

# Travail de Bachelor

*Le travailleur social hors-murs :  
un caméléon du travail social  
dans un monde vécu*

*Regards croisés sur les pratiques de travail social hors-murs entre  
Marseille et la Suisse Romande*

Réalisé par : Fumeaux Quentin Bac ASC 14

Sous la direction de : Marie-Luce Délez

Sierre, décembre 2017

## Remerciements

Arrivé à terme de ce processus de recherche qu'est le travail de bachelor, il est donc temps de remercier les nombreuses personnes qui m'ont accompagné de près ou de loin, en qui j'ai pu puiser de la force pour mener à bien ce travail.

Je tiens tout d'abord à remercier ma directrice de TB, Madame Marie-Luce Délez qui a su me pousser tout au long du processus et me poser les bonnes questions pour réorienter mon travail.

Je veux aussi remercier mes nombreux camarades d'écoles, mes collègues de séminaires TB au sein de l'UT, avec lesquels nous avons pu longuement débattre au sujet de nos travaux de bachelor respectifs.

Un grand merci aux différents professionnels qui ont accepté de participer à mes entretiens et m'ont donné beaucoup de matière avec laquelle j'ai pu composer et ficeler mon travail, que ces derniers soient de Marseille ou de Suisse Romande.

Un merci à ma famille qui m'a suivi et m'a encouragé tout au long de l'élaboration de ce travail de recherche.

J'adresse notamment un merci à tous mes amis, universitaires ou non, qui n'ont pas manqué de me rappeler que j'étais en processus de TB chaque semaine à coup de « *Alors ? Bientôt fini ce travail de bachelor ou quoi ?* » ou de « *T'en es où maintenant ? – Là, il me reste juste mon travail de bachelor* », en sachant qu'ajouter le mot « juste » à « mon travail de bachelor » ne réduit pas la tâche de travail à réaliser.

Un remerciement à mon ami Valentin, qui a su m'épauler lorsque j'éprouvais des difficultés à maîtriser certaines fonctionnalités de Word.

Un merci spécial au FC Sion, grande équipe qui occupe mon cœur et qui m'a permis de faire des coupures entre des moments conséquents de travail à domicile.

## Déclaration

*« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteur. Je certifie avoir personnellement le travail de bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citations ou paraphrases, 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. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le code éthique de la recherche. »*

*« Dans ce travail, l'utilisation du langage masculin a été privilégiée de manière à alléger la rédaction du texte et s'adresse aux hommes et aux femmes sans aucune discrimination. »*

Quentin Fumeaux

### **Résumé**

Au cours de mes expériences professionnelles, j'ai eu l'occasion d'explorer différents terrains de Suisse Romande ainsi que le travail social hors-murs à Marseille. Un décalage considérable entre la posture et la relation à l'utilisateur existe entre les terrains suisses et le terrain marseillais. Il s'agissait là du point de départ qui oriente ce sujet de travail de bachelors. Mes recherches concernent l'intervention hors-murs et la manière dont l'environnement, dans sa pluralité de contextes, influencent la posture du travailleur social hors-murs et donc de façon plus large, sa pratique. En étudiant les réalités en Suisse Romande ainsi qu'à Marseille, des regards sont croisés afin de comprendre comment le contexte « façonne » l'intervention du professionnel. Que cela soit en animation socioculturelle, ou en éducation de rue, le champ du travail social hors-murs est coloré par son environnement. Ce travail d'analyse démontre qu'autant qu'à Marseille, qu'en Suisse Romande, les contextes influencent et déterminent de manière singulière les pratiques du travail social hors-murs.

### **Mots-clefs**

Animation socioculturelle  
Education de Rue  
Travail social hors-murs  
Contextes  
Posture  
Analyse de l'environnement

## Table des matières

<b>PRÉAMBULE.....</b>	<b>6</b>
<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>8</b>
<b>2. DU TRAVAIL SOCIAL À LA POSTURE DU TRAVAILLEUR SOCIAL HORS-MURS : DÉCLINAISONS THÉORIQUES .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Distance professionnelle, point de départ de la réflexion.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Le travail social hors-murs, une action collective.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Plusieurs pratiques en travail social hors-murs.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Contextes socioculturels .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Trois types d’actions : cohésion sociale, intervention de proximité et promotion de la participation .....</b>	<b>12</b>
<b>2.6 Le champ du travail social hors-murs .....</b>	<b>13</b>
2.6.1 L’accompagnement individuel.....	16
2.6.2 L’action collective.....	17
2.6.3 L’action communautaire .....	17
<b>2.7 Les différentes postures en travail social.....</b>	<b>18</b>
2.7.1 La posture du travailleur social .....	18
2.7.2 Les logiques de positionnement .....	19
<b>2.8 Les postures du travailleur social hors-murs .....</b>	<b>21</b>
2.8.1 Postures du travailleur social hors-murs dans la pratique de l’accompagnement individuel.....	21
2.8.2 Postures du travailleur social hors-murs dans la pratique de l’action collective.....	23
2.8.3 Postures du travailleur social hors-murs dans la pratique de l’action communautaire...	24
<b>2.9 Les différents contextes .....</b>	<b>25</b>
2.9.5 Le contexte juridique.....	27
2.9.6 Le contexte géographique .....	27
2.9.7 Le contexte historique .....	28
<b>2.10 Synthèse du cadre théorique.....</b>	<b>28</b>
<b>3. DÉMARCHE ET RECHERCHES SUR LES TERRAINS SUISSES ROMANDS ET MARSEILLAIS.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Hypothèses de la recherche.....</b>	<b>30</b>
<b>3.2 Echantillon, champ d’analyse et limites .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3 Les entretiens semi-directifs .....</b>	<b>31</b>
<b>3.4 La grille d’analyse.....</b>	<b>31</b>

<b>4. ANALYSE DES TERRAINS SUISSES ROMANDS ET MARSEILLAIS ET PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Quelques bases pour comprendre Marseille .....</b>	<b>32</b>
<b>4.2 L’analyse des contextes, un diagnostic partagé à Marseille.....</b>	<b>35</b>
4.2.1 Observations, informations, statistiques : des ressources essentielles.....	35
4.2.2 Marseille, une ville de transit et de mélange culturel .....	36
4.2.3 Des territoires au sein de la ville .....	36
4.2.4 Un contexte socio-économique hétérogène au sein de la ville.....	37
4.2.5 Communautarisme .....	38
4.2.6 L’analyse des contextes, un enjeu pour le travailleur social hors-murs .....	39
<b>4.3 Les pratiques et les postures adaptées aux contextes .....</b>	<b>40</b>
4.3.1 En fonction du contexte : un changement de posture ? .....	41
4.3.2 Recalibrage des outils pour un changement de pratique ? .....	42
4.3.3 Un changement effectif des postures et des pratiques.....	43
<b>4.4 La Suisse Romande .....</b>	<b>44</b>
<b>4.5 En Suisse Romande, une réalité similaire ?.....</b>	<b>44</b>
4.5.1 Ressources, prospection et réseaux .....	45
4.5.2 Immersion dans les contextes.....	46
4.5.3 Entre quartiers et villes.....	46
4.5.4 Quartiers populaires et multiculturels .....	47
4.5.5 Influences institutionnelles sur les contextes .....	48
4.5.6 L’analyse des contextes, une nécessité pour le professionnel du travail social hors-murs .	48
<b>4.6 Des quartiers différents : des postures et des pratiques différentes ?.....</b>	<b>50</b>
4.6.1 L’adaptation, maître mot du travailleur social hors-murs .....	51
4.6.2 L’adaptation, une action implicite et diffuse.....	52
4.6.3 Outils adaptés pour un résultat attendu ?.....	52
4.6.4 Des outils adaptés pour une posture de caméléon.....	53
<b>5. REGARDS CROISÉS ENTRE LES PROFESSIONNELS MARSEILLAIS ET LES PROFESSIONNELS DE SUISSE ROMANDE .....</b>	<b>54</b>
<b>6. APPRENTISSAGES PERSONNELS .....</b>	<b>56</b>
<b>7. CONCLUSION GÉNÉRALE .....</b>	<b>57</b>
<b>8. BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>58</b>
<b>9. CYBÉROGRAPHIE .....</b>	<b>60</b>

**10. ANNEXES..... 62**  
**Annexe 1 : Grille d’entretien ..... 62**  
**Annexe 2 : Grille d’analyse vide..... 63**

**Table des illustrations**

**Figure 1** : Schéma d'articulation des différents concepts théoriques. Source : Quentin Fumeaux..... 29  
**Figure 2** : Le découpage des différents arrondissements de Marseille. Source :  
[https://www.cartograf.fr/carte\\_marseille.php](https://www.cartograf.fr/carte_marseille.php) ..... 32  
**Figure 3** : Schéma représentant le taux de chômage dans les différents arrondissements de la ville de Marseille, cette image est tirée du site  
<https://reglementsdecomptes.wordpress.com/2015/04/30/infographie-taux-de-chomage-par-arrondissement-a-marseille-en-2011/> ..... 33  
**Figure 4** : Représentation des réseaux les plus importants. Source :  
<http://www.laprovence.com/article/actualites/3091303/le-traffic-genererait-10-a-12-millions-deuros-par-mois.html>..... 34  
**Figure 5** : Représentation de la Suisse Romande. Source :  
[http://prixroberval.utc.fr/librairies\\_partenaires\\_suisse.html](http://prixroberval.utc.fr/librairies_partenaires_suisse.html) ..... 44

**Liste des abréviations :**

- CLCM : Centre de Loisirs et Culture de Martigny
- MsSo : Maturité spécialisée Sociale
- ADDAP13 : Association Départementale de Développement des Actions de Prévention
- MENA : Mineurs étrangers non accompagnés (MNA en Suisse)
- TSHM : Travail Social Hors-Murs
- TS : Travailleur social
- TR : Travailleur de rue

## PRÉAMBULE

Le terme caméléon est source de nombreux sens à mes yeux. Sa capacité fabuleuse à s'adapter à de multiples environnements avait déjà retenu l'attention de ma volée d'animateurs socioculturels. En effet, durant notre semaine de cours liée à l'Education Populaire, ma classe d'animateurs socioculturels et moi-même avons longuement réfléchi autour de ce qui pourrait représenter notre métier au mieux. Bien que le caméléon use de son pouvoir pour se cacher, à des fins d'autoprotection aussi bien que de chasse, nous avons opté pour lui car l'animateur est aussi amener sans cesse à questionner son action et à s'adapter aux contextes qui l'entourent. Mais ce n'est pas le seul moteur qui m'a poussé à en faire un titre de travail de Bachelor, le terme caméléon est notamment ressorti spontanément lors d'un de mes entretiens pour ce travail. Le professionnel qui l'a utilisé, a lui aussi tissé un lien entre le travailleur social hors-murs et la capacité d'adaptation du caméléon. Plus qu'une pique de rappel, cela a consolidé la justesse de nos propos de jeunes étudiants HES en comparant l'animateur socioculturel, professionnel du travail social et parfois du champ du hors-murs, au caméléon, reptile des jungles humides amazoniennes et d'ailleurs. Face à cela, j'ai donc décidé de me servir de cette réponse et d'en faire, la bannière de mon travail.

Tout au long de mes expériences professionnelles, j'ai pu découvrir et m'approprier les différentes réalités du travail social. L'une de mes expériences la plus formatrice à mes yeux, fut mon stage effectué au sein du Centre de Loisirs et Culture de Martigny (CLCM) en 2013, en année de maturité spécialisée sociale (MsSo). En effet, c'est durant ce stage de 5 mois que j'ai réellement pu vivre la réalité de terrain d'un animateur socioculturel. J'ai pu participer à l'élaboration et à la réalisation de divers projets, encadrer des activités hors-murs ou encore participer aux différents moments d'accueil libre.

C'est notamment durant mon stage probatoire au CLCM que j'ai pu développer mon profil de professionnel ainsi qu'une posture adéquate. Certains collègues ont souligné plusieurs fois le fait que je n'étais pas dans une bonne posture vis-à-vis des jeunes qui fréquentaient le centre de loisirs. Effectivement, j'étais dans un rapport plus « *ami-ami* », qu'« *animateur – jeune* », c'est-à-dire basé sur l'écoute et l'accompagnement.

Ce fut à la suite d'une situation particulière que j'ai été convoqué par le directeur de la structure, à un mois de la fin de mon expérience. Durant un moment d'accueil libre, un jeune, qui avait prévu de fêter son anniversaire durant la soirée, s'était rendu au centre avec une bouteille d'alcool. Comme les animateurs du CLCM font de la prévention auprès des jeunes qu'ils rencontrent et côtoient, je savais que je ne pouvais pas laisser passer cela. J'ai réfléchi à quelle était la meilleure solution. Je suis donc allé vers le jeune en lui rappelant qu'il ne pouvait pas venir au centre avec de l'alcool, je lui ai donc proposé de me donner sa bouteille afin que je la mette dans un lieu fermé (ma voiture) et qu'il puisse la récupérer à la fermeture du centre.

Cela semblait être pour moi la meilleure des solutions puisque je ne voyais pas l'utilité de jouer le rôle de la police et de lui confisquer la bouteille mais il était clair qu'il ne pouvait continuer à déambuler dans les couloirs du CLCM avec de l'alcool en sa possession.

A ma grande surprise, j'ai été sévèrement repris par ma collègue qui était avec moi à ce moment-là et peu de temps après, le directeur du CLCM m'a convoqué pour parler de cette situation et faire un point sur l'état de mon stage. Il a soulevé mes différents points faibles qui péjoraient considérablement mon stage de maturité, plus précisément mes problèmes à me positionner en tant que professionnel ainsi qu'à tenir une vraie distance avec le public rencontré. J'étais au début de ma formation professionnelle et en pleine construction de mon profil d'animateur socioculturel, j'étais dans une relation relevant plus de l'amitié : je l'explique par le fait que j'avais le même âge que les jeunes qui fréquentaient le centre et que ces derniers avaient le profil type de mes amis.

J'ai agi plusieurs fois de manière maladroite. Par exemple lorsque je venais d'obtenir mon permis de conduire, j'avais pris avec moi à plusieurs reprises certains jeunes du centre juste avant puis après la fermeture du centre. Mais la situation concernant la bouteille d'alcool fut celle qui déclencha l'alarme au sein de mes collègues.

Après ma rencontre avec mon directeur, j'ai effectué un gros travail sur ma posture et ma manière d'agir en tant qu'animateur socioculturel. Cela portait sur ma distance et les rapports que j'entretenais avec les jeunes fréquentant le CLCM. Cette remise en question couplée à ma volonté de finir mon stage de maturité de manière professionnelle m'a permis de changer peu à peu ma manière de fonctionner. Cela m'a permis de me positionner comme un vrai professionnel, de tenir une distance adéquate avec les jeunes ainsi que mon statut d'animateur socioculturel.

Durant le dernier mois de mon stage, mes progrès remarquables ont été soulignés par la direction du CLCM ainsi que par mes collègues. Il m'a donc été proposé de prolonger mon stage de deux mois afin de continuer sur ma lancée. Finalement, mon stage probatoire a duré 7 mois au lieu de 5 mais le déclic qui s'est activé autour de ma posture a été capital pour la suite de ma formation et j'ai pu la travailler pleinement durant les deux mois supplémentaires.

La seconde expérience que je souhaite évoquer et ma première formation pratique HES effectuée à Marseille. Lorsque j'ai fait le choix de partir pour Marseille en tant qu'éducateur de prévention en formation, je savais que j'allais être amené à rencontrer des jeunes de ma tranche d'âge (18-22 ans). En effet la structure dans laquelle je m'apprêtais à travailler, l'ADDAP13 (Association Départementale de Développement des Actions de Prévention), est une association intervenant sur tous les territoires du département des « Bouches-du-Rhône » par le biais d'éducateurs de prévention qui sont directement en contacts avec la population locale et particulièrement les jeunes de 16 à 25 ans issus du quartier Félix Pyat à Marseille.

Basé sur la libre adhésion, les éducateurs de l'ADDAP13 œuvrent sur plusieurs fronts, tels que l'insertion (ou réinsertion) sociale des jeunes issus de quartiers défavorisés ou encore le développement social local, en permettant la création de Chantiers Educatifs de Constructions concernant généralement du mobilier urbain ou de la rénovation d'espaces urbains. Les éducateurs de l'ADDAP13 cherchent à offrir aux jeunes un accès à l'insertion que cela soit par l'économie (stage, apprentissage, chantiers éducatifs rémunérés, ...) ou encore par le logement. Par exemple, le Pôle Logement de l'ADDAP13 met à disposition une dizaine d'appartements attribuables à certains jeunes pour un premier pas ou une continuité du suivi vers l'accès à

l'autonomie. Qui plus est, l'association possède aussi en son sein un service destiné à l'accueil de MENA (Mineurs Etrangers Non Accompagnés).

## 1. INTRODUCTION

Dans un premier temps, je vais m'employer à définir les concepts et les notions théoriques qui me paraissent intéressants pour ce travail de recherche. Ensuite, cette entrée en matière va me permettre de définir les hypothèses et d'explicitier la méthodologie utilisée. Dans un troisième temps, je vais procéder à l'analyse des données et ainsi faire émerger les analogies et différences qui teignent la posture et les pratiques du travail social hors-murs. Pour finir, un regard croisé entre mes terrains de recherche permettra de conclure ce travail.

Avant de débiter ma formation pratique 1 au sein de l'ADDAP13, j'avais la ferme intention de ne pas réitérer les erreurs que j'avais faites par le passé en terme de posture et de garder une distance professionnelle adéquate.

## 2. DU TRAVAIL SOCIAL À LA POSTURE DU TRAVAILLEUR SOCIAL HORS-MURS : DÉCLINAISONS THÉORIQUES

Pour comprendre comment se construit et se différencie la posture du travailleur social hors-murs, ce travail va explorer les principes et objectifs du travail social hors-murs, plusieurs pratiques du praticien hors-murs ainsi que la notion de contexte socioculturel.

### 2.1 Distance professionnelle, point de départ de la réflexion

Il est intéressant et nécessaire de définir le concept de distance professionnelle avant d'aller plus loin. Selon l'étymologie latine, il s'agit de « *se tenir debout, en étant séparé de l'autre par un espace plus ou moins important* ». Dans son article « *Quelle distance doit-on garder pour rester professionnel* » publié sur le site [udamp.wifeo](http://udamp.wifeo), Pascal Prayez définit la distance comme la « *Séparation de deux points dans l'espace, de deux objets éloignés l'un de l'autre par un écart mesurable* » (Prayez, 2015, p. 1).

Etant donné que les métiers du travail social touchent à une relation d'aide, au fur et à mesure qu'il construit et développe une vraie relation de confiance avec l'individu dont il s'occupe, le professionnel peut avoir accès à la vie privée de celui-ci. D'ailleurs, selon Alinsky :

« *Pour qu'un organisateur réussisse, il n'est pas nécessaire, dira-t-on, qu'il respecte l'autre, qu'il cherche à le libérer du joug de l'injustice, de la pauvreté, de l'ignorance, de l'exploitation, de la discrimination, de la maladie, de la guerre, de la haine et de la peur; on peut en discuter bien sûr. Mais voici ce que j'en dis: un tel respect, je voudrais le trouver chez tous mes élèves.* » (Alinsky, 1976, p. 134) »

Il s'agit alors de savoir se positionner pour ne pas basculer dans une relation autre que « *professionnel – usager* », car nous n'agissons pas de la même manière avec un usager qu'avec

un ami. Notre travail nécessite donc une certaine distance professionnelle envers l'utilisateur pour que les rôles et statuts de chacun soient respectés.

L'organisation « France Terre d'Asile », au travers de son centre de formation, propose des séminaires de formations professionnalisantes touchant différentes dimensions du travail social. Lors d'un de ces séminaires datant de novembre 2014, intitulé « *La distance professionnelle dans le travail social* », les responsables de ce cours définissaient ainsi cette distance professionnelle :

*« La notion de distance professionnelle traduit le triple recul que prend le professionnel dans une relation d'aide : par rapport à l'autre, par rapport à lui-même et par rapport à son mandat. Il s'agit donc d'un travail permanent sur les relations, les sentiments, les intentions, qui permet d'ajuster sa posture professionnelle et d'établir une relation d'aide fructueuse. Travailler sur la distance professionnelle permet d'améliorer l'écoute et la compréhension de l'utilisateur tout en évitant l'épuisement et le découragement. »*  
(Organisation France Terre d'Asile, 2014, p. 1)

D'ailleurs, dans un travail de mémoire de Bachelor, il est tout aussi essentiel de faire preuve d'engagement et de distanciation. En référence à Albarello :

*« Marier deux positions, interne et externe, conjuguer deux postures, praticien et chercheur, relève d'une position difficile à tenir, mais non impossible et plutôt enrichissante pour une compréhension des problèmes soulevés. (...) l'articulation entre elles, doit permettre la naissance d'une pertinence et d'une scientificité plus grandes par le choc de leurs avantages et de leurs limites intrinsèques. »* (Albarello, 2003, p. 18)

Il s'agit d'un travail constant de redéfinition de la posture dans laquelle s'inscrit la pratique du chercheur praticien, ainsi que de sa relation envers les acteurs.

Selon différentes expériences professionnelles les pratiques diffèrent, en lien avec les contextes. Les éducateurs sont connus et reconnus, leur statut est respecté par les jeunes qu'ils côtoient ainsi que les autres habitants de la cité, pourtant la distance peut prendre des formes multiples. C'est pour cela que l'on peut affirmer que les éducateurs entretiennent une relation de proximité avec les jeunes.

Ces observations et réflexions induisent les questions suivantes : la posture résulte-t-elle des contextes dans lesquels les éducateurs interviennent ? Ces contextes ont-ils une influence sur la pratique des travailleurs sociaux hors-murs ?

Ces questionnements débouchent sur la question de recherche suivante :

**Dans quelle mesure le contexte, dans ses spécificités, influence-t-il la posture ainsi que les pratiques du travailleur social hors-murs ?**

## 2.2 Le travail social hors-murs, une action collective

*« Dans le respect des principes fondamentaux des personnes, le travail de rue vise à protéger et à donner aux publics les plus vulnérables les moyens de se protéger. »  
De Boevé et Giraldi (2010, p. 23)*

*« Privilégiant une approche innovante de proximité » (De Boevé et Giraldi, 2010, p. 23), le praticien ou le travailleur social hors-murs entre dans une relation de confiance avec le bénéficiaire : cela « consiste à favoriser l'estime de soi, à développer les compétences personnelles indépendamment du degré d'exclusion et à susciter une participation à la vie sociale. » (p. 23)*

On retrouve ici le principe d'action collective :

*« Une stratégie engagée à partie des effets d'exclusion consiste à restituer aux couches sociales marginalisées, leur capacité de prendre place et de se situer dans les rapports sociaux, d'acquérir suffisamment de force et de pouvoir pour négocier sur des enjeux les concernant. » (Dumas, Séguier, 1997, p.171)*

Le travail social hors-murs, peu reconnu en tant que métier du travail social, est une approche globale principalement définie par sa pratique particulière *« sans cesse révisée et autoévaluée. »* (De Boevé et Giraldi, 2010, p.22). C'est pourquoi il est en grande partie défini par des témoignages et des prises de paroles de la part de travailleurs de rue concernant différents aspects et réalités du travail de rue.

*« J'ai vu ce genre d'enfants dans des quartiers où j'ai travaillé par le passé, mais ils ne venaient pas vers nous, à l'endroit où nous travaillions. Dès lors, j'ai décidé de réunir les personnes qui veulent aider ce type d'enfants délaissés et marginalisés. Ces enfants sont tellement marginalisés que même les structures d'aide comme les communautés de jeunes ne seraient pas en mesure de les aider. Ainsi, la seule méthode est de les atteindre différemment, et c'est exactement le principe du travail de rue. » (De Boevé et Giraldi, 2010, p. 110).*

En résumé, le travail social hors-murs est :

*« Un accompagnement relationnel qui permet aux populations une évolution personnelle, une insertion et une participation à la vie sociale. » (De Boevé et Giraldi, 2010, p.26).*

En terme d'objectifs, le travail social hors-murs se définit par : *« Un équilibre particulier entre intention formelle et apparence informelle. »* (De Boevé et Giraldi, 2010, p. 25). Selon les auteurs, le travail social hors-murs s'adresse à une population inatteignable par les organisations et institutions existantes. Il accompagne le public dans ses choix, le soutient dans la recherche de ressources appropriées, tout en cherchant à diminuer le processus d'exclusion qui peut toucher certains publics. Le travail social hors-murs témoigne des conditions de vie des populations et endosse ainsi un rôle de conscientisation envers les politiques.

### 2.3 Plusieurs pratiques en travail social hors-murs

Le travail de rue privilégie une approche innovante de proximité où la population est actrice à part entière durant tout le processus d'accompagnement. Ce travail est basé sur une relation de confiance.

La pratique du travail social hors-murs se décline au travers de trois types d'actions :

- L'accompagnement individuel : « *il se conçoit à travers une approche globale non dissociée des réalités quotidiennes. Cet accompagnement sans visage, comme une démarche participative à caractère pédagogique visant à l'émancipation et à l'autonomie du public-cible.* » (De Boevé et Giraldi, 2010, p.66).
- L'action collective : « *Elle peut être une porte d'entrée, un passage, une continuité ou un résultat de l'action globale. [...] Concrètement, le travail de rue s'appuie sur toutes sortes d'activités qui sont autant d'occasions de construire un vécu en commun et dès lors une confiance accrue.* » (De Boevé et Giraldi, 2010, p.72).
- L'action communautaire : « *Il s'agit en fait de transformer certains problèmes récurrents vécus individuellement en problématique collective, lesquelles devront être de véritables préoccupations de société, mises à l'ordre du jour de l'agenda politique* » (De Boevé et Giraldi, 2010, p.76).

Le travail social hors-murs est une approche innovante de proximité et se décline soit dans l'accompagnement individuel, soit dans l'action collective, soit dans l'action communautaire. Ce modèle de travail social hors-murs rend la population actrice du processus d'accompagnement. Ce processus d'accompagnement se déroule dans des contextes différents et situés.

### 2.4 Contextes socioculturels

Selon Larousse le contexte, du latin « contextus » (assemblage), constitue « *l'ensemble des conditions naturelles, sociales, culturelles dans lesquelles se situe un énoncé, un discours* ». Il correspond aussi à « *un ensemble des circonstances dans lesquelles se produit un événement, se situe une action* ».

Le contexte regroupe donc diverses conditions qui exercent une certaine influence sur une action, comme le travail social hors-murs, sa pratique et surtout sa posture et sa manière d'entrer en relation avec les habitants auprès desquels il intervient. Il se décline en plusieurs sous-contextes, comme le contexte social, culturel, économique, politique ou encore le contexte de communication.

Nous pouvons déjà entrevoir comment les contextes, de diverses natures, peuvent influencer autant la posture que la pratique du travail social de rue. Afin de mieux comprendre comment le contexte influe sur la posture ou le positionnement d'un travailleur social, il est essentiel de développer certaines notions du travail social hors murs qui sont à la base de la construction du cadre théorique de ce travail de recherche.

## 2.5 Trois types d'actions : cohésion sociale, intervention de proximité et promotion de la participation

*« Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le développement du pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités sont au cœur du travail social. »*  
*Fédération International des Travailleurs Sociaux (2014, p.1).*

Le travail social en tant que champ d'intervention se modèle en lien avec le contexte socioculturel dans lequel il agit. Sa pertinence est inséparable des mouvements de sociétés.

*« L'idée de société ne fait plus l'unanimité. Il y a crise généralisée des croyances modernes selon lesquelles, grâce au progrès humaniste, tout homme de bonne volonté pouvait aspirer en toute égalité et en toute liberté au bien-être. Cette crise qui traverse l'ensemble des sciences sociales n'épargne évidemment pas leur dépositaire pragmatique, le travail social. »* (Karsz, 2004, p. 154).

Si à ses débuts, le travail social est issu des mouvements d'assistance et contestataires, il apparaît, depuis quelques années, *« que le renforcement des liens sociaux fait également parti des objectifs de divers dispositifs visant les quartiers où la cohésion sociale est identifiée comme défaillante. »* (Baillergeau, 2007, p. 10). On peut observer l'émergence de nouveaux métiers au sein du champ du travail social, notamment, *« l'émergence de l'intervention sociale de quartier »*. Selon Baillergeau, cette notion se définit sur trois axes :

- La cohésion sociale : *« un regain d'intérêt pour les pratiques de (re)construction du lien social, dans un contexte où celui-ci est abîmé, voir même déchiré du fait de l'isolement social, du sentiment d'insécurité, voir même de conflits entre différentes composantes de la société, ou entre citoyens et états/pouvoirs publics. »* (Baillergeau, 2007, p. 11).
- L'intervention de proximité : *« un contact direct des destinataires des politiques sociales, en tenant compte des difficultés qu'ils rencontrent et de leurs aspirations, en essayant de réduire la distance qui sépare l'intervention, dans bien des cas, du courant principal de la société. »* (Baillergeau, 2007, p. 11).
- La promotion de la participation : *« susciter leur implication dans la mise en œuvre des politiques sociales, susciter l'épanouissement des initiatives émanant des citoyens et favoriser le développement des pratiques associatives en vue de contribuer au mieux-être collectif dans la vie de la cité. »* (Baillergeau, 2007, p. 11).

On retrouve ici les trois types d'actions développées par De Boevé et Giraldi. Ceci m'amène à développer les concepts de travail social hors-murs ainsi que de posture dans le travail social ainsi que dans le travail social hors-murs, puis finalement la notion de contextes, concepts qui nourrissent ces trois types d'actions.

## 2.6 Le champ du travail social hors-murs

Le travail social hors-murs se dessine comme un nouveau métier du champ du travail social. De manière à en comprendre les tenants et les aboutissants, il est important d'en définir les valeurs. Pour de Boevé et Giraldi, ces valeurs sont celles de la justice, de l'égalité, de la dignité humaine et de la solidarité. Le travailleur social hors-murs cherche à redonner le pouvoir d'agir aux personnes et leur permettre d'être maîtres de leurs situations :

« *Le travail de rue existe pour que les rues dans lesquelles ils travaillent se transforment en chemins d'un autre devenir humain et sociétal* ». (De Boévé et Giraldi, 2010, p. 11).

Nous retrouvons également ces valeurs dans la Charte du travail social hors-murs :

« *L'essence même du travail social hors-murs s'inscrit dans une démarche éthique basée sur :*

- *Des situations réellement vécues par les personnes concernées,*
- *Le respect de l'autre en tant que sujet,*
- *Une action émancipatrice incluant la participation active des personnes concernées*
- *Le souci de ne porter aucun jugement moral sur les situations rencontrées.* » (Charte du TSHM, 2004, p. 3).

Ces valeurs se retrouvent aussi dans la charte valaisanne de l'animation socioculturelle et y sont explicitées ainsi :

### « *Respect*

- *Respect de soi, des personnes, des populations, des différences, des croyances et des valeurs de chacun.e ainsi que des groupes*
- *Respect de la libre-adhésion*

### *Ouverture*

- *Favoriser la découverte de soi, des personnes et des populations*
- *Porter intérêt à leurs différences*
- *Prendre en compte le milieu social et le contexte de vie*

### *Justice sociale*

- *Soutenir les personnes et les populations défavorisées*
- *Permettre la liberté d'expression dans le respect de chacun.e*
- *Soutenir la démocratie et le droit à l'autodétermination*

### *Prévention*

- *Promotion de la santé globale (qualité de vie, bien-être, dignité, autonomie, etc.)*
- *Promotion de la préservation de l'environnement et du développement durable* »

On retrouve dans les champs du travail social hors-murs et de l'animation socioculturelle des valeurs communes telles que le respect, le non-jugement et notamment le développement du pouvoir d'agir. Cette volonté de redonner du pouvoir d'agir aux populations rencontrées s'incarne au travers d'une démarche nommée « DPA » que Jouffray expose ainsi :

« Dans cette approche, l'intervention professionnelle porte simultanément sur les conditions individuelles et structurelles qui sont à l'origine des situations-problèmes. Le changement est élaboré à partir des compétences déjà disponibles. Le changement est co-construit sur la base de la négociation des expertises. La personne concernée est actrice du changement, l'intervenant agissant comme personne-ressource. » (Jouffray, 2014, p. 1).

Une autre valeur majeure du travail social hors-murs est celle d'un « aller vers » incessant, cherchant à s'ancrer dans le quotidien des gens afin d'être au plus près des différents publics en situation de vulnérabilité auprès desquels le travailleur social hors-murs intervient. Ces publics peuvent bien évidemment être divers.

Sur le site de l'ADDAP13, « aller vers » est traduit par « Une immersion dans les territoires d'intervention sur la base d'une présence quotidienne dans les espaces publics et les structures de proximité (aussi appelé présence sociale) ». Dans un travail de mémoire sur « l'aller vers » et ses enjeux de co-construction entre familles pauvres, associations et institutions, Carrel la définit ainsi :

« [...] nous a permis de définir « l'aller-vers » comme étant non seulement le premier contact avec les personnes en situation de précarité, mais aussi l'entrée en relation et le déroulement de la relation dans le temps. La relation est ainsi vue comme un processus dynamique, évoluant de différentes manières selon une suite d'éléments déclencheurs. » (Carrel, 2012, p. 11)

Volontaire permanent à ATD Quart-Monde, Pinet a rédigé un article autour de la pratique de l'« aller-vers » :

« Derrière ces deux mots, ce mouvement, il y a beaucoup de choses. Aller vers, c'est à la fois se préparer, se décider à bouger, sortir de soi pour faire un chemin vers l'autre. Aller vers, c'est à la fois partir avec ce qu'on est, son histoire, ses soucis, son emploi du temps, ... et en même temps s'ouvrir à d'autres, aux histoires et aux préoccupations des autres, parfois aller vers l'inconnu, dépasser ses appréhensions. Aller vers est un mouvement, un chemin, à la fois physique mais aussi intérieur. » (Pinet, 2011, p. 2)

De par sa proximité, sa disponibilité et son intégration dans les situations de vie, le travailleur social hors-murs représente le premier maillon de l'aide sociale que les personnes peuvent activer. Ses principaux outils sont l'écoute, le respect de la personne dans sa totalité, la participation et la coopération. Il n'existe pas de réel cadre théorique pour parler du travail social hors-murs mais selon de Boevé et Giraldi :

« Certains ont privilégié une approche extra muros dotée d'une éthique forte faite de respect et de tolérance au profit des populations les plus exclues ». (De Boevé et Giraldi, 2010, p. 22)

Après avoir défini les différentes valeurs qui animent le travail social hors-murs, il convient maintenant d'aborder ses pratiques, plus précisément les étapes du travail social hors-murs en

action. Selon De Boevé et Giraldi, le travail social hors-murs se définit au travers de cinq étapes spécifiques :

- La **première étape** du travail se traduit par une analyse du milieu d'intervention autant sur le plan théorique (histoire, contexte social, culturel) que sur le plan pratique (rencontres avec les habitants, politiques).
- La **deuxième étape** concerne la présence sur le territoire d'intervention. Comme le disent De Boevé et Giraldi (2010) « *c'est le zonage ou tournée de quartier. Il s'agit ici d'observer directement mais sans intervenir nécessairement.* », cela permet de prendre le pouls de terrain et de s'imprégner de la culture du territoire. Cette présence dans la rue doit être régulière pour que le professionnel puisse suivre comme vit et évolue le quartier mais aussi afin que la population s'habitue à sa présence.
- La **troisième étape** est appelée l'identification. « *il s'agit de dire qui on est et pourquoi on est là. Ce moment de passage constitue une occasion pour le travailleur de rue de commencer à construire son rôle en négociant la place qu'il occupera parmi les acteurs du milieu investi.* » (De Boevé et Giraldi, 2010, p. 28).
- La **quatrième étape** concerne le développement d'un lien de confiance avec la population, débutant bien évidemment par de premières prises de contacts auprès du public et dans son environnement. Au fur et à mesure des rencontres et du développement de cette relation, un travail d'accompagnement peut démarrer. « *Lorsqu'il est assez connu par le milieu, les contacts vont de soi et le travailleur de rue peut aller plus facilement vers son public. Mais dans plusieurs cas, le travailleur de rue attend plutôt un déclic pour faire ses premiers pas vers son public : un feedback venant de l'espace de rue ou du public même, une preuve qu'un lien de confiance est en train de s'établir.* » (De Boevé et Giraldi, 2010, p. 29).
- La **cinquième étape** se traduit par l'intervention du professionnel. Grâce à sa connaissance du terrain et des relations de confiance avec la population, le professionnel peut démarrer des accompagnements individuels mais aussi des activités diverses (espaces d'échanges, jeux, etc.). Au fur et à mesure, ces interventions peuvent déboucher sur des projets de types communautaires.

Dans un premier temps, la pratique du travail social hors-murs consiste donc à observer et s'imprégner du milieu dans lequel il intervient pour, dans un deuxième temps, légitimer la présence du praticien et donc sa reconnaissance par les habitants du quartier. Cela permettra au praticien, au fur et à mesure de sa présence, d'entrer en contact et de nouer des liens de confiance avec la population. Ce travail est long et fastidieux mais grâce à cette proximité et cette intégration dans le quotidien d'un quartier, le praticien devient le premier maillon de l'aide sociale. Il est la personne ressource réellement proche du public que ce dernier peut activer facilement grâce à sa disponibilité quasi constante.

Au niveau des principaux outils du travail social hors-murs, nous trouvons des outils d'organisation du travail, des outils de gestion de ressources humaines, des outils et des modalités de liaison et d'évaluation.

Pour éviter une normalisation rigide de l'organisation, De Boevé et Giraldi (2010) font plusieurs propositions :

- « - *Définition claire de l'organigramme hiérarchique et des profils de postes.*
- *Une attention particulière doit être accordée à l'animation pédagogique et à l'aide technique en faveur de l'équipe éducative*
  - *Mise en place de circuits d'informations internes.* »

De plus une organisation hebdomadaire de réunions d'équipe va favoriser une démarche valorisant un projet d'équipe garantissant « *un contexte institutionnel fort et propice à la mobilisation des équipes. D'autre part, plus le cadre est défini plus les nouveaux arrivants peuvent s'intégrer rapidement.* » (De Boevé et Giraldi, 2010, p.94)

En d'autres termes, cela demande au travailleur social hors-murs de maîtriser les outils tels que des fiches d'activités et de projets, des rapports de déroulements de ces derniers, de feuilles d'accompagnement individuel ainsi que des études et statistiques sur le terrain et la population. Une analyse qualitative des comptes rendus permet de visibiliser le travail social hors-murs dans son ensemble. Les diagnostics réactualisés annuellement et les différents bilans de projets permettent d'indiquer s'il y a un besoin de renouveler ou de revoir l'action.

Englobant les valeurs, les pratiques et les outils, le travail social hors-murs peut ainsi se décliner au travers de trois types d'actions nommés précédemment :

### 2.6.1 L'accompagnement individuel

Selon De Boevé et Giraldi (2010), le travail social hors-murs se traduit par une approche globale et une intervention dans le quotidien de la population cible et en tenant compte des réalités de chacun. Cet « *accompagnement sans visage* » se veut participatif mais notamment pédagogique avec comme objectifs le développement du pouvoir d'agir ainsi que l'émancipation de la population.

La fonction d'accompagnement se décline, selon Maela, comme « *se joindre à quelqu'un/pour aller où il va/en même temps que lui [...] On se trouve moins dans une logique de réparation qui consisterait à combler des déficiences que dans une logique qui s'appuie sur les ressources des personnes. Par l'accompagnement, on se trouve donc davantage dans la sollicitation que dans la sollicitude.* » (Maela, 2012, p. 13)

En partant de ces deux points de vue, nous pouvons donc mettre en évidence que l'accompagnement individuel s'articule autour des compétences des personnes permettant de valoriser leur autonomie.

### 2.6.2 L'action collective

Le second type d'action est l'action collective. Pour de Boevé et Giraldi (2010). Elle concerne toutes les activités développées et réalisées permettant de construire un vécu commun entre le professionnel et la population cible, favorisant grandement le développement d'une confiance réciproque.

Du point de vue de Séguier, « *une stratégie d'action collective correspond à une logique inductive et ascendante qui s'inscrit dans un environnement. [...] Elle se réfère aux situations-problèmes et aux données d'environnement : les fonctions de diagnostic et de définitions de projets correspondent aux aspects culturels, économiques et politiques de la réalité sociale. [...] L'action collective inclut l'ensemble des variables d'action à prendre en compte, c'est-à-dire les composantes de démarche tant relationnelles que rationnelles et matérielles ainsi que les formes de regroupement à privilégier.* » (Séguier, 1997, p. 174).

L'action collective est donc une stratégie dans un environnement contextualisé permettant la mise en place d'activités qui sont autant d'expériences vécues en commun.

### 2.6.3 L'action communautaire

Le troisième et dernier type d'action est l'action communautaire. Elle s'adresse au grand nombre (population d'un quartier, communauté religieuse ou ethnique) et intervient sur des problématiques sociales et parfois sociétales. Pour de Boevé et Giraldi (2010), « *Il s'agit en fait de transformer certains problèmes récurrents vécus individuellement en problématique collective, lesquelles devront être de véritables préoccupations de société.* »

En référence à Lavoie et Panet-Raymond (2014), l'action communautaire s'appuie sur des valeurs et principes visant le bien commun. Certains mouvements sociaux de par leurs revendications et interventions sont parfois dans de l'action communautaire. Lavoie et Panet-Raymond (2014) rajoute « *Elle est aussi un générateur de cohérence sociale en dénonçant et en agissant sur les nombreuses incohérences, contradictions inhérentes aux lois, aux droits et aux autres dimensions de l'univers normatif.* ».

En conclusion, on trouve trois types d'actions dans le travail social hors-murs :

- La fonction d'accompagnement qui se construit avec les compétences des personnes dans une finalité d'autonomie.
- L'action collective, qui par sa stratégie met en place des activités vécues en commun.
- L'action communautaire porteuse de valeurs et de cohésion sociale.

Le travail social hors-murs s'inscrit dans une dynamique collective du moment qu'il globalise les problématiques de façon à les porter à la connaissance des politiques. Il est important de préciser que le travailleur social de rue ne cherchera pas à apporter de solution toute faite à la population ou au public auprès duquel il intervient, mais il cherchera à nouer une relation de confiance lui permettant de travailler avec les usagers sur le développement de leurs propres compétences personnelles. En ce sens, il œuvre à redonner une autonomie suffisante aux personnes pour que ces dernières puissent agir directement sur leurs situations de vie.

## 2.7 Les différentes postures en travail social

Selon le petit Larousse illustré de 2012, le mot posture se définit comme tout d'abord comme « *une attitude particulière du corps* » mais aussi « *une attitude adoptée pour donner une certaine image* ».

### 2.7.1 La posture du travailleur social

En travail social, Lameul (2006) définit la posture comme « *la manifestation d'un état mental, façonné par nos croyances et orienté par nos intentions qui exerce une influence directrice et dynamique sur nos actions, leur donnant sens et justification* ».

La posture peut donc s'apparenter par une attitude singulière en lien avec une situation spécifique au sein de laquelle le professionnel se situe. En référence à Furstos (2014), cette « *stature mentale, intellectuelle et pensée* » est orientée par le contexte dans lequel le travailleur social se trouve, une posture est donc facilement changeante, d'un endroit à l'autre, d'un travailleur social à l'autre, ce qui veut dire qu'il peut y avoir différentes postures selon les situations.

La posture est donc influée tant par le contexte, que par la singularité de chaque travailleur social. Ainsi la manière d'articuler la tâche dans une pratique reste attachée à l'individualité du travailleur social. Néanmoins, la posture de base du travailleur social s'apparente aux concepts de non-jugement, de respect, d'écoute et d'acceptation de la personne et d'une conception de l'aide basée sur le « faire avec » et non pas « faire pour ».

Selon un article publié sur recherche-action, nommé « faire pour, faire avec, faire ensemble » (2013) :

*« Faire pour c'est ce qu'on voit si souvent; c'est le triste constat des actions de participation dites citoyennes ou démocratiques, où on invite les usagers, les habitants, le public, à assister, acquiescer (en donnant son avis ou pas, peu importe) au spectacle de ce qui est déjà décidé, déjà fait, déjà pensé et clos. »*

Donc « faire pour » se traduit par une démarche du travailleur social qui va délivrer un produit déjà tout fait. Cela peut être utilisé de manière stratégique comme au travers d'activités, d'animations ou de projets déjà réalisés à l'avance pour rencontrer et prendre contact avec les personnes auprès desquelles le travailleur social hors-murs intervient. Mais sur le long terme, elle ne permet pas de nouer la même relation avec le public mais surtout empêche l'accès à l'autonomie du public visé.

Gillet (1995) définit cela au travers du concept d'**animation froide** :

*« Un premier modèle que l'on pourrait qualifier de « consommatoire » au double sens du mot « consommatoire », c'est-à-dire à la fois un type d'animation dans lequel sont proposés aux individus et aux groupes sociaux des produits à consommer (y compris des produits à vocation éducative) réduisant l'individu à un rôle passif, et au sens plus subtil d'achèvement et d'accomplissement, consommant des produits dont on ne peut se servir qu'en les détruisant: c'est ce que Gillet appelle « l'animation concrète » réduite*

*essentiellement à sa valeur d'usage, parce que niant les dimensions sociales de l'animation».*

En organisant constamment des activités consommatoires, c'est-à-dire sans la participation active des populations, les actions du travailleur social deviennent des actions « faites pour ».

« Faire avec » incarne une démarche « participative » cherchant à permettre au public de prendre part aux projets de la manière la plus active possible, évidemment sur la libre adhésion des personnes. Selon Gillet (1995), cela se conceptualise comme une **animation chaude** :

*« Un second modèle, plutôt à valeur d'échange, serait de « l'animation abstraite », correspondant à un type d'animation qui, outre la consommation possible de produits, serait un lieu de création, de transfert de valeurs symboliques de l'intérieur vers l'extérieur, un vecteur possible d'un échange plutôt abstrait autour de la question fondamentale qui concernerait toute la société: celle de la structuration du lien social, centrant l'animation autour de l'aspect essentiel que sont les processus en jeu dans les rapports sociaux ».*

Au travers de projets émanant de la population, le travailleur social accompagne cette dernière en la rendant actrice du processus dans une volonté de développer le pouvoir d'agir des personnes et par conséquent leur autonomie. Par exemple, accompagner des jeunes dans le développement d'un projet leur permet de prendre conscience du processus de réalisation mais aussi de développer les compétences nécessaires pour renouveler les tâches sans le soutien d'un travailleur social.

La posture est donc une attitude singulière qui dépend d'une situation professionnelle particulière inscrite dans un contexte défini, obéissant à des principes de base que sont le non-jugement, le respect, l'écoute et l'acceptation de la personne. Elle dépend d'une dynamique consommatoire ou participative en lien avec le sens de l'intervention du travailleur social, inscrite dans un contexte donné.

### 2.7.2 Les logiques de positionnement

La posture colore le positionnement qui, lui, se construit en fonction de différentes logiques d'intervention. Mais avant toute chose, il semble important de définir le positionnement, bien souvent confondu avec la posture.

La posture se définit plutôt comme une stature, une attitude mentale pensée liée à une situation spécifique, un « état ancré dans un cadre de référence et un contexte » (Furstos, 2014, p. 4) qui peut inciter une prise d'initiative ou un choix décisionnel. Selon Dubasque in Furstos (2014), le positionnement professionnel serait cette prise de décision qui se manifeste « sous forme d'un acte posé et réfléchi en fonction du cadre de référence ».

Pour compléter cela, selon Le Sociographe « le positionnement apparaît comme un cadre professionnel de référence pour l'intervenant à la recherche d'un choix entre des forces en tension, convergentes ou divergentes. Le professionnel est tenu de se situer par rapport à un cadre institutionnel, des missions, des politiques publiques, un cadre déontologique et éthique,

*enfin vis-à-vis de l'utilisateur [...]». Ce processus réflexif conduit à un choix à faire dans une situation spécifique, cette décision répond à la question « Que dois-je faire dans cette situation, qu'est-ce qui est attendu de moi en tant que travailleur social ? » (Le Sociographe n°37, 2012, p. 3).*

Selon Bouquet (2003), il existe quatre grandes familles de logiques de positionnement :

- **Technicien expert** : le technicien expert est un professionnel qui s'appuie sur sa maîtrise des outils et de ses connaissances. Il place sa méthodologie au centre de son intervention, allant même jusqu'à reléguer au second plan les règles de l'institution. Son analyse s'appuie sur des faits concrets et est argumentée.
- **Médiateur accompagnateur** : le médiateur accompagnateur accorde une importance primordiale au travail et à la collaboration avec les partenaires du terrain. Comme le dit si bien Bouquet (2003), « *il sait qu'il ne sait pas tout. Il estime également que pour obtenir des réponses satisfaisantes, il faut éviter de rester le seul interlocuteur face à une demande qui met en jeu des tiers.* », le médiateur accompagnateur n'hésite donc pas à démarcher les acteurs quels qu'ils soient afin de collaborer et co-construire l'intervention avec ces derniers. Généralement, il s'agit d'un professionnel qui connaît relativement bien les ressources de son territoire.
- **Salarié militant** : le salarié militant donne priorité aux valeurs et principes qu'il défend. Ce professionnel est généralement très proche des personnes, son implication auprès de ces dernières peuvent parfois entraîner des situations conflictuelles avec les normes institutionnelles. Toutefois, il est porteur d'un cadre et notamment de la loi. Il se trouve plutôt dans une démarche visant à faire évoluer ces lois. Il tente d'intervenir et de faire bouger les choses dans la non-violence.
- **Salarié exécutant** : ce profil de professionnel se traduit par un grand respect du cadre institutionnel. Il s'implique dans le développement de son institution comme par l'élaboration de dispositifs ou de protocoles afin de protéger les actions menées. Il connaît et manie donc parfaitement les règles de l'institution et surtout le fonctionnement des différents dispositifs d'aide auxquels il a recours au travers de son intervention. Cette maîtrise lui permet donc d'être efficace et de « jongler » avec ces dispositifs.

Il est important de rappeler que les positionnements, et donc les postures, ne sont pas figés. Ainsi il est difficile d'imaginer qu'un travailleur social ne soit jamais dans une posture militante, ni qu'il le soit entièrement. Ces quatre logiques de positionnement représentent les tendances dominantes qui vont permettre au travailleur social de faire valoir les différentes postures adéquates avec les situations singulières.

La capacité à changer de posture selon les situations peut devenir une force pour le travailleur social, au-delà des outils et de la méthodologie qu'il a acquise au cours de sa formation. Cela témoigne de la diversité d'approches et d'interventions auxquelles le travailleur social peut avoir recours.

## 2.8 Les postures du travailleur social hors-murs

La posture du travailleur social se définissant par une attitude singulière dans un contexte particulier, je vais développer ci-dessous les spécificités des postures du travailleur social hors-murs au travers des diversités d'approches et d'interventions auxquels le travail social hors-murs fait référence.

« En réalité, la difficulté réside dans le fait de ne pas confondre la notion d'aide avec celle de conseil voire d'assistance [...] On aide en montrant acceptation et compréhension des sentiments éprouvés par l'autre, aussi étranges qu'ils puissent nous paraître, aussi forts qu'ils puissent être. » (De Boevé et Giraldi, 2010, p. 33)

### 2.8.1 Postures du travailleur social hors-murs dans la pratique de l'accompagnement individuel

Selon Maela (2012), la posture du professionnel dans le cadre de l'accompagnement individuel peut se définir au travers de cinq caractéristiques :

- **Une posture éthique** : dans le cadre de l'accompagnement, la posture du travailleur social hors-murs est éthique car forcément « *réflexive et critique* ». Elle découle d'un questionnement constant du professionnel autour de qui il est, qui veut-il être, pourquoi œuvre-t-il. La posture du travailleur social hors-murs est éthique car non-violente.

« La posture de non-violence résulte d'une détermination à rechercher d'autres modalités de relation que celles du pouvoir, de la domination, de la répression, de l'exploitation, de l'imposition, de la manipulation, de l'humiliation, de l'infantilisation de l'autre par la séduction ou la peur. » (Maela, 2012, p. 6).

Par ces principes, l'idée de cette posture éthique est de ne pas faire à la place de l'autre que Maela perçoit comme « *un acte d'ingérence* ».

- **Une posture de non-savoir** : un risque qui apparaît bien souvent au professionnel est le fait d'être propulsé à une place de puissance par le bénéficiaire. Selon Maela « *En ne sachant pas, il privilégie l'intelligence qui naît des échanges, du dialogue avec l'autre, et non des théories en surplomb. Il soutient un questionnement plutôt que l'affirmation. [...] La compétence du professionnel ne consiste plus à énoncer des compréhensions, des explications, des interprétations, mais à s'ouvrir aux savoir et vérités construits par les échanges et les dialogues, en situation.* » (Maela, 2012, p. 7). Cela ne veut pas dire que le travailleur social hors-murs est ignorant mais il vise à favoriser l'échange et la recherche commune de compréhensions, de solutions.
- **Une posture dialogue** : le dialogue est une modalité essentielle car c'est dans ces moments que chacun trouve sa place, le dialogue transforme la relation entre professionnel et bénéficiaire en échanges de personne à personne. « *C'est de cette posture qu'est conçue une relation non totalement dévoyée par le jeu des pouvoirs.* » (Maela, 2012, p. 8).

- **Une posture d'écoute** : « *Ecouter, c'est être attentif certes, mais c'est surtout interagir, répondre, solliciter, dynamiser un questionnement permettant aux personnes de « se » questionner dans le rapport à la réalité dans laquelle elles sont.* » (Maela, 2012, p.8). L'écoute c'est un processus au sein duquel les personnes peuvent échanger autour de leurs compréhensions, délibérer et prendre des décisions en commun. Plus qu'une posture, il s'agit aussi d'une technique qui favorise et renforce la démarche entreprise.
- **Une posture émancipatrice** : dans la démarche de l'accompagnement, le professionnel cherche à co-construire un environnement relationnel permettant de grandir et nous éloignant des jeux de pouvoir. « *Si on se met à deux, ce n'est pas parce que l'un serait incapable mais parce que personne ne peut apprendre seul ni grandir seul ou se construire seul, c'est toujours un travail en interaction avec les autres.* » (Maela, 2012, p.8). La posture d'accompagnement se définit comme fluide et en constant réajustement de façon à être pertinente au regard du contexte donné.

En d'autres termes, dans le cadre de l'accompagnement individuel, le professionnel prend un rôle de soutien pour la population, vis-à-vis des problématiques qu'elle rencontre, par l'écoute, le dialogue et la non-violence. Le travailleur social hors-murs ne sait pas tout, c'est pourquoi il se met au même niveau que les habitants et collabore avec eux dans le but de favoriser les échanges entre les personnes elles-mêmes, de co-construire des savoirs et d'imaginer des solutions ensemble.

Le travailleur social hors-murs n'est pas dans le jugement. Malgré ce qu'il peut être amené à voir, il doit savoir prendre du recul afin d'effectuer une approche globale de la population. En ce sens, il ne doit pas se limiter à ces symptômes (décrochage scolaire, violences, etc.) mais prendre la personne comme « un tout ». Il peut notamment proposer des actions diversifiées ou monter des projets avec les personnes afin d'enrayer le processus d'exclusion dans lesquels peuvent s'inscrire certaines populations.

Cela pourrait expliquer la posture de certains travailleurs sociaux. L'accompagnement individuel réclame une relation plus ou moins forte entre professionnel et bénéficiaire, basée sur la confiance et l'acceptation mutuelle. Cela expliquerait pourquoi les travailleurs sociaux hors-murs essaient de casser la représentation formelle que la population peut avoir. Le travailleur social hors-murs cherche à se détacher de cette image en faisant preuve de compréhension et d'acceptation vis-à-vis de l'autre et de ses comportements quels qu'ils soient, pour montrer qu'il n'est pas là pour remplir la fonction d'un policier mais qu'il est là pour eux, prêt à les aider et à répondre à leurs besoins.

Le travailleur social hors-murs a aussi un rôle de « porte-parole » de la misère, de la souffrance. Etant intégré dans le quotidien de ses populations cibles, il peut témoigner des situations qu'il rencontre, et peut servir de relais notamment avec les représentants politiques et les autorités qui sont souvent à la base de son mandat. Il peut notamment créer des espaces de rencontres où les personnes peuvent échanger avec ces représentants étatiques.

« *Ni balance ni membre de la famille* », le travailleur de rue doit trouver une posture adéquate pour rentrer en contact avec les jeunes. L'accompagnement se basant sur la libre adhésion de la personne, l'accord de cette personne est le fruit d'un travail d'approche parfois difficile. Selon Roche (2005), « *chacun doit pouvoir déconstruire et reconstruire la représentation qu'il a de l'autre* ». Le travailleur social hors-murs doit pouvoir trouver une place dans le monde de la personne, sans être son complice, mais ayant tout de même sa totale confiance et représentant une ressource indispensable pour elle.

Se faire accepter est donc l'étape primordiale, sans laquelle il serait impossible pour le travailleur social hors-murs d'intervenir. Roche qualifie même cela comme un « *baptême du feu* », un parcours rempli d'épreuves durant lequel le professionnel est « *parfois raillé, parfois insulté, parfois menacé par la déprime, voire la dépression* » (Roche, 2005, p. 49). Il est donc contraint de s'impliquer énormément que cela soit corporellement, comme mentalement et va adopter différentes stratégies pour pouvoir entrer en lien avec les personnes mais pour Roche, le professionnel comprend rapidement qu'une posture rigide et inflexible empêchera tout lien d'être créé.

« *Quelle que soit la stratégie d'approche adoptée, il semble qu'on soit obligé de désapprendre une partie de ce qu'on a pu apprendre lors du cursus de la formation initiale.* » (Roche, 2005, p. 51)

Même si le travailleur social hors-murs fait partie intégrante du quotidien des personnes, il ne doit pas être apparenté à un voisin, un membre de la famille, un ami ou même un simple habitant du quartier. Il est un transmetteur, un pont qui console et qui soutient.

Il est donc amené à impliquer beaucoup de sa personne dans le cadre de son travail, c'est pourquoi travailler et habiter dans le même quartier n'est pas la meilleure situation. Il y a des moments où l'on ne veut pas être au travail, où nous avons besoin de prendre du recul par rapport à tout ce que nous avons rencontré dans la journée. En habitant dans le quartier où l'on intervient, on peut se retrouver à avoir des usagers à notre porte. L'absence de cette tranquillité qui permet au TSHM de faire le vide peut représenter une réelle menace et entraîner un surmenage, ou une sensation d'oppression pouvant mener à des conséquences plus grave.

« *Cela est également plus facile en termes géographiques, lorsque les travailleurs de rue ne vivent pas dans le quartier du ghetto. Notre profession est généralement absorbante et assez stressante. [...] les comportements difficiles, agressifs et vulgaires des jeunes, la brutalité et la pauvreté des ghettos auxquels nous devons faire face tous les jours représentent déjà un véritable défi.* » (Atelier des travailleurs de rue de Pologne, 2010, cité dans de Boevé et Giraldi, 2010, p. 83).

### 2.8.2 Postures du travailleur social hors-murs dans la pratique de l'action collective

Selon Petit (2016), on peut regrouper les principes de l'intervention collective au travers de différents axes :

« - *des modalités et organisations de travail (horizontalité, leadership, participation)*

- *des relations aux institutions (complexes et ambivalentes, soutien basé sur des relations de confiances construites avec le temps, place centrale de l'ambassadeur-traducteur)*
- *des postures (proximité, confiance, souplesse, convivialité...) étroitement liées aux valeurs défendues (égalité, liberté, solidarité, humanisme, ...).* »

En termes de posture, nous retrouvons donc les principes de proximité et de confiance dans la relation à la population. D'après Petit « *Les postures adoptées par les équipes des différentes actions se rejoignent sur la plupart de leurs dimensions : une grande proximité avec les habitants, un lien intense et dans la durée, la place centrale des habitants dans la construction et la mise en œuvre de l'intervention. Ces liens de proximité tissés entre les équipes et les habitants se traduisent par une pratique engagée en faveur des plus démunis, basée sur une approche qui a été définie par les professionnels comme relevant du militantisme humaniste.* » (Petit, 2016, p. 3).

Ce sont des valeurs permanentes telles que le respect, le non-jugement ou encore la réciprocité qui se trouvent au centre de ces relations de confiance entre professionnels et population, ainsi qu'entre les habitants eux-mêmes. Ces relations de confiance ainsi que l'accueil sans jugement et permanent offert par les professionnels permettent à la population de trouver de possibles solutions à leurs situations mais aussi un soutien à leurs aspirations et projets personnels.

La notion de participation et d'engagement est une part importante de l'action collective car elle répond à la marginalisation, à l'isolement social que peuvent vivre certaines populations. Selon Petit, « *L'engagement dans sa dimension émotionnelle implique la création d'une relation personnelle, chaleureuse et affective avec les membres de la communauté. Ceci nécessite le renoncement à la distance professionnelle au profit de l'ouverture à l'autre dans une relation réciproque qui est importante émotionnellement pour le professionnel et les membres de la communauté.* » (Petit, 2016, p.4).

### 2.8.3 Postures du travailleur social hors-murs dans la pratique de l'action communautaire

L'approche communautaire se distingue par une volonté de partir de la base, soit des personnes elles-mêmes, des habitants, des sociétés locales, etc.

Selon un article de Pro Senectute publié en 2011 sur le site quartiers solidaires, « *c'est parce que l'approche communautaire met l'accent sur le processus de croissance des collectivités et non sur les conseils à leur donner (bien que ceux-ci ne puissent être négligés) qu'elle peut s'adapter à une grande variété de problèmes tant économiques que sociaux, dans les pays développés ou neufs, auprès de groupes bien ou peu structurés. Une grande souplesse la caractérise, que la description des rôles de l'agent professionnel permettra d'illustrer.* »

Pour le développement de l'action communautaire, il est nécessaire d'analyser sans cesse le terrain, afin de connaître les groupes sociaux, leurs interactions et possibles évolutions. Avec des traits philosophiques démocratiques, une adaptation souple et son sens de la réalité, l'action communautaire peut participer à la résolution de problèmes de son époque.

L'action communautaire réclame donc une capacité à rencontrer les gens et partir de ces derniers, ainsi que de leurs problèmes, dans l'idée de leur permettre d'acquérir, selon l'article de Pro Senectute :

- « - *Une plus grande confiance en eux-mêmes*
- *Une meilleure aptitude à analyser les problèmes et leurs incidences*
- *Une plus grande objectivité*
- *Un sentiment accru d'autonomie*
- *L'accès à la compréhension des aspects techniques du problème*
- *En règle générale, une meilleure qualité de vie au sein de leur environnement local »*

L'approche communautaire suppose que les communautés humaines peuvent résoudre des problèmes par eux-mêmes. Il s'agit pour le travailleur social d'aider à surmonter les obstacles que peuvent représenter par certaines forces sociales afin de permettre à la population de participer aux changements promettant une meilleure qualité de vie. La posture du professionnel se veut donc aidante et favorisante à la mise en relation. Le travailleur social hors-murs soutient la population avec laquelle il collabore mais vise à laisser une grande marge de manœuvre et de choix à cette population.

## 2.9 Les différents contextes

Dans un premier temps, il est nécessaire de définir ce qu'est un contexte au sens le plus large du terme. Selon le Larousse, le contexte se définit par un « *Ensemble de circonstances dans lesquelles se produit un évènement, se situe une action* ».

Au travers de son article « *Méthode pour la modélisation du contexte d'interaction* », Rey définit la notion de contexte par un double de constat :

Premièrement, selon Winograd in « *Méthode pour la modélisation du contexte d'interaction* » :

*« Le contexte est un ensemble d'informations. Cet ensemble est structuré, il est partagé, il évolue et sert l'interprétation. La nature des informations, de même, l'interprétation qui en est faite, dépendent de la finalité. »* (Winograd, 2001, cité dans Rey, 2006, p. 6)

Deuxièmement, selon Brézillon (2002, cité dans Rey, 2006, p. 6) :

*« Il n'y a pas de contexte sans contexte. Autrement dit, le contexte n'existe pas en tant que tel. Il émerge, ou se définit, pour une finalité (ou utilité) précise. »*

Selon Rey (2006), « *il convient donc, avant tout, de cerner la finalité et de là, définir les informations nécessaires et suffisantes pour servir cette finalité. [...] Aussi il est nécessaire de définir un support conceptuel à partir duquel il est possible de représenter (ou générer) des contextes adaptés à une finalité choisie.* ».

Le contexte peut donc se décliner sous différents aspects.

### 2.9.1 Le contexte social

Le contexte social se compose tout d'abord d'un groupe de personnes ayant des interactions les unes avec les autres, mais aussi vers l'extérieur, parfois séparées par des classes sociales. Cette force invisible qu'est le contexte social exerce une influence sur le comportement des individus en son sein, lesquels renvoient eux-aussi une influence sur ce contexte social. En effet, un contexte évolue selon les individus en son sein mais aussi selon les autres contextes que nous pouvons qualifier de globaux (contexte politique, économique, etc).

Selon Laferrière :

*« Il existe au sein des groupes une force invisible. D'un côté, celle-ci fluctue dans le temps en fonction des individus qui la composent et du contexte plus général (économique, culturel, ...). De l'autre, elle influence ces mêmes individus. Cette force serait donc le contexte social. »*

Laferrière rajoute qu'il faut tenir compte de 2 choses, tout d'abord il faut être attentif aux variations du contexte, cela peut induire un changement de comportement des individus. Ensuite, une personne qui fonctionne bien dans un contexte social, peut être amenée à « mal fonctionner » dans un autre. Selon Mathieu Laferrière, « Pour observer le contexte social, il faut observer le comportement des individus. »

### 2.9.2 Le contexte économique

Le contexte économique détermine les situations économiques d'un groupe, d'une collectivité, d'une région ou d'une nation. Il concerne les différentes évolutions d'un ensemble économique d'un groupe de personnes, d'une région, etc. Il fait notamment référence aux types d'occupation, aux niveaux des revenus ou encore à la structure des emplois. Différents critères ou indices permettent de l'établir, à différentes échelles.

Il permet donc de donner des indices concernant la situation économique des personnes se trouvant dans un contexte spécifique de manière générale, il permet aussi, sur la durée d'établir les croissances ou non qui interviennent au sein d'une ville ou d'un pays. Le contexte économique influence indéniablement le contexte social ainsi que le pouvoir d'agir des acteurs.

Connaître le contexte économique offre des clés de compréhension supplémentaires au professionnel afin de comprendre la situation de la population cible et d'en déduire déjà les éventuelles problématiques qui pourrait en découler.

### 2.9.3 Le contexte culturel

Le contexte culturel, comme son nom l'indique, est lié à la culture (les cultures) au sein d'un groupe d'individus. Il a trait à tous les aspects que peut englober la culture (religions, coutumes, valeurs, habitus, mouvements sociaux et politiques, etc.). Le domaine culturel touche aussi aux événements et manifestations culturels qui peuvent avoir lieu sur le territoire.

Connaître le contexte culturel d'un quartier, ainsi que ses composantes, permet au travailleur social hors-murs de se faire une esquisse de la vie culturelle d'un citoyen lambda, des habitudes

générales du quartier et de ses habitants. Il donne aussi des indices sur le fonctionnement du quartier et des différentes populations qui l'habitent, à l'accès ou non que bénéficie la population cible. Il peut faciliter fortement l'intégration du professionnel dans l'environnement au sein duquel il est amené à intervenir.

#### 2.9.4 Le contexte politique

Le contexte politique concerne les politiques en place dans un environnement donné, une ville, un canton, un département. Il joue un rôle prépondérant dans l'intervention du travailleur social hors-murs puisque les représentants politiques sont parfois à la base des mandats que doivent remplir les professionnels, si ces derniers sont employés par les communes ou départements. Selon leurs orientations ou leurs attentes, ces forces peuvent être plus ou moins favorables à l'intervention du travailleur social et par conséquent influent sur ce dernier. Concernant le professionnel, le contexte politique fait référence aux différentes procédures d'intervention, à la structure de l'organisation ainsi qu'au découpage de l'intervention.

Le domaine politique est étroitement lié au domaine juridique. En Suisse, où les cantons et les communes détiennent un réel pouvoir sur leur région, les élus peuvent être à la base de lois favorisant plus ou moins l'intervention du professionnel. Connaître le contexte politique donne des indices sur les rapports qu'il peut y avoir entre politiques et habitants du quartier ou de la ville. Par exemple, un corps politique de droite sera peut-être moins enclin à soutenir les actions sociales qu'un corps politique de gauche.

#### 2.9.5 Le contexte juridique

Littéralement, le terme juridique se traduit par ce qui relève du droit et/ou de la justice. Le contexte juridique concerne donc le système juridique qui est en place et en action dans l'environnement d'intervention du professionnel, que cela soit au niveau communal, cantonal, départemental ou national. On y retrouve donc tout ce qui touche aux lois et sanctions qui en découlent, aux différentes instances qui exercent ce pouvoir juridique, avec lesquelles le professionnel peut d'ailleurs être amené à composer.

Connaître le contexte juridique permet d'être plus réactif lorsqu'une situation liée au domaine du droit ou de la justice est rencontrée. Pour exemple personnel, un ancien collègue de l'ADDAP13 (Association Départementale de Développement des Actions de Prévention 13), qui travaillait auparavant dans le domaine de la migration, utilisait régulièrement ses connaissances dans le droit des étrangers dans le cadre de suivis ADDAP de personnes sans papiers ou issues des récentes vagues de migration. Cet atout a été et est encore un réel facilitateur pour avancer dans ces suivis éducatifs et effectuer les bonnes demandes aux bonnes personnes ou éviter les éventuels abus.

#### 2.9.6 Le contexte géographique

Le contexte géographique concerne les informations liées au territoire physique d'un quartier, d'un village, d'un lieu d'intervention. Il expose généralement l'étendue, les délimitations ainsi que les barrières naturelles de ce lieu.

Le contexte géographique permet au professionnel de prendre connaissance du territoire dans lequel il intervient, il permet parfois notamment de donner quelques indices sur d'autres contextes du lieu. Par exemple, concernant le contexte marseillais, l'emplacement d'un quartier à proximité du Centre-Ville peut induire une certaine mobilité et ouverture sur l'extérieur de la part de la population, ce qui ne serait pas similaire pour un quartier excentré, par exemple les différentes cités du nord de Marseille.

### 2.9.7 Le contexte historique

Le contexte historique fait référence à l'histoire du lieu dans lequel le professionnel intervient. Par histoire, on entend les événements qui sont à la base du lieu mais aussi ceux qui ont influencé le développement du lieu.

La connaissance du contexte historique peut amener des indices au travailleur social hors-murs et mérite d'être exploré dans une phase plutôt exploratoire. Par l'histoire du lieu et ses événements marquants, le professionnel peut y déceler des informations sur la population, sur ce que cette dernière peut avoir vécu.

### 2.10 Synthèse du cadre théorique

Afin de synthétiser ce qui a été dit tout au long de mon cadre théorique, il me semble intéressant d'en reprendre les différents points.

A partir de questionnements qui m'étaient propres, différents concepts et termes ont pu être évoqués et étudiés. Tout d'abord, nous avons pu rentrer dans le champ du travail social hors-murs. Ce dernier se décline donc sous trois axes d'actions : l'accompagnement individuel, l'action collective et l'action communautaire. Les valeurs et pratiques de ces axes ont pu être explicitées permettant de déceler les différences et similitudes entre ces types d'actions et offrant une compréhension sur les fondements et les fonctionnements du travail social hors-murs.

Par la suite, nous avons pu nous pencher sur la notion de posture. En prenant comme porte d'entrée les postures du travailleur social au sens large, les principes, les notions de base ainsi que les différents types de positionnement qui découlent de ces postures ont pu être explorés. Ensuite, le cœur du sujet a pu être abordé, la posture du travail social hors-murs. Dans un souci de compréhension pour le lecteur mais aussi de respect d'une certaine ligne directrice, j'ai basé mes recherches liées à la posture du travailleur social hors-murs par rapport aux trois axes d'actions mentionnés auparavant. Les différentes postures du travail social hors-murs ont ainsi pu être explorées.

Puis finalement, nous avons pu aborder la notion de contexte. En partant initialement du terme dans sa globalité, nous avons pu évoquer ses différentes déclinaisons auxquelles le travailleur social hors-murs doit faire face, ou plutôt avec lesquelles il doit composer, qu'il soit géographique, historique, juridique, social, culturel, économique ou encore politique, nous avons pu mettre du sens derrière ce mot qui semble exercer une pression sur la pratique d'un travailleur social hors-murs.

Afin de reprendre une dernière fois ces concepts et de comprendre leur articulation, j'ai créé un schéma qui reprend ce qui a été explicité, de manière à en faciliter la compréhension.

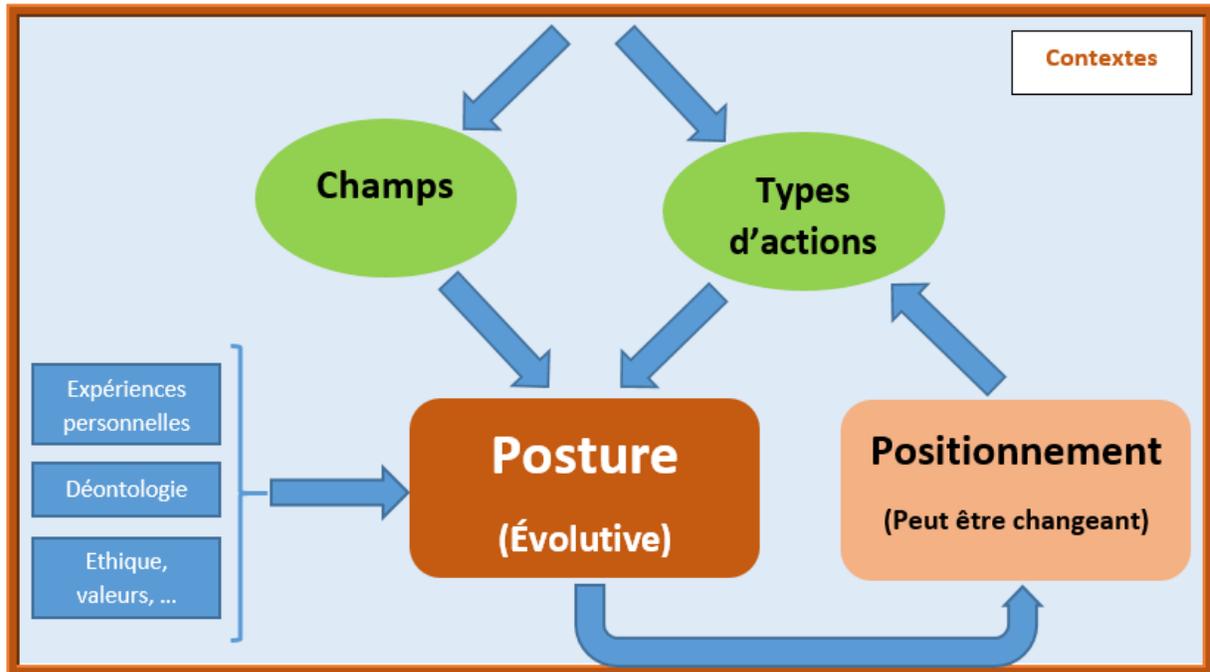


Figure 1: Schéma d'articulation des différents concepts théoriques. Source : Quentin Fumeaux

### 3. DÉMARCHE ET RECHERCHES SUR LES TERRAINS SUISSES ROMANDS ET MARSEILLAIS

Pour mes recherches, j’ai décidé d’opter pour une démarche dite inductive. Elle trouve sa base dans des observations faites sur les terrains et amène à la construction d’hypothèses. Pour ma part, comme mon travail de Bachelor est issu de diverses observations faites sur les terrains, il s’agissait pour moi de la démarche la plus adéquate pour mener à bien mes recherches.

La recherche de type inductive m’apparaît comme étant la plus favorable pour comparer les postures professionnelles, les façons d’entrer en relation et faire émerger, avec les travailleurs sociaux hors-murs eux-mêmes, leur pratique dans un contexte donné.

#### 3.1 Hypothèses de la recherche

L’axe de recherche se base sur deux hypothèses. La première traite de l’analyse des contextes socioculturels, dans lesquels intervient le travailleur social hors-murs, et la deuxième, l’influence de ces contextes sur la pratique et la posture du professionnel.

- *Le travailleur social hors-murs analyse le contexte socioculturel dans lequel il travaille pour adapter sa posture professionnelle.*
- *L’analyse du contexte social et culturel demande au travailleur social hors-murs de choisir une pratique et une posture cohérentes avec le contexte.*

#### 3.2 Echantillon, champ d’analyse et limites

Le choix des terrains s’est fait en lien avec mon expérience professionnelle. L’échantillon présenté ci-dessous est composé de six professionnels de l’éducation sociale : trois exerçant dans le hors-murs à Marseille et trois exerçant dans le hors-murs en Suisse Romande.

Pour une question d’anonymat, les prénoms des professionnels rencontrés ont été remplacés par des prénoms d’emprunts.

Nom	Lieu	Population	Engagement	Statuts
Mallaury	Marseille	Jeunes et jeunes adultes (14-25)	Communal / Départemental	Educatrice de prévention
René	Marseille	Jeunes et jeunes adultes (14-25)	Communal / Départemental	Educateur de prévention
Gérard	Marseille	Jeunes et jeunes adultes	Associatif	Animateur de rue (Poste B)
Juliette	Suisse Romande	Jeunes et jeunes adultes (14-25)	Communal / Départemental	Educatrice de rue
Maurice	Suisse Romande	Jeunes et jeunes adultes (14-25)	Associatif	Animateur socioculturel hors-murs
Louis	Suisse Romande	Jeunes et jeunes adultes (14-25)	Communal / Départemental	Educateur de rue

Cet échantillon restreint n'est pas du tout représentatif de toutes les pratiques du travail social hors-murs que cela soit à Marseille ou en Suisse Romande. La proximité avec certains professionnels du travail social hors-murs interviewés peut être une limite à ce travail de recherche.

### **3.3 Les entretiens semi-directifs**

L'entretien semi-directif est une méthode de recherche au cours de laquelle le professionnel expose les différentes thématiques à aborder, sans se tenir à une grille de questions précises. Les personnes interviewées ont donc une plus grande liberté pour répondre, ils peuvent rebondir sur d'anciennes questions, ces questions peuvent elles-aussi être amenées différemment par le chercheur, ce qui n'est pas le cas d'un entretien directif où l'on suit assidument la grille de questions élaborée au préalable.

Des entretiens ont été menés auprès des sujets de la recherche, de manière indépendante. Ces entretiens ont duré en moyenne de 40 minutes à 1 heure et ont été réalisés, pour les six, sur leur lieu de travail respectif.

Tous les professionnels ont donné leur accord pour que ces entretiens soient nominatifs et non anonymes. J'ai retranscrit l'intégralité de ces entretiens par écrit.

Par rapport à ces entretiens, et selon Van Campenhoudt et Quivy (2011, p. 173) « *les propos de l'interviewé sont toujours liés à la relation spécifique qui le lie au chercheur et ce dernier ne peut donc les interpréter valablement que si ils les considèrent comme tels.* » Ceci met en évidence une des limites aux entretiens menés dû à la proximité et au lien préexistant entre les partenaires de la recherche.

### **3.4 La grille d'analyse**

Dans un premier temps j'ai organisé mes données sur la base d'une grille d'analyse permettant une lecture des entretiens au travers des dimensions relevées dans les hypothèses : contextes, postures pratiques.

Sur cette base-là, j'ai analysé l'influence des contextes sur les postures et les pratiques des différents professionnels cités dans l'échantillon.

## 4. ANALYSE DES TERRAINS SUISSES ROMANDS ET MARSEILLAIS ET PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans le cadre des recherches liées à ce travail, l'opportunité d'interroger plusieurs professionnels liés au travail social hors-murs s'est présentée. Ces entretiens permettent d'apporter une possible réponse et de vérifier les hypothèses. Comme la recherche traite de l'influence que peuvent exercer les différents contextes sur la pratique et la posture d'un travailleur social hors-murs, en tenant compte des différences de pratiques rencontrées à Marseille et en Suisse Romande, les entretiens portent sur la pratique professionnelle du travail social hors-murs.

Dans un souci de compréhension et lisibilité, les hypothèses seront déclinées en deux parties, l'une relative aux professionnels de Marseille et la seconde relative aux professionnels de Suisse Romande.

### 4.1 Quelques bases pour comprendre Marseille

Dans un but de compréhension, il est intéressant d'expliquer en images les différents territoires sur Marseille, leur découpage ainsi que d'autres informations relatives à la ville, permettant au lecteur lambda de se retrouver et de voir où il met les pieds. Un point de départ important me semble être la représentation géographique de Marseille et ses différents territoires.

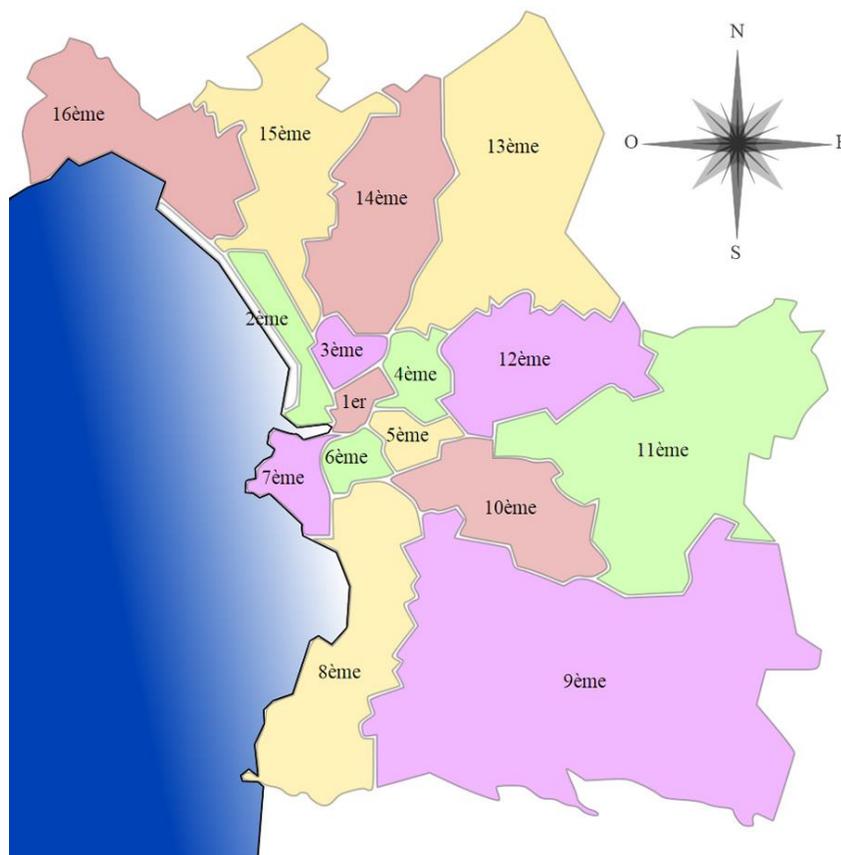


Figure 2 : Le découpage des différents arrondissements de Marseille. Source : [https://www.cartograf.fr/carte\\_marseille.php](https://www.cartograf.fr/carte_marseille.php)

Le Centre-Ville est constitué premièrement des trois premiers arrondissements. Par extension les 4, 5 et 6<sup>e</sup> arrondissements font partiellement parties du le Centre-Ville. Les 7, 8, 9, 10 et 11<sup>e</sup> arrondissements représentent les « quartiers sud ». Le 12<sup>e</sup> arrondissement, bien que plus au nord fait aussi partie des quartiers dits « aisés » de la ville de Marseille, et rejoint donc le 7<sup>e</sup>, le 8<sup>e</sup> ainsi que le 9<sup>e</sup> arrondissement. Finalement, le 13<sup>e</sup>, le 14<sup>e</sup>, le 15<sup>e</sup> ainsi que le 16<sup>e</sup> arrondissement constituent les « quartiers nord » soit la plupart des cités isolées de la ville. Les trois professionnels marseillais rencontrés interviennent actuellement sur le troisième arrondissement.

Afin d’apporter quelques éléments de compréhension sur la situation économique à Marseille, voici quelques chiffres issus des statistiques menées par l’INSEE en 2014. Selon l’INSEE, le taux de pauvreté atteignait les 26% en 2014 sur l’ensemble de la ville de Marseille. Le troisième arrondissement quant à lui, secteur d’intervention des trois professionnels marseillais qui ont participé à cette recherche, atteint un taux de pauvreté déroutant de 53% concernant plus de 25'000 personnes. De plus, le taux de chômage sur le troisième arrondissement est à plus de 30% (contre 19% pour la ville). Finalement, le revenu mensuel moyen sur le troisième arrondissement s’élève à 980 euros, soit quasiment 500 euros de moins que le SMIC français. La ville de Marseille dans sa globalité quant à elle, laisse échapper un salaire mensuel moyen de 1485 euros en 2014. En 2015, dans le journal « La Provence », Marseille hérite malheureusement du titre de « capitale de la pauvreté ».

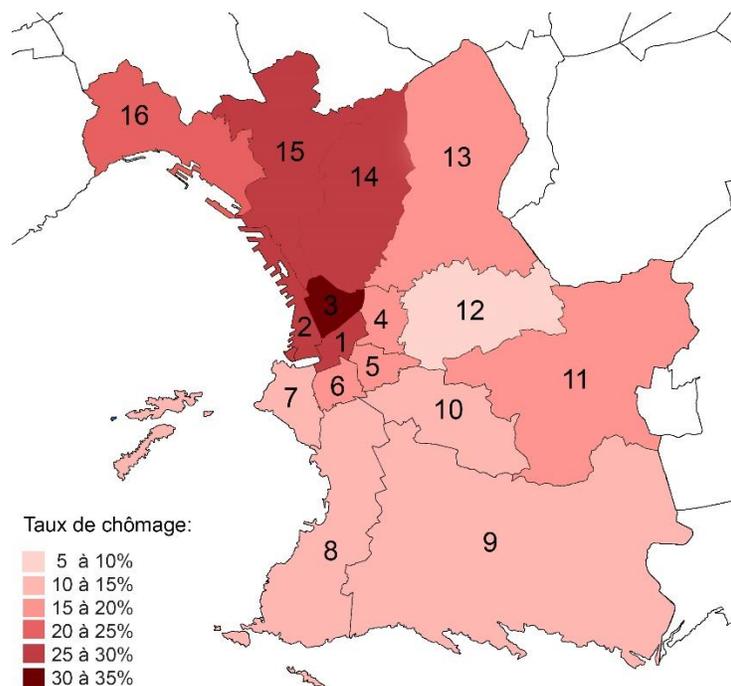


Figure 3 : Schéma représentant le taux de chômage dans les différents arrondissements de la ville de Marseille, cette image est tirée du site <https://reglementsdecomptes.wordpress.com/2015/04/30/infographie-taux-de-chomage-par-arrondissement-a-marseille-en-2011/>

Une spécificité d’une grande partie des cités isolées ainsi que de certains quartiers plus rapprochés du centre-ville de Marseille est l’existence de réseaux de drogue organisés en leur sein. Ces véritables « super-marchés » de la drogue sont implantés dans les cités, barricadés

dans les cages d'escaliers et surveillés par une multitude d'« employés », ils sont ouverts sept jours sur sept jusqu'à des heures tardives. En 2014, le journal « La Provence » publie un article sur les réseaux de drogue marseillais avec notamment un diagramme exposant les différents revenus supposés des principales cités marseillaises : au sommet du tableau, le réseau de drogue de la cité « Castellane », avec une circulation journalière de 2'000 à 3'000 clients pour un chiffre d'affaire quotidien pouvant atteindre les 50'000 euros. Selon la police judiciaire de Marseille au travers de cet article, "Il y a une cinquantaine de guetteurs, qui travaillent en 3-8, et donc 24 heures sur 24. Même si le deal cesse de fonctionner entre 4h et 8h, les choufs (guetteurs) restent pour éviter que la police ne rentre". Selon La Provence, le marché de la drogue à Marseille génère plus de dix millions d'euros par mois.

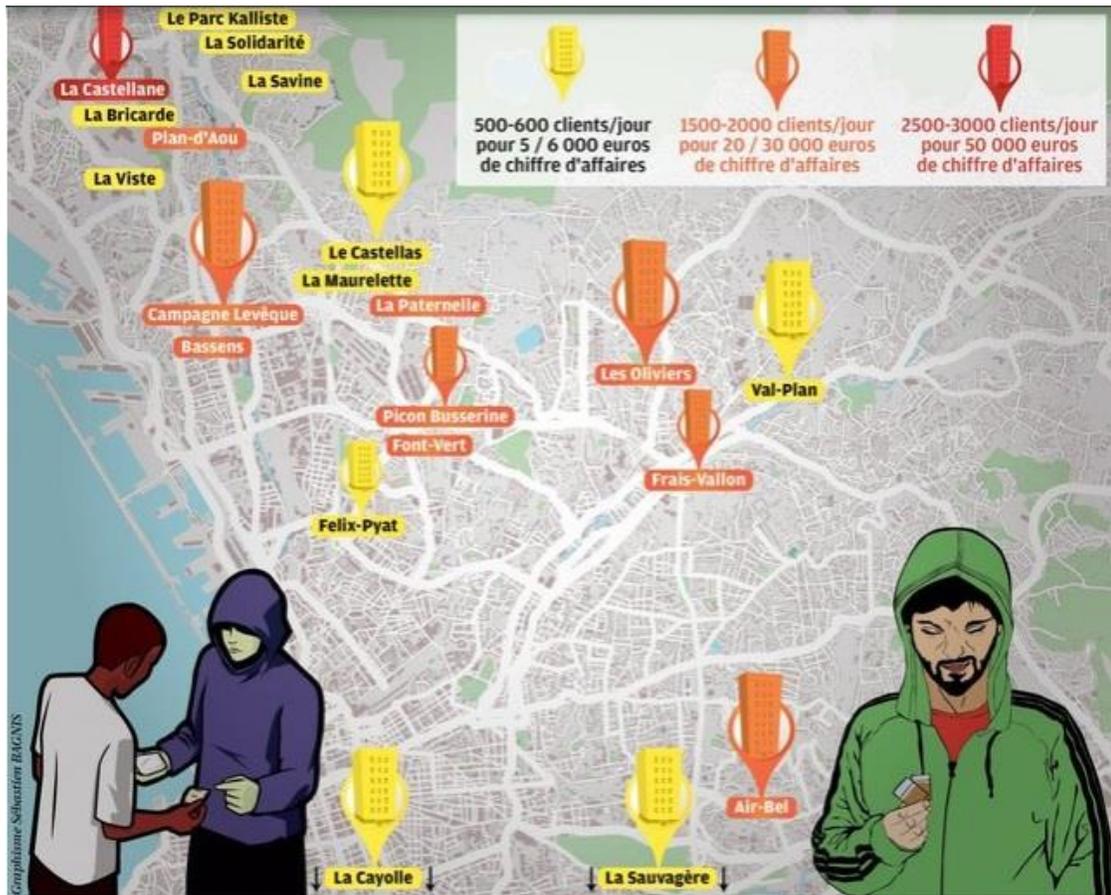


Figure 4 : Représentation des réseaux les plus importants. Source : <http://www.laprovence.com/article/actualites/3091303/le-traffic-genererait-10-a-12-millions-deuros-par-mois.html>

## 4.2 L'analyse des contextes, un diagnostic partagé à Marseille

Au travers de cette première hypothèse, les contextes, leurs influences et la nécessité pour un travailleur social hors-murs d'effectuer une étude des contextes seront analysés.

Après avoir pu interroger plusieurs professionnels du travail social hors-murs à Marseille, il ressort que tous s'accordent sur la nécessité d'effectuer une analyse des contextes. Ce qu'ils appellent communément le « diagnostic partagé » est parfois même demandé annuellement par leurs institutions respectives. Ce diagnostic passe non seulement par des observations et recherches personnelles mais aussi par un grand travail d'échanges d'informations avec les partenaires déjà présents et généralement implantés dans le quartier.

*« On fait ce qui s'appelle le diagnostic partagé, dans le travail social à Marseille. [...] ça nous permet de nous appuyer sur les partenaires de terrain déjà présents, qu'on va aller interroger, questionner, quand on arrive, pour savoir ce qu'eux connaissent déjà du quartier, ce qu'ils connaissent et maîtrisent » (Mallaury)*

### 4.2.1 Observations, informations, statistiques : des ressources essentielles

Les travailleurs sociaux hors-murs marseillais peuvent compter sur leur structure respective, leurs collègues et notamment sur d'anciens diagnostics ou d'autres sources d'informations comme ressources pour l'exploration des différents contextes. Ainsi Gérard, animateur dans un centre social du troisième arrondissement explique qu'au « *centre social, il y a un projet d'établissement des statistiques sur les habitants du quartier, en termes économiques, d'origines et de nationalités, de tranches d'âges, etc.* » (Gérard)

Ainsi les différentes structures, souvent associatives, s'affairent à établir et tenir à jour des statistiques sur la population de leur territoire respectif. Les statistiques permettent par exemple de mettre le doigt sur les problématiques les plus importantes que les professionnels seront amenés à rencontrer sur leur quartier d'intervention.

Et c'est au travers de ces observations et de ces premières connaissances du fonctionnement du quartier que René a pu axer son intervention, comme il l'explique « *Ce qui péchait, c'était la fête de quartier. Elle était annulée depuis 2 ans alors qu'il existait une vraie demande de la part des habitants. Donc après avoir fouillé, je me suis aperçu que c'était en lien avec un contexte politique un peu particulier [...] j'ai pris la décision d'organiser la fête à nouveau, ce qui m'a permis de rencontrer l'ensemble des structures, les jeunes, et de faire même une réunion publique sur la place, avec les habitants et les partenaires pour discuter de leurs attentes.* » (René)

Nous pouvons donc passer aux éléments des contextes influant la pratique du professionnel. Cette partie évoquera donc plus en détails les différents contextes et leurs influences, tels qu'ils sont ressortis au travers des divers entretiens menés. Cela permettra d'éclaircir et de comprendre par des exemples concrets comment les éléments contextuels exercent leurs influences sur la pratique du travailleur social hors-murs.

#### 4.2.2 Marseille, une ville de transit et de mélange culturel

Marseille est depuis bien longtemps une ville de transit, notamment au travers de son port. Fondée aux alentours de 600 av. JC par des colons originaires de Phocée, on y retrouve cette idée de terre d'accueil, de migration qu'incarne aujourd'hui encore Marseille. Marseille s'est développée grâce à de nombreuses et importantes vagues migratoires. En 1974 déjà, dans le livre « Chronique statistique des étrangers à Marseille », Christiane Vidal recense 101 nationalités dans la cité phocéenne, après les importants flux migratoires des Italiens (19<sup>e</sup>), des Arméniens (20<sup>e</sup>) puis les Maghrébins et Comoriens (21<sup>e</sup>), Marseille est encore et toujours une ville de passage, d'arrivées et de départs.

*« Si tu prends des quartiers comme « La Solidarité » et « Kalliste », qui sont des quartiers mitoyens, tu vas avoir d'un côté à la « Soli » une population maghrébine à 80%, et de l'autre côté à Kalliste, une population à 80% comorienne. » (Gérard)*

Le brassage culturel que nous pouvons retrouver à Marseille est très vaste et riche mais si l'on regarde la structure de la ville, il semble que des communautés aient investi massivement certains quartiers. Arrivés par différents flux migratoires ponctuels, les différentes communautés qui constituent aujourd'hui Marseille semblent avoir été dirigées vers des cités pré-définies. Félix Pyat en est un exemple concret puisque cette cité de près de 5'000 habitants est constituée à 85% par les communautés comorienne et mahoraise (Mayotte).

*« Il y a l'Espagne, la Butte Saint-Mauront, représentant la population gitane et tzigane. Un peu plus bas la Belle de Mai, c'est plutôt maghrébin, plus haut vers Lugon et le Parc (Félix Pyat) c'est plutôt comorien et mahorais, c'est vraiment sectorisé et ça ne se mélange pas. » (René)*

Le contexte culturel peut par conséquent extrêmement varier d'un quartier. Les codes, coutumes et habitudes de telle communauté teinteraient indéniablement le fonctionnement du quartier et le mode de vie des habitants. Le peu de diversité dans certains quartiers pourrait aussi être responsable d'une certaine fragmentation au sein même du territoire. Par exemple, la communauté comorienne fonctionne avec un principe de grande surveillance des enfants, dans le sens où les adultes sont responsables des enfants, même si ces derniers ne sont pas les leurs. Ainsi, sur la cité Félix Pyat, il n'est pas rare de voir de grands groupes d'enfants déambuler dans le quartier sans un accompagnement explicite de parents car tous les adultes gardent un œil sur eux.

*« Entre les communautés, tu te rends compte que les comoriens vont occuper l'avant de la cité, les maghrébins plutôt l'arrière [...] tu sens qu'il y a des communautés bien plus importantes que d'autres, plus visibles. » (Mallaury)*

#### 4.2.3 Des territoires au sein de la ville

Le contexte géographique semble être déterminant à Marseille. Située dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement, par conséquent en Centre-Ville, la cité Félix Pyat, ou Parc Bellevue, (seule cité

du Centre-Ville) semble présenter des traits particulièrement différents que d'autres cités, composantes des « Quartiers Nords ». Afin de comprendre plus précisément comment la position géographique change un quartier à Marseille, Mallaury explique que « *Félix Pyat pourrait être fermé, comme c'est le cas dans d'autres quartiers de Marseille, mais pour Félix Pyat, de par sa position géographique proche du Centre-Ville [...] le métro National à proximité, le métro Bougainville, les tramways, les bus, ... Rien que ça, ça donne du mouvement dans le quartier entre les gens qui vont couper pour aller prendre le bus, d'autres le métro, ça permet d'avoir une circulation de plein de gens de différents horizons, qui traversent ce territoire, ça donne une certaine ouverture.* » (Mallaury)

La situation géographique de Félix Pyat, rapprochée du Centre-Ville et donc de la vie active marseillaise, aurait une influence considérable sur l'ouverture du quartier. En effet, certaines cités françaises sont devenues des zones de non-droit, des endroits fermés où il ne fait pas bon de s'y aventurer sans raison. Ces différences géographiques exercent donc indéniablement le mode de vie des habitants. A Félix Pyat, les habitants peuvent se rendre en Centre-Ville, ils ont accès à de nombreux commerces et ne sont pas obligés de passer leur temps dans leur quartier, à l'opposé des habitants et surtout des jeunes des Quartiers Nords, qui doivent relier le centre-ville par bus, avec des trajets allant jusqu'à plus d'une heure et demie.

#### 4.2.4 Un contexte socio-économique hétérogène au sein de la ville

Marseille reste une ville modeste. En effet, constituée de plus de 800'000 habitants, il s'agit d'une grande ville, mais relativement petite comparée à d'autres métropoles. Alors qu'au premier regard on pourrait croire que ses nombreux quartiers précaires se ressemblent à s'y méprendre, nous avons déjà pu voir que l'emplacement géographique pouvait changer fondamentalement l'apparence d'un quartier. Il ne s'agit finalement là que d'un élément qui constitue le contexte. D'autres éléments contextuels peuvent donc exercer des influences qui modifient aussi le fonctionnement et l'apparence d'un quartier.

*« Le diagnostic nous permet de souligner les problématiques. Pour revenir sur le Panier [ancien quartier de René], la problématique du logement n'en était pas une, alors que sur la Belle de Mai, c'est une grosse problématique, avec de plus en plus d'appartements insalubres. Une autre problématique que je n'ai trouvée qu'à la Belle de Mai c'est celles des familles monoparentales, des fratries très nombreuses, beaucoup de mamans isolées se retrouvant avec 3, 4 enfants par foyer. C'est très dur à gérer. »* (René).

Nous évoquons plus haut la réalité économique de Marseille. Les statistiques de l'INSEE laissaient transparaître un taux de pauvreté de 26% sur toute la ville. Mais une autre réalité qui découle aussi de cette pauvreté et l'existence des réseaux de drogue et d'une véritable économie parallèle. Félix-Pyat n'échappe pas à la règle, bien que le réseau de la cité soit beaucoup moins important que d'autres grandes cités marseillaises (500 clients par jour pour un revenu quotidien de 5-6'000 euros), il n'en demeure pas moins influent. Les fusillades liées à la drogue ne sont malheureusement pas choses singulières à Marseille, ce qui explique en partie l'emprise que peut avoir un réseau sur un quartier. Ces réseaux sont différents puisque composés de personnes différentes, et les gens changent, souvent arrêtés légalement, poussant à des remplacements automatiques. Mallaury explique qu'il faut prendre du recul par rapport à ces phénomènes et

sortir d'une certaine vision binaire. Elle explique comment l'arrivée de nouvelles personnes à la tête du réseau a influé de manière positive sur son intervention.

*« Récemment il y a eu un changement de réseau. Le précédent était beaucoup moins ouvert, beaucoup plus dur. Avec les nouvelles têtes, je peux me permettre d'être plus naturelle sur le territoire, il y a moins de pressions, l'atmosphère est beaucoup plus sereine. »* (Mallaury)

Les professionnels intervenant sur Félix-Pyat décrivent la relation avec le nouveau réseau comme beaucoup plus calme et positive, certains jeunes impliqués dans le réseau participent même aux chantiers d'insertion proposés par l'ADDAP13, ce qui n'était pas le cas avant. D'une certaine manière, les réseaux de drogue créent notamment de la circulation sur le territoire, faisant transiter en l'espace de quelques minutes des personnes de tout milieu social dans la cité.

*« On est dans l'illégal, mais ils sont là. Si on n'est pas juste dans cette perspective de jugement, dans ce côté binaire bien ou mal, de par son implantation, il y a des gens de tout horizon notamment qui viennent au quartier acheter sur le territoire. C'est drôle de voir des jeunes filles habillées en mini-jupe venir ici, se faire embêter par personne parce que du coup elle vient pour consommer. »* (Mallaury)

Ces activités illégales existent donc et sont bien souvent suivies de suites pénales et judiciaires, d'arrestations poussant le réseau à « muter ». Les départs et arrivées de nouveaux jeunes demandent une attention particulière et un travail incessant d'« aller-vers » pour se faire connaître.

#### 4.2.5 Communautarisme

Pour évoquer le communautarisme, il est important dans un premier temps de le définir. Selon le dictionnaire en ligne du site La Toupie, « *employé dans un sens plutôt péjoratif, le terme communautarisme désigne une forme d'ethnocentrisme ou de sociocentrisme qui donne à la communauté (ethnique, religieuse, culturelle, sociale, politique, mystique, sportive...) une valeur plus importante qu'à l'individu, avec une tendance au repli sur soi. Ce repli identitaire, culturel ou communautaire s'accompagne d'une prétention à contrôler les opinions et les comportements des membres de la communauté contraints à une obligation d'appartenance.* ».

Le phénomène de communautarisme est donc particulièrement présent dans certains quartiers de Marseille, ce qui demande au professionnel une plus grande attention quant au public rencontré. Dans ce cas, l'analyse des contextes permet de rendre compte de quelles communautés sont présentes sur le quartier, quelles sont les habitudes et le fonctionnement de ces communautés en leur sein et avec d'autres communautés. En étudiant ces paramètres, le professionnel peut adapter sa pratique, sa façon de rentrer en contact et d'échanger avec les différentes populations dans le but de favoriser le développement d'une confiance réciproque entre le travailleur social hors-murs et les jeunes, ainsi que le reste des habitants.

#### 4.2.6 L'analyse des contextes, un enjeu pour le travailleur social hors-murs

Il y a donc bel et bien un travail de recherches et d'observations effectués en amont par tout travailleur social hors-murs intervenant à Marseille. Ce travail, qui correspond donc à l'analyse des contextes est nommé le « diagnostic partagé ». Certains bénéficient des savoirs de collègues déjà présents sur le secteur, d'autres ont recours à des informations découlant de documents statistiques divers mais tous passent par l'observation. Le travail à faire n'est donc pas le même pour tous mais l'idée de ce diagnostic de terrain revient de façon récurrente. Mais pourquoi la faire ?

Il est indéniable que cette analyse joue un rôle primordial dans la compréhension du territoire au sein duquel le professionnel intervient. Elle permet de rendre compte du fonctionnement du territoire, des types de public que le travailleur social hors-murs est susceptible de rencontrer, les besoins de ces personnes ainsi que les problématiques auxquelles elles sont confrontées. Face à ces informations, le professionnel peut alors avoir une compréhension des différents contextes de son territoire et peut dès lors, penser et ficeler son intervention.

Cette analyse semble indispensable puisque les différents contextes constituent finalement différentes dimensions que le professionnel peut explorer, lui révélant une multitude d'informations sur l'environnement dans lequel il intervient ainsi que le public avec qui il travaille. Marseille héberge bien des territoires différents mais même les quartiers jugés sensibles ne sont pas semblables en raison des différences relatives à leurs contextes.

Il est intéressant de relever qu'un professionnel peut viser différents objectifs au travers de son analyse de l'environnement, dépendant de sa façon d'axer son intervention. Par exemple, pour René, éducateur ADDAP13 intervenant sur le quartier précaire de la Belle de Mai, au travers de son diagnostic c'était « *surtout prendre note de ce qui avait été fait avant. Le diagnostic en termes d'actions, de suivis. Je me suis rapproché de mon collègue qui était là avant donc ce fut très intéressant. Ça m'a permis aussi de savoir ce qui n'avait pas été fait.* » (René).

Une importance est donc accordée à l'étude des contextes car comme certains des professionnels interrogés l'ont évoqué, les quartiers sont différents, et cela dû à une pluralité de contextes similaires ou non.

Comme nous avons pu le voir, l'emplacement géographique d'un quartier marseillais influence énormément sur son fonctionnement, ainsi une cité excentrée représentera des traits beaucoup plus fermés sur elles-mêmes, les déplacements des habitants sont moindres tandis qu'un quartier à proximité du Centre-Ville peut présenter des traits d'ouverture. Les habitants circulent, la proximité du Centre-Ville offre des activités aux habitants et surtout aux jeunes, qu'un quartier du nord ne bénéficie bien souvent pas.

Marseille, ville de transit comme dit précédemment, est aujourd'hui constituée d'un maillage de culture très riche. Mais les vagues migrations ponctuelles et les populations migrantes plus ou moins massives à entraîner la création d'un certain communautarisme dans certains quartiers composés en grande majorité par des habitants issus de la même culture ou de la même ethnie.

Il s'agirait donc d'un enjeu pour les travailleurs sociaux hors-murs marseillais d'ouvrir ces quartiers fermés sur eux-mêmes et de créer des ponts entre les communautés.

### 4.3 Les pratiques et les postures adaptées aux contextes

Alors que la première hypothèse était centrée sur le concept d'analyse de contextes et des contextes eux-mêmes, ma deuxième hypothèse suggère que le professionnel est amené à faire des choix de postures et de pratiques, cohérents et relatifs aux contextes au sein desquels il intervient.

Pour rappel, ma seconde hypothèse se structurait ainsi : *« L'analyse du contexte social et culturel demande au travailleur social hors-murs de choisir une pratique et une posture cohérentes avec le contexte. »*

*« Si on prend Marseille, si tu travailles dans le 15ème, le 16ème ou le 3ème, tu ne seras pas confronté aux mêmes problématiques que dans le 8ème, le 7ème. Les problèmes socioculturels ne sont pas les mêmes déjà et tout le contexte qui est lié aux vagues d'immigrations et aux différentes communautés fait que tu ne vas pas aborder de la même manière une communauté comorienne et une communauté rom. » (Gérard)*

Les réalités différentes des territoires impliquent donc des pratiques belles et bien différentes de la part du professionnel. Ici, l'exemple des nombreuses diversités culturelles qu'un professionnel est susceptible de rencontrer est relativement parlant. Le travail social hors-murs peut être amené à aborder différentes communautés, avec des fonctionnements qui leurs sont propres et des habitudes distinctes.

Une autre spécificité de la ville de Marseille, outre son maillage culturel extraordinairement riche, est que ses quartiers les plus pauvres ne se situent pas forcément dans les cités reculées du Nord. Bien que les quartiers ghettoïsés du Nord présentent d'importants taux de chômage et se situent bien au-dessous du seuil national de pauvreté, d'un point de vue statistique, les territoires les plus pauvres se situent en Centre-Ville. Ce qui donne des quartiers extrêmement précaires, noyés dans le rythme actif d'un Centre-Ville (masse de piétons, touristes, circulation, etc.).

*« [...] Si tu travailles dans l'hyper-centre par exemple, il n'y a pas de cités, ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas de pauvreté ou de problèmes sociaux, mais la pratique ne sera pas la même. Sur une cité ghettoïsée, tu seras très vite repéré, en 15 jours 1 mois, tout le monde sait qui tu es, toi tu ne connais personne mais on te connaît. Alors qu'en hyper-centre tu croieras énormément de personnes extérieures, il y a beaucoup de mouvement, tu es obligé d'utiliser des outils différents pour entrer en contact avec la population. » (Gérard)*

Ainsi la présence sociale, qui peut être un élément essentiel pour l'implantation d'un professionnel sur une cité, n'est pas suffisante dans des quartiers comme ceux du Centre-Ville, où le passage incessant des personnes extérieures masque la présence du travailleur social hors-murs, il s'agira pour ce dernier de trouver d'autres approches pour faire sa place, peut-être en allant auprès des commerçants ou des jeunes régulièrement présents sur l'espace.

Une autre composante relativement importante à Marseille et citée à maintes reprises par les professionnels est l'actualité politique. En effet, elle permet de déceler des indices supplémentaires pour comprendre le fonctionnement d'un territoire et agir en conséquence.

*« Ce qui est intéressant c'est de prendre en compte l'actualité politique, l'actualité sur le terrain. Lorsqu'il y a des accidents, des règlements de comptes ou par exemple les attentats durant l'année dernière, ça a été un véritable tremblement de terre sur le quartier. Beaucoup d'incompréhension, de questions des plus jeunes, donc il a fallu être réactif pour réfléchir et répondre à cette question. » (René)*

#### 4.3.1 En fonction du contexte : un changement de posture ?

Il est donc important pour le professionnel de prendre en compte ces réalités, ainsi en maîtrisant cela et tenant compte des normes relatives à la communauté avec laquelle il est en contact, le professionnel pourra entrer en relation d'une façon plus optimale que s'il n'avait pas intégré ces paramètres. Mais est-ce que cela implique un réel changement de posture ?

*« Alors peut-être pas des changements de posture, mais en tout cas une adaptation en fonction du quartier, des habitants. Par exemple, le fait que les réseaux se situent derrière les bâtiments A, ça a fait que j'ai mis du temps à y aller. [...] En sachant où les jeunes restent en soirée, comment fonctionne le réseau, quand le stade de foot est utilisé, ça permet de d'adapter ta pratique. » (Gérard)*

Un changement de posture n'est donc pas le terme adéquat pour Gérard, ce dernier évoque une adaptation à l'environnement. Bien que cela soit différent de ce réel changement de posture évoqué, l'adaptation de sa posture et de sa pratique nécessite une cohérence avec le terrain.

*« Toutes les problématiques sont différentes et la méthodologie que j'avais sur le panier n'a pas pu être transposée à la Belle de Mai, ça aurait été une erreur d'ailleurs de le faire. » (René)*

Cela explique la démarche de Mallaury lors de son arrivée sur la cité Félix Pyat. Après avoir pu étudier les différents contextes et notamment le travail des partenaires, elle a pu se rendre compte que peu de choses étaient mises en place à destination des filles du quartier. Mallaury s'est donc servie de cette lacune afin d'axer ses premières interventions auprès du public féminin. Cela lui a permis de faire son entrée et de favoriser son implantation. Il s'agit là d'une réponse aux contextes, d'une adaptation à l'environnement qui se trouvait face à elle à ce moment. Dans un autre quartier, les informations recueillies n'auraient peut-être pas amené Mallaury à s'axer sur le public féminin.

*« Beaucoup de ce qui était fait sur le quartier concernait les hommes puisque c'est eux que l'on voit et que l'on rencontre facilement. Pour moi l'intérêt était de reprendre un projet que ma collègue qui était là avant moi avait mis en place avec les jeunes qui s'appellent Change Ton Regard, donc au travers de cela j'ai pu rencontrer beaucoup de jeunes filles » (Mallaury)*

Pour illustrer cette adaptation de posture, je vais prendre pour exemple la nécessité pour un professionnel de prendre en compte la présence des réseaux de drogue organisés dans l'intervention sociale. Entouré d'une multitude de guetteurs, les points de vente se situent généralement dans certains bâtiments, en plein cœur du quartier. Que l'on cautionne ou non l'acte, il s'agit d'une réalité à prendre en compte. Par exemple, lors de la mise en place de certaines activités ou manifestations telles que des fêtes de quartier, les travailleurs sociaux hors-murs de Félix Pyat échangent volontiers avec les membres du réseau afin de les avertir du déroulement de l'événement et aussi pour que la présence d'une masse de personnes, parfois inconnues, ne créent des tensions au sein du réseau. De bonnes relations avec le « charbon », comme on appelle communément le réseau à Marseille, offre une atmosphère beaucoup plus sereine et positive aux professionnels, parfois même une plus grande liberté d'action.

Et cette analyse, ce diagnostic partagé, qui permet de rendre compte de la situation sur le milieu d'intervention, des contextes du quartier et de prendre les dispositions adéquates aux résultats des recherches, n'est jamais acquis. Le territoire est vivant, il évolue tout comme ses habitants, c'est pourquoi il est important de toujours garder un œil sur le territoire afin de réadapter sa pratique.

*« On doit le refaire régulièrement car le territoire est sans-arrêt en mutation. Il vit au même titre que ses habitants, et du coup il faut prendre le temps à travers le travail de rue, d'observer pleins de choses : la dynamique des jeunes, des habitants, est-ce que les communautés se croisent, si les commerçants prennent une part importante à la vie locale tout ça prend du temps.[...] Si y'a des changements de population aussi, notamment par les réseaux, car les réseaux mutent aussi, les jeunes ne sont plus les mêmes, sont tombés légalement, arrêtés et jugés, donc il y a des remplacements, et cela nécessite de retourner fréquemment auprès des gens pour se faire connaître. » (Mallaury)*

#### 4.3.2 Recalibrage des outils pour un changement de pratique ?

*« Y'a des outils qui marchaient mieux à la Castellane, que j'essaie de remettre en place ici mais ça prend du temps. Par exemple le travail avec les collègues. Il y a peu de liens entre les professionnels intervenant sur Félix Pyat et les collègues du secteur. [...] Ça marchait différemment à la Castellane parce que l'équipe était différente, les liens étaient déjà forts, on pouvait rentrer plus directement dans l'action. » (Gérard)*

Concernant les outils, il semblerait que certains soient facilement transposables, d'autres doivent eux-aussi être adaptés aux contextes spécifiques, finalement d'autres ne peuvent tout simplement pas être transposés. Comme le disait René plus haut, comme les problématiques rencontrées ne sont pas forcément les mêmes, cela demande une méthodologie elle-aussi différente. René a eu l'occasion d'intervenir sur deux quartiers distincts de la ville de Marseille, le quartier notoire du « Panier » et le quartier de la Belle de Mai. Il déclare que son intervention était « complètement différente ».

*« Complètement différente. Dans le sens où le Panier d'un point de vue Marseillais c'est un petit village dans une ville, qui est encore en train de devenir bobo, beaucoup de gens hors Marseille sont venus y vivre donc les gens qui y habitaient forcément ont été exclus*

*ou les baux de location non renouvelés, le quartier a vraiment connu une mutation importante. [...] L'intervention sur la Belle de Mai a été vraiment différente parce que c'est très cosmopolite comme territoire mais il n'y a aucun mélange. Il y a aussi plus de problèmes socio-éducatifs. » (René)*

Mais bien que la pratique du professionnel soit amenée à changer et sa posture à s'adapter à l'environnement rencontré, l'essence même du travail social hors-murs quant à lui reste identique dans toutes circonstances.

*« Les fondamentaux du professionnel par exemple, l'observation, le travail de rue, l'aller-vers, la prise de contact, tout ça ne bouge pas. L'ossature est la même mais ensuite c'est en fonction du contexte. » (René)*

#### 4.3.3 Un changement effectif des postures et des pratiques

La deuxième hypothèse concernait les éventuels changements de posture qui pouvaient découler des influences exercées par le contexte. Il est ressorti des résultats des entretiens concernant la première hypothèse que l'analyse était quasiment essentielle pour que le professionnel puisse travailler. Les contextes quant à eux exercent bel et bien une influence sur la pratique du professionnel.

Le professionnel est amené à entrer en contact avec différentes cultures, analyser les communautés qu'il risque de rencontrer et acquérir des connaissances quant à ces dernières et leurs codes permet d'optimiser cette entrée en lien. Il y a donc quelque chose qui va se jouer dans la posture et la pratique du professionnel. Mais un changement de posture n'est pas le terme adéquat, selon les résultats des recherches, nous parlons plus d'une adaptation. Il y a donc adaptation de la pratique et de la posture quand le professionnel doit approcher une communauté Rom ou une communauté Maghrébine ou Afghane.

De plus, nous évoquons dans la synthèse de la première hypothèse l'importance du contexte géographique à Marseille. Un exemple relativement concret est celui de la comparaison entre un poste dans une cité ghettoïsée et un poste dans l'hypercentre. En effet, au milieu de la masse de personnes en hypercentre, il est beaucoup plus complexe pour le professionnel de se faire voir et d'approcher les populations résidentes. Il est donc forcé d'adapter ses outils de façon à entrer en contact avec ces personnes, réalité qui n'est du tout la même dans une cité.

Il semblerait qu'il soit essentiel de s'adapter aux personnes lorsque nous nous rendons dans leur lieu d'habitation, de vie. Mais c'est cette analyse qui permet de maîtriser le territoire d'intervention et d'être réactif aux nouvelles informations que nous discernons, de façon à nous adapter rapidement pour répondre au problème, au besoin.

#### 4.4 La Suisse Romande

Tout comme je l'ai fait pour exposer le contexte de la ville de Marseille, je compte faire de même pour la Suisse Romande afin d'offrir au lecteur des clés de compréhension supplémentaires sur ce qui sera développé par après.

Comme mes entretiens n'ont été faits qu'avec des professionnels romands, il semble dans un premier temps important d'illustrer la Suisse Romande.



Figure 5 : Représentation de la Suisse Romande. Source : [http://prixroberval.utc.fr/librairies\\_partenaires\\_suisse.html](http://prixroberval.utc.fr/librairies_partenaires_suisse.html)

Comme les cantons suisses possèdent un pouvoir décisionnel et législatif bien plus conséquent et même parfois autonome par rapport à la Confédération, cela fait de ces cantons des territoires très différents quant aux lois en vigueur et la politique en action. Ainsi, un professionnel amené à changer de canton se retrouvera face à des configurations et fonctionnements complètement différents. Il ne trouvera peut-être pas les mêmes instances et structures avec lesquelles il pouvait collaborer auparavant, les lois en vigueur peuvent elles-aussi être très différentes.

Il est notamment intéressant de noter que la Suisse détient une proportion considérable de population d'origine étrangère. Avec plus de deux millions de personnes, ce n'est pas moins de 24,9% de la population Suisse qui se trouve être d'origines étrangères. La diversité culturelle est donc une réalité à prendre en compte pour les professionnels suisses. Bien que les contextes suisse et marseillais soient différents, la précarité est elle-aussi présente en Suisse. Selon l'Office Fédéral de la Statistique, la pauvreté touchait 7% de la population suisse en 2015.

#### 4.5 En Suisse Romande, une réalité similaire ?

Tout comme pour les professionnels marseillais, cette analyse des contextes évoquée à maintes reprises n'est pas non plus chose singulière chez nous. Pour Juliette, travailleuse social hors-murs en Suisse Romande, il a été primordial de creuser du côté des institutions, des futurs partenaires et collaborateurs avec lesquels elle serait amenée à travailler.

Au travers de ce point, nous traiterons donc la première hypothèse « *Le travailleur social hors-murs analyse le contexte socioculturel dans lequel il travaille pour adapter sa posture professionnelle.* ».

#### 4.5.1 Ressources, prospection et réseaux

Juliette s'est donc affairer à démarcher et rencontrer les futurs partenaires afin de se présenter et d'avoir un premier contact. Des discussions autour des missions de chacun permettent d'être plus réactif lors de certaines situations.

*« J'ai tout d'abord listé les différentes structures avec lesquelles j'étais en lien dans mon ancien poste, et j'ai essayé de chercher l'équivalent dans la région, par exemple en termes de sexualité, vers qui est-ce que je peux aller. Donc on a trouvé les contacts avec mon collègue puis on a été se présenter. Et au fur et à mesure des projets, on rentre régulièrement en contact avec eux. »* (Juliette)

Pour la plupart des professionnels interrogés, il y avait un prédécesseur avant leur prise de fonction. Les anciens professionnels ou les partenaires toujours présents sont donc une force considérable pour rapidement prendre le pouls du secteur dans lequel le travailleur social hors-murs intervient.

*« L'analyse je l'ai faite principalement au début, en discutant avec les animateurs socioculturels par exemple pour savoir quels étaient les différents quartiers, quelles étaient leurs observations et déjà pour connaître le réseau de collaborateurs et c'était super important parce que sans eux, il aurait fallu reprendre à zéro. »* (Juliette)

Pour Maurice, animateur socioculturel hors-murs, l'analyse, qu'il appelle « prospection » est principalement faite avec l'éducateur de rue qui est constamment dans la rue et dans les quartiers. La particularité de Maurice est qu'il est impliqué dans le centre mais est porteur du projet hors-murs annuel notamment concernant le secteur jeune.

*« La prospection en elle-même est souvent faite par l'éducateur de rue parce que nous sommes souvent pris dans les projets d'accompagnements de jeunes, la maison qu'on fait fonctionner durant l'hiver. On part dans le quartier de mars jusqu'à mi-mai, du coup si on fait une prospection elle se passera durant la période hivernale ou en groupe réseau auquel le centre participe. »* (Maurice). Ces différentes études liées aux contextes du territoire d'intervention permet au professionnel de « Cerner où il met les pieds ».

De manière assez générale, tous les travailleurs sociaux hors-murs interrogés ont eu recours à un outil similaire, la feuille d'observation ou fiche projet par exemple. « On émet toutes les observations objectives du quartier, les idées de sens d'intervention qui émergent, nos idées de finalités mais aussi quelle est l'histoire du quartier, pourquoi nous avons décidé de nous y rendre. Puis nous terminons par avec un budget de réalisation. » (Maurice)

Le fait de pouvoir s'appuyer sur des collègues ou partenaires de terrain est une démarche qui peut s'avérer particulièrement facilitatrice dans les recherches que mène le professionnel par rapport au territoire sur lequel il intervient. Cela est notamment sorti chez les professionnels marseillais interrogés. Mais tous n'ont pas cette chance. En effet, il arrive qu'un professionnel soit engagé dans une localité, un quartier où il n'y avait jamais eu de travail social hors-murs avant son arrivée. C'est le cas pour Louis qui fut le premier travailleur social hors-murs sur une petite localité de Suisse Romande.

« *Quand j'ai commencé c'est vrai que je me posais un tas de questions, en me disant s'ils ne connaissent pas le travail de rue, on n'a pas de référence, c'est quoi le travail de rue ? [...] J'allais m'immerger dans la localité, prendre le pouls du contexte socioculturel parce que finalement, je n'avais pas de prédécesseurs auprès de qui je pouvais avoir des informations.* » (Louis)

Louis a donc commencé par prendre du temps à observer comment le village vivait, ce qu'il s'y passait et quels étaient les acteurs directs avec qui il pourrait être amené à collaborer.

« *Je m'y suis rendu afin de voir ce qu'il s'y passait, quelles étaient les dynamiques, j'ai pris plusieurs permanences pour faire ce genre d'intervention et à côté, je m'étais déjà présenté au réseau. Je suis passé dans les magasins, je me suis présenté afin de recevoir le retour des adultes, mais aussi auprès du conseil communal, de la police, du CO.* » (Louis)

#### 4.5.2 Immersion dans les contextes

« *A mon avis le contexte socioculturel, y'a deux choses, le social et le culturel, le social c'est la société, ça veut dire dans quel type de société est-ce qu'on va s'immerger et puis culturel, avec quelle culture va-t-on entrer en relation.* » (Louis)

#### 4.5.3 Entre quartiers et villes

Le contexte géographique exerce lui aussi une influence en Suisse. Alors qu'à Marseille, les professionnels interviennent dans différents quartiers gravitant plus ou moins autour du Centre-Ville, la Suisse voit les métiers du social se développer de plus en plus et notamment le travail social hors-murs. Par exemple en Valais, des postes s'ouvrent dans les petites villes et aussi dans les villages. Louis qui a pu travailler en tant que travailleur social hors-murs à dans une petite localité et en ville auparavant, nous explique comment il perçoit cette influence géographique sur le lieu d'intervention.

« *La petite localité, je vous disais c'était 5'000 habitants, pour la ville c'était 40-50'000 habitants, c'est quoi la différence ? Je disais toujours en tant que travailleur social, je n'avais pas le droit au faux pas, parce que c'est une petite commune, on fait un petit truc le soir, le lendemain tout le monde le sait. J'étais donc très attentif, ça veut pas dire que je ne l'étais pas en grande ville mais disons, qu'on est noyé, dans un maillage, dans un bassin, tandis que de l'autre côté, le travailleur de rue c'est presque une pièce angulaire, une pièce maîtresse de la constellation, en ville on est un maillon parmi tant d'autres.* » (Louis)

Il est aussi courant de rencontrer des quartiers plus populaires que d'autres nécessitant une attention particulière. Ces quartiers ne fonctionnent pas comme des cités marseillaises, ils ne présentent pas les mêmes traits qu'une cité de Marseille mais reste des lieux avec bien souvent une forte densité de population. « *Les Pins a toujours été un quartier populaire, les loyers sont plus bas. Je me suis toujours représenté ce quartier avec beaucoup de vie, beaucoup de couleurs.* » (Maurice)

Mais toutes les villes ne sont pas constituées de « tel et tel quartier ». Il n'y a pas systématiquement un lieu que l'on peut considérer de « prolétaire » et un autre de personnes

aisées. « *Dans ma ville, il y a des quartiers mais les jeunes se déplacent, on va surtout dans le centre-ville. On essaie de les rencontrer dans les parcs, skateparks, etc. Mais il y a une très grosse différence dans les besoins et les contextes par exemple avec une commune voisine.* » (Juliette)

#### 4.5.4 Quartiers populaires et multiculturels

Bien que les situations de vie ne soient pas vraiment les mêmes entre des localités suisses et des villes françaises, les contextes n'en demeurent pas moins nécessaires à étudier pour comprendre un territoire, un quartier. Maurice nous l'explique en comparant deux quartiers de sa ville.

« *On voit que sur le quartier du Mont Rouge, c'est plutôt des villas, un quartier plutôt suisse et le besoin était d'occuper les enfants sur l'après-midi, de proposer des activités. Sur Les Pins, il y a plus de besoins qui sont socio-éducatifs, c'est ce qui ressortirait même déjà maintenant après 4 semaines sur le quartier.* » (Maurice)

Même si la Suisse n'est pas un pays connu pour ses cités ghettoïsées, la réalité est qu'il existe bel et bien des quartiers plus populaires, présentant des brassages ethniques plus ou moins fort et nécessitant une pratique différente.

Ces quartiers jugés comme populaires, composés parfois de différentes communautés, fonctionnent de manière différente qu'un quartier de type « villas », comme utilisé précédemment, ou d'un village. C'est pour cela que l'étude des contextes et l'observation des dynamiques du quartier, de la manière dont il vit et les gens y vivent permet de repérer les choses importants qui orienteront l'intervention plus tard.

« *Aux Pins, il y a des conflits entre les jeunes, entre les enfants, etc. Mais ça a toujours été comme ça, le quartier a toujours eu ce mode de fonctionnement direct, donc notre plus-value dans le quartier c'est déjà de leur permettre de faire des projets, de développer des projets et aussi d'amener cette dimension socio-éducative.* » (Maurice)

Bien que le concept de réseau organisé implanté dans des quartiers, comme c'est le cas dans beaucoup de cités marseillaises, n'existe pas en Suisse, la vente de drogue ne demeure pas moins présente. Il est tout à fait possible et courant qu'un travailleur social hors-murs soit amené à composer avec des vendeurs de drogue. Ce fut le cas pour Louis, intervenant pourtant dans une petite localité de 5'000 habitants.

« *J'ai aussi découvert en observant, tout ce qui touche au deal. Car en arrivant je me suis dit, mais il n'y a pas de deal ici. Et c'est vrai qu'en m'asseyant, en observant, j'ai vu qu'il y avait pas mal de deal. [...] Plus tard la police est venue vers moi, Louis vous connaissez qui deale, etc. Bien sûr que je sais des choses, je vois des choses mais si on se réfère à notre charte, je ne peux pas vous le dire, éthiquement c'est impossible.* » (Louis)

Et qui dit supermarché de la drogue dit clients consommateurs. Il s'agit donc de publics supplémentaires, présents sur le territoire que le professionnel se doit de prendre en compte. Dans une démarche préventive, ou de réduction des risques, selon la situation, le professionnel

peut intervenir auprès de ces personnes en montrant un soutien, sans jugement et attitude moralisatrice.

Il est intéressant de noter que malgré sa taille modeste, la Suisse est aujourd'hui constitué d'une grande diversité culturelle. En effet, selon les statistiques d'immigration proposées par le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM), plus de 2'000'000 de personnes établies en Suisse sont d'origines étrangères soit près d'un quart de la population suisse. Il est donc courant de devoir entrer en contact et travailler avec différentes communautés et donc cultures.

*« Je parlais pas mal des personnes des Balkan pour lesquels il y avait tout un pan qui m'échappait, c'était les jeunes filles de religion plutôt musulmane, qui étaient très difficiles à atteindre car elles ne sortaient pas. 4 ans après, j'ai demandé à ce qu'il y ait un deuxième TSHM qui puisse atteindre cette population parce que moi je n'arrivais pas, tout simplement parce que j'étais un mec. C'est donc une chose qui a été faite et on a donc pu atteindre ce public à travers des projets de salles de sport ce qui leur a permis de sortir, de venir danser entre copines et qu'elles puissent se socialiser. » (Louis)*

#### 4.5.5 Influences institutionnelles sur les contextes

*« Tu parles de contextes, mais on a aussi le contexte institutionnel au-dessus de nous, ce qui donne certaines orientations aux projets qui sont portés. » (Juliette)*

Un élément qui est particulièrement ressorti durant les entretiens auprès des professionnels suisses et celui de l'importance liée au contexte institutionnel. En effet, le nombre d'associations diminuant afin de laisser place à des services communalisés implique une plus grande présence et un plus grand regard institutionnel qui doit être pris en compte.

*« En fonction des régions, des institutions pour lesquelles on travaille, tout ça va faire que le travail de rue va se teinter d'une manière ou d'une autre. » (Juliette)*

Par institution, nous ne parlons pas uniquement des instances décisionnelles qui se trouvent au-dessus de certains professionnels. On y retrouve aussi les institutions et structures collaboratrices, pouvant être étatiques ou non. *« Un canton où il y a beaucoup moins de structures d'aides pour la jeunesse, notamment en termes de réinsertion professionnelle, ça va complètement changer notre façon de travailler car on ne va pas pouvoir accompagner des jeunes vers des structures mais on va devoir faire un bout nous-même. Donc forcément le contexte environnemental va changer la donne. » (Juliette)*

#### 4.5.6 L'analyse des contextes, une nécessité pour le professionnel du travail social hors-murs

Après des entretiens avec différents professionnels de la Suisse Romande, il ressort que l'analyse est ici aussi un point essentiel lorsqu'un travailleur social hors-murs arrive dans un quartier, un secteur spécifique. Au travers d'échanges avec les collègues, de rencontres avec les éventuels partenaires et surtout grâce aux nombreux moments d'observation, les professionnels s'immergent dans la réalité du territoire pour prendre le pouls de l'environnement.

Les contextes sont donc une réalité changeante à prendre en compte dans le cadre de l'intervention. Les postes se développant de plus en plus dans les petites communes suisses, où les réalités sont généralement bien différentes des grandes villes.

La Suisse elle-aussi, malgré sa taille modeste, a été le point de passage de nombreuses vagues migratoires. Il est donc très intéressant de tenir compte du contexte culturel du lieu dans lequel le professionnel intervient. Le fait de savoir quelles populations le professionnel est amené à rencontrer peut lui permettre de préparer son entrée en lien avec ces communautés.

La nécessité d'une analyse des contextes est donc ressortie à maintes reprises, en effet c'est au travers de ce travail d'observation et de recherches que le professionnel peut s'approprier les réalités du territoire et y agir en conséquence. Une connaissance accrue du fonctionnement du territoire, des gens qui y vivent orientent notamment l'intervention du professionnel.

*« Un travail de prospection ça permet de cerner où l'on met les pieds. » (Maurice)*

Il ressort donc que ce travail d'analyse est fortement préconisé et permet au professionnel de développer des connaissances sur son milieu d'intervention. Les dynamiques des groupes qui se partagent le territoire offre indéniablement des indices pour l'intervention que le professionnel doit mener.

*« D'une manière assez empirique, j'avais par exemple des feuilles d'observations où je notais mes observations, ainsi que ce que je rencontrais. Tous ces éléments compilés m'ont permis d'entrer en relation ». (Louis)*

Pour Louis, c'est grâce à son analyse qu'il a pu créer du lien et s'implanter peu à peu dans sa localité. *« C'est vrai qu'on demande souvent, comment est-ce qu'on fait pour entrer en relation avec des personnes dans le cadre du TSHM, pour moi c'est en observant et en entrant en contact au bon moment, en lien avec ce qu'on a pu voir, ce qu'on a pu observer « Ah toi je t'ai vu à cette fête, etc », parce qu'il y a pas que les quartiers, y'a les fêtes où j'étais très présent aussi car ce sont ces événements qui fédèrent, ça peut être carnaval, la Braderie, le comptoir, toutes ces fêtes où les gens se retrouvent et passent du moment ensemble. » (Louis)*

Bien que les ressources telles que les statistiques, les divers documents offrant des clés de compréhension diverses (histoire de la ville, des quartiers) ou même les collaborateurs puissent être d'une grande aide, il semble que la grande partie de l'analyse des contextes passe par des moments d'observations lors desquels le professionnel s'immerge dans la réalité du territoire. Il s'agirait donc ensuite de saisir la bonne opportunité pour entrer en contact avec les personnes visées. La bonne opportunité car la première rencontre est bien souvent déterminante pour la suite de l'intervention du professionnel.

*« C'était vraiment de prendre le temps d'aller dans les différents endroits où les jeunes se rencontraient. Identifier les groupes et leurs dynamiques, les leaders et essayer d'entrer en lien avec ces groupes. [...] On sait que le premier contact est très important. Alors, s'il se passe pas bien tout n'est pas fini mais on sait que si on n'arrive pas à l'optimiser, il y a des chances de devoir récupérer cela en semaines, mois supplémentaires voir années. » (Juliette)*

Au fur et à mesure que le professionnel maîtrise le territoire dans lequel il intervient, ses rencontres se déroulent plus facilement puisqu'il acquiert une certaine reconnaissance de la part des personnes auprès desquels il intervient. Mais sa maîtrise de l'environnement en fait une pièce centrale dans la vie courante du territoire, et pas seulement pour les habitants.

*« C'est intéressant de voir comment le travailleur social hors-murs s'approprie le contexte, en l'occurrence il peut savoir tout ce qu'il se passe au niveau du deal, et il devient quelqu'un de très intéressant. » (Louis)*

Il est aussi intéressant pour le professionnel de bien choisir le public avec lequel il effectue son entrée sur le territoire. En effet, sur un territoire on peut se retrouver face à différentes populations, différentes cultures, plus ou moins majoritaires et présentant plus ou moins de besoins que d'autres. Ainsi Louis a entamé son intervention en se rendant dans les quartiers dits « populaires ». La montée et réussite d'un projet visant à la mise en place d'un studio hip-hop pour les jeunes lui ont permis de s'implanter plutôt rapidement dans son nouveau lieu d'intervention. On peut en déduire que c'est grâce aux observations du travailleur social qu'il peut rebondir sur des propositions, des projets évoluant dans des actions collectives.

#### **4.6 Des quartiers différents : des postures et des pratiques différentes ?**

La seconde hypothèse traite donc de ce qui touche aux éventuels changements de posture qui s'imposent ou non au professionnel, en lien avec les contextes rencontrés. Pour rappel, cette seconde hypothèse se structurait ainsi *« L'analyse du contexte social et culturel demande au travailleur social hors-murs de choisir une pratique et une posture cohérentes avec le contexte. »*

Nous évoquons avant les différents contextes et la nécessité de l'analyse de ces derniers pour le professionnel. En effet, étant confronté à des paramètres contextuels différents selon le lieu de travail, il est important de bien saisir l'environnement pour pouvoir intervenir de la meilleure des manières. Maurice donne des exemples de différences rencontrées d'un quartier à un autre.

*« On retrouvait des besoins similaires mais au Mont Rouge c'était sur un groupe en particulier. Aux Pins, les besoins sont plus nombreux dans la dimension socio-éducative et du côté du Bourg c'était principalement ce besoin d'occupation du temps libre. » (Maurice)*

L'environnement est lui aussi en constante évolution ou mutation, c'est pourquoi il semble important pour le professionnel de réussir à s'approprier les contextes et d'en tenir compte constamment pour ne pas biaiser une éventuelle intervention. Et cette prise en compte se doit d'être constante car sur l'espace d'une journée, le milieu peut diamétralement changer.

*« Le contexte à 16h30-17 à la fin des écoles ne sera pas le même à 20h, 22h, 3h du matin. Je ne peux pas avoir une posture qui reste systématiquement inchangée. On travaille dans la prévention n'est-ce pas ? Mais je ne peux pas faire de la prévention à minuit. A minuit je fais de la réduction des risques, parce qu'on sait que ça consomme, ils le font devant nous. » (Louis)*

Maurice appuie cette idée de questionnement incessant vis-à-vis du territoire dans lequel le professionnel est impliqué. C'est bel et bien au travers de cette recherche, finalement infinie, que le professionnel peut adopter la pratique qui correspondrait au mieux aux problèmes et besoins rencontrés auprès de la population.

*« On a cette capacité à renouveler notre pratique parce qu'on se pose tout le temps des questions. Si on n'est pas directement dans l'action, la force c'est qu'on se pose des questions [...] ça nous permet sur le terrain d'être hyper réactif et de nous repositionner en fonction des publics que nous rencontrons. » (Maurice)*

On le voit donc une fois de plus, cette analyse n'est, en un sens, jamais achevée, et permet au professionnel d'être tout le temps à jour sur la réalité de l'environnement au sein duquel il intervient. Cette réalité oriente donc logiquement la pratique et donc la posture du travailleur social hors-murs, mais peut-on parler de changement, c'est une orientation de posture totalement différente ?

*« Ca demande une vraie adaptabilité du professionnel, je ne sais pas si on change de posture, mais c'est aussi de la posture de se dire, tiens ok on a dit qu'on partait sur des moments assez longs en essayant de mixer les enfants, les ados et les parents pour créer des temps de paroles et ne se rend compte qu'ils ne fonctionnent pas du tout comme ça, ils sont directs et vifs, ils sont explosifs, donc ça influe notre posture, on va se dire qu'il faut garder cette idée mais on va devoir trouver une autre manière de l'amener. » (Maurice)*

Pour Maurice, ce n'est donc pas totalement faux de parler d'un changement de posture car il est indéniable que cette dernière subira des modifications en raison des éléments, informations rencontrées sur le terrain, permettant de réorienter sa pratique, et sa posture.

On le voit parler de changement de posture, peut-être aussi parler d'adaptation de la posture. Que cela soit face au public, face aux pratiques de ce public et c'est en s'appuyant sur les observations que le travailleur social hors-murs décode des informations qui vont lui permettre de réajuster sa posture.

#### 4.6.1 L'adaptation, maître mot du travailleur social hors-murs

L'adaptation semble donc être le terme adéquat, en effet pour les professionnels interrogés, il est difficile de dire que la posture change radicalement vis-à-vis d'une certaine situation. Il y a une structure centrale qui reste inchangée, pour le reste l'influence des contextes donne une certaine orientation à la posture ainsi qu'à la pratique du travailleur social hors-murs. Cette colonne vertébrale concernerait, pour tous les professionnels rencontrés, les principes de base du travail social hors-murs.

*« On doit adapter sa posture mais aussi sa pratique, dans le sens que cela corresponde aux besoins du public cible. Alors les principes fondamentaux du TS, ils restent les mêmes, ils ont été invariants depuis les années 70, donc 40-45 ans c'est les mêmes principes : la libre adhésion, non coercition, travail sans manda nominatif, c'est toujours là. Par contre les besoins vont changer, cela va faire qu'on va plus travailler au niveau du collectif, plutôt au niveau individuel, au niveau du travail de réflexion, travail communautaire. Il y a cette*

*évolution en lien avec les besoins. On a cette posture qui va s'adapter mais elle sera toujours liée à nos valeurs mais aussi au cadre institutionnel dans lequel on s'inscrit. Un TSHM c'est un escargot, parce qu'il porte l'institution avec lui, il n'accueille pas les gens entre 4 murs mais il porte le cadre institutionnel, donc cette posture est en lien avec le cadre il la garde [...] après il y a quelque chose qui va s'adapter en lien avec ces différents contextes. [...] » (Louis)*

Et cette existence permanente des principes du travail social hors-murs, véritable colonne vertébrale de l'intervention, ressortie à maintes reprises par les professionnels interrogés, n'est pas spécifique à la Suisse mais à tout travailleur social hors-murs autour du globe.

#### 4.6.2 L'adaptation, une action implicite et diffuse

Il en ressort donc que la posture du professionnel n'est pas vraiment soumise à un changement lorsque ce professionnel est en lien avec de nouveaux éléments informatifs ou des contextes changeants, impliquant une pratique différente. Il s'agit réellement d'une adaptation, faite de façon implicite ou non. Il est intéressant de noter que cette adaptation peut être active sur différents points. Par exemple, Louis évoque son changement vestimentaire lors de sa première arrivée sur les quartiers dits populaires.

*« C'est clair que je n'allais pas m'y rendre en chemise et costard, il faut observer la population avec laquelle on veut rentrer en contact et nous rendre accessible à cette dernière, il y a par exemple des tenues qui font que les gens n'ont pas confiance, on se dit c'est peut-être un flic déguisé ou je ne sais quoi. Donc j'ai été voir les signes distinctifs des jeunes, leur tenue. Mais l'idée n'est pas de faire du mimétisme, il faut que nous soyons à l'aise avec nous-même et accessible le plus possible. » (Louis)*

Le professionnel peut donc, par exemple, s'inspirer des codes, des habitudes et des normes de la population avec laquelle il veut entrer en contact pour favoriser un début de relation réussi. Mais comme Louis le disait plus haut, l'idée n'est de loin pas d'imiter au geste près la dynamique des personnes mais de se rapprocher d'eux, d'effacer les possibles frontières susceptibles de défavoriser l'entrée en contact et de se rendre accessible. C'est pour cela qu'un point important à prendre en compte est l'authenticité.

*« Il y a aussi l'authenticité. Si tu n'es pas à l'aise avec qui tu es, tu ne peux pas travailler. C'est de dire moi je suis ok avec ça, mais pas avec ça. On travaille avec nous-même, on a notre responsabilité, les gens avec qui on travaille ont besoin d'avoir quelqu'un de vrai en face d'eux. [...] Ma manière personnelle ou ma posture professionnelle directe, elle n'a pas changé. Je suis toujours Juliette, j'ai toujours les mêmes principes de travail, mais par contre dans l'opérationnalisation, il y a sûrement des choses qui se sont modifiées, parce que le but c'est de s'adapter au public qu'on rencontre, déjà juste pour rentrer en contact avec lui. » (Juliette)*

En effet, l'authenticité détermine la place que le professionnel va prendre ainsi que la place que la population cible va lui donner.

#### 4.6.3 Outils adaptés pour un résultat attendu ?

Nous avons pu voir que la posture et la pratique du professionnel subissent des modifications qui prennent la forme d'une adaptation aux contextes rencontrés et à leurs influences. Mais qu'en est-il des outils du professionnel ? Des outils utilisés dans un certain quartier, un certain contexte, peuvent-ils être transposés à une autre situation, une autre réalité ?

*« Les choses sont transposables mais une fois de plus elles doivent être adaptées ! Je pense que le maître mot c'est l'adaptation. [...] On a aussi ouvert une antenne TSHM dans un petit village, et puis effectivement le procédé était le même que sur la localité où j'intervenais. On est arrivé on a fait une étude des besoins, ce que la population et notamment les jeunes avaient besoin, moins de ci, moins de ça [...] Mais oui, les outils ont été assez transversaux, enquête de besoins, approche communautaire, outils d'évaluation, on avait tout une armada d'outils qu'on peut réutiliser et qu'on peut adapter à chacun des contextes. » (Louis)*

Les outils doivent donc eux aussi être adaptés car un outil qui fonctionne parfaitement dans un certain contexte n'aura peut-être pas le résultat escompté dans un autre contexte. Maurice nous explique cela en illustrant avec une expérience personnelle qui s'est déroulée lors de l'enquête sur les besoins de la population dans le quartier des Pins.

*« L'idée c'était de découper de grands panneaux, quelle est votre place idéale, vos idées pour le quartier, on voulait partir dans de grands panneaux en forex, et on arrive pas à être là-dedans, on a essayé les cafés citoyens ça n'a pas marché non plus, alors les moments que nous avons avec les jeunes et les enfants sont très précieux, par exemple lors d'une activité avec les plus petits, on va leur dire, est-ce que tu peux dessiner ton quartier idéal et on peut construire des choses avec cela. » (Maurice)*

Les premières tentatives n'ont donc pas rencontré la réussite attendue, même si les outils étaient bien choisis et qu'en d'autres temps, d'autres lieux, ils auraient peut-être marché. A ce moment, il s'agit de savoir adapter ses outils en prenant en compte pourquoi les tentatives précédentes ont échouées.

*« Mais voilà, on arrive à amener les choses d'une façon ou d'une autre mais ça demande une réactivité, une posture peut-être un peu plus humble, moins catégorique à se dire on va dans de l'action communautaire, on reste dans notre idée et on les pousse à faire ça. Et au final, si on ne s'adapte pas à leur fonctionnement, à eux-mêmes, parce que quelque part on rentre chez eux, on est dans leur espace de vie et ça demande de s'adapter et de changer de posture. » (Maurice)*

Les contextes exercent donc tout de même une réelle influence sur la manière d'agir du professionnel, et c'est uniquement via l'analyse permanente de son milieu d'intervention que le professionnel peut intégrer et agir de façon à répondre au mieux aux contextes rencontrés. Pour Louis, le travailleur social hors-murs est un caméléon !

#### 4.6.4 Des outils adaptés pour une posture de caméléon

Il est ressorti de manière systématique que le contexte exerçait bel et bien des influences sur la pratique du professionnel, induisant bien souvent des modifications. Comme nous avons pu le

voir avec Maurice, même une petite ville peut être composée de quartiers différents, avec des contextes différents. Maurice évoquait ainsi le quartier des Pins, considéré comme populaire et le quartier du Mont Rouge, résidentiel et plutôt « riche ». Les problématiques qui en ressortent ne sont pas les mêmes ou du moins, à des degrés différents.

Un professionnel peut notamment se retrouver à intervenir dans une petite commune, un village ou dans une ville, ce qui change énormément sa façon d'intervenir. Louis nous citait par exemple que, lors de son intervention, il a dû adopter une posture beaucoup plus attentive. En effet, dans un petit village le professionnel est d'avantage exposé que dans une grande ville, où il se noie dans la masse de personnes. Dans une petite localité, si le professionnel fait un faux pas, il y a de fortes chances que tout le village soit au courant le jour suivant.

Louis évoquait donc sa posture « d'attention », qui traduit donc une modification de posture et de pratique induites par les contextes. Mais parle-t-on de changements de posture ? De manière générale, il est ressorti que la posture ne change pas vraiment, du moins elle doit s'adapter aux contextes, s'adapter aux publics rencontrés et à leurs besoins.

La posture ne subit donc pas un changement total, elle s'adapte à ce que le professionnel rencontre mais est toujours traversée par les principes de bases du travail social hors-murs, incarnant la colonne vertébrale de la pratique du travailleur social hors-murs. Il y a donc quelque chose qui ne bouge pas au sein de cette posture ou de la pratique du professionnel, on ne parle donc pas de changement mais d'adaptation.

Comme Louis le disait très bien, le travailleur social hors-murs a une culture de caméléon et s'adapte sans cesse aux contextes qu'il rencontre en tenant compte de leur évolution.

## **5. REGARDS CROISÉS ENTRE LES PROFESSIONNELS MARSEILLAIS ET LES PROFESSIONNELS DE SUISSE ROMANDE**

En conclusion, il apparaît comme évident que la distance professionnelle est le point de départ de toute intervention sociale. Nous retrouvons des similitudes avec les résultats des entretiens effectués auprès des professionnels marseillais et suisses romands.

Du point de vue des contextes, on voit que ceux-ci influencent les temps d'observations ou la récolte d'informations auprès des différents acteurs et partenaires, cela semble être indispensable à la bonne implantation d'un travailleur social hors-murs dans l'environnement au sein duquel il intervient. Même si les contextes sont forcément différents entre les deux territoires étudiés, c'est cette connaissance accrue des contextes qui permet de pouvoir répondre au mieux aux problématiques et besoins rencontrés. Le travailleur social hors-murs doit être capable de « s'approprier » le contexte, ce qui facilitera son intégration dans le territoire. Il s'agit là d'une réalité qui semble exister sur les deux territoires de recherches.

La cohésion sociale, l'intervention de proximité et la promotion de la participation sont des actions qui favorisent l'action collective développée par le travailleur social hors-murs. Pour qu'un travailleur social hors-murs puisse travailler, il se doit tout d'abord d'être visible sur son

lieu d'intervention mais doit créer du lien avec sa population cible, se traduisant par un « aller vers » incessant et une présence constante sur le terrain d'intervention. La base de cette proximité autour de laquelle tourne le travail du professionnel est la présence sociale. Lorsqu'il est présent sur son territoire d'intervention ou de future intervention, le professionnel doit savoir passer son temps à « flâner ». Une fois encore, il s'agit de réalités qui peuvent varier considérablement d'un lieu à l'autre. Par exemple, un travailleur social hors-murs intervenant sur une cité isolée devra peut-être passer plus de temps en présence sociale afin de pouvoir nouer une relation avec le public-cible, mais ces instants de présence dans les rues, à la vue de tout le monde, semble être le point de départ essentiel pour un travailleur social hors-murs, peu importe sa provenance.

Dans ces pratiques, qu'elles soient de l'accompagnement individuel, de l'action collective ou de l'action communautaire, elles demandent au travailleur social hors-murs d'adopter des stratégies. Une stratégie utilisée et utilisable est le concept de « double amorce ». Au-travers d'activités ponctuelles récréatives, le travailleur social hors-murs peut découvrir le jeune et tisser peu à peu des liens avec lui.

Ces différentes stratégies permettent au professionnel de se repérer de façon géographique dans la zone où il intervient, de s'imprégner des codes et de se familiariser avec le rythme de vie de la population habitant le quartier, de leurs points de rencontres pour ainsi être à la vue de tous et pouvoir tenter un contact et plus tard développer des relations de confiance. Il s'agit d'un travail d'intégration progressif car le travailleur social hors-murs ne cherche pas à s'introduire brusquement dans la vie quotidienne des personnes. Ce travail nécessite une implication personnelle qui peut dépasser la fonction et une manière pouvant s'éloignant de l'attitude moralisatrice qu'on pourrait rattacher au travailleur social hors-murs, car il doit réussir à entrer dans le monde des personnes auprès desquelles il intervient. Le professionnel doit se rendre visible mais aussi disponible et accessible au maximum, il doit rentrer dans le décor ainsi que dans le tissu social dans lequel il intervient. L'affinité qui se crée avec les personnes auprès desquelles nous intervenons entraînera automatiquement une augmentation de projets et d'activités.

Le travailleur social hors-murs se doit de comprendre le contexte dans lequel il intervient et les pressions que ce contexte peut représenter sur la population qui vit en son sein, mais il ne doit pas faire passer les jeunes pour les victimes de ce contexte, car ces jeunes présentant des symptômes de délinquance n'ont pas choisi le bon moyen pour s'en sortir. Le travailleur social hors-murs devra donc trouver sa place mais aussi faire sa place.

Pour cela, il va utiliser une variété de postures qui vont colorer son positionnement. Que celles-ci soient horizontales ou dans une relation de proximité, c'est cette adaptation qui est garante d'un positionnement professionnel.

Les deux hypothèses de départ ont pu être vérifiées et à mes yeux, logiquement validées. L'analyse des contextes du territoire d'intervention est une réalité qui est sortie chez tous les professionnels, bien que les outils variaient (statistiques, observations, échanges avec les partenaires,...), l'objectif final était le même pour tous, connaître et comprendre le territoire, anticiper des situations, s'imprégner de la réalité des habitants. Certains lieux peuvent entraîner

des temps d'adaptations plus ou moins longs. Ainsi, l'intégration d'un nouveau travailleur social hors-murs sur une cité isolée demandera plus de temps au professionnel que sur un poste fraîchement créé dans une petite localité.

La deuxième hypothèse est aussi vérifiée et validée, il est clair que le professionnel doit adopter une posture cohérente avec les contextes rencontrés. Sans cela, le travail pourrait se montrer beaucoup plus ardu pour le professionnel, voire impossible. Lors de mes entretiens, j'ai eu l'occasion d'échanger au sujet de la première rencontre d'un professionnel rencontré avec les jeunes de son lieu d'intervention. Ce dernier m'expliquait qu'il avait attendu le bon moment et surtout avait fait son entrée de la bonne manière auprès des jeunes, pour lui, un premier contact raté peut coûter des mois voire des années de travail supplémentaire. Cela traduit parfaitement cette idée de cohérence avec ce que le professionnel rencontre. Un professionnel expliquait que beaucoup de jeunes se retrouvaient dans de réelles accumulations de problématiques à Marseille (familiales, scolaires, économiques, addictions,...), si le professionnel leur apporte un cadre trop dur, il risquera de les faire fuir. Ainsi, le sujet de la consommation de cannabis ne sera peut-être pas une priorité pour le professionnel, autorisant le jeune à venir sous l'effet de la « fumette » aux premières rencontres, avant d'aborder ce sujet.

Il est pour l'heure difficile de ressortir une posture type pour un contexte type, comme les postures restent influencées par notre chemin de vie, notre vision de la réalité et nos valeurs, chaque posture est différente. Nous pourrions éventuellement dire que plus les problématiques sont développées et récurrentes, plus le professionnel est amené à adopter une posture d'attention, de compréhension et de bienveillance, comme l'illustre l'exemple du jeune fumeur plus haut.

## **6. APPRENTISSAGES PERSONNELS**

Le travail de bachelor a été une épreuve importante pour moi. Il s'agit en effet de la dernière étape avant l'entrée dans le monde professionnel pour un étudiant à Temps Plein et il était important pour moi de le réussir à la première tentative car il représentait à mes yeux un travail relativement colossal.

Bien que mes facilités dans le domaine de l'écrit m'ait permis d'aborder les différents travaux d'HES avec sérénité, je savais que le TB serait un travail conséquent et de longue haleine pour lequel j'avais beaucoup d'appréhension. En effet, se mettre dans une posture qui relève plus de la scientificité du métier m'effrayait un peu puisque je suis plutôt un adepte de l'action et de la pratique. Mes principales peurs étaient de ne pas réussir à rassembler assez d'appuis scientifiques pour avancer dans le long processus de recherches et d'écrits que demandent un travail de bachelor.

J'ai eu la chance d'avoir une professeure de TB qui a su me faire avancer de la bonne manière mais surtout d'avoir un sujet de TB qui est ressorti de mes questionnements directs au cours de ma première formation pratique. Mon intérêt pour le sujet que je traitais m'a permis d'être impliqué dans mes recherches tout au long de mon travail.

Arrivant à terme de ce long processus que représente de travail de bachelor, je suis fier de ce que j'ai produit. J'ai su trouvé les ressources bibliographiques adéquates mais j'ai notamment pu mener des entretiens de qualités avec des professionnels du travail social hors-murs, pratique qui était placée au cœur de mon TB.

## **7. CONCLUSION GÉNÉRALE**

Au travers de ce travail et des recherches qui ont été menées en amont, j'ai pu réellement étudier un sujet qui me tient à cœur, de mes expériences et de ma perception du domaine en tant que futur professionnel du travail social. Ces questionnements m'ont mené jusqu'à une question de recherche, à un travail de bachelor, et m'ont habité durant tout mon cursus de formation. Je suis donc satisfait d'avoir pu orienter mes recherches vers ce sujet.

Après avoir baser mon travail par des concepts tels que le champ du travail social hors-murs, les différentes postures professionnelles ainsi que les notions de contextes, j'ai élaboré une grille d'entretien et j'ai procédé aux six interviews. Ces éléments m'ont permis d'avoir une base théorique qui m'a permis de préparer ma partie pratique.

Nous avons pu voir à travers ce travail que toute intervention sociale hors-murs part d'une étude, ou du moins d'une prise en compte sérieuse des contextes du territoire d'intervention. Les contextes, aussi nombreux qu'ils soient, sont autant de clés de compréhension élémentaires pour permettre au professionnel de cerner la singularité du territoire dans lequel il intervient. Ces contextes varient forcément d'un lieu à l'autre, visibilisant des réalités et des problématiques différentes. Il semble par déduction logique que l'intervention sera, elle-aussi, différente.

Mais qu'en est-il de la posture du travailleur social hors-murs ? Ce que ce travail montre est que l'environnement exerce bel et bien une influence sur la pratique du professionnel. Il est par contre ressorti clairement qu'on ne parle pas de changement mais d'adaptation de celle-ci à la singularité des contextes. La posture requiert donc une capacité évolutive, c'est-à-dire à évoluer selon les situations rencontrées en gardant toujours une seule et même base, l'éthique et les valeurs de la profession.

## 8. BIBLIOGRAPHIE

ALBARELLO L. (2003). Chapitre 1. Deux modèles : l'engagement et la Distanciation. Devenir praticien-chercheur. (pp.15-28). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur.

ALINSKY S. (1976). Manuel de l'animateur social. Paris : Editions du Seuil.

BAILLERGEAU E. (2007). Favoriser les liens sociaux de proximité : de nouvelles pratiques d'intervention sociale dans les villes européennes. Pensée plurielle.

De BOEVE E. et GIRALDI M. (2010). Guide international sur la méthodologie du travail de rue. Paris : Editions : L'Harmattan.

BOUQUET B. (2003). Ethique et travail social. Revue française du service social n° 2010 p. 81 à 94.

CARREL M. (2012). L' « aller-vers », un enjeu de co-construction entre familles pauvres, associations et institutions, analyse des pratiques et représentations de la relation réussie.

Consulté le 23 juillet 2017 :

<https://sae52f82e131488d1.jimcontent.com/download/version/1348566950/module/6104328775/name/MEMOIRE%20ALLER%20VERS.pdf>

Charte valaisanne de l'animation socioculturelle. (2012). Consulté le 23 juillet 2017 :

[http://www.avalts.ch/doc/secteur\\_a\\_charte.pdf](http://www.avalts.ch/doc/secteur_a_charte.pdf)

Charte du travail social hors-murs. (2004). Consulté le 23 juillet 2017 :

[http://www.clcm.ch/upl\\_main/fichiers/educateur-de-rue/Charte%20educ.pdf](http://www.clcm.ch/upl_main/fichiers/educateur-de-rue/Charte%20educ.pdf)

DUMAS B. et SEGUIER M. (1997). Construire des actions collectives, développer des solidarités. Lyon : Chroniques sociales.

FURSTOS E. (2014). Postures, positionnements et compétences chez les travailleurs sociaux. Ecully : IFTS.

GILLET J-C. (1995). Animation et animateurs. Le sens de l'action. Paris : L'Harmattan

JOUFFRAY C. (2014). Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale. Rennes : Presses de l'école des hautes études en santé publique.

KARSZ S. (2004). Pourquoi travail social ? Définition, figures, clinique. Paris : Editions Dunod.

LAMEUL G. (nd). Posture professionnelle enseignante en question ? Consulté le 23 juillet 2017 : <http://www.inrp.fr/biennale/8biennale/contrib/longue/372.pdf>

LAVOIE J. et PANET-RAYMOND J. (2014). La pratique de l'action communautaire. Québec : Presse de l'université du Québec.

MAELA P. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique. Conférence journée d'étude ARSI.

PINET J-P. (2011). Aller vers :.Méthodologie de la démarche de rencontre de personnes en situation de grande pauvreté. Documentation ATD Quart Monde. Consulté le 21 mars 2017 : <http://atd-quartmonde.be/lodel/index.php?id=130>

REY G. (2006). Méthode pour la modélisation du contexte d'interaction. Consulté le 2 septembre 2017 : <http://users.polytech.unice.fr/~rey/papiers/RSTI-ISI-Rey06.pdf>

ROCHE P. (2005). La proximité à l'épreuve de l'économie de la débrouille. Marseille : Azur Offset.

VIDAL C. (1974). Chronique statistique des étrangers à Marseille. Marseille : Editions Méditerranée. Consulté le 3 septembre 2017 : [http://www.persee.fr/doc/medit\\_0025-8296\\_1974\\_num\\_18\\_3\\_1557](http://www.persee.fr/doc/medit_0025-8296_1974_num_18_3_1557)

## 9. CYBÉROGRAPHIE

Association Départementale de Développement des Actions de Prévention. Présentation générale de la prévention spécialisée. Consulté le 18 mars 2017 : <https://www.addap13.org/Presentation-generale-de-la-prevention-specialisee.html>

Document Forum école-terrains. (2014). L'assistant.e social.e a-t-il/elle perdu sa boussole. Consulté le 23 juillet 2017 : [https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/539768/mod\\_resource/content/1/Engagement\\_fonctionnariat.pdf](https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/539768/mod_resource/content/1/Engagement_fonctionnariat.pdf)

DUBASQUE D. (2013). Quelle travailleur social êtes-vous ? Consulté le 12 juillet 2017 : <https://dubasque.org/2013/12/23/quelle-travailleur-social-etes-vous/>

Office Fédéral de la Statistique. (2015). Revenus et conditions de vie 2015 : La pauvreté en Suisse. Consulté le 12 novembre 2017 : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population.assetdetail.2460200.html>

Organisation France Terre d'Asile. (2014). La distance professionnelle dans le travail social. Consulté le 22 juillet 2017 : <http://www.france-terre-asile.org/images/stories/formation-2014-2015/24-25-distance-pro-travail-social.pdf>

Fédération International des Travailleurs Sociaux. (2014). Définition du travail social. Consulté le 22 juillet 2017 : [http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw\\_102447-10.pdf](http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_102447-10.pdf)

Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). (2014). Dossier complet – Commune de Marseille 13055. Consulté le 30 juillet 2017 : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-13055>

LAFERRIERE M. Le contexte social – Elément-clé de la performance. Consulté le 13 novembre 2016: <http://mathieulaferriere.com/how-nasa-builds-teams-contexte-social/>

LAROUSSE. Consulté le 2 octobre 2017 : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/contexte/18593?q=contexte#18491>

PETIT A. (2016). La posture et les valeurs des intervenants sociaux au cœur des principes d'action des interventions sociales collectives : de quelques résultats d'une recherche action sur l'ISIC. Consulté le 30 juillet 2017 : [http://aifris.eu/03upload/uplolo/cv4983\\_1554.pdf](http://aifris.eu/03upload/uplolo/cv4983_1554.pdf)

PRAYEZ P. (2015). Quelle distance doit-on garder pour rester professionnel. Union des aides médico-psychologique (UDAMP). Récupéré de <http://udamp.wifeo.com/la-distance-professionnelle.php>

Pro Senectute. (2011). Formation à la posture communautaire. Consulté le 28 juillet 2017 :

[https://www.quartiers-solidaires.ch/data/documents/Formation/Formationposturecommunautaire\\_28\\_04\\_2011\\_enrichi.pdf](https://www.quartiers-solidaires.ch/data/documents/Formation/Formationposturecommunautaire_28_04_2011_enrichi.pdf)

Recherche-action. (2013). Faire pour, faire avec, faire ensemble. Consulté le 24 juillet 2017 :

<http://recherche-action.fr/intermedes/2013/12/28/faire-pour-faire-avec-faire-ensemble/>

Secrétariat d'Etat aux Migrations (SEM). (2017). Statistiques sur l'immigration août 2017.

Consulté le 9 octobre 2017 :

<https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/publiservice/statistik/auslaenderstatistik/monitor/2017/statistik-zuwanderung-2017-08-f.pdf>

Le sociographe n°37. (2012). Cause toujours... de la parole dans le travail social.

La Toupie. Consulté le 11 novembre 2017 :

<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communautarisme/htm>

## 10. ANNEXES

### Annexe 1 : Grille d'entretien

Hypothèses	Mots-clefs	Questions	Objectifs recherchés
1. Le travailleur social hors-murs analyse le contexte socioculturel dans lequel il travaille, pour adapter sa posture professionnelle.	Analyse Contexte Adaptation Posture	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment définis-tu le contexte socioculturel ?</li> <li>- <b>Avant de commencer dans le quartier où tu travailles actuellement, tu t'étais représenté comment ça allait être ? As-tu ressenti des décalages et comment ? Tu as du modifier ta pratique ?</b></li> <li>- Lors de ton arrivée dans un nouveau quartier / ce quartier, est-ce que tu effectues ou as effectué une analyse des contextes ? Comment procèdes-tu et quelles informations recherches-tu ?</li> <li>- <b>As-tu eu l'occasion de travailler ailleurs avant d'arriver ici ? Remarques-tu des différences entre ta pratique d'avant et maintenant ? En quoi est-ce différent ? Cela est dû à la différence des contextes dans lesquels tu es intervenu ? Peux-tu le développer ?</b></li> </ul>	<p>Découvrir si une analyse de terrain est préconisée par un travailleur social hors-murs lors d'une arrivée sur un nouveau quartier.</p> <p>Découvrir si le contexte dans lequel intervient un TSHM détermine de quelque façon que ce soit sa posture et le démontrer.</p> <p>Découvrir comment cette influence s'opère et par quel biais elle se met en place.</p>
2. L'analyse du contexte social et culturel demande au travailleur social hors-murs de choisir une pratique et une posture cohérente avec le contexte.	Analyse Choix de posture prof. efficiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cette analyse peut-elle avoir une influence sur ta posture ? Est-ce que cela a provoqué des changements de posture ?</b></li> <li>- Comment renouvelles-tu ta pratique et ta manière de te positionner lorsque tu arrives dans un nouveau quartier ?</li> <li>- <b>Par quel biais t'es-tu implanté dans le quartier ? C'était important d'agir comme ça ?</b></li> <li>- Est-ce que les outils dont tu as pu te servir dans tes postes précédents ont pu être réutilisables ? Est-ce le cas pour tous ?</li> </ul>	<p>Découvrir s'il existe un lien rationnel entre un type d'environnement et la manière de se positionner en tant que TSHM.</p> <p>Découvrir s'il existe des similitudes entre environnements qui se retrouvent au sein de la pratique des TSHM qui y interviennent.</p> <p>Confirmer l'hypothèse en montrant que telle pratique est plus efficiente qu'une autre, dans un contexte socioculturel donné.</p>

**Annexe 2 : Grille d'analyse vide**

<b>Hypothèse :</b>	<b>Résultats, données :</b>
<p><b>Hypothèse 1 : Le travailleur social hors-murs analyse le contexte socioculturel dans lequel il travaille, pour adapter sa posture professionnelle.</b></p>	<p><b><u>Mots-clés de l'hypothèse :</u></b></p> <p><b><u>Mots-clés rencontrés dans les entretiens :</u></b></p> <p><b><u>Paraphrases :</u></b></p> <p><b><u>Cours extraits :</u></b></p>
<p><b>Hypothèse 2 : L'analyse du contexte social et culturel demande au travailleur social hors-murs de choisir une pratique et une posture cohérente avec le contexte.</b></p>	<p><b><u>Mots-clés de de l'hypothèse :</u></b></p> <p><b><u>Mots-clés rencontrés dans les entretiens :</u></b></p> <p><b><u>Paraphrases :</u></b></p> <p><b><u>Cours extraits :</u></b></p>