'auteur met l'accent sur l'importance du degré d'incertitudes, découlant de la singularité des humains et de la complexité des problématiques à résoudre, qui caractérise l'exercice de ce métier. Par conséquent, Champy rend compte de la nécessité d'adopter une « sagesse pratique » dans l'intervention sociale qui demande d'établir une hiérarchisation des finalités, par des délibérations et des conjectures. Par exemple, entre la priorisation de la sécurité de l'individu ou la promotion de son autonomie.

Par ailleurs, il existe différents types d'accompagnement. Paul (2002) parle de « nébuleuse » de l'accompagnement qu'elle décline en plusieurs modes. (Voir schéma ci-dessous)

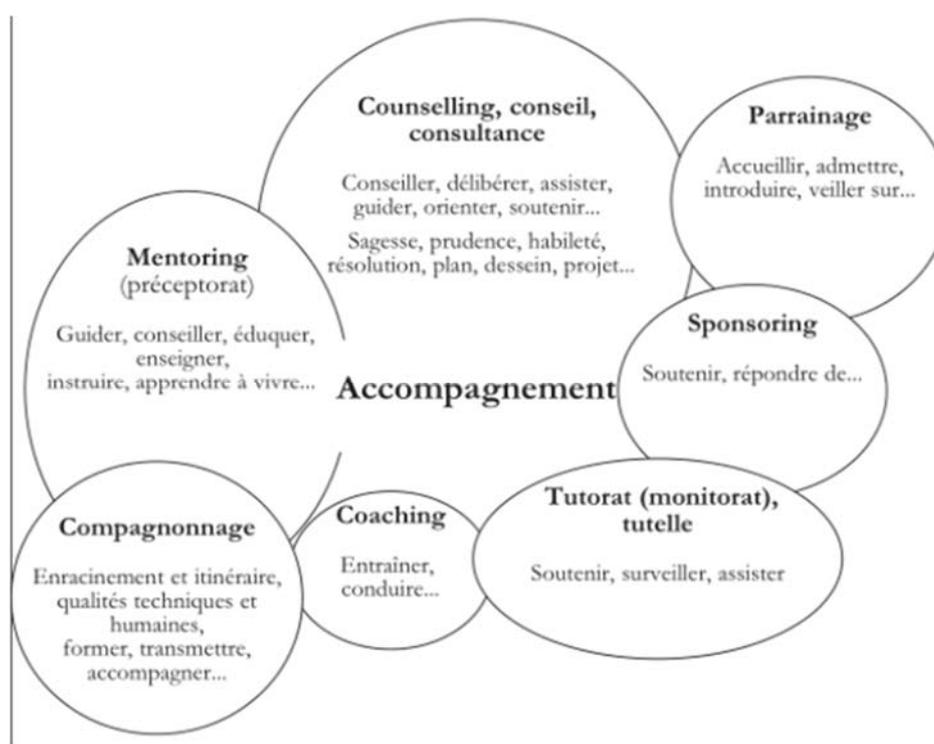


Schéma 2 : Tiré des annexes de la Nébuleuse de l'accompagnement de Paul (2002)

A priori, le TSHM ne s'axe pas purement et uniquement dans un de ces modes. Nous voyons la pratique de l'« aller vers » les personnes marginalisées comme piochant dans ces différentes postures dans une dynamique de libre adhésion, ou, en tout cas, évitante de l'aide contrainte. Ceci amène à questionner la posture d'accompagnement et ses modes au sens de Paul (2009b, 2002) sous l'angle des approches générative et palliative de Soulet (2008). En effet, il semblerait que l'action du travailleur social hors murs s'exerce en perpétuelle itinérance adaptative, entre divers modes et approches, à l'image métaphorique d'un caméléon qui s'adapte à l'environnement, au contexte.

Ces aspects théoriques de l'accompagnement comptent également des enjeux et des risques au vu de cette complexité et de cette singularité de l'être humain. Ces derniers tournent autour de l'aspect de volontariat des personnes accompagnées et de la notion de devoir être accompagné qui rappelle cette notion d'aide contrainte de Hardy (2012), omniprésente lorsqu'on parle d'intervention sociale. Il y a également l'aspect du rendement qui évoque la production de résultat au détriment de l'autodétermination de la personne ainsi que l'aspect budgétaire de l'intervention qui influence grandement la dimension temporelle nécessaire à un bon accompagnement.

Finalement, ces enjeux renvoient directement à ceux de l'intervenant sociale dans cette itinérance entre la marge et le centre. L'approche du TSHM tend-elle à favoriser davantage la proximité dans l'accompagnement ? C'est sur cette thématique que va porter le chapitre suivant. En effet, nous allons parcourir les fondements de la démarche des professionnels hors murs dans le but de dessiner les contours de cette intervention.

#### 2.2.2 TRAVAIL SOCIAL HORS MURS : UNE INTERVENTION SOCIALE DE PROXIMITÉ ?

Le monde du travail social hors murs s'articule autour d'une négociation culturelle et territoriale d'un univers de sens co-construit. La finalité de cette pratique est de rejoindre les populations marginalisées dans leur environnement. La prise en compte des codes, normes culturelles des personnes côtoyées s'avère être le fondement de l'action. Fontaine (2010) nomme la posture du travailleur de rue comme médiatrice. En effet, en tâchant de rejoindre des populations au sein même de leur territoire qu'est la rue, en tentant de les accompagner dans leur trajectoire, l'auteure remarque que « la finalité du travail de rue reflète une volonté de se rapprocher culturellement de groupes plus ou moins marginalisés des structures sociales instituées » (p. 139). Ce rapprochement donne lieu à plusieurs opportunités de médiation entre ces univers culturels marginaux et ceux institués.

C'est cette démarche qui surpasse l'image d'un simple déplacement géographique, rappelant l'éloignement du centre évoqué par Bos (2008), qui attire notre attention. Une intervention sociale basée sur la rencontre et le partage. La notion de hors murs implique une notion de mouvement dans lequel les frontières ne sont pas si démarquées (Castel, 1994). Cette pratique se définit par un « aller vers » à l'endroit où se situent les jeunes, jeunes adultes et adultes en ruptures sociales, tel que précisé dans la définition de l'accompagnement de Paul (2009b). Cet « aller vers » évoque un processus de rapprochement et de reconnaissance existentielles. D'ailleurs, Fontaine (2010) parle de « logique de proximité » (p. 139).

Le Boulch (2001) définit la proximité comme un jugement de valeurs basé sur une perception de la distance. Cette distance exprimant le rapport entre deux objets distincts dans le droit, le temps et l'espace.

Ce qui pose question, c'est la manière d'appréhender des populations aux histoires de vie aussi complexes et singulières en qualifiant une sorte de juste distance entre la posture du professionnel et sa sphère privée. Afin que cette relation s'exprime dans un rapport sain. Fontaine (2010) parle de négociation d'une « proxémie » en matière de « bonne distance » selon le contexte. Cela constitue une des principales dimensions de l'intervention de rue engageant le professionnel à porter une attention particulière au degré de proximité qui peut différer d'une culture à l'autre tout en approchant les publics dans un rapport authentique.

La prise en compte du point de vue des deux acteurs du rapport régit par cette rencontre se montre alors incontournable afin d'éviter une potentielle promiscuité ressentie par les individus abordés. Fontaine (2010) le démontre en citant également d'autres auteurs :

[...] une logique de prise en compte du point de vue des acteurs (Karsz, 2004 ; Parazelli, 2007), perspective qui invite les intervenants à se dégager des représentations sociales stéréotypées et clivées pour considérer la singularité des expériences vécues par les personnes et le sens qu'elles y accordent, ainsi que la dynamique interactionnelle dans laquelle s'élaborent leurs interprétations. Aussi, à travers leurs efforts pour mobiliser les individus vers leur mieux-être, les travailleurs de rue sont invités à renoncer à leur imposer tout projet, « renoncement qui passe par une vigilance à induire le moins de choses possible pour la personne rencontrée » (Escots, 2005, cité dans Fontaine, 2010, p.140-141).

Escots (2005) utilise le terme de « dynamique intersubjective de la relation » en précisant que la relation se construit sur la base de cette double dynamique de perception ; celle de l'accompagné vis-à-vis de l'accompagnant et réciproquement.

Aussi, la mention de renoncement à imposer tout projet nous rappelle à nouveau l'« approche palliative » du travail social de Soulet (2008) dont le dispositif est un travail de rapprochement consistant au maintien du contact et à la restauration de l'estime personnelle de l'individu afin de l'aider à tenir par le biais d'un pacte symbolique.

Afin d'œuvrer à bien pour que cette proximité fonctionne, le TSHM doit s'affranchir de toute approche centrée sur les problèmes des populations urbaines. La rue dispose de bien des surprises en guise de compétences. Fontaine (2010) souligne le sens de la

débrouille et de l'opportunisme dont peuvent faire preuve les êtres humains en marge. C'est justement sur leurs ressources que se focalise l'intervention sociale hors murs, excluant ainsi toutes images étiquetant ces personnes comme « fainéantes », « victimes » ou « criminelles ».

Le TSHM est une démarche qui sort à la fois des perceptions alarmistes de la rue en la faisant passer pour un lieu de dangers et de criminalité, que de l'image mystique d'un territoire de libertés inconditionnelles.

Ce mouvement « d'aller vers prudentiel » implique une certaine chronologie en matière de posture. Une chronologie que Fontaine (2010) décrit sous forme d'étapes à respecter. Elle nomme ce procédé l'étapisme, ou processus d'immersion. Il se forme sur la découverte des ethnométhodes d'un milieu qui sont des « formes singulières de raisonnement pratique mises en œuvre par des acteurs pour organiser au quotidien le monde social dans lequel ils vivent (quartier, institution, métier, pays, genre, famille, classe, groupe de pairs, etc.) » (p. 143).

Ce processus d'immersion, s'inscrivant dans une négociation de sens d'univers culturels différents et dans la découverte de ces ethnométhodes, implique chronologiquement quatre temps explicités par Fontaine (2006) : la première étape, cruciale pour les suivantes, implique de « prendre le temps d'atterrir dans un milieu, de le découvrir, de l'observer, de l'infiltrer, c'est-à-dire de traverser ses filtres » (p. 80).

Elle ajoute un élément intéressant dans la perception du travail social et de la posture du travailleur social hors murs. Elle explique que les membres du réseau international en travail de rue attestent de la nécessité de « prendre le temps de ne rien faire » dans le but de s'imprégner des codes, de l'ambiance et du contexte des personnes dites marginales. En l'occurrence, c'est de se frayer une place subtilement dans les univers marginaux sans brusquer les publics avec l'imposition de son mandat.

La deuxième étape de ce processus d'immersion ou etapisme est d'aller au contact des personnes dans leur milieu. La question de la proximité et de la promiscuité se pose à cette étape de l'« aller vers ». En effet, Fontaine (2010) explique que les travailleurs de rue font l'objet d'une confiance accordée par les jeunes lorsque l'approche se fait de manière non intrusive, sans promiscuité. Pour ce faire, cet « aller vers » se compose d'une posture de non-jugement, de respect des règles du milieu, et surtout, du respect de la confidentialité. Ces aspects évoquent un risque de promiscuité si le TSHM dévie de la posture attendue.

Ces premières étapes découlent sur l'intervention sociale hors murs se définissant comme une intervention sociale de proximité vers les publics marginaux. Afin de ne pas déformer les dires de l'auteure, voici comment Fontaine (2010) articule la troisième et la quatrième étape du processus en incluant la notion de proximité :

Premier pas de toute pratique de proximité, ce processus d'immersion dans le milieu permet aux travailleurs de rue de s'y frayer une place et, dans une logique de propension, constitue un tremplin pour le déploiement d'une intervention collée à la culture des personnes et des groupes accompagnés. C'est en effet grâce à ce travail d'observation et de syntonisation des premières étapes que les séquences subséquentes de la pratique permettent de créer des liens significatifs (troisième étape) à partir desquels initier des actions individuelles et collectives d'accompagnement social (quatrième étape) qui font du sens pour les acteurs concernés (p. 144).

Cette chronologie proposée par Fontaine (2010) nous permet clairement de définir le TSHM comme une intervention sociale de proximité, porteuse d'éventuelle transformation significative au sein du quotidien des personnes côtoyées. Cependant, nous remarquons et posons également la question de l'enjeu de la promiscuité si la démarche d'« aller vers » se fait de manière trop intrusive, en imposant le mandat et des attentes beaucoup trop pesantes pour les publics visés. Nous questionnons également le fait même de considérer que l'« aller vers » est motivé par la présomption d'un ou plusieurs problèmes à résoudre vis-à-vis des populations marginales. La posture palliative de Soulet (2008) appuierait la force d'impact de ce processus en acceptant, dans une dynamique de libre adhésion, le refus des personnes à être en contact ou la potentielle stagnation de celles-ci dans leurs situations respectives.

Le vrai défi du travailleur de rue s'avère de comprendre les dynamiques qui se jouent dans cette constellation d'interactions afin de créer ou recréer des conditions d'échanges ; un pont entre les jeunes en marge et la société instituée, qu'il soit utilisé ou non. Dans le texte d'Escots (2005) des professionnels parlent de « proposer l'ouverture d'un espace relationnel dont la personne se saisira ou pas » (p. 60). Les TSHMs possèdent diverses fonctions et rôles selon le mandat de l'intervention. Plusieurs auteurs mentionnent les termes suivants « liaison, référence, orientation, modération, mobilisation, sensibilisation, etc. (Lamoureux, 1994 ; Collectif de l'ATTRueQ , 1997 ; Bondu, 1998 ; Parazelli, 2002 ; Fontaine, 2003 ; Fontaine et Duval, 2003 ; Simard et al., 2004 ; Bastien et al., 2007 ; Tétreault et Girard, 2007) ».

Finalement, cette méthodologie est fondamentale à la pratique du travail social hors murs car elle tend à une logique de proximité. Ce processus d'immersion demande une implication telle que le professionnel peut disposer d'un référentiel en vue de suivre une certaine ligne de conduite afin d'éviter la promiscuité, voire de l'aide contrainte. Ce référentiel sera, par conséquent, l'objet de description du chapitre ci-après.

### 2.2.3 LE RÉFÉRENTIEL DU MÉTIER

Au fil du temps, la professionnalité des TSHMs que l'on connaît sous cette appellation aujourd'hui, a vu un référentiel se dessiner autour d'elle. À force d'interrogations et de recherches, il était devenu nécessaire de mettre des « mots » sur la posture et les intentions de l'intervention sociale hors murs, afin que ce type de profession parle un jargon commun à l'intérieur de son champ, mais particulièrement vers l'extérieur afin de pouvoir justifier le moyen et l'action auprès des pouvoirs publics qui gravitent autour de la profession et surtout financent le mandat. C'est ce que Fridez (2014) explicite dans sa thèse en exposant également l'évolution de la terminologie du travail de rue en Suisse romande, caractérisé et définit de manière différente selon les cantons, ce qui ne facilite pas la compréhension de ce champ d'activité professionnel et par conséquent sa valorisation et sa pérennité aux yeux des acteurs de la société.

Malgré cette hétérogénéité, Fridez (2014) a identifié dans sa recherche auprès de professionnels en activité sept maximes. Autrement dit des règles de conduites ou de morales qui jalonnent l'intervention sociale des TSHMs. Cette identification corrèle en majeure partie les écrits de la plateforme romande du travail social hors murs dans son « référentiel » (2017). Ce dernier a été rédigé par des professionnels, réunis et coordonné par Laurent Wicht, pour réactualiser la charte de la profession datant de 2002. Le constat de Fridez (2014) ainsi que Wicht et al. (2017) est que la notion de « référentiel » mobilise des guillemets afin d'accentuer le fait que les préceptes mentionnés peuvent être adaptables selon les situations et que ce n'est point une prescription des « bonnes conduites » à adopter, mais plus symboliquement des « points d'appuis » pour le professionnel.

Nous poursuivons maintenant par une synthèse des définitions des sept maximes selon Fridez (2014).

### **La libre adhésion**

L'individu est libre de venir à la rencontre du professionnel ou non. La libre adhésion est caractérisée par l'absence de contraintes, d'attentes et d'injonctions posées par les TSHMs.

### **L'absence de mandat nominatif**

Les TSHMs n'ont pas l'obligation de transmettre un retour des situations rencontrées, ni même de travailler avec une personne en particulier.

### **Le non-enjeu et la non-conséquence**

Cette maxime se caractérise comme un champ de confiance relationnel dans lequel l'individu peut s'exprimer librement, sans limites avec le professionnel et sans aucune répercussion.

### **Le respect de l'anonymat et la confidentialité**

Aucune discussion n'est répertoriée par le professionnel. Toutes les prestations garantissent l'anonymat de l'individu.

### **Le non-jugement et l'absence de sermon moralisateur**

Les TSHMs se positionnent au maximum dans une relation symétrique afin de fuir une quelconque posture « d'expert de la vie » : moralisateur et juge.

### **La solidarité TSHM/bénéficiaires**

C'est une solidarité et un cercle de confiance réciproque construit dans le temps entre l'accompagnant et le bénéficiaire, qui invite l'individu à jouir à nouveau du pouvoir d'agir en ne se sentant plus seul, mais épaulé par le professionnel.

### **La gratuité**

Accessibilité aux prestations du TSHM pour toutes les personnes et sans aucune discrimination et distinction. Les prestations sont gratuites et le resteront.

En somme, voici la description des éléments d'appuis qui s'articulent autour de l'intervention des TSHMs en Suisse romande. Dans le chapitre suivant, notre idée est de comparer l'éthique et la morale professionnelle présentée dans la posture du TSHM avec l'intentionnalité du mandat.

#### 2.2.4 TRAVAIL PRESCRIT VS RÉALITÉ PRATIQUE

Ce qui fait la spécificité du travail de rue est qu'il ouvre son champ d'intervention en itinérance dans l'espace public en approchant des personnes utilisant cet espace à usage privé. Ainsi, la mission du TSHM en ces lieux est, selon l'intérêt de cette recherche, une question fondamentale de la pratique.

Escots (2005) explique que le travail de rue « émerge d'une caractéristique spatiale » (p. 53) : le lieu dans lequel s'exerce le métier. En effet, le TSHM se trouve dans un champ d'intervention où une dialectique s'impose : celle du dehors et du dedans. Ceci dans le sens où l'auteur parle d'une facette du travail social hors murs comme étant un prolongement d'une structure. Ce qui met le professionnel dans une posture de passeur du dehors vers le dedans qui implique une volonté de réinsertion mais également une posture de témoin de l'expérience des personnes en marge. Le professionnel du TSHM oscillent donc dans une position de double polarité.

D'ailleurs, Escots (2005) dit ceci :

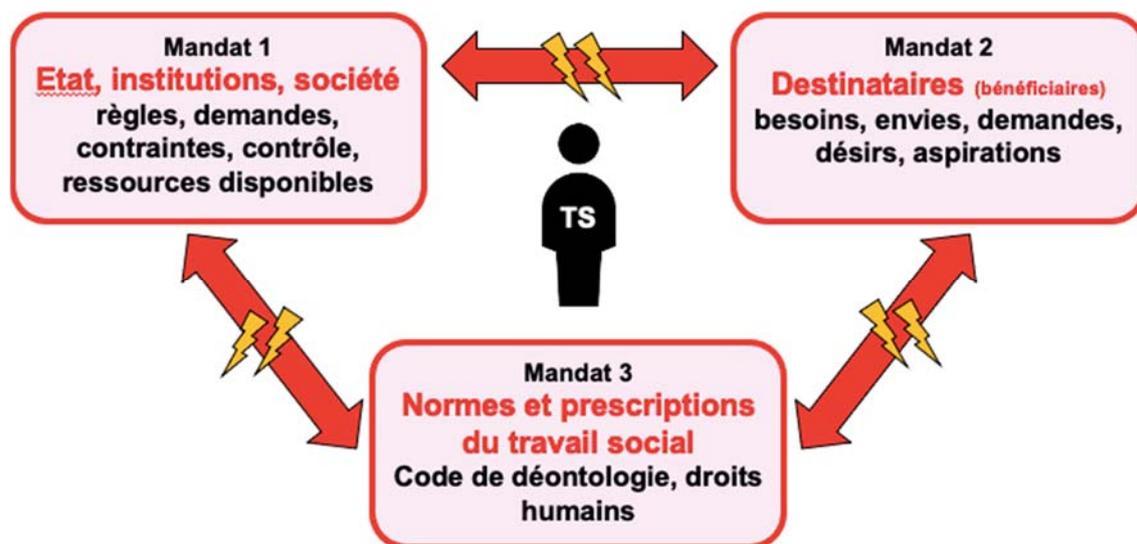
L'irruption de cette sphère privée dans l'espace public en trouble l'ordre et l'agencement. Il y a des « choses qui se font dehors » et « d'autres dedans ». Ceci est valide dans la représentation dominante du monde social concernant le trouble qu'occasionne la présence manifeste des gens qui, pour des raisons diverses, « stationnent » dans la rue alors qu'on ne devrait qu'y passer ou bénéficier d'une autorisation publique pour quelque activité (p.54).

En Suisse romande, Fridez (2014) constate que l'intervention des travailleurs sociaux hors murs n'est pas uniquement disparate dans sa terminologie entre les cantons, mais aussi dans la nature et le contenu du mandat. En effet, les TSHMs n'ont pas le même statut, fonction, rôle, posture, formation et conditions de travail selon leur territoire d'intervention et les besoins initiaux qui découlent de leur présence dans la rue. Ces disparités divisent parfois le champ du travail de rue en Suisse romande car la finalité de l'accompagnement n'est plus la même.

Escots (2005) parle d'une des missions du TSHM qui est de faire le lien entre les groupes sociaux de la marge et ceux du centre : entre les exclus et les inclus. Il est un intermédiaire entre le monde institutionnel et celui de la rue. L'auteur exprime un souci lié à l'origine même de cette mission du travailleur de rue :

Ce souci peut d'ailleurs rencontrer des préoccupations chez les décideurs, qui peuvent se situer dans une démarche d'évaluation des besoins, l'acteur de la rue se trouvant alors en situation de faire remonter les demandes de ces publics. Pour certains acteurs, cela correspondrait à une fonction de porte-parole des personnes rencontrées dans la rue. Peut-être, mais dans le cas où ce sont les décideurs qui sollicitent ce port de parole – et non les exclus eux-mêmes –, on est en droit de se demander si nous ne sommes pas dans une forme d'instrumentalisation de l'intervention (p. 62).

Dans ce cadre, nous pouvons parler de triples tensions au sens de la théorie des trois mandats de la sociologie du travail social qui considère celui-ci comme un métier à la fois de l'humain, un métier politique et d'interface. Le TS se trouve au point de jonction entre l'Etat / les institutions / les injonctions sociétales, les demandes du destinataire de l'intervention ainsi que les normes et règles liées à la professionnalité du travail social. Ce qui implique une posture professionnelle en permanente tension dans un système de triples mandats au sens de Staub-Bernasconi (2018). Voici un schéma qui exemplifie le propos de manière plus visuelle :



*Schéma 3 : Tiré d'un cours HES de la Sociologie du travail social de David Pichonnaz (2021)*

Ce schéma peut également se lire sous l'angle du TSHM dont le professionnel joue ce rôle de pont, de tampon entre toutes ces tensions. Effectivement, en adaptant les termes de ce schéma à la pratique du travail de rue, le mandat 1 correspondrait identiquement à ce qui se trouve sur la présente illustration. Ensuite, le mandat 2 fait référence aux besoins, demandes et désirs des personnes accompagnées, et donc, dans notre contexte, les jeunes en situation de décrochage, de rupture ; les jeunes, jeunes adultes dits

marginaux. Enfin, le troisième mandat de ce système évoque le référentiel du TSHM ainsi que les sept maximes de Fridez (2014).

Cela nous pose la question du positionnement du professionnel entre ces mandats. En effet, l'origine même de la demande d'intervention (Escots, 2005) influence directement l'approche théoriquement palliative et prudentielle du travailleur de rue. Pour illustrer concrètement dans le contexte suisse, Fridez (2014) prend l'exemple de la FASE (Fondation Genevoise pour l'animation socio-culturelle) en confrontant la maxime du non-enjeu et de la non-conséquence avec l'obligation coercitive du mandat politique :

[...] le concept de la zone grise n'est pas clair et ne permet pas d'avoir un accord commun au sein même des Travailleurs Sociaux Hors Murs (TSHM) de la plateforme romande. Un des cas les plus symboliques et éloquents demeure la FASE de Genève qui oblige leurs TSHM à dénoncer (pour se protéger) certains jeunes qui commettent des délits, via leur secrétariat. Ensuite, c'est la direction de la FASE qui porte plainte contre X. Comment travailler dans un tel climat ? La question de la dénonciation dans des cas graves se pose-t-elle ? Comment le professionnel réagit-il face à une personne avouant un meurtre ? Actuellement la tendance est de travailler avec la personne en regard de sa responsabilité. Il en ressort que la théorie et la pratique ne parviennent parfois pas à se rencontrer. La zone grise se caractérise donc, par ce foisonnement de questionnements qui n'a, a priori, pas de réponse uniforme et consensuelle (p.135).

Ceci démontre bien la posture délicate dans laquelle se retrouve les TSHMs et ce qui compose le centre du questionnement de notre recherche. C'est plus précisément cette itinérance entre la marge et le centre, entre les exclus et les inclus, entre les besoins des individus côtoyés et la demande publique ciblée, entre la posture palliative et générative dans l'intervention sociale, entre application du référentiel et le contenu du mandat, etc.... que notre problématique vient s'interposer. Finalement, une position entre proximité et/ou promiscuité dans le rapport régit entre accompagnant et accompagné ?

### 3. Problématique, question de recherche et sous-questions

#### 3.1 Problématique

Nous avons vu que la marginalité se caractérise par la singularité des parcours de vie de chacun des êtres humains confronté à cette condition. De plus, les conditions de marginalité dépendent de multiples facteurs et dimensions qui sont de l'ordre de la

vulnérabilité, de la précarité, de l'isolement ou encore de la ghettoïsation selon plusieurs auteurs. De ce fait, la marginalité découle également d'un processus d'exclusion, de marginalisation dont les conséquences et les effets psycho-sociaux peuvent être multiples en fonction des histoires de vie et des différentes manières dont elles sont vécues. Ainsi la personne dite marginale se trouve en statut d'itinérance permanent entre quatre zones au frontières difficilement perceptibles : en mouvement dans ce territoire spécifique qu'est la rue, entre dedans et dehors, entre inclusion et exclusion. Les causes de ce processus d'exclusion impliquent parfois un état de crise chez l'individu, le poussant dans de possibles états primaires, réduisant, ainsi, son expression, principalement sur ses besoins fondamentaux insatisfaits.

Les effets psycho-sociaux ne sont donc pas à négliger dans l'intervention sociale hors murs. La prise en compte de la complexité des individus accompagnés implique une dialectique dans l'accompagnement qui est le cœur de notre questionnement. En effet, nous avons constaté sur la base de plusieurs références que le TSHM est une intervention sociale de proximité. C'est une pratique prudentielle au sens de Champy (2015), car elle implique un processus d'immersion et une négociation de sens culturelle permanente demandant audace et hiérarchie des priorités (conjectures). Le défi du travailleur social hors murs est d'assurer, à la fois, « l'aller vers » les personnes dites marginalisées, en respectant des maximes permettant un accompagnement de proximité (libre adhésion, confidentialité, pas de mandats nominatifs, etc.), et, à la fois, le respect du mandat à l'origine de son intervention, pouvant, selon nous, amener à un dilemme dans l'accompagnement au risque de perdre le lien avec les publics ciblés ou le financement de son activité, par exemple.

Ce dilemme dans l'accompagnement nous questionne car il peut être mal-vécu par les personnes accompagnées. Mais aussi, peut mettre le professionnel en porte-à-faux, entre la priorité d'établir ou rétablir le lien, ou celle de ramener de manière normative ces gens vers le centre, selon le respect de son mandat et des normes sociétales (besoin publique). Ce qui inclut une double polarité de la posture du professionnel entre la demande de l'usager et la demande politique.

### 3.2 Question de recherche

L'intention de notre recherche, à la suite du cadre théorique développé ci-dessus, complète notre question de départ et précise notre question de recherche comme suit :

## **En Suisse romande, comment se positionnent les TSHMs dans l'accompagnement des jeunes en marge : entre juste proxémie vers l'individu et contenu du mandat ?**

### **3.3 Sous-Questions**

La question de recherche étant désormais formulée, des sous-questions en découlent. Premièrement, nous nous demandons à quel point la condition de marginalité est-elle visible en Suisse romande ? De plus, une autre interrogation qui nous habite est est-ce que l'intervention TSHM en Suisse romande se caractérise comme palliative ou générative au sens de Soulet (2008) vis-à-vis des jeunes en marge ?

Deuxièmement, le TSHM est-il, dans sa posture, à l'image métaphorique de Janus, Dieu de la Grèce antique au double visage, portant l'une face vers la marge, et l'autre vers le centre ? Concrètement, nous nous posons la question de la proximité en cas de priorité mise au respect des règles de morales et d'éthiques du référentiel, ou de promiscuité dans l'application coercitive du mandat d'origine publique ? Comment ce référentiel TSHM est-il appliqué en Suisse romande ? Quelles sont les limites et marges de manœuvre du mandat ?

De plus, nous nous demandons quelle est l'influence de l'accompagnement en TSHM sur la condition de marginalité des jeunes en Suisse romande et sur la perception que ces jeunes en ont ? Ont-ils parfois vraiment besoin d'aide, en ont-ils fait la demande ? Quand la demande émane du politique, vivent-ils la relation comme de l'aide contrainte ? Fondamentalement, comment les jeunes en marge se positionnent par rapport à leur degré de marginalisation et comment ce positionnement est-il perçu ?

## **4. Méthodologie**

Dans un premier temps, nous allons contextualiser le terrain de notre recherche. Puis, la notion d'échantillon et la population ciblée par nos questionnements seront explicitées. Ç'en suivra notre méthodologie appliquée dans le cadre de l'investigation de terrain pour finalement découler sur le cœur de nos intentions : l'éthique de la recherche.

### **4.1 Terrain**

Nous évoluons dans notre formation Bachelor en Suisse Romande. C'est pourquoi, le choix du terrain de notre recherche s'oriente dans cette zone. De plus, sachant que des

recherches furent effectuées sur le canton de Fribourg par Emmanuel Fridez, notre choix d'investiguer le travail social hors murs en Suisse Romande fut d'autant plus confirmé.

## 4.2 Échantillon

Dans le cadre de ce travail, nous tenons à questionner le rapport entre la personne accompagnée et l'accompagnant. Petit à petit, notre cadre théorique nous a amené à la population adolescente ayant bénéficié d'une intervention sociale hors murs. Nous définissons l'échantillon selon Lièvre (2006) comme :

[...] un groupe d'individus extrait d'une population donnée, sous certaines conditions, choisi de manière que les conclusions de l'étude qu'il subit puissent être généralisables à l'ensemble de la population mère/parent : en particulier, il faut veiller à ce que toutes les situations possibles, dans lesquelles peuvent se trouver les unités de la population mère/parent, soient présentes dans l'échantillon (p.87).

Nous voulions extraire le point de vue des deux parties de cet accompagnement. Pour ce faire, nous avons questionné deux travailleurs sociaux hors murs évoluant au sein du terrain sélectionné qu'est la Suisse romande. Nous avons identifié deux critères dans le choix des personnes sollicitées : disposer d'un statut de travailleur social hors murs (éducation de rue/animation de rue) et évoluer dans des institutions et contextes différents.

Deuxièmement, nous avons rencontré un jeune [12 – 25 ans] en situation de décrochage en Suisse Romande, et ayant été accompagné par un travailleur de rue avec lequel nous nous sommes entretenus. Les critères que nous avons choisis découlant du cadre théorique sont les suivants : ruptures familiales, déscolarisation, insertion professionnelle à défaut, toxicomanie et quête identitaire (Castel, 1994).

L'accord, à la fois, des professionnels et des jeunes a été une nécessité pour nous.

## 4.3 Méthode de récolte de données

La méthode utilisée dans la récolte des données de ce présent mémoire est l'entretien semi-directif. En effet, nous avons estimé que c'était le moyen plus efficace et réalisable selon l'intérêt de la recherche et nos moyens. Vous trouverez ci-dessous l'argumentation de notre choix.

Voici la définition de l'entretien semi directif de Quivy & Van Campenhoudt (2011) ayant structuré notre méthode :

Il est semi-directif en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises. Généralement, le chercheur dispose d'une série de questions-guides, relativement ouvertes à propos desquelles il est impératif qu'il reçoive une information de la part de l'interviewer. Mais il ne posera pas forcément toutes les questions dans l'ordre où il les a notées et sous la formulation prévue. Autant que possible, il « laissera venir » l'interviewé afin que celui-ci puisse parler ouvertement, dans les mots qu'il souhaite et dans l'ordre qui lui convient. Le chercheur s'efforcera simplement de recentrer l'entretien sur les objectifs chaque fois qu'il s'en écarte et de poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même, au moment le plus approprié et de manière aussi naturelle que possible (p. 174).

Nous avons utilisé cette méthode de récolte de donnée, car elle permet de retirer des informations et éléments riches et nuancés (Quivy & Van Campenhoudt, 2011) du rapport régité par chacun des acteurs de la relation d'accompagnement en TSHM. En effet, l'un des objectifs pour lequel cette méthode a convenu, est le fait que notre analyse s'est portée sur un problème se trouvant précisément entre deux acteurs : accompagné et accompagnant. Notre récolte de données nous a demandé de prendre en compte le point de vue des deux acteurs, des enjeux de leur relation, du fonctionnement de l'accompagnement, etc.

Au niveau méthodologique, nous avons posé des questions basées sur les diverses références du cadre théorique de ce mémoire. Cela s'est effectué sous la forme de deux grilles d'entretien distinctes : jeune et professionnel. Chronologiquement, nous avons réalisé l'entretien du jeune puis des deux différents professionnels en raison de l'emploi du temps de ces derniers.

De plus, nous avons expérimenté quelques avantages et inconvénients de cette méthode de Quivy & Van Campenhoudt (2011). Parmi les avantages, nous pouvons citer :

- Le degré de profondeur des éléments d'analyse recueillis.
- La souplesse et la faible directivité du dispositif qui permet de récolter les témoignages et les interprétations des interlocuteurs en respectant leurs propres cadres de références : leur langage et leurs catégories mentales (p. 175).

Le choix de cette méthode a été avantageuse pour notre travail, car nous avons pu aborder des notions complexes. Par exemple, le processus de marginalisation, se caractérisant comme multifactoriel dans le parcours d'une vie. Durant nos entretiens, nous

avons été amenés à relancer plusieurs fois les différents interlocuteurs pour bien comprendre comment les données citées dans leurs témoignages corrélaient à nos questions initiales.

De plus, l'accompagnement est une relation multidimensionnelle. Lorsque nous avons interrogé les professionnels sur la manière dont ils accompagnent, c'est la dimension relationnelle dans l'intervention en TSHM qui était ciblée. De manière systémique, nos questions ont engendré des réponses recouvrant parfois plusieurs champs de notre guide d'entretien. Par conséquent, nous nous sommes adaptés à cette dynamique et au rythme donné par l'interlocuteur. Alors des questions ont été répondues avant d'être posées par nos soins.

Ainsi, selon les mêmes auteurs, les limites de l'entretien semi-directif se profilent comme suit :

La souplesse même de la méthode peut effrayer ceux qui ne peuvent travailler avec sérénité sans directives techniques précises. À l'inverse, d'autres peuvent penser que cette souplesse relative les autorise à converser n'importe comment avec leurs interlocuteurs. Parallèlement, le caractère peu technique de la formation requise n'aide pas le chercheur qui envisage de mettre cette méthode en oeuvre à estimer correctement son niveau de compétence en la matière (p.176).

Selon le contexte, l'interlocuteur et les besoins de la recherche, nous avons constaté que la chronologie du guide pouvait être chamboulée par la dynamique de l'échange en vue des sujets de notre recherche. Cependant, nous étions conscients des dérives potentielles de ce type d'entretien pouvant nous conduire en marge de notre objectif de recherche. C'est pourquoi, nous nous sommes référés au cadre de notre guide, et cela, malgré les imprévus en nous assurant de répondre à toutes les questions soigneusement préparées. Dans ce cas, il nous a été même plus favorable de collaborer en binôme avec des rôles bien définis.

Fondamentalement, la souplesse de la méthode peut laisser croire à une complète spontanéité de l'interviewé et à une totale neutralité du chercheur, car les propos de l'interviewé sont toujours liés à la relation spécifique qui le lie au chercheur. Ce dernier ne peut les interpréter valablement que s'il les considère comme tels. Nous témoignons de la pleine conscience de ces biais dans le cadre de l'analyse qui va suivre.

Les éléments d'information et de réflexion recueillis par la méthode de l'entretien ne se présentent pas d'emblée sous une forme appelant un mode d'analyse particulier. Ici, plus qu'ailleurs peut-être, les méthodes de recueil et d'analyse des informations doivent être choisies et conçues conjointement. En conséquence, la méthode d'analyse utilisée est l'analyse de contenu Bardin (2013) qui sera évoquée en introduction du chapitre « Analyse ».

#### 4.4 Éthique

Notre travail s'est référé au code d'éthique de la recherche (2007). Nous trouvons judicieux d'explicitier quelques « règles d'or » respectées avec ferveur et humilité.

Notre travail de recherche ne doit en aucun cas porter préjudice à autrui. C'est-à-dire de respecter la sphère privée et/ou professionnelle des individus ayant généreusement, par leur libre adhésion et consentement, accepté de nous transmettre leur témoignage, savoir et connaissance. Par conséquent, nous nous sommes engagés à faire preuve de transparence et d'informer clairement sur la thématique, les objectifs et l'utilisation des données récoltées du travail de recherche auprès des différents protagonistes. Cet engagement s'est appliqué dès la première prise de contact et nous l'avons reprecisé en début d'entretien.

De plus, nous certifions avoir anonymisé toutes personnes participantes, et éventuellement leurs hiérarchies, lors de la retranscription de nos entretiens ainsi que lors de l'analyse des données. Cette certification répond à la loi fédérale sur la protection des données sensibles (LPD). Les données concrètes (par exemple témoignages) ont été relues attentivement lors de la retranscription afin d'assurer la notion d'anonymat.

L'anonymisation ne s'arrête pas uniquement aux individus, mais également à notre terrain de recherche. De ce fait, nous ne l'avons pas nommé afin d'éviter l'identification des institutions.

Lors des entretiens dans le territoire, nous nous sommes montrés à l'écoute des besoins des individus. Nous avons rappelé à chaque personne que si elles ressentaient de l'inconfort face à une question, elles étaient en droit de ne pas y répondre sans justification et/ou en demandant un « arrêt » en cas de difficultés émotionnelles, par exemple.

Notre but était, à notre échelle, d'ouvrir une piste de réflexion sur une partie actuelle du TSHM en lien avec la condition de marginalité dans un contexte donné. L'aspect

relationnel singulier entre l'accompagnant et l'accompagné nous a interrogé et motivé dans notre investigation.

En définitive, nous nous engageons en qualité d'humain et dans ce contexte de recherche en tant qu'étudiant chercheur à assumer toutes les responsabilités qui en découlent et à répondre de nos choix.

## 5. Résultats

Nous allons traiter les données récoltées du terrain selon la méthodologie de l'analyse de contenu de Bardin (2013). Cette méthode se développe en trois pôles chronologiques qui sont les suivants : la **préanalyse** qui est la phase d'organisation des idées ; l'**exploitation du matériel**, soit le passage des données brutes à des données classées soigneusement selon la première phase, pour finir sur le **traitement des résultats**. De l'analyse de ces thématiques, nous en tirerons des conséquences, puis, nous les interpréterons.

### 5.1 Partie 1 : La marginalité en Suisse Romande

#### 5.1.1 DÉFINITION DES PROFESSIONNELS

Les professionnels définissent la marginalité de manière personnelle et singulière, tout en se rejoignant. D'un côté, il en résulte la notion de « quelqu'un qui suit ses propres règles, et qui ne suit pas celles de la société en elle-même [...] » ; de l'autre, « c'est quand tu n'es pas dans le *moove* de ce qui est éthique, normal ou courant [...], c'est que tu n'es pas forcément comme ce que l'on voudrait que tu sois ». De plus, les deux TSHMs perçoivent également un sens positif à la marginalité, tel que nous le décrivons dans notre cadre théorique appuyé par la vision subjective et multidimensionnelle de Bos (2008) et McLaughlin (2001). Pour rappel, cette vision évoque la nécessité de mettre à niveau le concept de marginalité afin de prendre une distance certaine et affirmée sur les stéréotypes qui gravitent autour de cette notion.

Les professionnels sont en connivence sur l'idée d'utiliser un terme différent, plus approprié, lors du contact avec la population, ce qui en dit long sur la posture du travailleur social hors murs que nous détaillerons en seconde partie d'analyse. Voici une citation qui illustre bien leurs points de vue : « Il faut trouver un terme qui ne les péjore pas, un terme qui leur donne au moins l'impression d'exister, en fait, c'est simplement ça. Pour donner l'exemple des enfants à troubles, moi, je les appelle les enfants extraordinaires ».

De surcroît, il ressort du terrain, à la fois l'idée du rapport aux normes sociales, du rapport au centre et, par conséquent, de l'écart sociétal entre le centre (la norme dominante) et la marge (le rejet ou l'exclusion de la norme dominante). À ce sujet, Bos (2008) explique que la position du marginal renferme la raison d'être du dominant et participe même à sa construction. Aussi, Laberge & Roy (1994) décrivent que la marginalité et l'exclusion sociales constituent le lieu fort d'une société que l'on dit en transformation, en mutation, voire en éclatement et que ces modes particuliers de rapport au social pourraient être interprétés comme l'envers ou l'échec de l'intégration, de l'assimilation ou de l'insertion sociale.

C'est pourquoi, les professionnels élargissent leur perception de la marginalité et adaptent leur langage sur le terrain afin de marcher délicatement sur ce fil itinérant entre la marge et le centre afin de permettre au lien social de se tisser autour de cet « aller vers » ; ce qui amenuise au mieux les enjeux de pouvoir dans le rapport accompagnant-accompagné. En revanche, tous deux explicitent l'idée plutôt injonctive de l'utilisation d'un « jargon social » entre professionnels. C'est notamment le cas lors de travaux en réseaux, lors desquels les termes « marginalité » ou « bas seuil » sont utilisés pour catégoriser certaines situations. Ce langage facilite, à la fois, la compréhension et l'appréciation lors d'interactions, d'intervention.

#### 5.1.2 TYPOLOGIE SELON L'ÉCHANTILLON

Dans le cadre de cette recherche, nous avons ciblé la marginalité s'inscrivant dans la tranche d'âge 12-25 ans. Cependant, après notre enquête de terrain, nous remarquons d'abord que les professionnels du TSHM rencontrent un public traversant les générations, allant aussi bien de 4 à 85 ans. Ensuite, plus précisément, ils s'accordent à dire qu'il y a entre 20% et 40% de situation de marginalité ou de bas seuil parmi tous les suivis sur une année. Les avis se différencient quant à l'explication de ces chiffres. D'un côté, 20% des jeunes accompagnés s'inscrivent « vraiment en marge » et ont un « réel besoin ». De l'autre, dans le 80% restant, un 20% de jeunes croit appartenir à la marge, mais dispose finalement des ressources caractérisant une « bonne intégration », tel que le luxe de pouvoir suivre les tendances sociétales. Par exemple, avoir les dernières chaussures à la mode, le dernier Iphone, etc.

Nous référons ces éléments à M. Parazelli (2000) expliquant la complexité du rapport entre la marge et le centre. Il la définit comme une relation de pouvoir qui se caractérise comme conflictuelle. Il nomme, d'ailleurs, trois figures d'idéaux-types de relations de pouvoir en lien avec la marginalité :

- **Subir la marge.** Par exemple, des conséquences de la modification du système économique (inflation, déflation...) qui peut mener à de l'appauvrissement ou encore des violences urbaines entre les individus.
- **La marge comme un symbole d'appropriation et d'appartenance.** Elle n'est pas forcément vue positivement ou négativement, cela va dépendre du point de vue normatif du centre. Un bon exemple est un mouvement populaire qu'il soit écologiste, féministe, sectaire...
- **La réappropriation de la marge par dépit (choix contraint)** à la suite d'une situation subie de négativement par l'individu. Par exemple, les individus marginalisés comme les jeunes de la rue, les travailleuses du sexe ou encore les sans-papiers.

En fin de compte, il ressort une typologie pouvant se lire à travers les trois idéaux-types de l'auteur précité. Bien entendu, les situations étant singulières et complexes, cette typologie permet de mettre en évidence leurs caractéristiques dominantes sans être une généralité pour autant :

D'abord, la marginalité entre 12 et 25 ans qui, en Suisse Romande serait, pour une partie d'entre eux, de l'ordre du « subir la marge » (20%, selon notre recherche). Un exemple marquant explicitant cet idéal-type démontre les conséquences qui peuvent résulter sur les jeunes définis en marge de notre société :

[...] ce sont des jeunes qui ont échappé au système après la fin du cycle et puis que l'on retrouve à 18-19-20 ans [...] c'est quand il n'y a pas eu une prise en charge à temps [...] que tu n'as pas été très bon à l'école, tu n'as pas tout de suite pu faire un apprentissage ou des petits stages, des semestres de motivation [...]

Les TSHMs explique que les jeunes se situent alors quelque peu dans la « nature » et sous le radar du système lorsqu'ils deviennent majeurs. Par conséquent, des comportements à risque peuvent s'installer comme la toxicomanie, la consommation excessive d'alcool, etc. menant parfois à des incivilités et des déprédations, voire des actes pénalement répréhensibles. Ce sont d'ailleurs ces comportements qui les font généralement réapparaître dans le radar du système. En somme, le casier judiciaire se remplit petit à petit et cela n'arrange pas la situation des individus dans leurs perspectives, notamment dans les axes de la réinsertion sociale et professionnelle.

Ensuite, il existe aussi le phénomène de la marge comme symbole d'appartenance, qui toucherait un 20% de jeunes selon notre recherche. Ces jeunes se définiraient en situation de marginalité comme expression de leur identité. Or, ils disposeraient de ressources et compétences multiples synonymes d'un cadre favorable à une émancipation. Néanmoins, ils auraient tendance à s'exprimer et à se percevoir en marge de la société en véhiculant cette image vers autrui.

[...] un 20% en plus qui vont se dire « on est dans la marge ». Mais en fait, à la maison, ils ont tout ce dont ils ont besoin. Tu vois, il y a aussi cette image-là. On est dans un système aujourd'hui, dans une société où l'image est très, très importante. Surtout vis-à-vis des autres. [...] C'est que tu dois avoir les dernières shoes (chaussures). Tu dois avoir le dernier polo. Tu dois avoir la dernière cap (casquette)... et ceux qui viennent vers moi et qui ont tout ce que j'ai dit [...] puis qui me disent « moi, je suis en marge ». Je me dis bah « ok » ...j'ai un peu de peine à les croire. Puis petit à petit, quand tu creuses, je dis « mais mon gars, toi, t'as de la chance, surtout, t'es pas en marge, t'as beaucoup de chance. Viens avec moi, une journée, j'ai dit, je te présente des gars qui sont vraiment dans la merde, vraiment dans une marge où ils ont beaucoup de peine et où tu dois mettre 3 fois plus d'énergie pour en sortir, tu vois ? »

L'entretien avec le jeune nous laisse penser qu'elle se situait entre ces deux premiers idéaux-types. Sa situation a commencé à changer durant les vacances pendant lesquelles ses amis « clean » étaient partis à l'étranger :

[...] C'est pour ça que j'ai commencé à traîner à la gare là-bas, parce que y a toujours des gens avec qui parler en fait. [...] Juste voir des gens, ça me plaisait. En plus, chaque jour je rencontrais des nouvelles personnes et tout. Il y a plein de gens de base, quand on les voit, on les juge et finalement ils sont trop cool. Et genre vraiment ils sont bourrés mais ils vous donnent le sourire, ils sont trop drôles. Il y en a, ils mettent de la musique et commencent à danser avec toi et c'est trop drôle. Du coup, voilà [...] et quand mes potes sont rentrés, bah j'avais un peu trop changé. Du coup, je traînais plus trop avec eux et j'ai perdu plein de potes.

Nous savons que son premier rendez-vous avec la professionnelle hors murs résultait d'un début de décrochage scolaire et des problématiques familiales. Voilà les aspects qui nous semblent correspondre aux deux premières sources de marginalité selon

Parazelli (2000). Cependant, nous n'avons pas obtenu d'avantages d'éléments nous permettant d'objectiver notre hypothèse.

Puis, il y a la marginalité dès 30 ans, qui elle, s'avère être plutôt caractérisée par la réappropriation de la marge par dépit. Cependant, on y retrouve également les deux autres idéaux-types. Voici une citation de professionnel qui appuie cet élément :

Pour moi, ceux qu'on pourrait appeler les « marginaux » aujourd'hui, ce ne sont pas des jeunes, mais plutôt des adultes qui sont dans le jus pour des raisons diverses, chômage trop long, situation d'aide-sociale [...] je vois plutôt des adultes qui attirent certains jeunes aussi parce qu'ils ont besoin des jeunes parfois.

Cela dit, les troubles psychologiques (TDAH ; TSA ; ...) peuvent conduire à une condition de marginalité, d'exclusion et de décrochage. La cristallisation de cette condition est une forme contemporaine de marginalité citée par l'ensemble des professionnels questionnés et à laquelle nous n'avions pas pensé au préalable.

Finalement, il serait difficile d'être exhaustif dans une typologie de la marginalité. Les causes étant propres à chaque individu et leur situation. Un des professionnels rencontrés nous a raconté qu'en quinze ans d'expérience, il n'a pas vécu deux fois le même processus et la même situation avec un jeune. En revanche, parfois, les déterminants (sources du phénomène) qui causent la situation de marginalité peuvent être connus, communs et explicables.

### 5.1.3 VIE ET BESOINS EN MARGE

Grâce à la typologie ci-dessus, nous avons observé que les publics accompagnés se situent à divers niveaux de marginalité dans cette ligne d'itinérance entre le centre et la marge. Dans ce chapitre, nous allons identifier les habitudes et les besoins des personnes accompagnées par le biais des professionnels. Les besoins mis en évidence corrélaient avec ceux du jeune interviewé, exceptés la recherche d'emploi et l'argent au vu de son âge. Cependant, autre que des acquiescements, nous n'avons pas pu relever des citations directes de son témoignage. Les besoins qu'évoquent les professionnels sont de l'ordre de :

- L'appartenance, le respect et la confiance
- La communication, le dialogue, la mutualisation des expériences

[...] il y a un truc qui les rassemble [...], ils ont un tel respect entre eux que j'ai parfois l'impression qu'ils veulent faire davantage pour aider l'autre que pour eux-mêmes. Dans ce genre de groupe, le respect a une telle valeur que quand tu aides quelqu'un, le respect vient de tous ceux qui ont vu cet acte. Et ça, c'est un noyau très puissant et solide. Puis, ça les fait avancer, une action en entraîne une autre et les gens s'unifient, s'entraident. En fait, j'ai l'impression qu'un des grands besoins c'est dialoguer, communiquer. Donc ils sont un peu tous chacun leur propre psy ; se rencontrent et échangent sur les différents problèmes et sur les différentes solutions adoptées par certains dans un climat de confiance.

- La recherche d'emploi

Les plus grosses demandes que j'aie, c'est surtout le plus souvent, de la recherche d'emploi. Des jeunes qui sont aussi en marge et qui cherchent du job. D'ailleurs, c'est pour ça que l'on a mis en place une petite salle d'études avec des ordi que l'on met à disposition. Et puis, moi, je leur donne un coup de main pour leur CV, lettre de motivation, création de dossier, etc. Et je fais plusieurs tests avec eux car j'ai plusieurs copains qui sont chef d'entreprise, on va les voir pour discuter.

- L'écoute (« il y en a beaucoup qui ont juste besoin d'écoute. »)

J'ai un jeune que je vois que pour aller boire des cafés, fumer des clopes et ce jeune, c'est un peu un gros dur. Et puis des fois on passe 1 h où il pleure... où il n'est pas comme avec les potes... et puis il me dit « moi c'est qu'avec toi que je suis comme ça » parce qu'en fait il a compris que chez moi, il n'y a pas de pression, il n'y a pas d'enjeu d'argent... il sait que moi je ne vais jamais le dénoncer. Des fois on a eu parler de deal et en fait il a compris qu'il y avait un endroit où il pouvait tout vider. Et puis que pour moi, pour qu'il puisse aller plus loin, c'est un besoin fondamental. C'est qu'à un moment donné, il avait besoin d'un endroit pour déposer tout.

- L'argent (un des professionnels s'exprime sur les besoins financiers en disant que certains publics en marge n'ont pas besoin d'argent pour vivre mais plutôt pour échanger)

On peut constater que leurs besoins sont fondamentaux dans cet environnement urbain et dans la société actuelle. S'ajoute à ceux-ci un besoin de non-jugement lié au climat de confiance, plutôt dans le rapport avec les TSHMs. C'est pourquoi, la satisfaction de

ces besoins dans la vie en groupe permettrait d'avancer malgré l'adversité. Et cela, dans le but d'éviter une cristallisation et un isolement conséquent. Voici une citation qui appuie ce propos :

Par ailleurs, Vandecasteele & Lefebvre (2006) expliquent que la cristallisation de la situation précaire et son extension dans la globalité de la vie sociale de l'individu engendrent un environnement insécure et une incapacité pour l'individu d'assurer son intégrité et le développement de soi. Alors l'individu se trouve en situation de précarité et manque « d'appuis », c'est-à-dire de ressources comme la famille, les amis, un groupe d'appartenance...pour sortir de cet isolement. Il ne peut se projeter sur lui-même et encore moins sur l'autre. Les auteurs ajoutent en citant Freud que la souffrance liée à l'état de désaide est peu maîtrisable et éparse pour la personne. Puis ils parlent d'état traumatique primaire qui se décrit comme le désespoir et se caractérise par l'impossibilité d'utiliser aucunes ressources internes et encore moins externes.

Finalement, nous concluons ce chapitre avec un aspects positifs de la marginalité exemplifié par le ressenti d'un professionnel, et nous ayant particulièrement inspiré :

[...] L'ouverture, ouais, ils ont tellement d'ouverture à tout. Et la vision positive de tout. Parce qu'il y a tellement de manque dans leur vie que le moindre petit truc positif devient un festival, une bombe comme jamais alors que tu n'as pas fait grand-chose pour eux en définitive. Mais, tu vois, le fait d'être ouvert et de prendre tout ce qu'ils peuvent en positif. J'ai l'impression que c'est un truc que nous on ne connaît pas assez en vrai. Pour certains d'entre nous oui, mais pas assez. Et je pense qu'il y a un exemple à prendre là-dedans.

#### 5.1.4 LA RUE, L'ESPACE PUBLIC

Les professionnels partagent l'idée que l'espace public (la rue) est un territoire autant d'émancipation, de créativité, d'apprentissage qu'un espace de risques liés aux dangers de la rue : les mauvaises fréquentations, l'illégalité, la consommation et la circulation de diverses substances, la violence, etc. Dangers qui tendent autant à l'apprentissage qu'au risque selon un professionnel : « Un enjeu qui est, je pense, positif pour moi, pourrait être un enjeu négatif pour un autre et inversement ».

En effet, l'un des professionnels nous explique les avantages et désavantages de la rue pour les jeunes :

[...] la rue peut faire que tu tombes dans le bas seuil. De l'autre côté, la rue elle peut faire que tu ne sombres pas parce que c'est ton seul endroit où tu peux voir du monde.

Ce point relève l'importance du contexte de la rue, lieu permettant de rencontrer les jeunes, identifier leur situation et de chercher à comprendre leur besoin. L'exemple donné est le suivant :

[...] d'un coup je vois le jeune ado dans la rue à 14h, je me dis « il y a un truc qui ne joue pas ». Je sais qu'il est en âge d'être à l'école et il n'y est pas. Du coup, pour moi la rue ça devient aussi intéressant. Et puis lui il est dehors, c'est qu'en fait il n'a pas envie d'être isolé chez lui, c'est que quelque part il cherche quand même un contact.

La rue est avant tout une zone géographique de l'espace public, divisée en parties plus ou moins fréquentées et investies à usage privé. Par exemple, la gare, citée tout au long de notre enquête, autant chez les professionnels que chez les jeunes, s'avère être le lieu emblématique. Selon un témoignage recueilli par Fridez (2014) notamment, ce lieu est mis en évidence de manière métaphorique à l'image d'un pot de miel attirant les personnes indépendamment de leur âge et de leur couche sociale. D'ailleurs, les jeunes citent fréquemment la gare comme lieu de rencontre ou d'errance.

La rue a ce caractère de procurer un sentiment de liberté chez les jeunes. L'un d'entre eux nous explique « se sentir libre avec ses potes ». On ressent également cette ambivalence entre apprentissage et danger à travers ses rencontres en milieu urbain, à la gare notamment.

En vrai, il y avait des personnes, on dirait elles étaient toxicos et tout. Mais finalement quand on leur parlait, c'était différent. Genre ils étaient sympas [...]. Il y a une personne que j'ai rencontrée là-bas. Je l'aime trop, vraiment. C'est une de mes meilleures rencontres et ce n'est vraiment pas un toxico, c'est juste, il traînait là et il parlait avec tout le monde, il était super sympa. Et il était un peu choqué qu'il y ait plein de jeunes qui traînent là-bas et tout.

Par ailleurs, ces témoignages nous rappellent la représentation de la rue que Parazelli (2000) décrit, d'une part comme un « havre de souffrance et d'insécurité », et de l'autre comme un rôle de protection sociale ou de survie identitaire. Il ajoutait un constat similaire à nos entretiens que la rue peut être perçue comme un danger, mais à *contrario* «

une oasis de liberté ». « [...] la rue représente potentiellement à la fois un lieu d'autonomie et de contrainte, d'émancipation et de soumission » p. 142.

Concrètement, la notion de la rue dépend grandement du contexte géographique, social, politique et démographique. En effet, les professionnels questionnés appellent tout de même au relativisme de notre contexte urbain en Suisse Romande. Le niveau de vie et de développement est globalement satisfaisant en comparaison à d'autres pays et régions du monde. Les problèmes liés à la précarité sont probablement beaucoup plus complexes que ceux rencontrés ici. Aussi, au sein même de notre contexte suisse romand, les réalités des grandes villes sont déjà différentes que celles des petites communes urbanisées, qui elles, sont encore différentes des réalités des communes rurales, par exemple.

En finalité, nous constatons premièrement que la rue peut autant être une zone d'émancipation qu'une zone de danger et que cette vision dépend de l'appropriation du lieu par l'individu. Les TSHMs assurent une attention particulière à cet espace public et les itinérances qui s'y développent, au-delà de la gare uniquement, au service de l'« aller vers » et de potentielles interventions sociales de proximité. La rue est un indicateur important pour orienter l'action du TSHM.

## 5.2 Partie 2 : Posture et Accompagnement en TSHM

### 5.2.1 POSTURE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE

Le TSHM est une intervention sociale de proximité favorisant le lien social comme norme centrale, car la posture du travailleur social hors murs s'inscrit au sein même de la dynamique dialogique entre la marge et le centre. La posture dans cet accompagnement pourrait se décrire comme facilitatrice du dialogue entre les publics en marge et les agents de la norme centrale, tel que l'État ou la commune. Sur ce thème, l'avis des professionnels concorde sur cette priorité mise au service du lien social et de cette proximité avec les publics accompagnés. Dans cette convergence d'opinion, nous avons sélectionné Parazelli M. (2000) qui résume bien cet état de fait. Selon lui : « la marginalité constituerait un complexe de relations de pouvoir qui implique des contextes où se jouent des changements sociaux en émergence, qu'il s'agisse de contrôle social ou d'émancipation ». C'est précisément parce que c'est une relation que les dimensions personnelles et professionnelles sont engagées dans la consolidation d'une posture adaptée à ces dynamiques.

La finalité de cette pratique est de rejoindre les populations marginalisées dans leur environnement. La prise en compte des codes et des normes culturelles des personnes côtoyées s'avère être le fondement de la méthodologie du TSHM. Fontaine (2010) considère la posture du travailleur de rue comme une médiation. L'auteure affirme que « la finalité du travail de rue reflète une volonté de se rapprocher culturellement de groupes plus ou moins marginalisés des structures sociales instituées » (p. 139). Ainsi, rapprochement donne lieu à plusieurs opportunités de médiation entre ces univers culturels marginaux et ceux institués. Nous remarquons ici que l'action du TSHM est davantage à l'image d'un pont créé qu'un retour de force à la norme dominante. Le professionnel explique que s'il adopte un état d'esprit d'étiquetage de la marginalité dans son contact avec les individus, il se ferait un peu un croche-patte dans son approche. En conséquence, il ne serait pas réellement dans cette dynamique d'« aller vers » et de proximité dans l'intervention. Il constate également que certains professionnels pensent que les personnes marginalisées ont besoin d'aide. Or, parfois, ils sont bien dans leur situation et ont juste besoin de tranquillité. Ensuite, il recentre ses propos sur son objectif en tant que professionnel du TSHM : « Mon objectif et mon travail, ce n'est pas d'aller leur dire, les gars, là, vous êtes un peu trop dans le coin, venez un peu plus au centre ».

Aussi, il est bien mentionné que cette création de lien entre personne accompagnée et accompagnant donne lieu à des opportunités de médiation. Le cadre du TSHM étant dans la libre adhésion, ces opportunités peuvent ne pas être saisies. Un professionnel explique la difficulté à accepter le non-résultat parfois et que cela touche autant la sphère professionnelle que privée :

Des fois, j'ai eu pris deux ans avec un gars pendant lesquels j'avais l'impression qu'il montait, montait ; et d'un coup, c'est parti en vrille totale mais en très très peu de temps. Et puis il est tombé en chute libre...aujourd'hui je ne sais pas ce qu'il devient, ni où il est, ni ce qu'il fait. Tu vois, c'est compliqué. Et encore une fois tu te questionnes : est-ce que l'enjeu que moi je lui ai amené ou le besoin que j'ai ciblé était bon pour lui ? Parfois, c'est un bordel sans nom ! Il ne faut pas se faire d'idées. Moi, je commence à travailler le matin, je ne sais pas ce qu'il va m'arriver. Je peux me mettre un enjeu positif ou négatif au départ, des objectifs ; un coup de fil peut tout changer, la journée complète. Du coup, je ne m'attends à rien, et je crois qu'en me contentant de ça, je ne manque jamais de rien. [...] Des fois, moi, je n'ai aucun résultat et il faut

l'accepter. C'est quelque chose de difficile pour moi parce que moi j'ai besoin de voir une différence quand tu fais quelque chose.

Une autre couleur de la posture de l'accompagnement du TSHM a été évoquée. C'est la volonté de placer en priorité l'individu au centre de l'action et de se positionner le mieux possible en ressource mobilisable en tout temps afin qu'il puisse, à son rythme, définir ses propres solutions et se respecter au maximum. La professionnelle ne va pas trouver une solution pour le jeune, mais c'est le lien créé entre les deux protagonistes qui va convaincre et épauler l'individu à agir pour son propre développement.

[...] la priorité, elle doit toujours être chez le bénéficiaire. Pour moi, on ne va jamais trouver réellement une solution pour les gens, mais par contre on va les accompagner pour trouver des solutions et c'est rarement moi qui ai trouvé une solution pour un jeune. C'est que peut-être là, j'ai fait un énorme travail, c'est que j'ai réussi à convaincre par le lien. Le jeune qui ne se réveillait jamais. J'ai réussi à le convaincre de s'inscrire à une plateforme d'insertion socio-professionnelle. Maintenant, c'est un cuisinier dans un restaurant et ce n'est pas moi qui lui ai trouvé la place d'apprentissage. En revanche, une personne du réseau m'a dit : « c'est grâce à toi que l'on a eu connaissance de ce jeune » Et puis, j'ai poussé ce jeune : « écoute, on va un bout dans cette direction et si ça ne te plaît pas, on arrête ».

Cette posture se définit à travers une dimension d'« aller vers » les jeunes, jeunes adultes et adultes en ruptures sociales, à l'endroit où ils se situent, tel que précisé dans la définition de l'accompagnement de Paul (2009b), évoquant un processus de rapprochement et de reconnaissance existentielles. D'ailleurs, Fontaine (2010) parle de « logique de proximité » (p. 139).

La proximité est définie par Le Boulch (2001) comme un jugement de valeurs basé sur une perception de la distance. Par conséquent, cette distance exprime le rapport entre deux objets distincts dans le droit, le temps et l'espace. Ceci démontre bien à quel point la personnalité et la professionnalité des TSHMs sont engagées dans la manière d'appréhender des populations aux histoires de vie aussi complexes et singulières. Les TSHMs appliquent une sorte de juste distance basée sur les ressources et limites dans deux dimensions : personnelle et professionnelle. L'enjeu est que la relation demeure dans un rapport sain. Fontaine (2010) parle de négociation d'une « proxémie » en matière de « bonne distance » selon le contexte. Elle constitue une des principales

dimensions de l'intervention de rue engageant le professionnel à porter une attention particulière au degré de proximité. En effet, cette distance peut différer d'une culture à l'autre. En revanche, le but est de privilégier un rapport et une approche authentique des deux protagonistes.

#### *5.2.1.1 Positionnement (distance personnelle et professionnelle)*

Dans la rédaction de notre cadre théorique, nous nous basions sur les modes d'accompagnement de Paul (2009b, 2002) pour questionner le positionnement des professionnels dans l'intervention. Nous avons constaté que la posture du travailleur social hors murs se voulait en perpétuelle itinérance adaptative, entre divers modes et approches, à l'image métaphorique d'un caméléon qui s'adapte à l'individu, l'environnement et au contexte. Nous avons pu confirmer cette hypothèse à travers notre enquête de terrain en questionnant la juste distance dans l'accompagnement.

En effet, un professionnel explique l'enjeu de sa posture précisant la nécessité de faire des pas en arrière afin de questionner en permanence son action. Il décrit qu'il est souvent à la gare et que parfois, certains plus jeune ne connaissent pas son statut d'éducateur. Parfois, certaines filles notamment voulaient lui faire la bise et il s'est écarté en demandant « Excuse-moi, on se connaît ? » ; et la réponse qu'il reçoit est « Non, je ne te connais pas, mais tu es à la gare donc, c'est normal ». Ç'en suit une prise de recul sur la posture qui se fait par le biais de questionnement tels que « Comment les gens me perçoivent ? » ; « Qu'est-ce qu'ils se disent sur moi s'ils me voient avec la police, des ambulanciers ? » ; « Où est-ce que je vais ? » ; « Où est-ce que je mets les pieds ? » ; « Est-ce que je fais juste ? » ; « Peut-être que si on vient vers moi comme ça, il y a peut-être quelque chose que je n'ai pas fait, pas montré pour qu'il y ait cette distance ». Il ajoute l'importance d'être proche des gens et de préserver le lien. Cependant, il lui est nécessaire de porter une attention particulière à son positionnement et aux questionnements qui surgissent. L'image du caméléon utilisée précédemment fut également citée par l'éducateur. Il précise que les TSHMs sont amenés à changer de couleur en s'adaptant au contexte et à l'environnement dans leur approche.

La deuxième professionnelle explique sa posture de femme et professionnelle du TSHM lors de ses débuts. Elle y décrit un réel besoin d'affirmer clairement son positionnement vis-à-vis des jeunes hommes dans son intervention d'« aller vers » et les enjeux qui en découlent dans l'intention de créer du lien. Par conséquent, on en déduit que la posture de travailleur social hors murs peut être influencée par son genre et définir d'autres enjeux relationnels.

J'étais toute jeune au début et quand j'étais à l'extérieur, j'avais peu de différence d'âge. Et puis c'est vrai que c'était un peu délicat et ça m'a forgé un certain caractère, mais souvent il y avait beaucoup de garçons dans les groupes. Et puis, c'est limite je ne me faisais pas un peu « dragouiller » et j'entendais des trucs du genre « elle est bonne ! ». À ce moment-là, tu te dis « ouf...si tu ne te positionnes pas tout de suite et bien ça va être super difficile ». Le truc c'est que tu es éduqué, mais tu n'es personne pour eux et qu'en même temps ton but c'est d'être un peu cool et de créer du lien. Et d'ailleurs, j'entendais à l'école, souvent ils disaient « ah, mais c'est souvent des hommes qui font ce travail » parce qu'il faut pouvoir t'imposer dans l'espace public en tant que femme quand t'es face à des jeunes hommes alcoolisés [...] Donc ouais, j'ai eu des réflexions très déplacées, des situations dans lesquelles j'ai dû me positionner. C'est là que tu te rends compte que le positionnement il est hyper important dès le départ.

De plus, elle explique qu'en tant que professionnel du TSHM on devient une ressource pour le jeune. La relation de confiance invite à entrer dans différentes dimensions de la vie de l'individu et également dans les environnements personnels dans lesquels il évolue et s'émancipe. Par conséquent, il est nécessaire de mettre en place une distance claire et affirmée même si le professionnel intègre une partie de la sphère intime de la personne.

[...] quand tu accompagnes des jeunes de cette manière-là, quand tu intervies chez eux, tu travailles avec la famille, tu es en contact avec son prof ou tu sais quand il a ses chagrins d'amour...bah pour le jeune, forcément que tu deviens quand-même une personne ressource et moi ça me pose aucun souci parce que je sais que je ne suis pas leur copine. Mais par contre, je pense qu'un bout de leur vie j'en fais partie. [...]

Nous constatons que les professionnels adaptent leur positionnement en fonction de la singularité de l'individu, de la complexité de son contexte et de son environnement afin d'œuvrer pour que cette proximité se définisse. Ils s'affranchissent de toute approche centrée sur les problèmes des populations urbaines. De plus, la rue est un lieu d'apprentissage et de développement de compétences surprenantes. Fontaine (2010) souligne le sens de la débrouille et l'opportunisme déployés par les humains en marge. C'est justement sur ces ressources que se focalise l'intervention sociale hors murs, excluant

toute image stéréotypée dans l'accompagnement. Nous allons voir dans le chapitre suivant que les maximes du TSHM sont des points d'appuis favorisant ce positionnement.

#### *5.2.1.2 Maximes du Travail Social Hors Murs*

La liberté de choix des personnes marginalisées est à respecter afin de réunir les conditions propices à l'émancipation de ce public. Il s'avère être impératif d'intervenir dans un cadre de libre adhésion afin d'adopter une posture favorisant le pouvoir d'agir et l'autodétermination des individus. Cette mission rappelle à la fois le code de déontologie du travail social et le référentiel du TSHM. A défaut le positionnement peut être perçu comme contrôlant et s'apparenterait au concept d'aide contrainte proposé par Hardy (2012). Dans ce cas, la liberté de choix et d'adhésion seraient restreintes.

Selon notre enquête de terrain, une bonne partie, voire presque l'intégralité des maximes du TSHM de Fridez (2014) sont utilisées dans la pratique, mais pas nommées avec sa référence scientifique. Le référentiel du TSHM n'a pas été évoqué. Nous pouvons déduire ces « points d'appuis » que sont les maximes TSHM à travers plusieurs exemples cités dans ces différents chapitres d'analyse. Ainsi, nous allons juxtaposer les visions théoriques et pratiques de cette ligne de conduite en alternant définitions et témoignages.

### **La libre adhésion**

L'individu est libre de venir à la rencontre du professionnel ou non. La libre adhésion est caractérisée par l'absence de contraintes, d'attentes et d'injonctions posées par les TSHMs.

Professionnel 1 :

Avec moi, ils sont vraiment eux. Et puis, moi j'essaie d'enlever tout ce qui est chiant pour le jeune. Je pense que ce qu'ils les font revenir, c'est que même s'ils loupent un entretien, je pars du principe qu'ils ne sont pas prêts. Alors c'est moi qui les rappelle en laissant quelques jours et je leur dit : « ce n'est pas grave, tu as certainement une raison valable, mais sache que tu peux revenir si tu as envie » et souvent ils reviennent. [...] si tu veux pour moi c'est important de montrer aux jeunes qu'il y a quand-même quelqu'un qui

s'intéresse à eux. [...] Et ça pour moi, c'est la libre adhésion et c'est vachement important.

Professionnel 2 :

Quand je vais dans une famille, je n'aurai ni facture, ni contrat et c'est de la libre adhésion totale. Ce qui veut dire que si la personne n'a plus envie de me voir, elle a totalement la possibilité de le faire. [...] Ce n'est pas obligatoire. Ce n'est pas moi qui décide et je n'impose pas de temps particulier. On prend le temps ; si on ne finit pas aujourd'hui, on peut finir une autre fois. Si la personne ne veut pas aujourd'hui ; elle voudra peut-être une autre fois. Donc moi, je m'adapte.

### **L'absence de mandat nominatif**

Les TSHMs n'ont pas l'obligation de rendre des comptes des situations rencontrées. De ce fait, il n'y a aucune obligation de travailler avec une personne en particulier.

Professionnel 1 :

[...] chez moi, il n'y a pas de dossier. Je leur demande rarement leur adresse et leurs données. [...] je me suis battue pendant des années pour ne pas avoir de dossier et de me dire : « NON, nous on n'est pas en institution...peut-être qu'il y a des gens que je vais voir qu'une fois dans ma vie et puis il y en a qui ne sont pas obligés de me donner plus d'infos ».

### **Le non-enjeu et la non-conséquence**

Cette maxime se caractérise comme un champ de confiance relationnel dans lequel l'individu peut s'exprimer librement et sans limites avec le professionnel, et ce sans aucune répercussion.

Professionnel 1 :

J'ai un jeune que je vois que pour aller boire des cafés, fumer des clopes et ce jeune c'est un peu un gros dur de la ville. Des fois on passe 1 heure où il pleure... [...] et puis il me dit : « c'est qu'avec toi que je suis comme ça » En fait, il a compris qu'avec moi, il n'y a pas de pression, il n'y a pas d'enjeu d'argent...il sait que moi je ne vais jamais le dénoncer. Des fois on a eu parlé de « deal », par exemple, et il a compris qu'il y avait un endroit où il pouvait tout vider.

Professionnel 2 :

[...] à 14-15 ans, tu préconstruis ton avenir professionnel et, par exemple, des jeunes me disent qu'ils n'en ont rien à secouer des notes qu'ils ont. Moi je leur réponds ok, pas de problème, je ne juge pas, mais juste sachez que... Et à ce moment-là, ils font ce qu'ils veulent avec cette information.

Jeune :

Genre quand la TSHM a appris que je fumais, elle m'a dit que si je voulais continuer, je pouvais le faire, mais que ce n'était pas bien mais qu'elle ne pouvait rien me dire, voilà. Du coup vraiment, je n'ai même pas arrêté par obligation. Elle ne m'a jamais obligée à rien. Elle me disait juste que ce n'était pas bon pour moi.

### **Le respect de l'anonymat et la confidentialité**

Aucune discussion n'est répertoriée par le professionnel. Toutes les prestations garantissent l'anonymat de l'individu.

Professionnel 1 :

[...] j'essaie le plus possible d'être différente des autres acteurs, pas moi, mais mon statut de travailleuse sociale. C'est que si je mets trop de procédures, je les perds. Pour moi, le moment où je les vois, ça doit être le plus simple possible. [...] j'essaie le plus possible de les mettre à l'aise puis que ce ne soit pas trop formel. Je pense que ça fait fuir les jeunes dès que ça devient trop formel. [...] si je commence à faire signer des documents. [...] je leur dis : « ce qui est ici, reste ici, mais sache que si j'estime que tu es en danger, je serai obligé de faire quelque chose... » ça je leur dis toujours, mais après chez moi il n'y a pas de dossier.

Professionnel 2 :

[...] Il y a des indépendants qui proposent un service similaire, mais font signer un contrat, etc. Moi le seul document que je vais faire signer c'est une autorisation de consentement, de prise de renseignements, parce que, selon la situation tu dois contacter des médecins, des psychologues ou autre.

## **Le non-jugement et l'absence de sermon moralisateur**

Les TSHMs se positionnent au maximum dans une relation symétrique afin de fuir une quelconque posture « d'expert de la vie » : moralisatrice et de jugements.

Professionnel 1 :

[...] je pense que c'est vraiment un des rares lieu ces centres de loisirs dans lequel les jeunes ressentent en fait qu'il n'y a pas de jugements parce que lorsque tu es chez le psy...tu as toujours peur car il peut y avoir des signalements et des conséquences importantes...et souvent ici, ils sont assez libres.

Professionnel 2 :

[...] moi j'ai passé plusieurs soirs à regarder des gens se droguer parce que je ne comprenais pas ce qui les attirait là-dedans. Pour donner l'exemple, je suis arrivé vers eux, ils étaient d'un froid total. Mais du moment qu'ils avaient leur substance dans les veines, je peux te dire que j'étais leur meilleur pote ; ils m'ont tout raconté de leur vie. J'ai appris que ça agissait sur une partie du cerveau. Quand tu comprends ça, tu vas apprendre des gens par la suite. Tu ne vas pas poser de jugement, ni des étiquettes. Tu vas savoir comment aller vers eux. Et c'est là que tu apprends des choses.

## **La solidarité TSHMs/bénéficiaires**

C'est une solidarité et un cercle de confiance réciproque construit dans le temps entre le professionnel et le bénéficiaire. Cet aspect invite l'individu à jouir à nouveau de son pouvoir d'agir en ne se sentant plus seul, mais épaulé par le professionnel.

Professionnel 1 :

Ça m'est arrivé d'accompagner des jeunes à un centre d'addiction. J'ai dit : « ok, je t'accompagne jusqu'à la porte ». Et puis je te laisse une fois que t'es dans la salle. Et après...franchement, ils vont tout seul et il y en a beaucoup qui refusent de faire ça (professionnels TS) ... ce n'est pas mon travail...ce n'est pas mon travail d'aller chez le médecin...ce n'est pas mon travail de faire un courrier à l'AI. Et moi souvent je le fais parce que je sens après la confiance, il y a un lien, il y a une réponse concrète, et puis, après souvent tu apprends aussi à autonomiser la personne. Tu lui montres donc qu'il y a aussi ce besoin ; que j'observe de plus en plus vraiment ; d'un bout faire à la place de...

Professionnel 2 :

C'est important de garder le lien surtout parce que si je fais des va-et-viens dans la relation, je perds le contact, je perds la confiance et à ce moment-là je peux arrêter ce que je fais parce que ça ne sert plus à rien.

Jeune :

La jeune caractérise sa relation avec la professionnelle du TSHM comme étant sécurisante. À l'image d'un ange ou d'un oiseau : « C'est un oiseau qui tire une personne en l'air lui disant qu'elle peut réussir ».

### **La gratuité**

Accessibilité aux prestations du TSHM pour toutes les personnes sans aucune discrimination et distinction. Les prestations sont gratuites et le resteront.

Professionnel 1 :

« En fait, il a compris qu'avec moi, il n'y a pas de pression, il n'y a pas d'enjeu d'argent... »

J'ai même un petit fond de caisse justement pour ces gens comme ça, où s'il faut aller une fois faire une petite bouffe... [...] si je sais qu'ils sont isolés et pis que ce ne sont pas des gens qui ont l'occasion de se payer des restos, alors je ne vais pas manger gastro, on est d'accord. Mais voilà, ça m'est arrivé de me dire : « ok, ben on va se manger une pizza ».

Professionnel 2 :

En fait, on est un service de la ville donc j'ai tendance à dire que c'est un service proposé à la population, sans facture. D'ailleurs, les gens sont souvent assez étonnés quand ils demandent comment ils doivent payer parce que je leur réponds : « c'est zéro franc ».

## 5.2.2 « L'ALLER VERS PRUDENTIEL »

### 5.2.2.1 *Intuition et créativité au service de la proximité*

Le caractère créatif de l'intervention des TSHMs se construit avec la spécificité et la complexité des situations rencontrées en mobilisant des ressources d'intervention parfois alternatives, voire en marge. L'un des professionnels évoque le risque de cristallisation de la situation de certains jeunes en marge : « [...] on vient quand la situation est

déjà un peu cristallisée, et je trouve qu'on arrive assez souvent par notre statut, un peu « externe », à faire bouger pas mal de chose ». L'engrenage de certaines situations provoquant une cristallisation demande aux TSHMs de s'adapter continuellement et de se réinventer dans leur intervention. En conséquence, les professionnels mobilisent leur statut particulier et leurs marges de manœuvres en faisant preuve d'« audace », de « paris » et de « conjectures » au sens de Florent Champy (2015). C'est dans cet axe que nous pouvons évoquer la notion d'« aller vers prudentiel » qui symbolise la méthodologie d'intervention et de réflexion développant l'agir du professionnel dans son contexte. D'ailleurs un des professionnels nous a exprimé que ses intuitions personnelles étaient le moteur de sa personnalité, de son fonctionnement et par conséquent une composante essentielle de son intervention.

[...] je m'adapte vraiment aux gens, en fait. Il y a des fois je vais être beaucoup plus distante...ou alors il y a peut-être un feeling, tu vois, qui est tout de suite là et puis dans le contact, on va s'échanger les numéros très facilement. C'est même moi qui vais dire : « écoute, tu me files ton numéro et moi je t'appelle et puis on va regarder pour ton CV ». Et puis il y en a d'autres, où je me dis : « Ouh-là... » il ne faut pas que je rentre trop dans sa sphère, il va se braquer et avoir peur. Ça je ne peux pas vous l'expliquer, moi je le sens.

Ceci nous montre qu'une bonne dose d'intuition et la richesse de créativité sont deux atouts précieux du professionnel dont il peut se servir lors d'une intervention. Le lien qui se tissera entre lui et le jeune en marge sera d'autant plus fort et authentique.

L'« aller vers » que nous avons caractérisé comme « prudentiel » est un processus d'immersion audacieux qui nécessite de prendre du temps et de mobiliser de la créativité. Sans cela, il est difficile pour le professionnel d'entrer en contact et de tisser du lien durable avec les jeunes en marge.

Nous avons pu identifier quelques actions concrètes qui permettent aux TSHM d'entrer en relation avec les jeunes. La première porte d'entrée est l'école par des interventions de sensibilisation et de prévention à différents degrés de scolarité. Cet axe de l'« aller vers » permet aux TSHMs de se faire connaître, d'agir sur le plan de la sensibilisation et de la prévention, d'établir du lien avec les individus qui en ressentent le besoin en cherchant le contact à l'instant présent. En revanche, sur le long terme, le professionnel laisse comme une carte de visite physique auprès des jeunes dont la fonction et l'utilité dépassent les frontières scolaires.

Moi, travaillant depuis 2007, j'ai la chance aujourd'hui, d'avoir connu toutes les classes jusqu'à la 6<sup>ème</sup> primaire (ou 8H actuellement). Donc je croise des jeunes entre 20 et 27 ans qui viennent me dire : « toi, t'es venu dans ma classe en 6<sup>ème</sup> ! ». Et le seul fait d'avoir cette image-là envers ces jeunes, ça fait en sorte que le jour où ils ont un besoin, ils m'appellent, on va boire un café et on regarde.

Le fait d'intervenir à tous les degrés de manière régulière permet de faciliter l'identification du professionnel et de sa fonction de ressource mobilisable en tout temps dans un environnement et un cadre spécifique différent de l'école. Nous relevons également que l'« aller vers » par la voie scolaire légitime l'action du professionnel TSHM et favorise sa reconnaissance auprès de la direction des établissements scolaires, mais également des pouvoirs publics.

[...] la chance que j'ai et que tous les travailleurs sociaux n'ont pas ailleurs ou ne veulent pas avoir...c'est que certains ne veulent absolument pas avoir affaire aux écoles. Ils disent : « ah non, non, on ne veut pas aller dans les écoles » alors que moi je me bats pour aller dans les écoles. Pour moi, l'école est une carte de visite. En fait, comme j'interviens depuis qu'ils sont petits, je suis déjà identifiée comme à quelque part une ressource pour eux. Donc quand ils me voyaient dans la rue, il me salue vraiment volontiers. Et puis... ouais, il y a ce rapport comme il y a beaucoup... je suis beaucoup dans le lien. Je leur demande : « et comment ton apprentissage ? » Puis tu es dans la discussion et il te dit : « ouais là je suis dans la merde » et je lui réponds : « écoute viens, tu peux venir me voir et puis on fait nos trucs... » Maintenant après 12 ans, honnêtement, c'est assez facile parce que je suis quasi identifiée par tout...

L'école, c'est finalement un point de passage obligatoire pour un enfant ou un adolescent qui se développe et grandit en Suisse quelle que soit sa situation de vie. Par conséquent, cette piste d'action pour le professionnel est relevée comme pertinente, voire nécessaire sur le court et long terme.

Cette carte de visite, entrée en contact ou immersion comme décrit dans l'étapisme de Fontaine (2006), est visible dans l'action décrite par les professionnels. Par ailleurs, ils ne mentionnent pas l'auteure. Afin de vous démontrer comment chacune des quatre étapes se déploient dans la pratique, nous présentons un tableau d'analyse comprenant une action concrète et créative identifiée dans les propos d'un professionnel.

**Première étape**

Ce processus d'immersion, s'inscrivant dans une négociation de sens d'univers culturels différents et dans la découverte des ethnométhodes, implique chronologiquement quatre temps explicités par Fontaine (2006) : la première étape, cruciale pour les suivantes, implique de « prendre le temps d'atterrir dans un milieu, de le découvrir, de l'observer, de l'infiltrer, c'est-à-dire de traverser ses filtres »

<b>Exemple tiré du terrain</b>	« Aujourd'hui, on voit que la plupart des jeunes que l'on croise ont quasi tous la clope au bec, si ce n'est pas autre chose parfois. C'est le premier truc que l'on voit [...] »
--------------------------------	---

**Deuxième étape**

La deuxième étape de ce processus d'immersion, ou étapisme, est d'aller au contact des personnes dans leur réalité. La question de la proximité et de la promiscuité se pose à cette étape de l'« aller vers ». En effet, Fontaine (2010) explique que les travailleurs de rue font l'objet d'une confiance accordée par des jeunes lorsque l'approche se fait de manière non intrusive et sans promiscuité. Pour ce faire, cet « aller vers » se compose d'une posture de non-jugement, de respect des règles du milieu, et du respect de la confidentialité.

<b>Exemple tiré du terrain</b>	« On s'est dit qu'il y avait une façon d'approcher ces gens pour leur parler et les rendre attentifs à ce qu'ils peuvent amener. Notamment les cendres, les mégots de clopes. On s'est créé des cendriers poches avec un autocollant avec notre logo, numéro de téléphone, un QR Snapchat. Et c'est un outil qu'on utilise pour aller les voir et leur proposer : « je vois que tu fumes, ça te dirait un cendrier de poche ? » ; puis le jeune répond « oui, c'est cool merci, mais t'es qui ? ». Et ça rentre. Juste le fait qu'il me pose la question t'es qui, c'est le bingo pour moi car là je peux y aller. Il m'ouvre une porte dans laquelle je vais rentrer tranquillement. Et
--------------------------------	--

	<p>si je vois la porte se refermer gentiment, je laisse le temps, c'est mon meilleur pote le temps. Il faut en prendre parce que sinon, c'est peine perdue ; si tu brusques les gens, t'as rien.</p>
<b>Troisième étape</b>	
<p>Ce processus d'immersion dans le milieu permet aux travailleurs de rue de s'y frayer une place. Dans une logique de propension cela constitue un tremplin pour le déploiement d'une intervention collée à la culture des personnes et des groupes accompagnés. C'est en effet grâce à ce travail d'observation et de syntonisation des premières étapes que les séquences subséquentes de la pratique permettent de créer des liens significatifs (troisième étape) [...]</p>	
<b>Exemple tiré du terrain</b>	<p>« Donc voilà, avec ce genre d'outils, on a réussi à créer des fois des synergies, des fois juste un feeling, juste une petite connexion qui fait que quand on passe, ils savent qui on est. Et puis, c'est plus facile pour eux aussi après de venir demander.</p>
<b>Quatrième étape</b>	
<p>[...] à partir desquels initier des actions individuelles et collectives d'accompagnement social (quatrième étape) qui font du sens pour les acteurs concernés.</p>	
<b>Exemple tiré du terrain</b>	<p>Sensibilisation sur le respect de l'environnement et de la voie publique grâce aux cendriers de poches, distribution de sacs poubelle.</p> <p>Mise en place d'actions spécifiques individuelle ou collective : recherche d'emploi, création d'un projet, soutien scolaire, participation à des animations, etc...</p>

### 5.2.2.2 *Vécu, ressenti et limites de la relation*

Nous avons identifié trois situations dans nos interviews qui marquent l'impact du rapport régité entre la personne accompagnée et le professionnel hors murs en démontrant la résultante de la posture du TSHM dans le lien et les risques qui peuvent parfois en découler.

Lorsque l'on questionne la jeune sur sa relation avec la professionnelle, des éléments très positifs ressortent. En effet, la posture de non-jugement, le non-enjeu et la non-conséquence, la confidentialité, le cadre de confiance, sécurisant et inscrit dans la libre adhésion totale permettant de se rétracter en tout temps de la relation, sont des éléments appréciés de la personne accompagnée et semble favoriser la proximité, évitant ainsi, de la promiscuité. Ces éléments font références aux maximes du TSHM de Fridez (2014) et soulignent leurs importances dans l'accompagnement au service du lien social et de la préservation de celui-ci, dont on pourrait citer la solidarité TSHM/bénéficiaires.

La première rencontre a eu lieu au centre de loisir. Le centre était connu de l'adolescente, car elle participait aux activités du centre. Ce lieu favorisait son sentiment de sécurité selon ses dires. Une psychologue était également dans le réseau ; les données échangées dans ce réseau se sont faites dans le respect du consentement du jeune accompagné.

Je ne sais pas avec elle, euh, genre elle a des enfants et elle n'est pas mes parents. Ce n'est pas non plus une psychologue, genre la psychologue on la paye pour qu'elle nous écoute. Et on ne se sent pas dans le jugement avec elle.

La relation est caractérisée comme étant adéquate et surtout sécurisante par le recul et la vision différente apportée par la professionnelle. Le cadre de libre adhésion se distingue à travers le sujet de la consommation de la jeune.

Quand elle a appris que je fumais genre elle m'a dit que si je voulais continuer, je pouvais le faire, que ce n'était pas bien mais qu'elle ne pouvait rien me dire. Du coup vraiment, ce n'était même pas une obligation. J'ai arrêté, mais pas par obligation.

Finalement, pour utiliser les mots de la jeune afin de caractériser l'accompagnant « elle voulait mon bien ». On a demandé de décrire la professionnelle et la relation vécue de manière métaphorique. L'image citée est celle d'un ange ou d'un oiseau, tel que précédemment cité.

De l'autre côté, l'un des professionnels nous explique que son positionnement vise à être au maximum à l'écoute des besoins des jeunes accompagnés. En revanche, l'exemple suivant met en évidence le conflit pouvant se produire entre les besoins du jeune et ceux du professionnel. La conséquence peut aller jusqu'à la mise en danger du professionnel et/ou du jeune et ce malgré un lien établi depuis des années.

La juge des mineurs contacte la professionnelle hors murs afin d'effectuer une médiation entre un jeune et sa copine. Le rendez-vous est fixé au centre de loisir. Le lieu est connu et apprécié par le jeune et dans lequel un lien important a été créé depuis de nombreuses années avec la professionnelle. En effet, le jeune qui était incarcéré, refusait de s'exprimer en prison, mais a proposé de s'entretenir avec elle. En effet, leur lien était sécurisant et de confiance pour lui. Par ailleurs, la médiation s'est mal passée. Le jeune pris dans des émotions violentes à la suite de l'échange entre les différentes parties. Alors il s'exprima de manière menaçante et agressive, verbalement et physiquement. Prit de peur la copine s'enfuit et la professionnelle se retrouva seule face au jeune et dans un environnement hostile.

Ses mots ci-dessous sont représentatifs de son sentiment :

[...] c'est là que tu te rends compte que en tant que travailleuse sociale t'es vachement limitée parce que, en fait, moi j'étais complètement anéantie. [...] donc j'étais seule avec lui. [...] vraiment, je me suis sentie en danger. [...] Et puis, quand je l'ai vu prendre la chaise, à un moment donné je me suis dit de toute façon je ne vais pas pouvoir me défendre. [...] je me suis rendu compte que je ne savais pas gérer ce genre de situation, on n'est pas formé pour cela. Et puis à la fin, il s'est enfuit. [...] je suis allée le chercher à la gare, j'avais peur qu'il se foute en bas parce qu'il me disait : « je vais aller me jeter sous le train ».

Une autre situation vécue par un professionnel questionne également la « juste proximité » dans l'intervention. Il témoigne que « selon la personne que tu rencontres, la situation peut très vite être compliquée » et demande de s'adapter au contexte et à l'environnement dans lequel l'interaction a lieu. Une fois, il s'est fait menacer au couteau par un individu qui ne connaissait pas son statut d'éducateur. Le professionnel a expliqué à la personne qu'il lui laissait le choix, qu'il savait se défendre, mais qu'il ne voulait pas le faire. Il lui a donc accordé la liberté de choisir en lui laissant le temps, tout en reculant pour permettre la réflexion chez l'individu. À cet instant, un ami de l'homme est intervenu en lui expliquant que l'éducateur était là pour l'aider et qu'il fallait arrêter tout de suite.

Influencé par un membre de ses pairs, il a rangé le couteau, s'est excusé et à serrer la main du professionnel. Puis, ils ont discuté autour d'un café.

Et c'est là que tu dois avoir ton sang-froid ! Puis, tu te dis : je peux comprendre, il est dans le jus, il y a tout qui éclate dans sa vie ! [...] C'est là où tu dois rester tranquille et tu dois te dire : je suis éducateur, je ne suis pas un gars qui veut se faire respecter. Si lui il ne veut pas me respecter, c'est son choix.

Concrètement, cette relation implique des « dynamiques intersubjectives », terme cité par Escots (2005) en précisant que la relation se construit sur la base de cette double dynamique de perception ; celle de l'accompagné vis-à-vis de l'accompagnant et réciproquement. Nous pouvons alors constater qu'autant la proximité que la promiscuité peut être ressentie par les deux parties régissant ce rapport. Chaque protagoniste doit jauger une « juste distance » à l'autre. En effet, par les exemples précédemment cités, nous pouvons déduire que cette relation implique un engagement réciproque au service du mieux-être. Voilà pourquoi nous parlons d'un « aller vers prudentiel », car cette relation nécessite des étapes d'immersion au sens de Fontaine (2006) avant d'entrer en contact ainsi qu'une « sagesse pratique » et un aspect « prudentiel » au sens de Champy (2015) dans la négociation d'une forme de juste distance.

### 5.3 Partie 3 : Mandat

#### 5.3.1 DÉFINITION, MARGES DE MANŒUVRE ET TENSIONS ÉVENTUELLES

Fridez (2014) exposait l'évolution de la terminologie du travail de rue en Suisse romande, caractérisé et définit de manière différente selon les cantons. Cela ne facilite pas la compréhension de ce champ d'activité professionnel et par conséquent sa valorisation et sa pérennité aux yeux des acteurs de la société. Les mandats et cahiers des charges sont différents en fonction des zones géographique et du contexte.

Nous tirons de notre enquête de terrain deux exemples distincts des types de mandats que l'on pourrait retrouver dans la profession en Suisse romande. Notre objectif est d'esquisser un descriptif de ces deux exemples afin d'en tirer ensuite les tensions et marges de manœuvre éventuelles propres à chacun d'entre eux.

Professionnel 1 :

Son mandat de travailleur social hors murs n'est pas régi directement par une autorité publique, mais par le comité et la direction d'une association qui exploite un centre de loisir. Par conséquent, le politique ne définit pas directement les axes de son intervention

comme s'il était son employeur. La professionnelle explique que c'est un avantage et qu'elle a pu réellement construire un cahier des charges simple et efficace, composé de grands axes d'intervention comme promouvoir et favoriser la cohésion sociale. Selon ses dires, cela permet de pouvoir jouir de grandes marges de manœuvres et de libertés dans la construction de son intervention. À ses débuts, le cahier des charges a été co-construit avec le président de l'association et très peu, voire pas du tout mis-à-jour depuis 12 ans. En revanche, elle mentionne que depuis peu c'est en train de changer, car il est devenu plus facile de définir des critères, dimensions et axes d'intervention et ce afin de légitimer et favoriser la reconnaissance du TSHM dans son contexte. De plus, avec les années d'expériences, la zone grise de son intervention est mieux acceptée et comprise par les partenaires et les autorités publiques qui subventionnent l'association. En somme, le cahier des charges ne bloque pas l'activité du professionnel, au contraire, il est aidant et favorable à son développement. De plus, la professionnelle relève qu'un cahier des charges apporte un aspect sécurisant et un cadre qui permet surtout lors des débuts dans l'activité, de se présenter comme une ressource afin de pouvoir cibler les actions du champ d'intervention selon le contexte d'engagement. En revanche, ce cadre peut diminuer et être contourné avec l'expérience acquise sur le long terme.

Professionnel 2 :

Le professionnel évolue dans un centre de loisir dont l'un des pôles se centre sur le hors murs et dispose d'un contrat avec la ville en qualité d'éducateur de rue. Il est donc, à cet effet, employé par la commune et son cahier des charges est régi par une autorité publique. Il ne parle cependant pas de mandat à proprement dit car les services proposés sont gratuits, puisqu'issus d'un service communal.

L'éducateur nous développe les 3 axes principaux de son cahier des charges dont le premier, et le plus important, est le pilier de la présence en zone urbaine dans lequel l'action cible le contact avec la population, la création de lien, des propositions d'animation favorisant la cohésion sociale. Aussi, sa mission s'oriente également sur un deuxième pilier préventif, au sein des centres scolaires notamment et un troisième pilier de l'ordre du suivi à domicile, de l'aide à la parentalité. Il souligne que les trois piliers sont liés et que le principal, celui du contact avec la population en présence dans la rue, « amène aux suivis individualisés, dans des familles, dans les institutions, dans des groupes, à l'école ». Il parle de mandat lorsque, par exemple, un centre scolaire téléphone pour intervenir dans une classe dans laquelle l'enseignant n'arrive pas à faire façon avec un groupe d'élève. À ce moment-là, il n'est mandaté que pour une classe sur

un commun accord entre l'Etat et la ville pour cadrer l'intervention, avec un début, un milieu, une fin et d'éventuelles attentes d'un résultat.

Les deux professionnels, bien qu'exerçant le même métier, évoluent dans des contextes et statuts légèrement différents. C'est le contexte régissant leur cahier des charges respectif qui apporte cette distinction. Cependant, ces contextes n'empêchent pas de naviguer dans cette zone grise en exploitant des marges de manœuvre malgré de potentielles tensions entre posture professionnelle et attentes quant à leur fonction : « Maintenant, ma posture professionnelle et mon cahier des charges, parfois ils se rejoignent, et parfois pas. Et c'est normal, on est humain, on a nos idées. Moi, mon objectif, c'est de les rapprocher au mieux ». Tous deux citent également que des limites financières peuvent intervenir dans la réalisation de certains projets et potentiellement se trouver à compter « centime prêt » certaines fins d'année.

En s'appuyant sur Staub-Bernasconi (2018), nous pouvons dire que le professionnel exploite des marges de manœuvre, car il se situe entre l'Etat, les institutions et les injonctions sociétales. De plus, il est confronté aux demandes du destinataire de l'intervention et aux normes et règles liées à la professionnalité du travail social. Cela rejoint les propos d'Escots (2005) qui décrit qu'une des missions du TSHM est de faire le lien entre les groupes sociaux de la marge et ceux du centre : entre les exclus et les inclus. Alors, il joue le rôle d'un intermédiaire entre le monde institutionnel et la rue. Il est employé généralement par le centre, mais à proximité de la marge.

Nous avons finalement constaté dans le chapitre de la posture qu'elle tend à cette proximité et à favoriser le lien avec la personne accompagnée. Ce n'est donc pas forcément dans la posture, si les maximes et le référentiel sillonnent la ligne de conduite du professionnel, que de la promiscuité peut avoir lieu, mais dans les interactions avec les différents acteurs des situations d'accompagnement. L'auteur d'une potentielle promiscuité n'en serait pas directement le travailleur social hors murs, mais plutôt des facteurs externes qui l'entourent.

### 5.3.2 BESOINS DES TSHMS / PISTES D'AMÉLIORATION POUR LA PROFESSIONNALITÉ

Nous avons à cœur de demander aux professionnels quels sont leurs besoins pour améliorer les conditions actuelles de leur poste. Les axes de la reconnaissance du métier et de la légitimité de l'action envers la société, de l'insuffisance en ressources humaines pour le renforcement et le développement de la réponse apportée aux besoins de la population qui ne cessent de croître, ainsi que les conditions salariales ont été relevés

unanimement par les interviewés. Ce constat démontre une tendance à des insuffisances et des besoins similaires alors que les contextes de travail sont différents. De plus, au vu de l'ancienneté et de l'expérience dans le domaine de ces deux personnes, nous pouvons en déduire que les problématiques ne sont pas nouvelles et que le militantisme endossé pour défendre et améliorer leurs conditions de travail sont une tâche de dur labeur. En conséquence, cela peut parfois décourager. D'ailleurs, les deux professionnels évoquent la notion de passion dans leur engagement et il y a un risque que celle-ci se situe dans la pente descendante ou ne s'estompe. Dans ce cas, il devient difficile de continuer. Certes, la zone grise d'intervention est un champ de créativité et de rencontres passionnantes et valorisantes mettant le travail social hors murs en marge du travail social ordinaire. *A contrario* elle peut générer de la solitude et une dépense d'énergie importante créant des risques d'impacts sur la personnalité des TSHMs et sur leur sphère privée.

#### 5.3.2.1 Reconnaissance du métier

Par ailleurs, au fil des années, la professionnelle relève une évolution positive dans la reconnaissance de sa fonction. Sa posture militante et son dévouement sans précédent, mélangé à une force rhétorique sur la durée auprès des différents acteurs sociaux, ont engendré de la reconnaissance. Il en résulte une augmentation des demandes d'intervention. Or, celles-ci sont parfois peu rationnelles et proportionnées à la capacité de l'offre du TSHM dans ce contexte.

[...] on a différentes casquettes, mais en tout cas ce qu'il faut retenir avec le travail social hors murs, c'est que ça a mis beaucoup de temps à démarrer et que maintenant je pense qu'on est presque victime de notre succès. C'est qu'en fait, on nous appelle pour tout et pour rien et parfois on se dit : « Est-ce que vous pensez vraiment que c'est utile ? Qu'on peut apporter quelque chose dans cette situation ? »

En outre, elle démontre cette évolution par la taille et la composition du réseau dans lequel elle est impliquée aujourd'hui à force de convictions et de déterminisme :

[...] on se rend compte qu'en fait on est appelé et on collabore avec un réseau qui est énorme. Ça part de la psychiatrie, de l'office de protection de l'enfant et de l'adulte, des écoles primaires, cycles d'orientation... [...] c'est vraiment une de mes fiertés [...] j'ai mis trois ans à « toquer » à toutes les portes en

expliquant ce que je faisais et ce qu'était le travail social hors murs. Et ça a vraiment porté ses fruits.

Et l'évolution de la considération des partenaires :

[...] je crois vraiment que l'on est dans une phase intéressante en tant que travailleur social hors murs. Lorsqu'on demande des choses, je crois qu'il y a vraiment une réelle considération. Ils se disent : « tiens, il y a du professionnalisme derrière », ce qui n'était pas trop le cas avant.

### 5.3.2.2 *Conditions de travail*

« Un des besoins qui est demandé depuis des années et des années, et qui est ressenti surtout, c'est de la ressource humaine ». En effet, le professionnel explique le contexte de son équipe en précisant qu'ils sont trois éducateurs de rue. Leur taux de travail est inférieur à 100% pour une quarante-cinquantaine de milliers d'habitants. Tandis que dans d'autre contexte en Suisse romande, trois professionnels couvrent une zone plus spécifiée et avec moins d'habitants. Certes, ils font avec les moyens dont ils disposent, mais il évoque sa crainte d'« usure » des professionnels en place. En outre, il ajoute en relativisant qu'ils ont quand même de la chance par rapport à d'autres contextes internationaux comme en France. En effet, il a eu des échanges avec des professionnels de ce pays et ceux-ci lui exprimaient leur souhait d'obtenir des conditions similaires.

L'autre professionnelle évoque que ses conditions sont bonnes en termes de libertés et de marges de manœuvre. Par ailleurs, elle décrit des conditions salariales très mauvaises même avec des années d'expériences. Elle exprime aussi le besoin de renfort en personnel qu'elle ne trouve pas assez reconnu. Puis, elle compare également son contexte avec une autre commune comprenant un nombre d'habitant similaire, mais dont les conditions ne sont pas les mêmes :

[...] je dois vous avouer qu'au niveau des conditions, c'est pas mal. Mis à part les conditions salariales qui sont pour moi extrêmement basses. Là il faut être passionnée par rapport au salaire pour lequel j'ai travaillé durant dix ans, j'ai été augmentée, il y a deux ans. Durant dix ans, j'ai travaillé aux mêmes conditions salariales et je peux vous dire qu'il faut vraiment aimer le métier pour accepter ça [...]. C'était extrêmement mal payé. [...] Et puis après, par exemple, ma collègue elle aimerait travailler plus mais elle ne peut pas parce que la ville ne te met pas plus de subventions, mais de nouveau ça rejoint en fait l'aspect financier. Et puis après on veut que tu fasses tout, que tu fasses

toute la prévention à tous les degrés scolaires. Là, elle a 50% et moi à 60%, ça équivaut à deux jours et demi par semaine. Donc, voilà, peut-être les conditions de travail c'est aussi ça, c'est de donner des pourcentages adéquats en termes de nombre d'habitants. Quand on compare par exemple \*\*\* et \*\*\*, en termes de nombre d'habitants, c'est la même chose. En revanche, les conditions et les temps de travail, c'est tout différent, alors qu'on parle de la même région.

Voici à l'humble échelle de notre travail, les besoins témoignés de la réalité pratique. Dans l'espoir que le développement du TSHM aille dans le sens de la satisfaction de ces derniers. Bien sûr, si ceux-ci ne sont pas comblés, le risque d'influence sur l'approche et la professionnalité sont présents.

#### 5.4 Synthèse : Méta-analyse de l'approche du TSHM

Nous avons traité les thématiques de la marginalité, de l'accompagnement, de la pratique du travail social hors murs (posture et cadre professionnel). Ensuite, nous avons récoltés des données sur le terrain dans le but de les confronter avec notre cadre théorique. Cette confrontation étant maintenant effectuée, nous vous apportons ci-dessous, une synthèse sous la forme d'une méta-analyse de l'approche du travail social hors murs.

Cette méta-analyse ou prise de recul sur l'ensemble de notre travail se dessine autour de nos questionnements suivants : « juste proxémie » ou « promiscuité » et approche plutôt « générative » ou « palliative ». Le but de celle-ci est de recentrer l'attention sur notre question de recherche et de la réponse que nous allons y donner.

Le vrai défi du travailleur de rue n'est pas de trouver des solutions à tout prix. Au contraire, sa position lui permet de comprendre les dynamiques se déroulant dans cette constellation d'interactions afin de créer ou recréer des conditions d'échanges ; un pont entre les jeunes en marge et la société instituée, que ce pont soit utilisé ou non. Dans le texte d'Escots (2005) des professionnels parlent de « proposer l'ouverture d'un espace relationnel dont la personne se saisira ou pas » (p. 60). Il possède donc diverses fonctions ou rôle de médiation, selon le mandat qui induit son intervention, citées par plusieurs auteurs, de l'ordre de « liaison, référence, orientation, modération, mobilisation, sensibilisation, etc. (Lamoureux, 1994 ; Collectif de l'ATTRueQ , 1997 ; Bondu, 1998 ; Parazelli, 2002 ; Fontaine, 2003 ; Fontaine et Duval, 2003 ; Simard et al., 2004 ; Bastien et al., 2007 ; Tétreault et Girard, 2007) ».

#### 5.4.1 JUSTE PROXÉMIE OU PROMISCUITÉ DANS L'ACCOMPAGNEMENT ?

D'après les conclusions de nos précédents chapitres, nous considérons l'accompagnement en travail social hors murs comme une intervention sociale tendant à la proximité des individus par le biais de plusieurs « aller vers prudents », et cela, en prenant appui sur des maximes permettant de guider la manière d'agir et d'identifier réellement le sens de son action. D'ailleurs, et pour qualifier la délicatesse de la posture, un professionnel nous témoigne d'une expérience dans laquelle les questions de la proximité et de la distance furent mise à l'épreuve. Il explique que lorsque l'on travaille dans le domaine du social, des personnes de son entourage s'orientent fréquemment vers lui lorsqu'elles rencontrent des soucis :

Ils font tout de suite appel à toi ! Là c'est déjà un petit peu plus délicat d'aller dans les familles. J'ai un pote qui a des enfants et qui m'appelle car il ne sait plus quoi faire avec son enfant car il part en sucette totale. Quand mon pote va aller dire à son fils qu'il a un ami éducateur et qu'il va venir essayer de régler le problème ; pour moi, c'est déjà une jambe en moins dans mon travail et mon approche. [...] Tu te dis que tu vas ramer parce que là, il y a quelque chose de différent à faire. Là, la distance professionnelle elle est délicate.

Dans cet exemple, nous constatons un risque de promiscuité potentiellement ressenti des deux côtés de l'intervention, car son contexte n'a pas permis de création de lien, n'est pas basée sur une forme de libre adhésion et de co-construction amenant un climat et une relation de confiance soit un rapport de proximité. En fin de citation, nous remarquons que la « juste proxémie » est difficilement atteignable, ou du moins « délicate » dans cette situation, car il y a « quelque chose de différent à faire ». En effet, la problématique dépasse probablement le statut du professionnel et devient potentiellement un rapport entièrement privé avec d'autres enjeux à gérer.

En outre, l'autre professionnel met en évidence le risque de promiscuité dû à une volonté accrue de créer du lien vers les jeunes en marge et d'être considéré comme un agent de contrôle auprès des jeunes.

[...] ce qui est extrêmement délicat chez nous TSHM. C'est que tu peux vite en fait, pour les jeunes, si tu les abordes trop souvent, si tu les vois beaucoup trop, tu peux très vite être identifié comme un agent de contrôle.

Finalement, la « juste proxémie » n'est pas une distance figée. C'est une distance qui varie en fonction du ressenti et de l'aspect intuitif de la personnalité de l'intervenant. Le

professionnel accepte, par sa fonction et son engagement, de faire face à l'adversité de certaines situations menant parfois à un sentiment d'impuissance. Par conséquent, et ce probablement à force de confrontations, d'audaces et d'expériences, le professionnel du TSHM juge naturellement sa distance par l'acceptation qu'il n'est pas un « sauveur » et que l'accompagné reste maître de lui-même. Cela démontre la nécessité de ne pas forcer le lien, mais de le construire ensemble selon les besoins. Le cadre sans pression temporelle ni financière, voire plus globalement sans aucunes attentes, favorise la pleine autodétermination et la libre adhésion de l'individu. La proximité se dessinant dans la relation accompagnant et accompagné, est le résultat d'un lien de confiance et de respect mutuel. C'est un lien si particulier, si singulier, que le professionnel ne pourrait être difficilement remplacé par un collègue. A l'image du « relais » ou de la « rotation » d'équipe dans une institution ordinaire permettant de soulager des relations aux enjeux multi-dimensionnelles se présentant parfois comme envahissantes, voire violentes et émotionnellement très fortes. Nous constatons un état d'épuisement chez les professionnels se sentant parfois seul et en manque de soutien. C'est potentiellement dans cet essoufflement du professionnel TSHM que peut s'installer une forme de promiscuité dans la relation. Cette dissonance se situe entre la préservation du lien en priorité et la réponse aux problématiques sociales. En sommes, la question de la charge mentale des professionnels serait une piste intéressante à explorer. En effet, cette charge, voire surcharge, pourrait influencer la relation dans l'accompagnement.

#### 5.4.2 APPROCHE GÉNÉRATIVE OU PALLIATIVE ?

Par ce constat de « juste proxémie » dans l'intervention hors murs, nous pouvons en déduire à notre échelle, que l'impact de la posture des professionnels rencontrés sur leurs publics accompagnés répond plus favorablement à une approche palliative du travail social au sens de Soulet (2008).

En effet, les raisons nous invitant à favoriser la tendance palliative, se dessinent autour de la notion d'objectif et du respect du rythme de la personne dans l'accompagnement. Nous nous demandons si l'objectif de l'intervention vers un jeune en marge était imposé et si la demande émanait de l'individu et de ses besoins. En d'autres mots, est-ce un engagement personnel de l'individu vers le développement de ses insatisfactions liées à un sentiment ou une réelle exclusion du système ? Enfin, est-ce que l'individu mobilise et considère le professionnel comme une ressource à des fins d'émancipation et de développement ou est-ce qu'à *contrario* l'aide devient contrainte et coercitive ?

À travers leurs efforts pour mobiliser les individus vers leur mieux-être, les travailleurs de rue sont invités à renoncer à leur imposer tout projet, « renoncement qui passe par une vigilance à induire le moins de choses possible pour la personne rencontrée » (Escots, 2005, cité dans Fontaine, 2010, p.140-141).

Par exemple, le professionnel nous évoque une situation avec un jeune sollicitant son aide afin de trouver un travail et ainsi gagner sa vie. En revanche, celui-ci se lève à 12h00 chaque jour et ce rythme de vie n'est pas compatible avec la réalité professionnelle et de *facto* de son besoin. Alors, le jeune s'engage personnellement à modifier son rythme en mobilisant l'aide du professionnel. La règle est qu'il n'y a ni enjeux conséquences, si le jeune n'y parvient pas.

La mention de renoncement à imposer tout projet argumente notre référence à l'« approche palliative » du travail social dont le dispositif démontre un rapprochement consistant au maintien du contact et à la restauration de l'estime personnelle de l'individu. La finalité étant de l'aider à durer dans son engagement par le biais d'un pacte symbolique favorisant la solidarité entre la personne accompagnée et l'accompagnant.

Cette posture d'adaptation, d'acceptation et de non-obligation peut se décrire avec légèreté à travers l'image stéréotypée de l'éducateur de rue partagée par un professionnel « L'éducateur en schlaps, les cheveux un peu dégringolant avec une clope au bec, jambes croisées avec un petit livre » et qui dit aux jeunes « Bon, tu as besoin de moi ? Oui. J'arrive. » ou « Tu as besoin de moi ? Non. Pas de problème, fais ta vie ! ».

Cette méta-analyse nous permet de répondre à notre échelle à la question centrale ayant guidé notre mémoire :

**En Suisse romande, comment se positionne les TSHMs dans l'accompagnement des jeunes en marge : entre juste proxémie vers l'individu et contenu du mandat ?**

Cette recherche a commencé avec le questionnement ci-dessus. C'est pourquoi, à l'épilogue de cette présente réflexion et analyse, nous nous engageant à tenter d'en fournir une réponse, à notre humble échelle.

Nous avons cheminé à travers une première partie sur les aspects de la marginalité et les caractéristiques et besoins des jeunes en marge. Nous avons identifié la perception des professionnels vis-à-vis de ces publics. Puis, nous sommes entrés au cœur du vécu et du ressenti de cette relation particulière en prenant compte du point de vue des deux

acteurs de ce rapport. Ensuite, le chemin s'est poursuivi dans la compréhension de la posture et du positionnement des TSHMs considérant les aspects personnels et professionnels de cet engagement. Cette compréhension s'est précisée par l'identification de la mise en pratique des maximes, fameux points d'appuis pour l'intervention sociale hors murs. Finalement, les éléments susmentionnés furent confrontés avec le mandat respectif des professionnels.

Ce voyage au travers de ces différentes thématiques nous ont conduit à définir l'approche du travail social hors murs comme une intervention sociale de proximité. La posture personnelle et professionnelle s'apparente à un caméléon : adaptation à la singularité et la complexité des situations rencontrées. Alors nous avons choisi de caractériser le processus d'immersion comme une dynamique d'« aller vers prudentiel », imbriquant la notion d'« aller vers » de Paul (2009b) et le terme « prudentiel » utilisé par Champy (2015) au sens de « sagesse pratique ». Cette action créative et audacieuse de l'intervention a pour but de rejoindre les jeunes en marge à l'endroit où ils se situent. En conséquence, les professionnels se trouvent en itinérance adaptative permanente pour saisir les codes et normes des jeunes en marge en considérant un besoin mutuel de « juste proxémie » dans la relation. Cette dynamique dialogique dans l'accompagnement hors murs met en lumière deux axes principaux : la relation et le cheminement souligné par Paul (2009b). L'une plutôt de l'ordre de « l'être avec » et l'autre de l'ordre de « l'aller vers » s'appliquant à une valeur commune qu'est le partage (dialogue). D'autre part, nous avons identifié que les références liées au TSHM et les témoignages nous permettent d'argumenter l'« approche palliative » du travail social au sens de Soulet (2008). Effectivement, par exemple, les aspects de l'acceptation de non-résultat, la libre adhésion, le renoncement à imposer tout projet, le respect du rythme, constituent des valeurs similaires à cette approche.

Aussi, le mandat n'induit pas forcément de la promiscuité dans la relation. Bien sûr que quelques désaccords entre mandat, cahier des charges et posture personnelle et professionnelle existent. Néanmoins, les TSHMs disposent de marges de manœuvre qu'ils exploitent dans la zone grise de leur mandat. A cet effet, ils mobilisent leur intuition et créativité au service du lien. Cependant, une meilleure reconnaissance et compréhension des employeurs et/ou des prestataires des subventions permettraient un développement de ce champ professionnel conférant aux professionnels davantage de moyens d'action afin d'adapter au mieux la réponse apportée aux jeunes en marge et aux problématiques sociales.

Ce n'est donc pas forcément dans le positionnement des TSHMs, tant que l'accompagnement sillonne les maximes et le référentiel, que de la promiscuité peut avoir lieu. Or, les interactions et la pression sociale gravitant autour des situations peuvent provoquer de l'intrusion et de la maladresse dans l'approche. De ce fait, l'auteur d'une potentielle promiscuité ne serait pas directement le travailleur social hors murs dont le sens de l'action est la proximité même, mais plutôt une causalité externe.

## 6. Conclusions

En conclusion, ce travail fut une sacrée aventure et une expérience de vie révélatrice de bons présages. Une odyssée passionnante parcourant, en binôme, diverses thématiques et auteurs, tous enrichissants. Notre complémentarité nous a invité, avec sagesse et passion, à étayer notre pensée critique et réflexive. L'exploration des abysses de notre travail n'aurait pu s'effectuer sans la confrontation avec la réalité pratique, ce qui nous a permis de comprendre le sens et de dessiner le cœur de l'activité du travail social hors murs. Les professionnels et le jeune rencontré, nous ont livré avec intérêt et passion, une part de leur histoire de vie et nous en sommes touchés et reconnaissants. De surcroît, les deux TSHMs rencontrés ont communément exprimé que nos entretiens composaient une dimension thérapeutique et exutoire. Cela leur a fait du bien de pouvoir vider leur « sac d'émotions », vraisemblablement issu de situations souvent délicates, précaires, marginales auxquelles ils sont confrontés et dont ils n'ont pas forcément l'occasion de témoigner au quotidien.

Par ailleurs, nous ne pourrions point conclure sans évoquer notre identification à la marge, et ce quel que soit sa dimension. À notre sens, la marginalité est un vecteur de résilience, de développement et de transformation qui mériterait d'être reconnu à sa juste valeur. Le centre a besoin de la marge, comme la marge a besoin du centre. La reconnaissance de ce besoin mutuel diminuerait probablement certaines problématiques sociales actuelles.

### 6.1 Limites de la recherche

Nous avons prévu deux entretiens avec des jeunes en marge. Or, nous n'avons malheureusement pu en avoir qu'un seul. En conséquence, nous avons été un peu frustrés, car le deuxième jeune répondait parfaitement à notre échantillon. Par ailleurs, nous acceptons ces aléas, sachant désormais qu'il est parfois difficile d'atteindre la marge au vu des réalités impliquant des rythmes quotidiens et des besoins différents.

En outre, nous sommes conscients que notre travail de Bachelor n'est pas une recherche scientifique à proprement dite, mais de nature à une expérimentation dans ce domaine. De ce fait, le focus sur les enjeux de l'accompagnement hors murs mériterait une recherche davantage plus longue, étendue et approfondie. C'est pourquoi nous invitons les chercheurs passionnés par cette thématique de reprendre nos perspectives de recherche afin de servir la reconnaissance et le développement du travail social hors murs en Suisse romande.

## 6.2 Bilans

Les objectifs fixés en début de recherche s'inscrivent dans les dimensions théoriques, méthodologiques, professionnels et personnels.

En cette fin de mémoire, nous pouvons attester de l'atteinte de la majorité de ces derniers. En effet, nous avons été capable d'identifier les tenants et aboutissants de l'étiquette du marginal et les nuances entre marginalité, marginalisation et marginalisé ; de décrire le processus d'intervention du travail social hors murs afin d'en dégager le sens de l'action en apportant à notre échelle un regard critique et transversal sur un échantillon de travailleurs sociaux hors murs suisses romands.

Par le biais de ce travail, nous avons su structurer une recherche sur la base d'un questionnement de départ en s'inscrivant dans le paradigme des sciences sociales et en suivant sa méthodologie. Nous avons pu récolter des informations du terrain dans un processus qualitatif et selon l'axe de notre recherche. La seule réelle limite rencontrée à cet effet, est que nous visions au moins un entretien en plus avec un jeune dit « en marge ». La rencontre était planifiée mais n'a pas pu se faire, car le jeune n'est pas venu au rendez-vous. Cet élément a influencé notre objectif de questionner la relation et le ressenti de la personne accompagnée (libre adhésion, promiscuité, empowerment...). En conséquence, nous avons pu récolter les données d'une seule personne accompagnée dans une intervention sociale hors murs. En revanche, nous avons identifié les représentations du travailleur social hors murs dans le rapport aux personnes accompagnées par le biais des professionnels rencontrés. Plus précisément, la manière dont ils se distancient des éventuelles représentations stéréotypées. De plus, ces entretiens forts enrichissants nous ont également permis de comprendre la nature et les déterminants du TSHM : les différents enjeux d'une action spécifique et le cadre d'intervention dans sa globalité. Nous avons la volonté de savoir si la notion d'empowerment était prise en compte en tant que travailleur social hors murs dans l'accompagnement des personnes marginalisées en Suisse romande. Il s'avère que oui, et cela est dû notamment aux

maximes qui appuient et définissent le cœur de l'intervention. La finalité est que le l'auto-détermination des personnes accompagnées soit préservée.

Nos résultats de terrain nous ont amené à une compréhension générale du mandat du TSHM en parcourant les marges de manœuvre et les tensions éventuelles. De manière surprenante, nous voyons que le mandat et le cahier des charges du professionnel est plus aidant que contraignant dans la pratique. Nous avons pu identifier les enjeux qui se jouent entre le mandat du professionnel hors murs, ses valeurs personnelles et l'accompagnement de l'individu caractérisé comme marginal. À travers cette recherche, nous avons tiré profit des concepts, des modèles théoriques et des expériences pratiques qui ont alimenté nos profils de futurs travailleurs sociaux.

Finalement, nous avons tenté, au travers de cette grande réflexion, de croiser les visions d'auteurs et d'aiguiser notre pensée critique et réflexive sur la question de l'accompagnement des travailleurs sociaux hors murs dans le territoire urbain ainsi que le rapport régit entre les bénéficiaires de cet accompagnement et l'intervenant social. Cette réflexion nous a passionné et ses apports ont façonné les futurs professionnels que nous sommes et ont confirmé, en partie, nos perspectives d'avenir.

## 6.3 Pistes d'action

### **Saisir les opportunités**

Afin d'assurer le développement de projets, les TSHMs se positionnent en opportunistes et s'intègrent dans la vie locale de leur territoire d'intervention en participant à des séances communales par exemple. Le but étant de créer du lien avec différents acteurs, notamment les politiques. Premièrement, cette action permet de se faire connaître par ceux-ci et de construire une relation durable. Deuxièmement, les TSHMs peuvent identifier les besoins et les moyens des pouvoirs public et de la population globale. Par conséquent, ils peuvent se saisir d'opportunités actuelles afin de développer leur activité professionnelle. De plus, cet espace d'expression et de consultation de la vie locale permet aux TSHMs d'argumenter leurs propres besoins, de faire remonter les besoins de la populations accompagnées et de proposer des pistes d'actions concrètes. En sommes, il semble évident pour les professionnels de créer un pont avec les pouvoirs publics, notamment dans l'optique de développer des financements et de créer des projets s'intégrant pleinement ou en partie aux besoins du contexte d'intervention.

Cette position entre normes marginales et dominantes nécessite une connaissance des réalités des deux milieux et demande aux professionnels de se tenir à la page de

l'actualité. Cela s'apparente à l'image des veilles scientifiques permettant aux chercheurs d'être à jour sur l'évolution de certaines thématiques et de trouver des ressources pour faire avancer la science. Nous précisons que cette démarche de mise à jour sur l'actualité, bien que pertinente, peut être longue, parfois fastidieuse et sans résultat. À cet effet, il serait intéressant de questionner cet engagement en lien avec le cahier des charges des TSHMs, car c'est une tâche difficilement quantifiable.

Par ailleurs, cette assiduité à connaître l'actualité fournit davantage de marges de manœuvre aux TSHMs pour débloquer des fonds de projets et œuvrerait en faveur de la reconnaissance des actions du TSHM dans la mesure où les impacts couvrent les champs sociaux, économiques et politiques.

Nous nous sommes rendu compte que les professionnels sont en itinérance permanente entre la marge et le centre et vice-versa. Nous tirons d'un projet réalisé en Suisse romande deux pistes d'action dont nous avons eu connaissance lors d'une expérience hors de notre recherche. Ce dernier exemplifie bien la position des TSHMs et les marges de manœuvre dont ils disposent.

### **De la vigilance et de l'opportunisme**

Nous avons rencontré une professionnelle du TSHM nous ayant expliqué qu'elle avait repéré que sa commune présentait sa candidature dans un projet de l'UNESCO « Ville du goût ». Par conséquent, la ville doit répondre à des critères précis et développer des projets en fonction. Alors elle a saisi l'opportunité de développer un projet social de permaculture et de cuisine en prônant l'insertion sociale de jeunes en marge. Ce projet a été financé par la ville. Il répond ainsi autant aux besoins de l'activité du TSHM à ceux du développement et de la valorisation de la commune.

### **Projet favorisant le développement des ressources et une vision positive de la marginalité**

Concrètement ce projet issu d'une action socio-éducative hors murs favorise une vision positive de la marginalité. L'objectif est de centrer l'intervention sur les ressources et la résilience des jeunes en marge en s'extrayant des perceptions stéréotypées et alarmistes, induisant souvent du désintérêt et du rejet du reste de la population.

C'est un projet se développant autour de la permaculture et de la cuisine. En effet, les TSHMs accueillent des jeunes volontaires à cultiver des légumes dans un jardin annexé au centre de loisir. Puis, ils sont invités à les cuisiner avec d'autres produits de la région dans le but de distribuer leurs préparations dans la rue à l'attention de jeunes dans le

besoin. Nous constatons que c'est une idée intéressante d'intervention sociale dont les acteurs et les destinataires sont des jeunes en marge. Par conséquent, nous y percevons des perspectives intéressantes en termes de valorisation des ressources provenant de personnes en marge et en termes d'insertion sociale. De plus, nous identifions des valeurs fortes telles que l'hygiène alimentaire, le respect et le soin de l'environnement, la solidarité et de la communauté. Ce genre d'action pourrait davantage développer les ressources des personnes en marge, valoriser des savoir-faire et des savoir-être, qui sur le long terme, pourrait conduire les publics ciblés à une remobilisation de ces ressources dans d'autres sphères de leur vie de manière autonome.

## 6.4 Perspectives de recherche

Si notre mémoire a su attiser votre intérêt et inspiration, nous proposons quelques pistes méritant selon nous un approfondissement ou des perspectives que nous n'avons pas eu l'opportunité d'explorer :

- Effectuer une étude à grande échelle des besoins des personnes marginales en Suisse romande et en observer les différences par contexte et zone géographique.
- La marginalité et l'intervention TSHM : concept à questionner selon les nouvelles dynamiques contemporaines (troubles psychologiques ; technologies ; réseaux sociaux)
- Évaluer les différences de positionnement et les enjeux dans l'accompagnement selon le genre du professionnel TSHM.
- La marginalité en Suisse romande : identifier et évaluer les répercussions de la condition de marginalité des parents sur l'enfant.
- Questionner l'identité du TSHM en Suisse, dans ses dénominations variées, imaginer une unification des plateformes TSHM (romande, vaudoise des TSP...)
- La charge mentale liée à la fonction TSHM et leur besoin d'expression sur leur vécu dans la pratique. (Burn-out / démission)

Fondamentalement, nous vous invitons déconstruire la notion de marginalité avant de vous en faire une opinion. En effet, c'est au travers d'une dynamique d'« aller vers », de compréhension des enjeux d'autrui que l'on peut ouvrir son esprit et se dégager de toute notions stéréotypées. Ainsi, la marginalité vous apparaîtra dans sa globalité, des limites aux ressources développées, tel que cité par l'un des professionnels questionnés :

[...] L'ouverture, ouais, ils ont tellement d'ouverture à tout. Et la vision positive de tout. Parce qu'il y a tellement de manque dans leur vie que le moindre petit truc positif devient un festival, une bombe comme jamais alors que tu n'as pas fait grand-chose pour eux en définitive. [...] Et je pense qu'il y a un exemple à prendre là-dedans.

## 7. Bibliographie

- Bardin, L. (2013). *L'analyse de contenu*. Presses univ. de France.
- Bos, J. (2008). Les types de marginalisation dans leur relation constitutive au discours. *L'Homme & la Société, (167-168-169)*, pp.177-201.  
<https://doi.org/10.3917/lhs.167.0177>
- Bourdieu, P. (2000). *Les structures sociales de l'économie*. Éd. Seuil.
- Campenhoudt, L. V., & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod, pp. 141-184.
- Castel, R. (1994). La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation. *Cahiers de recherche sociologique, 22*, pp. 11–27.  
<https://doi.org/10.7202/1002206ar>
- Champy, F. (2015). Pourquoi le soin n'est pas qu'une question de technique. La "sage-pratique" dans les activités médicales et paramédicales. In C. Georges, H. Astre, & F. Pierru (Eds.), *Soigner (l') humain. Manifeste pour un juste soin au juste coût*, pp. 165–179. Presses de l'EHESP.
- Collectif. (2018). *Référentiel du travail social hors murs : Dire les pratiques pour mettre en lumière collectivement un savoir-faire professionnel*. Éd. Slatkine.
- Declerck, P. (2001). *Les Naufragés. Avec les clochards de Paris*, Éd. Plon.
- Escots, S. (2005). Problématique du travail de rue. In S. Escots (Ed.), *Travail de rue et personnes à la marge*, pp. 51-78. Erès. <https://doi.org/10.3917/eres.es-cot.2005.01.0051>
- Fontaine, A. (2010). Le travail de rue dans l'univers de la rue. *Criminologie, 43(1)*, pp. 137–153. <https://doi.org/10.7202/044054ar>
- Fridez, E. (2014). *L'intervention socio-éducative hors murs. Contribution à une modélisation de l'action dans le canton de Fribourg*. [Thèse de doctorat]. Université de Fribourg.
- Del Pilar, J. A. and. Udasco, J. O. (2004). Marginality Theory: The lack of Construct Validity. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences, 26(1)*, pp. 3-15.

- Laberge, D., & Roy, S. (1994). Marginalité et exclusion sociales : des lieux et des formes. *Cahiers de recherche sociologique*, 22, pp. 5–9.  
<https://doi.org/10.7202/1002205ar>
- Le Boulch, G. (2001). Approche systémique de la proximité : définitions et discussion. In 3ème Journées de la Proximité. *Ministère de la Recherche*, p.6.  
<https://shs.hal.science/halshs-00140280/document>
- Lièvre, P. (2006). *Manuel d'initiation à la recherche en travail social*. Ecole nationale de la santé publique.
- Martineau, S. (2005). L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites. *Recherches qualitatives*, 2, pp. 5-17.
- Martineau, S. (2007). L'éthique en recherche qualitative : quelques pistes de réflexion. *Recherches qualitatives*, 5, pp. 70-81.
- Messu, M. (2012, 15 novembre). Explication sociologique et domination sociale. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.4198>
- Mclaughlin N. (2001). Optimal marginality. *The Sociological Quarterly*, 42(2), pp. 271-288.
- Paul, M. (2002). L'accompagnement : une nébuleuse. *Education permanente*, 153(4), pp. 43-56.
- Paul, M. (2009a). L'accompagnement dans le champ professionnel. *Savoirs*, 20(2), pp. 11-63. <https://doi.org/10.3917/savo.020.0011>
- Paul, M. (2009b). Accompagnement. *Recherche et formation*, 62. Retrieved from <https://doi.org/10.4000/rechercheformation.435>
- Parazelli, M. (2000). L'imaginaire familialiste et l'intervention sociale auprès des jeunes de la rue : une piste d'intervention collective à Montréal. *Revue santé mentale au Québec*, 25(2), pp. 40-66. <https://doi.org/10.7202/014451ar>
- Staub-Bernasconi, S. (2018b). Soziale Arbeit und Menschenrechte. *Vom Doppelmandat zum Tripelmandat*.
- Soulet, M.-H. (2008). De l'habilitation au maintien : Les deux figures contemporaines du travail social. *Savoirs*, 18(3), pp. 33-44. <https://doi.org/10.3917/savo.018.0033>

Vandecasteele, I. & Lefebvre, A. (2006). De la fragilisation à la rupture du lien social : approche clinique des impacts psychiques de la précarité et du processus d'exclusion sociale. *Cahiers de psychologie clinique*, 26, pp. 137-162.  
<https://doi.org/10.3917/cpc.026.0137>

## 8. Annexes

### 8.1 Guide d'entretien des professionnel.le.s du travail social hors murs

	<p>Question de recherche</p> <p>Sous-questions 1</p> <p>PROPOSITIONS</p> <p>Sous-questions 2</p> <p>Sous-questions 3</p>	<p><i>En Suisse romande, comment se positionne le TSHM dans l'accompagnement des jeunes en marges : entre juste proximité vers l'individu et contenu du mandat ?</i></p> <p><i>Intervention TSHM envers les jeunes en marges : palliative ou générative au sens de Soulet (2008) ?</i></p> <p><i>Jeunes en marges en Suisse romande : Quelles particularités dans l'accompagnement ?</i></p> <p><i>Jeunes en marges en Suisse romande : Comment se contextualise la marginalité chez les jeunes en Suisse romande ?</i></p> <p><i>Intervention TSHM envers les jeunes en marges en lien avec l'application du référentiel : proximité et libre adhésion ou promiscuité et aide-contrainte ?</i></p> <p><i>Question du mandat (à définir) pour quelles tensions et quelles marges de manœuvres ?</i></p> <p><i>Relance sur les limites du TSHM (hors mandat)</i></p>
FIL ROUGE	QUESTIONS	RELANCES
<p><b>« La discussion est divisée en 3 parties, en premier nous allons aborder plus particulièrement le thème de la marginalité et des personnes marginalisées. Dans un second temps, nous aborderons le thème de l'accompagnement de ces personnes, ensuite, nous terminerons avec un axe plus général sur les aspects de la profession TSHM et de son contexte d'intervention. »</b></p>		
1. FOCUS SUR LA PERSONNE/BÉNÉFICIAIRE		
A. DEF. MARGINALITÉ	<p><i>Est-ce que vous utilisez les termes de [marginalité/personnes marginales ou personnes marginalisées] dans votre travail ? Si oui, qu'est-ce que cela signifie pour vous ? Si non, utilisez-vous un autre terme qui serait proche ?</i></p>	
	<p><i>Qu'est-ce qui vous ferait dire qu'une personne est [marginale/marginalisée/ou autre terme] et qu'une autre ne l'est pas ?</i></p>	<p>Quels seraient les critères ? (<b>Vulnérabilité/précarité/isolément/ghettoïsation</b>)</p> <p>2 éléments de Castel : <b>travail – relation</b></p>

		Auriez-vous des exemples, des situations pour illustrer ? Rapport aux normes sociales / notion de choix
	<i>Dans notre travail nous nous intéressons au public jeune du travail social, y a-t-il une/des spécificités de la [marginalité/autre terme] chez les jeunes ?</i>	Cristallisation des situations ?
	<i>Quelle est la part des jeunes que vous suivez qui serait en situation de [marginalité/autre terme] ?</i>	
<b>2. PROCESSUS MARGINALITÉ</b>		
<b>B. QUI SONT LES PERSONNES MARGINALISÉES</b>	<i>Par quel processus/étapes un jeune devient [marginal/autre terme] ?</i>	(2x Décrochage) Comment pouvez-vous dire que ces jeunes sont désinséré ? Auriez-vous des exemples, des situations pour illustrer ?
	<i>Avez-vous l'impression que ces jeunes sont exclus de certaines sphères (amis, famille, école/travail, etc.) de la vie sociale ? Si oui lesquelles et comment expliquez-vous cela ?</i>	Comment, par exemple, un jeune sort du système de formation ? Est-ce que l'exclusion signifie forcément exclusion sociale ? Est-ce que le jeune conserve des amis même s'il sort du système de formation ? si oui, ces amis vivent les mêmes choses (ex. ils sont aussi en marge du système) Auriez-vous des exemples, des situations pour illustrer ?
	<i>Quels sont les besoins de ces jeunes, selon vous ?</i>	Besoins fondamentaux ou autres vulnérabilités (Situation de précarité ; ressources comme la famille, les amis, groupe

		appartenance) Avez-vous constaté des insatisfactions quant à ces besoins ? Avec-vous un exemple pour illustrer ?
<b>Nous arrivons maintenant à la seconde partie de l'entretien qui traite de l'accompagnement des personnes marginalisées.</b>		
2 FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES MARGINALISÉES	<i>Comment entrez-vous en contact avec les jeunes marginalisées lorsque vous êtes en intervention dans la rue ?</i>	ETAPES FONTAINE : 1 <b>prendre le temps d'atterrir</b> dans un milieu, de le <b>découvrir</b> , de l' <b>observer</b> , de l'infiltrer, c'est-à-dire de traverser ses filtres. 2 <b>d'aller au contact</b> des personnes dans leur contexte ( <i>doit se composer d'une posture de non-jugement, de respect des règles du milieu, et surtout, du respect de la confidentialité</i> ). 3 <b>créer des liens significatifs</b> (troisième étape) à partir desquels <b>initier des actions individuelles et collectives d'accompagnement social</b> (Quatrième étape) qui font du sens pour les acteurs concernés
		Auriez-vous des exemples, des situations pour illustrer ?
		Temporalité, temps sans "rien faire"
		<b>Relances</b> : ex. un banc qu'elle occupe souvent, qu'elle s'approprie comme sien où elle pose ses affaires

		<b>Acculturation/aller-vers prudentiel/ négociation d'une proxémie/ attentes (état d'esprit du professionnel)</b>
	<i>Que leur proposez-vous ? Sont-ils preneurs ? Si ce n'est pas le cas, que faites-vous ? comment vous sentez-vous lorsque la personne n'est pas preneuse ? etc.</i>	Acceptez-vous la stagnation de leur situation ? Auriez-vous des exemples, situations pour illustrer ? Posez-vous des objectifs à vos bénéficiaires ?
	<i>1. Avez-vous rencontré des situations où la distance professionnelle était difficile à évaluer/à placer ?</i>	1. Relances : ex. trop de distance parce que la personne estime que vous ne pouvez pas comprendre ce qu'elle vit (ex. un TS fait partie des dominants) Ex. trop de proximité car le TS est la seule personne à laquelle le bénéficiaire peut encore s'accrocher ? ce qui renvoie au moyen de communication (uniquement lorsqu'ils se croisent dans la rue ? donnent-ils leur numéro de tel en cas d'urgence ? suivent-ils les jeunes sur les réseaux sociaux ? dans quelle mesure ces moyens de communication peuvent engendrer trop de proximité et la difficulté pour le TS de décrocher de son travail lorsqu'il n'y est pas, etc. Auriez-vous des exemples, des situations pour illustrer ?
	<i>2. Dans quelle mesure, la relation que vous construisez avec une</i>	2. Relances : le fait que la personne se retrouve

	<i>personne marginalisée est spécifique ? différente d'avec celle que vous construisez avec d'autres usagers ?</i>	dans une situation particulièrement vulnérable fait que vous avez une attitude professionnelle différente que celle que vous avez avec d'autres jeunes ? est-ce que votre distance avec ces jeunes marginalisés est plus proche, car vous devez être peut-être plus soutenant, car peut-être plus de risques (cf. conséquences psychosociales) Juste distance, authenticité du rapport
	<i>Avez-vous des contacts avec les proches de la personne parfois ? dans quelles circonstances ? comment cela se passe ?</i>	Ex. amis, parents, fratrie, etc. + exemple de situation pour illustrer ?
<b>Nous arrivons maintenant à la 3ème partie de cet entretien avec des questions d'ordre plus général sur le contexte de la rue et sur votre profession.</b>		
3 TERRITOIRE DE LA RUE + PROFESSION/MANDAT	<i>Comment décririez-vous votre terrain d'intervention ?</i>	Plus l'impression d'intervenir intra-muros ou extra muros ? Dans quelles finalités (pour quoi) ?
	<i>Quels seraient, selon vous, les éventuels enjeux (-/+ ) liés à la rue et aux jeunes en marge Suisse Romande ?</i>	Exemples de situation pour illustrer ? (Alar-miste/Zone d'émancipation ...) Quels sont les apports et les déficits de la rue sur les jeunes en marge en CH Romande ?
4 MANDAT	<i>Quel est le contenu de votre mandat ? (Quel cahier des charges)</i>	Est-il parfois limitant et/ou avantageux dans votre pratique ?
	<i>Comment se passe la collaboration avec les autres intervenant.e.s sociaux ou de la rue dans l'accompagnement des jeunes marginalisés ?</i>	Ex. police, direction d'école, CMS, etc. Avez-vous des exemples d'interactions marquantes avec d'autres corps de métiers ou citoyens ? (Police,

		politiques, populations civiles...)
	<i>Avez-vous parfois des tensions entre le mandat qui vous est délégué et les interventions que vous faites sur le terrain ?</i>	<b>Relance :</b> Tensions spécifiques avec le mandat concernant les jeunes marginalisés / autre terme ? Avez-vous du hiérarchiser des priorités entre votre ligne de conduite et le mandat qui vous engage ? Comment avez-vous réfléchi pour hiérarchiser ? sur quels documents (référentiels, charte) vous appuyez-vous pour réfléchir à ces priorités ? avez-vous un exemple/ une situation ? Avez-vous des références sur lesquelles vous vous basez ?
	<i>Comment vous positionnez-vous entre votre identité professionnelle et votre cahier des charges ?</i>	Marges de manœuvre ? Avez-vous des références sur lesquelles vous vous basez ?
	<i>Qu'est-ce qui pourrait être mis en place pour améliorer votre condition actuelle de travailleur social hors murs ? (Besoins, constat de manque...)</i>	<b>Relance :</b> Et en particulier par rapport à l'accompagnement des jeunes marginalisés / autre terme ? Si besoin, relancer sur l'exemple de la FASe
4 BONUS OUVERTURE	Voyez-vous un sens positif à la marginalité ? Pourquoi réinsérer à tout prix les jeunes en marge ? Parallèle Situation sociétale en France (jeunes réseaux sociaux, mimétisme Lausanne) ?	

## 8.2 Guide d'entretien des jeunes

FIL ROUGE	QUESTIONS	RELANCES
<p><b>« La discussion est divisée en 5 petites parties, en premier, nous allons parler du premier contact avec un éduc./anim de rue/hors murs. Ensuite, nous allons échanger sur le thème de la rue. Puis, nous parlerons plus précisément de la relation et du rapport que tu as avec l'éduc./anim de rue et de comment tu t'es sentis dans cette relation. Finalement, nous te poserons quelques questions en guise de bonus qui seront libre en termes de réponse ».</b></p>		
1. PREMIER CONTACT	Tu pourrais nous raconter comment s'est passé le premier contact avec (nom du TSHM) ?	<p><b>Relance :</b> Lieu de la rencontre / qui a parlé en premier ?</p> <p>Si cela avait été ailleurs aurais-tu réagi de la même manière ? Si non, comment ?</p> <p>Puis les autres professionnels de l'institution</p>
2. LE TERRITOIRE DE LA RUE/STREET		
	Comment vis-tu la rue/espace public ?	<p>Est-ce un endroit personnel ? Où, par exemple, tu n'aurais pas envie de croiser un éduc de rue ?</p> <p><b>Relance :</b> Y'a-t'il des espaces dans la rue que tu ouvrirai plus facilement avec un éduc de rue ?</p>
	Qu'est-ce que t'y fais dans la rue ?	<p><b>Relance :</b> Ce qui te plaît ? Ce qui te plaît moins ?</p> <p>Un exemple d'anecdote pour chacun (+ / -)</p>
3. RELATION/RAPPORT AVEC LE TSHM		
	Comment s'est construite la relation avec l'éduc./anim. de rue ?	<p><b>Relance :</b> Tu pourrais donner 1-2 adjectif pour caractériser la relation ? Ou le tshm ? Que veut dire « l'adjectif » pour toi ? Tu as une anecdote qui te permet d'argumenter ce mot ?</p>
	Qu'est-ce que cette relation t'as apporté (+/-)	Exemple pour illustrer
4. MANDAT		
	Y'a-t'il une/des situations marquantes ou tu t'es sentis plus ou moins libre de tes choix dans cette relation ?	<p><b>Relance :</b> Image bienveillance ? Image mauvaises intentions ?</p> <p>(Dépend un peu de comment il caractérise la relation)</p>
5. VIE PRIVÉE/VIE PROF. « MARGINALITÉ » (BONUS)	As-tu des ami.e.s ? Qui sont-ils, comment vous vous retrouvez ? Que faites-vous quand vous êtes ensemble ?	<b>Voudrais-tu partager d'avantage à ce propos ? (Relation compliquée, amitiés difficiles, ..)</b>
	As-tu des ressources sur lesquelles tu peux compter dans des situations difficiles, quand tu as besoin d'aide ?	<b>Famille, amis, tshm,...</b>
	Où en es-tu dans ton parcours professionnel ?	<b>Voudrais-tu partager d'avantage à ce propos ? (Difficultés d'accès, d'info, manque d'aide, pas d'écoute de tes besoins,...)</b>
4 BONUS OUVERTURE	Qu'envisages-tu pour ton futur ? Que penses-tu de la situation en France. (Les casseurs, émeutes, ...) Comment vois-tu la police en Suisse ?	