

FRIDEZ Emmanuel

L'intervention socio-éducative hors murs

Contribution à une modélisation de l'action dans le canton de Fribourg



Thèse de Doctorat présentée devant la Faculté des Lettres
de l'Université de Fribourg, en Suisse
pour l'obtention du grade de Docteur

L'intervention socio-éducative hors murs

Contribution à une modélisation de l'action dans le canton de Fribourg

Thèse de doctorat présentée devant la Faculté des Lettres
de l'Université de Fribourg, en Suisse

par

FRIDEZ Emmanuel

Pour l'obtention du grade de Docteur

Approuvé par la Faculté des Lettres sur propositions des Professeurs :

Jean-Luc Lambert (premier rapporteur)

Geneviève Petitpierre-Jost (second rapporteur)

Fribourg, le 17 décembre 2013

Marc-Henry Soulet, Doyen

Centre universitaire de Pédagogie Curative,
Université de Fribourg (Suisse)

Fribourg, 2014

No 16

Image de couverture : composition de plusieurs images rassemblées et structurées pour dégager une première impression de l'intervention socio-éducative hors murs à travers deux symboles qui sont l'échiquier et le passe-muraille. Le passe-muraille est tirée de la couverture de l'ouvrage de Marcel Aymé « le Passe-muraille ».

Remerciements

Je tiens à adresser au Professeur Jean-Luc Lambert ma gratitude et ma reconnaissance pour m'avoir permis d'initier ce travail et de le mener à son terme. Son suivi, ses précieux et avisés conseils, ses corrections, son regard pertinent, son humour, la véracité de ses propos et les interminables discussions échangées ensemble m'ont permis d'évoluer et de progresser. A vous professeur, merci de m'avoir suivi jusqu'au bout de ce travail, nonobstant votre retraite.

Un cordial remerciement à Madame la Professeure Geneviève Petitpierre-Jost en qualité de deuxième correctrice de thèse.

Je tiens aussi à exprimer toute ma gratitude à mes collègues du Canton de Fribourg, aux jeunes et jeunes adultes interviewés, pour leur temps, leur disponibilité et leur confiance. Un remerciement particulier à Jean-Charles Beaud (responsable de secteur à l'association REPER) pour la mise à disposition de son temps, de son énergie, ainsi que le partage de son expérience et de son savoir empirique, digne des constructeurs des cathédrales.

Je remercie tout particulièrement les personnes et les associations qui ont contribué à nourrir cette thèse, soit par la mise à disposition d'archives et d'historiographies, soit par le biais d'entretiens. Je pense en particulier à des personnalités comme Messieurs Yvan Sallin, Jean-Jacques Marro, Noël Constant, Igor Schimeck, Patrick Dolt, Laurent Wicht, ainsi que Sœur Danièle Perrier et à des associations comme Le Radeau et REPER du canton de Fribourg.

De plus, l'association REPER a mis généreusement un temps de travail de 10% EPT en faveur de cette thèse pendant quatre ans. Un cordial merci à l'association REPER et à son directeur Philippe Cotting.

Merci également à Elisabeth Fringeli, Jean-Charles Beaud et Adrien Oesch pour leurs relectures, leurs conseils et leurs corrections.

Je tiens à remercier profondément Fabienne, mon épouse, nos enfants Amaelle, Noélie et Célian à qui j'ai dérobé tant d'heures et qui m'ont toujours apporté un soutien empli de tendresse et d'amour.

In fine, je ne remercierai jamais assez mes parents, Marie† et Gérard, qui ont toujours cru qu'un jour ...

A Noélie, Amaelle et Célian

Table des matières

Introduction.....	1
<u>Définition et question de recherche.....</u>	1
<u>La démarche de recherche.....</u>	2
<u>Les objectifs.....</u>	3
<u>Le manque de références théoriques.....</u>	3
<u>L'évolution de la profession.....</u>	5
<u>L'histoire.....</u>	6
<u>Les transformations sociales.....</u>	6

Partie I. Professionnalisation, histoire et tentatives de théorisation

Chapitre 1. Le métier d'éducateur.....	8
1. Processus de professionnalisation du métier d'éducateur.....	11
<u>Histoire de la professionnalisation du métier d'éducateur.....</u>	11
<i>« Du modèle tutélaire au savoir s'y prendre ».....</i>	11
<u>L'identité de l'éducateur.....</u>	12
<i>Le(s) savoir(s) des éducateurs.....</i>	14
<i>Equilibre paradoxal de l'identité de l'éducateur.....</i>	16
<i>L'évaluation.....</i>	17
<u>Postulat à la professionnalisation.....</u>	18
<u>Définition du travail social.....</u>	19
<u>L'intervention sociale.....</u>	20
<u>L'activité socio-éducative, une profession ?.....</u>	20
<i>Critères et obstacles à la professionnalisation.....</i>	21
<i>Les nouveaux concepts propres à l' « éducatologie ».....</i>	22
<i>L'intuition.....</i>	22
<i>Le bricolage.....</i>	23
<i>Le braconnage.....</i>	24
<i>L'improvisation.....</i>	24
<i>Qu'est-ce que le métier socio-éducatif ?.....</i>	24
2. Une professionnalisation en voie de structuration.....	26
<u>La formation.....</u>	26

3. Synthèse du métier d'éducateur.....	28
Chapitre 2. Les enjeux dans le domaine socio-éducatif hors murs.....	30
1. Les difficultés d'une profession émergente.....	30
<u>Des contradictions.....</u>	30
<u>Le manque d'ancrage dans la formation.....</u>	31
<u>La recherche d'une identité.....</u>	31
<u>Deux logiques qui s'affrontent.....</u>	32
<u>Une concurrence imposée.....</u>	32
<u>Une instabilité manifeste.....</u>	33
2. Les enjeux d'une nouvelle profession.....	35
<u>Enjeu structurel.....</u>	35
<u>Enjeu de socialisation.....</u>	36
<u>Enjeu politique.....</u>	37
<u>Enjeu sécuritaire.....</u>	38
<u>Enjeu de communication.....</u>	38
<u>Enjeu de la recherche.....</u>	39
3. Synthèse des enjeux dans le domaine de l'intervention hors murs.....	39
4. Pour devenir une profession.....	40
Chapitre 3. Historique du travail de rue en Suisse romande.....	43
1. Méthodologie de la récolte des données historiques.....	43
2. L'évolution des contextes des années 1960 à 2010.....	44
3. Les dates qui ponctuent le début du travail de rue.....	49
<u>En Suisse romande.....</u>	50
<u>En Suisse allemande.....</u>	54
4. L'évolution de la terminologie.....	56
5. Population et problématiques de l'intervention socio-éducatif hors murs.....	59
6. Les partenariats.....	60
<u>L'institution.....</u>	61
<u>Les structures « bas seuil ».....</u>	61
<u>Les services administratifs.....</u>	61
<u>Les associations, institutions, centres et services thérapeutiques.....</u>	62
<u>Le public.....</u>	62
<u>Les partenariats intercantonaux.....</u>	62
<u>Le partenariat structurel et/ou interpersonnel.....</u>	63

<u>Le partenariat, un concept essentiel</u>	63
7. L'institutionnalisation du travail de rue	63
<u>Le politique</u>	65
<u>Au niveau cantonal et au niveau communal</u>	66
8. Synthèse de l'histoire du travail de rue en Suisse romande	69
Chapitre 4. Le travail de rue dans le canton de Fribourg	70
1. L'association Release	71
2. Les forces vives du canton	79
3. L'église catholique et la pastorale de rue	80
4. La commune de Villars-sur-Glâne	82
5. La commune de Romont	82
<u>Les permanences sociales de rue à Romont</u>	85
<u>Les problématiques rencontrées lors des accompagnements socio-éducatifs</u>	85
6. Synthèse du travail de rue dans le canton de Fribourg	86
Synthèse et discussion de la partie 1	88
Chapitre 5. La recherche d'un cadre théorique	90
1. Entre descriptifs fonctionnels et amorces de taxonomies	90
2. Une synthèse non satisfaisante	97
3. Un cadre de référence	99
<u>Les caractéristiques structurelles de l'intervention</u>	100
<u>Les principes et les modalités de l'intervention</u>	103
<u>Les seuils et les paradoxes de l'intervention</u>	106
Partie 2. Construction d'un cadre théorique	
<hr/>	
Chapitre 1. Démarches de recherche en analyse qualitative	110
1. Recensement, compilation et catégorisation	110
2. Les composantes	114
3. Un premier élément de triangulation	116
<u>Les caractéristiques structurelles de l'intervention socio-éducative hors murs</u>	117
<i>Le clair-obscur de l'organisation</i>	117

<i>Le bricolage comme logique d'intervention</i>	119
<i>Les cadres référentiels disponibles au hors murs</i>	120
<i>Une activité à double palier</i>	121
<i>L'échange et l'information comme valeur centrale</i>	122
<i>La gestion d'une double dynamique professionnelle et personnelle</i>	124
<i>Synthèse sur les caractéristiques structurelles de l'intervention</i>	124
<u>Les principes et les modalités de l'intervention socio-éducative hors murs</u>	124
<i>La présence au sein du terroir</i>	125
<i>L'observation et l'identification</i>	126
<i>L'immersion</i>	127
<i>Gagner la confiance du public et faire émerger la demande</i>	127
<i>Faire acquérir un raisonnement stratégique</i>	129
<i>L'éducation en dehors de l'action traditionnelle</i>	131
<i>Responsabiliser par un travail d'association continue</i>	132
<i>Rompre la stigmatisation</i>	133
<i>Restaurer la communication au sein du réseau de proximité</i>	136
<i>Les différents rôles que revêt l'ISEHM</i>	137
<i>L'impénétrabilité de l'intervention</i>	138
<i>Synthèse des principes et des modalités de l'intervention</i>	138
<u>Les seuils et les paradoxes de l'intervention socio-éducative hors murs</u>	139
<i>La lancinante question des limites</i>	139
<i>Les tensions inhérentes à l'intervention</i>	140
<i>L'impossible réciprocité de la relation</i>	141
<i>L'inflation du recours à la spécialisation</i>	142
<i>L'efficacité contre-productive de l'intervention</i>	142
<i>Synthèse des seuils et des paradoxes de l'intervention</i>	143
<u>Synthèse et discussion de ce premier élément de triangulation</u>	143
4. Accord interjuges et adaptation des composantes	144
5. Un deuxième élément de triangulation	147
6. Synthèse et discussion sur la construction d'un cadre théorique	149
7. Une grammaire théorique	150
Chapitre 2. Méthodologie de recueil et d'analyse des données	155
1. Démarche d'échantillonnage	155

<u>Constitution et caractéristiques de l'échantillon des ISEHM</u>	156
<i>ISEHM 1</i>	156
<i>ISEHM 2</i>	156
<i>ISEHM 3</i>	157
<i>ISEHM 4</i>	157
<i>ISEHM 5</i>	157
<i>ISEHM 6</i>	157
<u>Constitution et caractéristiques de l'échantillon des bénéficiaires</u>	157
<i>Bénéficiaire 1</i>	157
<i>Bénéficiaire 2</i>	158
<i>Bénéficiaire 3</i>	158
<i>Bénéficiaire 4</i>	158
<i>Bénéficiaire 5</i>	158
<i>Bénéficiaire 6</i>	158
<i>Bénéficiaire 7</i>	159
<i>Bénéficiaire 8</i>	159
2. Le recueil des données	159
<u>L'entretien qualitatif</u>	159
<u>La structure et le traitement des entretiens</u>	160
<u>Le guide d'entretien</u>	161
3. Le traitement des données	162
<u>La validation interne</u>	162
4. Synthèse de la partie 2	163

Partie 3. Résultats

Chapitre 1. Analyse descriptive	165
1. Les intervenants socio-éducatifs hors murs	165
<u>Les fréquences d'apparition</u>	165
<u>La saturation des résultats</u>	166
<u>La comparaison des fréquences d'apparition entre ISEHM et la littérature</u>	167
2. Les bénéficiaires	169
<u>Les fréquences d'apparition</u>	169

<u>La saturation des résultats</u>	170
<u>La comparaison des fréquences d'apparition entre les ISEHM et les bénéficiaires</u>	170
3. Synthèse des résultats des fréquences d'apparition	172
4. Les caractéristiques structurelles	173
<u>Le clair-obscur de l'organisation</u>	173
<u>Le bricolage</u>	179
<u>Une activité à double palier</u>	181
<u>L'échange et l'information comme valeurs centrales</u>	182
<u>La gestion d'une double dynamique : personnelle et professionnelle</u>	184
<u>Synthèse et discussion des résultats concernant les caractéristiques structurelles de l'intervention</u>	186
5. Les principes et les modalités de l'intervention	187
<u>La présence au sein du terroir</u>	187
<u>L'observation, le repérage et l'identification</u>	193
<u>L'immersion et l'indigénisation</u>	197
<u>Gagner la confiance du public et faire émerger la demande</u>	199
<u>Faire acquérir un raisonnement stratégique</u>	204
<u>L'éducation en dehors de l'action traditionnelle</u>	210
<u>Responsabiliser par un travail d'association continue</u>	215
<u>Rompre la stigmatisation</u>	217
<u>Les différents rôles que revêt l'ISEHM</u>	221
<u>Synthèse et discussion des résultats concernant les principes et les modalités d'intervention</u>	222
6. Les seuils et les paradoxes de l'intervention	224
<u>La lancinante question des limites</u>	224
<u>L'impossible réciprocité de la relation</u>	228
<u>L'inflation du recours à la spécialisation</u>	229
<u>Synthèse et discussion des résultats concernant les seuils et les paradoxes de l'intervention</u>	231
Chapitre 2. Restitution aux professionnels	232
1. Les caractéristiques structurelles	233
2. Les principes et les modalités	238
3. Les seuils et les paradoxes	243
4. Synthèse et discussion de la partie restitution	243
Chapitre 3. Une première grammaire	244

Partie 4. Conclusion

1. Apports et limites de l'approche retenue.....	250
2. Réponses aux questions de recherche.....	252
<u>Quel historique pour l'intervention socio-éducative hors murs ?.....</u>	<u>252</u>
<u>Profession ISEHM ?.....</u>	<u>253</u>
<u>Y a-t-il une grammaire propre à l'intervention socio-éducative hors murs ?.....</u>	<u>255</u>
<i>Les différences avec la grammaire de Soulet.....</i>	<i>255</i>
3. Hypothèses de recherche.....	257
4. Une tentative d'une modélisation.....	257
5. Perspectives d'intervention.....	259
6. Conclusion.....	260
Bibliographie.....	261
Annexes.....	272
Annexe 1.....	273
Annexe 2.....	274
Annexe 3.....	283
Annexe 4.....	288
Curriculum Vitae.....	289
Déclaration.....	290
Schémas et tableaux :	
D'une mutation à l'autre (Brichaux).....	12
Services sociaux parallèles répertoriés en trois groupes différents avec leurs particularités.....	46
Les débuts du travail de rue en Suisse romande.....	51
La création des structures du travail de rue en Suisse romande.....	53
Les débuts du travail de rue en Suisse alémanique.....	54
Progression de la terminologie.....	59
Inventaire des postes de travail de rue en 2010 en Suisse romande.....	67
Permanences sociales de rue de 1972 à 1979.....	76

Caractéristiques des accompagnements socio-éducatifs entre 2002 et 2006.....	78
Pourcentages de travail des ISEHM dans le canton de Fribourg.....	80
Typologie des personnes rencontrées au sein de la permanence de rue à Romont entre 2008 et 2012.....	84
Permanences de rue à Romont entre 2008 et 2012.....	85
Typologie des problématiques rencontrées entre 2008 et 2012.....	86
Les forces agissant sur l'action (Libois et Wicht).....	96
Caractéristiques structurelles de Soulet.....	100
Invariants praxéologiques de Soulet.....	103
Seuils et paradoxes selon Soulet.....	106
Exemples de catégorisations.....	114
Fréquences d'apparition des unités de sens.....	115
Première grammaire théorique.....	150
Fréquence d'apparition des composantes des ISEHM.....	165
Saturation des données en pourcentage des ISEHM.....	167
Fréquences d'apparition ISEHM/littérature.....	168
Fréquences d'apparition des ISEHM (%).....	168
Fréquences d'apparition de la littérature (%).....	168
Fréquence d'apparition des composantes des bénéficiaires.....	169
Fréquences d'apparition ISEHM/bénéficiaires.....	171
Fréquences d'apparition des bénéficiaires (%).....	171
Une première grammaire empirique de l'ISEHM.....	245
Une tentative de modélisation pour l'intervention socio-éducative hors murs.....	258

Introduction

En Suisse, comme au niveau international, le manque de recherches académiques concernant le travail de rue est éloquent. La question d'une spécificité de cette forme d'intervention n'a jamais fait l'objet de travaux scientifiques. Les seules informations dont nous bénéficions sur le travail de rue sont issues de l'expérience de praticiens concernés par cette forme d'intervention et transmises essentiellement de manière orale. Le travail de rue a actuellement de grandes lacunes quant à sa reconnaissance, sa visibilité, ses connaissances et sa professionnalité. Pourtant, depuis le milieu des années nonante, le travail de rue a connu un essor considérable par l'augmentation de la dotation des postes de travail notamment au niveau de la Suisse romande.

Les réponses que nous avons cherché à apporter par cette recherche se situent essentiellement au niveau empirique compte tenu de l'absence de recherches préalables sur le sujet.

Définition et question de recherche

L'objet de la recherche de cette thèse est la mise en évidence d'une structure théorique et méthodologique propre à l'Intervenant SocioEducatif Hors Murs (ISEHM)¹.

L'intervention socio-éducative hors murs, connue en Suisse romande depuis plus de quarante ans sous la dénomination "travail de rue", n'a pas fait l'objet jusqu'à présent d'une analyse permettant de répondre à la question de sa spécificité éventuelle. L'intervention socio-éducative hors murs est-elle un domaine de l'intervention regroupée sous le vocable général de l'action socio-éducative, au point de rencontre entre le travail social et l'éducation spécialisée, ou bien constitue-t-elle un champ spécifique de cette démarche ?

La littérature scientifique consacrée à cette question est aussi lacunaire qu'imprécise. Notre objectif est de contribuer à la construction d'une grammaire de ce type d'intervention, soit la formulation d'un ensemble de règles qui permet la construction et la faisabilité de l'intervention hors murs à partir d'un référent prenant place sur un territoire donné.

La première partie de la thèse est consacrée, d'une part, à une analyse historique de l'intervention socio-éducative hors murs en Suisse romande. Une recension des rares écrits de nature théorique abordant le sujet justifie le recours à une étude approfondie des publications sectorielles, des rapports d'activités et des entretiens avec les pionniers de ce champ professionnel. D'autre part,

¹ Cette nomenclature sera expliquée par la suite et nous montrerons qu'actuellement il n'y a pas encore de terminologie unificatrice dans le domaine.

cette partie met en place les éléments théoriques nécessaires à la construction d'une grammaire de cette forme d'intervention par l'entremise de la construction et de la reconnaissance de la professionnalisation du métier d'éducateur en général et de l'ISEHM en particulier. Force est de constater qu'un des rares textes dont dispose le domaine du hors murs pour construire ces références est une chartre reprenant des principes qui n'ont pas évolué depuis les années 1950. Si de rares tentatives de théorisation sont disponibles, elles ne permettent pas d'élaborer une structure référentielle. Nous avons pris l'option de choisir une telle structure dans le champ plus global du travail social, avec la démarche développée par Soulet².

La deuxième partie est consacrée à la construction du cadre théorique de cette recherche, en se référant principalement au modèle de Soulet³.

Dans la troisième partie, nous proposons une grammaire de l'ISEHM que nous soumettons à l'épreuve de la réalité à partir des pratiques des équipes travaillant sur le terrain dans le canton de Fribourg. Nous confronterons, ensuite, ces résultats avec les avis des usagers et des jeunes qui bénéficient des prestations de l'ISEHM, afin de corroborer ou de réfuter les propos des ISEHM fribourgeois.

Pour conclure, nous présenterons notre contribution avec les prémices d'une modélisation de l'intervention sous la forme d'un outil méthodologique, applicable au canton de Fribourg.

La démarche de recherche

Compte tenu de l'absence de recherche empirique sur le thème retenu, notre démarche constitue une recherche qualitative basée sur la création d'unité de sens par l'entremise d'entretiens, d'une part, des praticiens et, d'autre part, des bénéficiaires. En effet, nous avons besoin de connaître ce que disent les intervenants et comment ils définissent ce qu'ils font sur le terrain. Puis, nous allons confronter ces données à celles des bénéficiaires afin de comparer leurs dires à ceux des intervenants.

Il s'agit d'une démarche prenant comme cadre théorique la recherche de Soulet effectuée à la fin des années nonante, dans le champ du travail social, mettant en évidence une grammaire transversale au travail social que nous confronterons à l'intervention hors murs, afin de mettre en exergue les spécificités éventuelles.

² Soulet, M-H. (1997).

³ *Ibid.*

Les objectifs

Cette recherche s'inscrit dans la perspective des contextes actuels, à savoir dans une visée de reconnaissance, de visibilité et de protection de cette forme d'intervention à travers la construction d'un savoir référentiel commun. La construction de ce savoir est un garde-fou et une balise face au risque potentiel d'instrumentalisation, d'alibis politiques et de solutionnisme exacerbé face à des problématiques complexes d'une forme d'intervention non encore reconnue académiquement. De plus, cette recherche se veut accessible au citoyen lambda, afin de briser un tabou inhérent à cette profession qui peut paraître impénétrable et destinée à quelques érudits du domaine social.

Notre recherche vise donc les objectifs suivants :

- Mise en évidence d'une structure spécifique ou non de l'intervention socio-éducative hors murs.
- Mise en évidence éventuelle d'un savoir et d'une connaissance implicites propres à l'intervention socio-éducative hors murs.
- Fournir aux professionnels du social des éléments de compréhension et d'intervention, afin de démystifier ce type d'intervention.
- Susciter la réflexion sur l'intervention socio-éducative hors murs encore partiellement non formulée.

Le manque de références théoriques

A l'instar d'autres professions du domaine social, les ISEHM ont de « la difficulté à définir le métier autrement qu'en termes de rôle ou de finalité, la profession (...) étant considérée, du fait de sa nature de bien symbolique, comme indéfinissable et relevant comme art de l'innommable »⁴. La rareté des travaux relatifs au hors murs atteste de « la dimension constitutive de l'inénarrable et de l'indicible dans l'intervention sociale »⁵.

En Suisse romande, il est actuellement impossible de préciser l'intervention socio-éducative hors murs au moyen de références scientifiques issues d'ouvrages ou d'articles. La définition même du champ d'actions couvert par les termes "ISEHM" ne contribue pas à la clarté conceptuelle. « Le travail de rue se caractérise par la pluralité de ses sources d'influence et de ses dénominations ainsi que par l'adaptation de ses formes à divers publics et réalités sociales »⁶. Ce constat nous a amené, dès le départ, à faire un choix en plaçant l'étude dans le canton de Fribourg, car, comme nous le

⁴ Fion-Dhers, G. (1994), p.26. In Soulet, M-H. (1997), p.10.

⁵ Soulet, M-H. (1997), p.9.

⁶ Boevé de, E. & Giraldi, M. (2010), p.104.

montrons ci-dessous, la pluralité des dispositifs et des actions en Suisse et au niveau international empêche, aujourd'hui, toute généralisation de cette forme d'intervention.

En outre, la multiplicité des formes prises par le travail de rue est évidente, avec une séparation géographique bien établie entre les pays du nord et ceux du sud. D'une manière générale, bien que cela soit caricatural, « au nord, l'apparition des ressources financières s'est également accompagnée d'un cadre de rationalisation prônant des visées à court terme et centrées sur des options éminemment sécuritaires ou encore ciblées sur des objectifs socio-sanitaires pointus, même si il y a une promotion du travail de rue, le fond quant à lui reste ignoré et remplacé par de nouvelles finalités »⁷. Nous allons parler, dans ce cas, de « management social »⁸. Tandis qu' « au sud également, l'intérêt existe mais le soutien financier ne suit pas toujours ou s'accompagne de consignes contraignantes »⁹. On parle ici de travail de rue avec le « cœur »¹⁰. Plus particulièrement « en Europe du nord, les éducateurs de rue sont plutôt des « animateurs sociaux » qui se réclament de ce qu'ils appellent le « management social ». A ce titre, ils envisagent, sans état d'âme, de collaborer directement avec la police dans certains quartiers. En Italie, au contraire, le travail de rue se fait à travers les « coopératives ». (...) Au Portugal, en Grèce, dans le sud de l'Espagne, nous sommes parfois dans le registre de la misère, de la très grande pauvreté. La place des associations caritatives est importante et le travail social s'inscrit dans le cadre des programmes de pauvreté qui touchent les bidonvilles (...). Les éducateurs disent que leurs armes sont « l'affection, la tendresse, la compréhension, la formation de l'estime de soi », ce qui peut parfois nous faire sourire »¹¹. « En Allemagne, le travail de prévention spécialisée passe à la fois par de grandes fédérations régionales (Länder), par des réseaux alternatifs souvent très branchés (...), mais aussi par des associations caritatives qui travaillent sur des « points chauds » identifiés dans les quartiers ».¹² Pour finir, « en Hollande, à Amsterdam (...) un mode de travail intensif et rapide : dans le cadre du travail de rue, un intervenant passe contrat avec un jeune 24 heures sur 24 pendant huit semaines. Puis, on arrête tout : ce travail se fait en référence au « case management » ».¹³

Ces considérations illustrent la diversité des concepts et des démarches regroupées sous le vocable de l'intervention hors murs ou du travail de rue. Une constante traverse cependant cette pluralité

⁷ *Ibid.*, p.105.

⁸ Besse, M. & Prigent, A. (sous la direction de). (1997), p.107.

⁹ Boevé & Giraldi, *op.cit.*, p.105.

¹⁰ Besse, M, & Prigent, A. *op.cit.*, p.107.

¹¹ *Ibid.*, p.107.

¹² *Ibid.*, p.107.

¹³ *Ibid.*, p.107.

formelle. Quelle que soit la définition de leurs actions, les intervenants¹⁴ doivent être au centre de toute démarche destinée à caractériser leur champ professionnel. Toute approche de l'intervention hors murs se réalise par une analyse des situations dans lesquelles sont plongés les intervenants, les contextes d'intervention, en tenant compte des particularités et des spécificités qui les entourent dans leur quotidien. La pluralité de leurs actions est également dictée par la diversité des services et des personnes avec lesquels ils sont en contact. Ils sont confrontés à la rue et aux différentes forces en présence au sein de cette dernière : les usagers, les autorités, les populations, les environnements, les infrastructures, les organisations, les problématiques aussi diverses que complexes que sont les phénomènes d'exclusion ou d'insertion.

Un autre objectif de cette recherche est de rendre perméable et surtout plus compréhensible cette pratique professionnelle de l'intervention hors murs qui tend à apparaître aux yeux du citoyen lambda et plus spécifiquement aux yeux du professionnel lambda comme confinée et destinée à quelques intervenants érudits. Par ailleurs, cette forme d'intervention donne à penser de l'extérieur à une nébuleuse inaccessible.

En entreprenant un travail sur ce thème, tout chercheur se heurte à une autre difficulté récurrente du domaine : les réticences des intervenants à se définir et définir leur intervention au quotidien. Ils préfèrent en effet que « l'on parle d'eux et que l'on écrive sur eux, plutôt qu'eux-mêmes écrivent ou parlent d'eux et de leur intervention au quotidien »¹⁵. Le discours des intervenants sur leurs pratiques est au centre de notre travail. Ce "dire" sera soumis à une confrontation systématique avec le "faire", l'action au quotidien, et les retombées de cette action pour les usagers. Nous espérons ainsi apporter des éléments pour construire dans le champ un référentiel scientifique qui actuellement fait défaut.

L'évolution de la profession

Depuis plus d'un demi-siècle au plan international et depuis plus de quarante ans au niveau suisse, les travailleurs de rue, longtemps considérés comme les « travailleurs de l'ombre »¹⁶, une appellation consacrant leur invisibilité, se nomment à présent des Travailleurs Sociaux Hors Murs (TSHM), voire des Intervenants socio-éducatif hors murs. Cette transformation lexicale correspond à une évolution multidimensionnelle, touchant à la fois les contextes du travail de rue, les transformations des professions socio-éducatives et les populations des usagers.

¹⁴ Pour des raisons de lisibilité, nous utilisons le terme masculin "intervenant" pour désigner autant les hommes que les femmes. Il en est de même pour les termes de praticien, d'intervenant, de professionnel et d'ISEHM (le terme d'ISEHM sera expliqué plus loin dans le texte).

¹⁵ Entretien avec J-J Marro, TSHM fondation Relais, canton de Vaud.

¹⁶ Piguet, E. et Losa, S. (2002).

De plus, la question de la reconnaissance de la profession n'est pas aboutie. Les auteurs parlent de « semi profession »¹⁷, de profession intermédiaire ou encore de « profession mineure »¹⁸ pour caractériser l'intervention socio-éducative en général, c'est-à-dire le « métier » d'éducateur. La définition de la profession d'éducateur étant peu claire et partiellement établie, on convient aisément que la question, concernant la professionnalité de l'ISEHM, reste à solutionner. La première partie est consacrée à l'approche de cette nébuleuse professionnelle.

L'histoire

L'émergence de l'intervention hors murs en Suisse s'explique par l'interaction de divers facteurs qui ont façonné le champ au fil des ans : les initiatives personnelles et non institutionnelles des pionniers du hors murs, les difficultés de financement de la part de l'Etat, les enjeux politiques et le contexte sociopolitique longtemps centrés sur une visée essentiellement « intra muros », notamment en institutionnalisant les individus considérés comme échappant aux normes. Même si l'impulsion a été discrète, force est de constater qu'aujourd'hui la survie des ISEHM n'est plus un enjeu, leur implantation étant consacrée dans les cantons.

La première partie de ce travail consacrée notamment à l'histoire de l'intervention socio-éducative hors murs montre comment le champ s'est défini dans une relation paradoxale avec le terrain, tantôt en se déconnectant des démarches consacrées par les politiques de la santé et du social, tantôt en prenant le relais de ces politiques pour les implanter dans la rue.

Les transformations sociales

Au cours de ces dernières années, des « nouveaux métiers » basés principalement « en une activité de présence, d'écoute et à la délocalisation de certains professionnels du social classique »¹⁹, ont été mis au devant de la scène. En effet, il est établi, par les intervenants de terrain au sens large, que les services traditionnels éprouvent de la peine à répondre à toute la frange de la population marginalisée, paupérisée et « hors des circuits ». En effet, les jeunes accessibles quasi uniquement par le biais des ISEHM sont très souvent en rupture avec toutes formes d'autorités et, de ce fait, se méfient de tous les services institutionnalisés et les évitent. Les pionniers du travail de rue soulignent que, de plus en plus, les services de type « traditionnel » se coupent de leurs bénéficiaires, en ayant des attentes impossibles à concrétiser pour l'utilisateur, comme s'ils étaient enfermés dans un processus d'intégration linéaire absolue sans aucune alternative, imperméable à la

¹⁷ Etzioni, A. (1969).

¹⁸ Glazer, N. (1974).

¹⁹ Guiliani F, (2005), p.88.

réalité respective de leurs bénéficiaires. L'intervention hors murs vient pallier cette lacune du système en offrant des prestations qui jusqu'alors n'existaient pas ou que d'autres services refusent d'assumer.

L'aide reçue par les jeunes de la part des ISEHM est considérée comme « hors lien », c'est-à-dire en dehors de tout lien institutionnel, permettant ainsi aux usagers d'être eux-mêmes, sans devoir se plier à un système qui ne les comprend plus. Il y a aussi ces jeunes que Coenen qualifie de « difficiles à aider »²⁰, qui systématiquement mettent les professionnels en échec dans leur intervention, faute de pistes d'intervention suffisantes, de manières d'intervenir adaptées ou à cause de cadres trop rigides de référence, inhérents à l'institution dans lequel le jeune ne peut pas s'inscrire. Coenen met aussi en évidence ces jeunes qui ne font aucune demande d'aide, une démarche qu'il appelle « syndrome de fermeture à la relation d'aide » et qu'il analyse par l'entremise de deux axes : la spécificité de l'adolescence et la souffrance qui inhibe la demande d'aide. En effet, ces jeunes qui ne font plus de demande ont été souvent abusés par le système socio-économique, dévalorisés, expulsés, traumatisés ou simplement exclus. Ce même système a de plus en plus de difficultés à avoir une vision inclusive des populations et, de ce fait, entrouvre la porte à la marginalité, à la ségrégation et à l'exclusion d'une frange de la population, comme le mettent en exergue les pionniers du travail de rue. Colombo²¹ parle du « droit d'exister différemment » et le fait d'être punk, hardcore, gothique, etc. et de porter une crête, un crâne rasé, ou des habits incongrus ne doit pas systématiquement susciter une fouille et des soupçons de la part des agents de police en fonction, mais une considération et un droit à vivre autrement, sans induire automatiquement un sentiment de suspicion en (dé)faveur des jeunes qui s'identifient à différents mouvements présents dans la société.

Le développement substantiel du hors murs depuis une quinzaine d'années procède de l'incapacité des services socio-éducatifs réguliers et traditionnels à répondre aux besoins de ces nouvelles populations qui sont apparues suite aux bouleversements économiques et sociaux des pays occidentaux où pour lesquelles les réponses habituelles sont inefficaces²². L'adaptabilité de ces « nouveaux métiers du social » aux diverses évolutions contextuelles permet d'être plus proche des besoins des usagers en développant notamment une grande flexibilité dans les interventions.

²⁰ Coenen, R. (2001), pp. 121-132.

²¹ Colombo, A. & Larouche, A. (2007), p.114.

²² Entretien avec les pionniers : Jean-Jacques Marro, Igor Schimek, Patrick Dolt, Noël Constant, Celia Wüst et Jean-Charles Beaud.

Partie 1. Professionnalisation, histoire et tentatives de théorisation

Chapitre 1. Le métier d'éducateur

Aujourd'hui encore, la profession d'éducateur, au sens générique du terme, n'est pas complètement reconnue au même titre que celles d'assistant social, de psychologue, de médecin, etc. Encore trop souvent, cette « activité socio-éducative²³ » reste discréditée, notamment en raison du manque de références et de fondamentaux.

Brichaux écrivait déjà au début des années nonante, que c'était « aux praticiens eux-mêmes de construire leur identité »²⁴, de se définir et de définir leur travail. Actuellement, encore peu, voire trop peu de praticiens prennent, comme le soulignent une multitude d'auteurs, le temps de l'écriture et préfèrent rester au niveau du bitume, *le nez dans le guidon*. Soulet, Robertis et Brichaux mettent en évidence que les travailleurs sociaux recourent à des théories, des savoirs, des formalisations, des grammaires et des méthodologies, qui ne sont pas conçus et élaborés par et pour eux, mais empruntés à des domaines comme la sociologie, la psychologie, la psychiatrie, etc. Actuellement, l'éducation « se situe au carrefour de plusieurs sciences reconnues et s'alimente abondamment à des sources aussi diverses que »²⁵ celles cités ci-dessus. Nous allons mettre en évidence la construction de la professionnalisation du métier d'éducateur, afin de bien comprendre la place, la reconnaissance et le degré de professionnalité impartis aux éducateurs dans notre société.

Aujourd'hui, comme par le passé, lorsque nous évoquons ou parlons du domaine ou de l'activité socio-éducative, le parallèle s'élabore nécessairement avec le métier d'éducateur dans son acceptation générique. Il est donc primordial de pouvoir décortiquer et analyser la question, qui n'est malheureusement pas encore totalement résolue, de la profession et de la professionnalité de l'éducateur, pour ensuite l'étendre à l'intervenant socio-éducatif hors murs. Pour ce faire, nous allons nous référer principalement à Brichaux qui, à notre connaissance, est l'un des rares à avoir problématisé, en langue française, la lancinante question de la professionnalisation de l'« activité socio-éducative ».

²³ Nous expliquerons cette terminologie plus loin dans cette partie 1.

²⁴ Brichaux, J. (1991), p.12.

²⁵ Brichaux, J. (2001), p.12.

Il aurait été tout aussi plausible de nous servir d'une autre référence centrale pour articuler ce chapitre. En effet, le travail de Coquoz et Knüsel (2004) aurait pu convenir. Son importance est indéniable. Toutefois, les conclusions rejoignent celles de Brichaux et s'articulent autour de la profession destinée aux personnes présentant des handicaps. Nous avons opté pour les écrits de Brichaux car ils englobent la profession dans son ensemble. Néanmoins nous présentons sommairement cet ouvrage.

Coquoz et Knüsel²⁶ tentent de mettre en exergue la pratique de l'éducateur au regard des interprétations variées qui en découlent face à une pratique « sans geste spécifique »²⁷. Cette interprétation provient de plusieurs sources possibles identifiées : La formation, l'expérience professionnelle et personnelle, le milieu et l'époque, les relations établies professionnel/résidant et l'intentionnalité qui est contenue dans l'action.

Plus l'intervenant a de l'expérience, plus sa pratique comporte de l'opacité pour l'observateur. En effet, lors d'une activité, l'éducateur ne laisse pas apparaître les opérations mentales successives dont il use pour mener l'activité.²⁸ C'est ainsi que nous pouvons parler de « l'invisibilité de la pratique expérimentée »²⁹ contrairement au professionnel non chevronné qui laisse davantage transparaître les différentes opérations.

De plus, il en ressort un caractère indéfini de la professionnalisation en lien avec le manque de prescription dont jouit l'éducateur. Cela présuppose que l'intervenant a une grande marge de manœuvre dans les limites néanmoins du cadre déontologique fixé.³⁰

Les auteurs soulignent l'essentialité de transcender les premières impressions « de banalité inconsistante et de répétition monotone surgissante quand on consulte l'emploi du temps de l'éducateur qui, selon l'expression consacrée, « fait » des levers, des soirées ou des repas paraissant invariables. Il s'agit d'interroger leur traduction, à la fois concrète et subtile, dans le cours des journées pour déceler les éléments qui confèrent un caractère professionnel à l'accompagnement des personnes ayant un handicap dans leur vie quotidienne. C'est sous l'apparente immuabilité de ces tâches ordinaires que gît ce qui fait l'éducation spécialisée et que se manifestent les compétences »³¹. Malheureusement, il n'est pas aisé de montrer cette pratique, ses résultats et son efficacité avérée comme souhaiterait le mettre en évidence le *New Public Management*.

²⁶ Coquoz, J. et Knüsel, R. (2004).

²⁷ Hameline, D. (1986). In Coquoz, J. et Knüsel, R. (2004). p. 15.

²⁸ Coquoz, J. et Knüsel, R. (2004). p. 61.

²⁹ *Ibid.*, (2004). p. 65.

³⁰ *Ibid.*, (2004). p. 21.

³¹ *Ibid.*, (2004). p.40.

Dans cette recherche, la pratique est clairement identifiée comme une praxis dans laquelle l'éducateur est considéré comme un intervenant réflexif. C'est dans ce sens que cette recherche est intéressante, car elle tente de saisir les gestes quotidiens de l'éducateur et la construction de ses activités au travers d'une intelligence en action pour s'adapter aux situations présentes du moment.³²

Les résultats de la recherche mettent en exergue les buts de la mission des éducateurs au regard de leur travail dans la quotidienneté. Il en ressort le point suivant³³ :

- Les éducateurs se partagent les mêmes activités (Repas, soins corporels, activités récréatives, accueil et orientation des résidants vers leurs lieux d'activités, levers et couchers, supervision de résidants en activité et aide éventuelle, entretiens avec des résidants et colloques des résidants, rapport avec les familles) sachant que chacune d'elles offre un potentiel de rencontre avec les résidants et permet d'avoir une vue d'ensemble de la personne. Il n'y a pas de spécificité par rapport aux activités.
- Il existe néanmoins une disparité dans la répartition des activités. Cette disparité est due notamment à deux facteurs : les différences de goût des éducateurs pour les activités et les manières différentes de réaliser une même tâche. Cette souplesse est rendue possible par le manque de prescription qui est « inévitable et souhaitée »³⁴ dans le domaine de l'éducation.
- La diversité des styles d'action s'explique également par plusieurs facteurs : Les multiples connaissances en sciences humaines transmises par la formation, l'expérience professionnelle accumulée, l'histoire personnelle de l'éducateur (dynamique psychique, appartenance sociale, ses questions existentielles, etc.). Ces facteurs vont inciter l'éducateur à privilégier plutôt l'humour, la compassion, etc. Ces attitudes découlent également de la personnalité de l'éducateur et de la façon dont il comprend les personnes, les situations, les événements ou les contextes, ainsi que soi-même dans son rapport avec ceux-ci.
- Il y a toute une partie qui reste inaccessible aux chercheurs et qui est inhérente à l'intervention elle-même (connaissance de la situation, temps, expérience, etc.).
- Les éducateurs sont toujours dans ce double mouvement. D'une part, ils contribuent aux tâches quotidiennes concrètes pour garantir le confort du groupe et d'autre part, ils restent vigilants afin de saisir toutes les occasions pour permettre aux résidants de faire des apprentissages.

³² *Ibid.*, (2004). p. 79.

³³ Coquoz, J. et Knüsel, R. (2004). pp. 162-176.

³⁴ *Ibid.*, p. 164.

La professionnalité de l'éducateur réside, sans nul doute, au regard de cette recherche, dans sa capacité réflexive individuelle, dans la compréhension de ce qui arrive et de ce qui arrive à l'éducateur ainsi que dans l'intentionnalité de l'action.

Plusieurs éléments sont relevés au sein de la pratique par les éducateurs:

- Saisir l'opportunité des situations
- Gérer l'imprévu
- Disposer d'une vigilance experte pour prévenir des comportements ou comprendre le sens que revêt un événement pour les différents résidents
- Savoir improviser
- Prendre des décisions au moyen d'une intelligence spontanée

L'étude met en avant l'absence évidente de caractéristiques gestuelles ou techniques propres qui s'offre à l'éducateur et qui rend, de ce fait, ce métier peu connu et reconnu par les autres professions. Il est essentiel de maintenant montrer la complexité de la pratique éducative par des analyses et des descriptions de la pratique, afin de pouvoir justifier le recours à un personnel toujours plus qualifié pour s'occuper des personnes handicapées ou en difficulté au regard des éléments ci-dessus. Par ailleurs, c'est aux travers de comportements anodins que vraisemblablement se situe l'expertise de l'éducateur.

1. Processus de professionnalisation du métier d'éducateur

Histoire de la professionnalité du métier d'éducateur

Brichaux décrit l'évolution du domaine de l'éducation en répertoriant trois phases qu'il qualifie de "mutations".

« Du modèle tutélaire au savoir s'y prendre »

En préambule, il est essentiel de souligner l'inclusion de ces trois modèles, « la transition de l'un à l'autre obéit à un principe d'intégration, en sorte que le modèle précédent devient partie intégrante du modèle ultérieur »³⁵. Dans le modèle tutélaire, seules les qualités du cœur prévalaient et nulle autre compétence n'était exigée. Peu à peu, le caritatif fut remplacé par le savoir-faire automatisé, sans autre réflexion que la technique pour la technique, le geste pour le geste, la science pour la science, ce que Brichaux nomme le « modèle de la rationalité technique et de l'épistémologie positiviste »³⁶. C'est à cette époque que l'auteur parle « des surveillants ou des gardes-chiourmes

³⁵ Brichaux, J. (2001), p.32.

³⁶ Brichaux, J. (1995), p.48.

dépourvus de toute réflexion »³⁷ concernant leur profession et son application. Le « savoir s’y prendre » s’efforce de montrer la véracité d’une réelle épistémologie pratique, c’est-à-dire une réflexion et des compétences propres, en lien avec les situations, leur identification et leur définition. Le *savoir s’y prendre* se caractérise aussi par une relation entre les usagers et le professionnel « moins dissymétrique, plus partenariale »³⁸ et met en avant l’idée que l’usager lui-même a une réflexion et un pouvoir d’agir dans sa propre situation. Des termes comme professionnel réflexif, relation empreinte d’humilité, relation authentique commencent à émerger du discours professionnel. Aujourd’hui, c’est le modèle du *savoir s’y prendre* qui prévaut et qui est essentiel pour la construction de la profession. Le schéma ci-dessous met en exergue de manière simplifiée ces trois mutations.

D’une mutation à l’autre (Brichaux)³⁹ :

Périodes	Modèles dominants	Métaphores associées	Nature du savoir
Périodes caritatives < 1965	Modèle tutélaire Substitut parental	Surveillant éducateur Educateur-parent Educateur-grand frère ...	Savoir-être
Période positiviste 1965-1990	Modèle technicien	Educateur technicien de la relation Educateur opérateur technique Educateur expert Educateur agent d’une science appliquée ...	Savoir-faire
Période réflexive >1990	Modèle réflexif	Educateur artisan moral Educateur stratège Educateur professionnel réfléchi ...	Savoir s’y prendre

L’identité de l’éducateur

Comment dire et/ou définir ce que fait un éducateur? Il n’est pas aisé pour un professionnel du domaine d’apporter une réponse claire à cette question. De plus « l’identité est aujourd’hui envisagée dans une perspective dynamique. Elle doit être considérée comme un processus intégrant tout au long de la vie, l’ensemble de nos expériences. Au-delà de la dimension personnelle, c’est la dimension interactive qui apparaît aujourd’hui comme le moteur de ce processus »⁴⁰.

³⁷ Brichaux, J. (2009), p.34.

³⁸ Brichaux, J. (2001), p.38.

³⁹ *Ibid.*, p.32.

⁴⁰ *Ibid.*, p.17.

La construction de l'identité professionnelle est le résultat de l'interaction de deux processus. Le premier est celui de l'étiquette mise par autrui sur l'identité du professionnel. Le second est celui par lequel le professionnel se définit lui-même dans sa profession. Il est à relever que l'articulation de ces deux processus est essentielle à la construction identitaire du professionnel. L'identité professionnelle doit être dynamique dans son processus et en co-construction entre les regards des professionnels eux-mêmes et ceux de la société en général sur une profession en émergence.

L'activité socio-éducative est complexe, aux contours flous et imprécis, synonyme d'une quotidienneté avec l'utilisateur. Le partage du quotidien rend, à notre avis, la définition difficile, ne pouvant pas anticiper l'imprévu. Brichaux nous parle de l'« épaisseur du quotidien »⁴¹ dans laquelle l'éducateur rencontre des situations complexes. De surcroît « le travail de l'éducateur est encore trop souvent décrit en des termes simplistes, alors qu'il s'agit d'une activité extrêmement complexe dont le but n'est pas de produire quelque chose, mais de favoriser le développement moral, psychologique et social de l'utilisateur »⁴².

Les éducateurs sont confrontés à une grande variété de modalités d'interventions: des situations uniques, multidimensionnelles, urgentes, simultanées et incertaines et ils doivent prendre des décisions en l'absence d'indications précises quant à la pertinence et la fiabilité des données, ainsi qu'aux conséquences. Donc, systématiquement l'éducateur se retrouve dans des situations aussi complexes, qu'insaisissables en devant agir comme s'il connaissait déjà ce qui allait advenir.⁴³ L'auteur différencie le terme complexe du terme compliqué en mettant en avant l'idée que sous la terminologie « compliqué » il est possible de segmentariser le tout pour le rendre plus compréhensible, tandis que la complexité représente beaucoup plus que la simple somme de ses parties décomposées. Souvent « confronté à l'urgence et à l'incertitude, il ne peut prendre le temps d'analyser les situations et les alternatives possibles. Les actions opérées sur le champ reposent, pour une large part, sur des concepts mal définis (...) et sur des théories souvent implicites qui, en dépit de leur faiblesses, confèrent un sens à sa démarche »⁴⁴. Donc, il n'est pas aisé de définir l'identité de l'éducateur dans cette complexité anticipatoire et multidirectionnelle des situations auxquelles il est quotidiennement soumis et qui forme une grande partie des savoirs et des compétences dont il doit être outillé.

⁴¹ Brichaux, J. (2009), p.33.

⁴² Brichaux, J. (1995), p.45.

⁴³ Brichaux, J. (2001), p.77.

⁴⁴ Brichaux, J. (1995), p.48.

Le(s) savoir(s) des éducateurs

Brichaux parle d'un « savoir en action ». Il « est le mode de raisonnement que le professionnel adopte dans le feu de l'action. C'est la pertinence des actions posées et des décisions prises dans des contextes incertains qui attestent de l'existence de ce savoir implicite que le praticien ignore lui-même ou hésite à traduire en mots. La mobilisation de ce savoir se réalise grâce à un processus qu'il qualifie de « réflexion en cours d'action » et qu'il définit comme étant la capacité de « penser à ce qu'on fait tandis qu'on le fait »⁴⁵. Ce « savoir action » représente une partie de la reconnaissance attendue de la profession. Il est nécessaire de le recenser afin de le systématiser dans une grammaire.

Peut-on qualifier ce savoir de scientifique? A quelles conditions? Les positions sur ce sujet sont loin de faire l'unanimité. Pour certains, l'activité socio-éducative ne peut répondre aux critères habituellement utilisés pour asseoir le caractère scientifique d'une démarche, à savoir le fait qu'elle soit communicable et reproductible. Cela sous-entend la possibilité d'évaluer les actions. « C'est la nature même de son objet d'intervention qui rend illusoire la construction d'un savoir et de techniques d'intervention aussi précis et efficaces que dans le cas du travail industriel ou instrumental. L'être humain, avec toute sa complexité, absorbe la relation de production du travail interactif et rend, par là, très hasardeuses les mesures d'efficacité de l'intervention »⁴⁶. Pour nous, la recherche de la scientificité du savoir de l'éducateur permet non seulement d'accréditer, de reconnaître, mais surtout de hisser ce savoir à un niveau académique permettant ainsi une légitimation des pratiques et des actions inhérentes à l'intervention. La rationalité permet, en effet, une codification des pratiques, une standardisation des savoirs et une formalisation des interventions.

La tâche n'est pas aisée. En effet, les résultats ne sont pas toujours facilement démontrables dans ce domaine d'activité. « Ne faut-il voir que perte de temps ou distraction dans la partie de cartes à laquelle l'éducateur s'adonne parfois avec les jeunes du quartier ? Si, à ces questions, on répond par l'affirmative, alors on fait la preuve que l'on se contente d'une évaluation qui ne porte que sur la portion congrue du produit. Au terme de son action, l'éducateur n'a bien souvent rien de tangible à montrer comme fruit de son travail. Il est, par essence, un travailleur de l'immatériel, un travailleur du symbolique. Il serait, en tout cas, incorrect de mesurer les résultats de son action uniquement à

⁴⁵ Brichaux, J. (2001), p.37.

⁴⁶ *Ibid.*, p.27.

l'aune de l'explicite et du tangible d'autant qu'en cette matière, l'essentiel est rarement observable. L'éducateur est par excellence l'homme de l'entre-deux »⁴⁷.

Cet entre-deux peut prendre des formes, des orientations et des dimensions complètement différentes, voire antagonistes d'une situation à une autre. Il est donc essentiel de reconnaître, ce que plusieurs auteurs nomment la quotidienneté de l'éducateur. C'est dans ce quotidien, dans cette régularité et cette disponibilité de présence que l'éducateur travaille et évolue. Ce travail de proximité avec les usagers va permettre, qu'un jour, ces jeunes se confieront peut-être à l'éducateur lors d'une xième partie de cartes.

Il y a eu certainement de la part des éducateurs une sorte de déresponsabilisation quant à leur devoir de participer à l'élaboration et à la création de référentiels spécifiques à leur champ d'intervention, laissant un vide scientifique quant à ce dernier et favorisant ainsi la construction d'une mosaïque référentielle et l'émergence d'une prétendue crédibilité. « La mode aidant, ils ont cru que l'analyse institutionnelle, l'analyse transactionnelle, le rogerisme, et aujourd'hui la systémique et la PNL⁴⁸ pourraient les aider à être pris au sérieux. Il est permis de penser que, ce faisant, ils retardent l'émergence d'un corps propre de références conceptuelles »⁴⁹. Effectivement, les éducateurs ont tous les ingrédients pour accréditer leur propre profession. Cependant, il est approprié de dire que l'éducateur dispose de connaissances qui, faute d'être explicitées et formalisées, sont ravalées au rang de simples « trucs » ou « recettes éducatives », alors que c'est un savoir et une connaissance à proprement parlé. Tout est à disposition, encore faut-il rassembler, conceptualiser et théoriser ce qui peut l'être avec des professionnels du terrain.

Comme le montre une étude⁵⁰, les praticiens de terrain vivent les théorisations, les modélisations et les connaissances comme non consistantes pour l'agir empirique de terrain, seule la pratique compte et est prise au sérieux. Il en ressort aussi que ce ne sont pas les théories qui permettent d'agir dans le terrain, mais le fait d'être pragmatique. La résultante est la création d'un fossé entre théorie et pratique. Il n'y a pas, ou peu, de concordance entre la stratégie d'intervention et les modèles d'analyse.

Ce regard des professionnels crée une sorte de « disjonction théorie-pratique »⁵¹ en maintenant la théorie à l'écart de la pratique. Plusieurs auteurs se rassemblent autour de ce même constat, comme

⁴⁷ *Ibid.*, p.27.

⁴⁸ Programmation NeuroLinguistique.

⁴⁹ Brichaux, J. (1995), p.46.

⁵⁰ Sorel, M. (3/2009), p.84.

⁵¹ *Ibid.*, p.85.

le montrent Deslauriers et Hurtubise⁵². Ces derniers⁵³ renchérissent en avançant, qu'après quelques années, les praticiens, après avoir expérimenté les modèles d'intervention enseignés se forment leur propre modèle bien souvent inconsciemment. De plus, par la suite, les modèles théoriques issus de la formation restent utilisés essentiellement au niveau du discours. A contrario, les modèles émergeant de la pratique prennent le statut de modèle opérationnel par la pratique et pour la pratique.

Quoi qu'il en soit, lorsque des praticiens se retrouvent confrontés à une situation inédite, ils s'imprègnent des conseils et des avis de leurs collègues, de leur intervenant ou de leur superviseur au détriment de la recherche et de ses études. Il serait, d'après eux, plus efficace de s'enquérir auprès de leurs pairs et de développer ainsi une approche plus autodidacte de l'acquisition des connaissances.⁵⁴ En conséquence, il est impératif de changer les attitudes et les habitudes de ces *professionnels de l'ombre* et de travailler sur une posture permettant à ceux-ci un juste équilibre entre trop peu de théorisation et un empirisme démesuré.

Il faut reconnaître que ce procédé n'est pas uniquement inhérent à l'activité socio-éducative. Une enquête faite dans les années huitante par l'American Psychology Association montrait que seuls « 10% des psychologues avaient accès à la recherche pour fonder leur pratique »⁵⁵. Un quart de siècle plus tard, ce constat reste d'actualité⁵⁶.

Actuellement, le savoir de l'éducateur est un mélange d'acquisitions issues de plusieurs sources: la formation initiale, la pratique du métier et les expériences personnelles. Il y a donc une multitude de savoirs bigarrés dont un qui semble essentiel: l'expérience. La plupart de ces pratiques « ne s'enseignent pas dans les écoles professionnelles, pour la bonne raison qu'elles ne sont pas modélisables et reconnues comme transférables en dehors des contextes et des individus qui les produisent »⁵⁷. S'il est évident que l'expérience se forge dans les pratiques, l'objet de cette thèse est de montrer qu'il y a des mécanismes communs qui sous-tendent les actions et qui peuvent être identifiés, visibilisés et répertoriés.

Equilibre paradoxal de l'identité de l'éducateur

Dans une des rares tentatives de systématisation du travail social effectuée en langue française, Soulet écrit: « le travailleur social est contraint de nommer les situations de fragilité et les pratiques

⁵² Deslauriers, J-P. et Hurtubise, Y. (1997), p.146.

⁵³ *Ibid.*, p.149.

⁵⁴ *Ibid.*, p.148.

⁵⁵ *Ibid.*, p.149.

⁵⁶ Castro et Réveillère (2004), p. 350.

⁵⁷ Mercier, C. & Mathieu, R. (2000), p.22.

d'intervention, de les rendre réelles, de les chosifier même, pour que leur existence sociale soit visible et reconnue. En même temps, il est indispensable de fuir tout modèle, toute codification, toute nomination, tant ceux-ci sont porteurs d'univocité, incapable par essence d'exprimer la vitalité de la réalité et la complexité du social »⁵⁸. L'éducateur se trouve dans ce paradoxe de dire l'intervention, alors qu'il n'est pas possible de le dire simplement sans interférer dans l'essence même de ce qui se passe réellement dans l'intervention. Et c'est bien là toute la complexité, au sens de Brichaux, de la modélisation ou de la théorisation de l'intervention et donc de l'identité de l'éducateur à se définir, à définir ce qu'il fait et comment il le fait.

C'est, en effet, le terrain et l'intervention elle-même qui appellent à cette « capacité constante à s'adapter à la demande, au milieu, au public, à répondre à la diversité des cas et des situations »⁵⁹ et permet à l'éducateur de ne pas être un simple exécutant de recettes toute faites, mais de *savoir s'y prendre* au sens de Brichaux. Soulet parle de « cette nécessaire plasticité »⁶⁰ au sein même des différentes interventions sociales dont doit faire preuve l'éducateur. La malléabilité et la souplesse doivent impérativement faire partie de l'identité même de l'éducateur. Il évoque aussi la distorsion qui s'opère, dans l'exécution du mandat confié aux éducateurs, « entre son exercice officiel et son exercice réel »⁶¹. Et Soulet reprend la question posée par Goffman : N'est-ce donc pas là, une activité qui devrait rester officieuse pour être efficace⁶² ?

Nous sommes dans cette dialectique de dire ou de ne pas dire, de visibiliser ou de garder cachée l'action sociale. Souvent encore, il est reproché aux éducateurs de se « retrancher derrière le secret de fonction, surtout dans le contexte présent où l'obsession d'évaluation et de transparence prime »⁶³.

L'évaluation

Le caractère ardu de l'évaluation est évident, plusieurs paramètres pouvant être à l'origine du changement de comportement chez les usagers de la prestation. De plus, c'est « difficile, il est vrai, d'évaluer quand aussi peu d'éléments sont disponibles sur l'effectivité de l'intervention »⁶⁴. Comment montrer ou démontrer, au sein d'une évaluation, que c'est le petit moment de discussion entre l'éducateur et l'utilisateur, aussi futile et banal soit-il, qui a permis de changer le comportement du bénéficiaire et de lui faire prendre conscience de sa situation et des enjeux inhérents et ainsi d'influer sur ses choix futurs ? L'évaluation est sans cesse demandée, voire exigée de la part

⁵⁸ Soulet, M-H. (1997), p.10-11.

⁵⁹ *Ibid.*, p.11.

⁶⁰ *Ibid.*, p.12.

⁶¹ *Ibid.*, p.12.

⁶² Goffman, E (1968), In Soulet, M-H. (1997), p.13.

⁶³ Soulet, M-H.(1997), p.13.

⁶⁴ *Ibid.*, p.14.

notamment des services payeurs, comme le souligne les pionniers et les ISEHM, afin de rendre compte de la pertinence et de la justesse de cette forme d'intervention. Cette évaluation doit être davantage problématisée et spécifique aux différents domaines de l'intervention sociale. Comme le souligne Brichaux, l'évaluation sera différente si l'éducateur s'occupe d'une personne déficiente intellectuellement et/ou physiquement ou d'un jeune polytoxicomane. Elle est donc à remettre en phase avec les domaines d'intervention qui peuvent être : le handicap au sens large du terme, la prévention, la réduction des risques, la promotion de la santé, etc. Ainsi, la difficulté d'évaluer l'intervention sociale rend encore plus difficile l'accréditation et la légitimation de la profession d'éducateur, du fait de la difficulté à montrer et à démontrer la véracité, la pertinence et le bien-fondé de l'action, tout en étant conscient de sa source et de son impact. Il serait adéquat d'investir en termes de moyens et de méthodologies le milieu de l'évaluation, notamment dans des sujets relatifs à la prévention, la promotion de la santé et la réduction des risques. L'éducateur peine dans sa reconnaissance identitaire au niveau sociétal, par le peu de moyens d'évaluation dont il est outillé.

Postulat à la professionnalisation

Le postulat de Brichaux est clair quant à l'unicité du métier d'éducateur, soulignée également par Gaberan selon lequel « Il n'existe qu'un seul métier d'éducateur même si celui-ci varie dans son expression »⁶⁵.

De même, le modèle de l'éducateur doit pouvoir s'adapter aux contextes de l'environnement et aux difficultés présentes et vécues par la société. Actuellement, la réduction drastique, voire la disparition du lien social prend le pas sur d'autres problématiques et les éducateurs doivent pouvoir y répondre de manière plausible et professionnelle. D'où la création de nouveaux secteurs dans le domaine social, de nouvelles compétences et de nouvelles manières d'intervenir. Le mandat de l'éducateur reste cependant flou, notamment au niveau de sa mission et « la multiplication des intervenants sociaux ne peuvent conduire qu'au conflit de compétences, au conflit de légitimité et corrélativement au malaise identitaire. (...) Le métier d'éducateur ne constitue pas un tout indifférencié. Les éducateurs qui travaillent en milieu ouvert développent à coup sûr des compétences et des savoirs bien différents de ceux qui œuvrent dans le champ du handicap mental ou physique »⁶⁶. C'est bien de ces compétences et de ces savoirs dont nous parlons, afin de faire reconnaître une profession. Il est aussi à noter que le statut des éducateurs va essentiellement dépendre « de leur capacité à se positionner sur le marché économique et symbolique de

⁶⁵ Gaberan, P. (1998), p.96, In Brichaux (2001).

⁶⁶ Brichaux, J. (2001), p.48.

l'intervention sociale ». Le chemin est encore long, il conduit à l'établissement de profils de postes ou de référentiels de compétences objectivant les exigences des services. Dans certains secteurs d'activité, l'éducateur a toutes les peines du monde à montrer « en quoi son travail diffère de celui d'un animateur, d'une aide familiale, voire d'un assistant social »⁶⁷. Une forte sectorisation qualifie le domaine social, « chaque secteur a en effet sa propre sous-culture (délinquance, protection, handicap, personnes âgées, petite enfance, autisme, insertion, migrant, etc.) et le champ professionnel a, hélas, laissé se développer de multiples sous-professions »⁶⁸. Ce panel de « sous-professions », au sens de Brichaux, entrave la cohésion et l'unicité du métier d'éducateur en démultipliant, ses activités, ses actions et ses spécificités. Cette démultiplication et ces variabilités entre secteur du travail social n'accréditent que difficilement la reconnaissance singulière et originale de la profession. En effet, à la question : « c'est quoi un éducateur », les réponses sont autant singulières que disparates.

Maurel⁶⁹ propose une classification du travail social en trois grandes familles distinctes :

- Les métiers de la présence sociale qui englobent essentiellement les métiers dévolus à l'accueil des personnes et les métiers liés à la rue.
- Les métiers de l'organisation sociale, sans contact direct avec un public-cible et une intervention opérationnelle.
- Les métiers d'intervention directe, en lien avec un public-cible identifié et une intervention opérationnalisante avec des objectifs clairs de transformation de la situation.

Cette catégorisation reste toutefois descriptive, elle ne dit rien sur la spécificité des actions et encore moins sur les mécanismes sous-jacents. Des éléments de réponse peuvent émerger à partir d'une analyse d'un domaine plus large, le travail social.

Définition du travail social

Dauphin⁷⁰ revisite les différentes définitions du travail social et se concentre notamment sur celle édictée en 1959 par les Nations Unies. « le travail social est une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales ». Quatre décennies plus tard, la définition reste en substance la même, notamment avec celle de la

⁶⁷ *Ibid.*, p.49.

⁶⁸ Chauvière, M. (2009), p.7.

⁶⁹ Maurel, E. (2000), p.25-52.

⁷⁰ Dauphin, S. (2009), p.8.

fédération internationale des travailleurs sociaux et celle promulguée par le conseil supérieur du travail social en France. Dans l'ensemble, les définitions se bornent à mettre « l'accent sur les objectifs assignés au travail social, sur ses missions dans le cadre des politiques sociales ». « Toutefois, il n'existe pas en France, de définition légale ou officielle reconnue et validée, ce qui peut entretenir un certain flou tant sur les missions assignées au travail social que sur les types de professionnels »⁷¹. Il y a un souci réel de formalisation et de systématisation dans le domaine social, qui entretient ce flou desservant la cause et les intérêts du travail social. D'ailleurs, comme le fait remarquer Dauphin⁷², le choix du vocabulaire n'est pas non plus anodin et laisse transparaître une certaine posture soit éthique, soit politique en parlant d' « action sociale, travail social, travail du social, intervention sociale ». En effet le choix de la terminologie va déjà largement connoter l'intervention de terrain. Il est impératif d'examiner cette question de définition et de vocabulaire, afin de voir s'il est possible de développer un langage commun transcendant le quartier, la région, le canton, etc.

L'intervention sociale

Il est difficile de dire ce qui compose et ce qui façonne l'intervention sociale. De plus, la terminologie d' « intervention sociale » coïncide avec « l'arrivée de nouveaux métiers qui n'interviennent plus directement sur la personne mais, par exemple, sur toute une communauté (médiateurs dans les quartiers dits « sensibles », (...), etc. »⁷³ Il est donc nécessaire de coordonner la terminologie, ainsi que les définitions propres à ce domaine d'intervention socio-éducative. De même, l'appellation *éducateur* doit être précisée, car avec l'avènement des *nouveaux métiers du social*, d'autres terminologies apparaissent. Dans la littérature, il est souvent fait mention d'éducateur social, de travailleur social, d'intervenant social, de pédagogue. La distinction est souvent floue et peu circonstanciée. A l'heure actuelle, il n'y a pas encore d'entente unanime et unificatrice quant à la nomenclature.

L'activité socio-éducative, une profession ?

Des auteurs ont caractérisé cette activité socio-éducative, de « semi profession »⁷⁴, comme figée, ayant peu de perspectives d'évolution, notamment en lien avec le manque de liberté d'action et l'absence de contrôle par des pairs inhérentes à cette activité. Glazer⁷⁵ parle de « profession mineure » et met en avant l'idée que pour être une « profession majeure », il y a des prérequis à

⁷¹ *Ibid.*, p.8.

⁷² *Ibid.*, p.8.

⁷³ Dauphin, S. (2009), p.9.

⁷⁴ Etzioni, A. (1969).

⁷⁵ Glazer, N. (1974).

faire valoir. Il argumente notamment la connaissance qui se décompose, selon lui, en connaissance scientifique et systématique. D'autres écrits relatent des termes tels que profession intermédiaire, domaine d'activités, champ de travail, etc. Cette question est posée depuis quelques décennies et reste, aussi surprenant que cela puisse paraître, d'actualité, tendant à montrer que le champ ne s'est guère préoccupé des fondements de sa professionnalisation. Par conséquent, il devient encore plus difficile de parler de profession pour les ISEHM⁷⁶, alors que celle d'éducateur n'est que partiellement définie et résolue notamment par la communauté scientifique et par les différents auteurs qui se sont penchés sur la question. Néanmoins, comme le fait remarquer Brichaux, l'activité socio-éducative se caractérise par une « augmentation croissante des publications, des colloques et des congrès qui lui sont consacrés » et cela « témoigne au moins de la volonté de ce corps professionnel d'en finir avec l'optique caritative dont elle est issue »⁷⁷, en se transformant en une vision professionnelle.

Critères et obstacles à la professionnalisation

« Sans définition d'un espace d'intervention et sans précision des finalités de l'action, il ne peut y avoir de profession, pas plus d'ailleurs que de métier. (...) »⁷⁸. Pour un groupe de professionnels, il est essentiel, s'il veut se rendre crédible et visible, de développer « un discours clair et convaincant au sujet de l'action qu'il compte mener au profit de la société. Circonscrire son objet et borner son territoire constituent les actes fondamentaux d'une profession, mais n'assure pas pour autant sa pérennité »⁷⁹.

Actuellement, il n'y a pas d'harmonisation sur les critères édictés à la mise en place d'une profession. Les avis divergent, ainsi que les arguments. Par contre, nous pouvons réfléchir par défaut, c'est-à-dire en mettant en avant les obstacles à la professionnalisation de l'éducateur⁸⁰. Le premier concerne le cursus de formation qui n'est pas uniforme et permet toute une série de filières avec, au final, des compétences disparates et variables, comme c'est le cas actuellement en Suisse romande. La reconnaissance est aussi fractionnée que le nombre de filières différentes, car en élargissant l'offre de formation, on crée des distorsions et des inégalités. Il est donc possible de se retrouver, comme cela a déjà été le cas dans l'histoire, avec un modèle essentiellement technique,

⁷⁶ ISEHM est l'abréviation d'Intervenant Socio-Educatif Hors Murs. Pour ne pas alourdir le texte, nous utilisons ce sigle à partir de maintenant.

⁷⁷ Brichaux, J. (2001), p.41.

⁷⁸ *Ibid.*, p.47.

⁷⁹ *Ibid.*, p.47.

⁸⁰ *Ibid.*, pp.43-44.

notamment par l'entremise de la formation en apprentissage d'ASE⁸¹. Le deuxième obstacle concerne l'absence d'une connaissance, d'un savoir référentiel formalisé inhérent aux éducateurs. Un autre obstacle se définit comme l'absence d'autonomie, c'est-à-dire de contrôle sur la profession par les professionnels. Ce sont, par conséquent, souvent les professions tutélaires, *majeures*, qui prennent les décisions leur incombant. Enfin, il faut souligner l'absence d'un réel lien contractuel entre l'utilisateur et le professionnel. En effet, rien de tangible ne lie la relation intervenant/utilisateur si ce n'est le lien lui-même et le besoin de l'autre aidant. Comme le propose Chauvière⁸², les éducateurs doivent développer leur propre « culture professionnelle » en développant des outils supplémentaires, en parlant autrement de cette professionnalité, de leur collectivité et de la formation à dispenser pour être un éducateur professionnel reconnu.

*Les nouveaux concepts propres à l'« éducatologie »*⁸³

Le geste professionnel est celui que les éducateurs répètent inlassablement, jour après jour, au quotidien et ce dans une temporalité à long terme. Les gestes de l'éducateur font bien souvent appel à des concepts non reconnus au niveau académique, mais sur lesquels il devient urgent de se pencher, car ils définissent en partie les gestes et les interventions du professionnel lorsque ce dernier est au front, dans le terrain. Cette recherche a amené des auteurs à proposer des notions qui peuvent surprendre par leur caractère peu académique : l'intuition, le bricolage, la ruse, l'improvisation et le braconnage. Ces notions sont souvent utilisées par manque d'indicateurs plus précis en lien avec l'hétérogénéité des situations rencontrées. Elles échappent trop souvent encore à la recherche. Des auteurs comme Rouzel, Soulet et Brichaux pour l'essentiel, ont osé cette terminologie, car elle représente des fondamentaux qui permettront vraisemblablement d'identifier la spécificité de la profession.

L'intuition

Actuellement, il y a un retour du qualitatif, du subjectif et du sensible dans de nombreux domaines et au sein des recherches. L'intuition, au sens de Brichaux, « c'est en quelque sorte, savoir sans savoir ce que l'on sait »⁸⁴. Il distingue deux types : l'intuition profane et l'intuition experte. Cette dernière se base exclusivement sur l'expérience acquise dans un champ particulier. « Il est rare qu'un éducateur puisse expliciter ses choix décisionnels sous la forme classique d'enchaînements

⁸¹ Assistant Socio-Educatif : ASE. Il y a une dérive possible avec ce panel de formation en lien avec les différents niveaux d'études des intervenants. Le risque étant bien évidemment que les intervenants issus des HES ou de l'université deviennent des managers du social s'occupant d'édicter les marches à suivre pour les intervenants issus d'apprentissage d'ASE, par exemple.

⁸² Chauvière, M. (2009), p.4.

⁸³ Brichaux, J. (2001), pp. 50-51.

⁸⁴ *Ibid.*, p.63.

linéaires reproductibles. Le professionnel est le plus souvent incapable de décrire ce qu'il est en train de faire ou ce qu'il a réalisé »⁸⁵. Nous nous trouvons ici devant cette impossibilité de dire l'intervention, car elle fait effectivement appel à des notions inhérentes à la sensibilité, à la subjectivité et au ressenti de l'éducateur. Le professionnel a recours à l'intuition dans des situations caractérisées par l'incertitude, la nouveauté ou l'urgence, soit celles pour lesquelles il ne dispose pas d'un système d'action structuré et prévisible.

Le bricolage

Le vocable *bricoler* est sans nul doute péjoratif quand on parle d'une profession. Mais, bricoler, c'est avant tout travailler avec la matière première que sont les individus avec leurs propres ressources. En d'autres termes, l'éducateur « est amené à composer avec des matériaux de fortune et à répondre aux situations problématiques par des solutions personnalisées toujours provisoires et incertaines par essence. En ce sens, bricoler, en matière socio-éducative, c'est adopter une démarche créative, inventive, face à une réalité où la contingence domine. Il faut sans cesse corriger, adapter, ajuster, combiner ou disjoindre ces démarches de manière à coller à la turbulence du moment. »⁸⁶ Le bricolage, c'est oser faire avec les matériaux à disposition, en utilisant sa créativité et son imagination, afin d'aider au mieux l'autre avec sa réalité et sa compréhension. Soulet (1997) met également en évidence ce terme de *bricolage*. Bricoler se définit dans le sens de composer, de créer, avec des matériaux de fortune que l'intervenant ne maîtrise pas⁸⁷. De plus les outils qui sont à disposition du praticien sont pour le moment spartiates et lacunaires. Le savoir-faire pratique, la créativité et le fait de composer avec la situation donne une place essentielle à l'événement lui-même au détriment de la structure et de la formalisation. Quand Soulet souligne le caractère peu formalisé et peu programmé de la notion de bricolage, deux axes, néanmoins, sous-tendent cette notion : travailler avec des matériaux imposés et trouver des solutions inédites et improvisées. Le premier renvoie à des notions d'adaptation, de souplesse et d'inventivité face à l'imprévisibilité des événements rencontrés. Le deuxième fait appel à des concepts comme l'opportunité de la situation, la créativité, le relationnel, l'improvisation, la vision inclusive des forces en présence et le travail en réseau donnant ainsi un potentiel d'outillage propre à solutionner des situations particulières et singulières.

⁸⁵ *Ibid.*, p.63.

⁸⁶ Brichaux, J. (2001), p.66.

⁸⁷ Soulet, M-H. (1997), pp. 44-59.

Le braconnage

Comme de Certeau⁸⁸ le mentionne, le braconnage est avant tout un jeu de ruses. Il faut utiliser le système en rusant, afin de parvenir à ses fins. Le braconnage permet une plus grande marge de manœuvre notamment en faisant partiellement fi de la raison qui enchaîne le théoricien⁸⁹. La ruse permet l'habileté et le stratagème, afin de se sortir de situations délicates. Elle est une ressource essentielle dans la survie des jeunes, mais aussi des éducateurs dans leur profession.

L'improvisation

Ce concept est sans cesse utilisé par les éducateurs qui se retrouvent au front, dans le terrain. Ne sachant pas ce qu'ils vont trouver au coin de la route, dans le corridor, sur les places publiques, etc., nous pouvons dire que l'improvisation « c'est en quelque sorte travailler sans filet ; c'est s'exposer à chaque instant au risque de se tromper, mais c'est surtout la voie royale vers la créativité »⁹⁰. C'est être au-delà de sa propre connaissance, car le professionnel est à l'aise dans son domaine et il fait les liens nécessaires entre les choses. C'est oser se mettre en scène avec tout son bagage et surtout avec toute son expérience experte, développée au fil des années dans le domaine. L'improvisation appelle donc la notion d'expérience propre à chaque intervenant, moyennant néanmoins un travail qui se situe dans le temps.

Qu'est-ce que le métier socio-éducatif ?

Le vocable *socio-éducatif* se définit comme relatif aux phénomènes sociaux dans leur relation avec l'éducation. L'idée est de promouvoir une éducativité des usagers quant aux questions relatives aux domaines sociaux en général, visant ainsi l'autonomie et l'émancipation de ces derniers. C'est Brichaux qui a développé la terminologie d'« éducatologie »⁹¹ qu'il définit « comme science de l'éducation spécialisée ». C'est l'émergence des savoirs, des comportements et des *savoirs s'y prendre* au sein de l'intervention, afin de baliser la pratique socio-éducative et de la référencer.

Trois facteurs sont à relever quant à la professionnalisation de l'activité socio-éducative : « la délimitation de son objet, la constitution d'une expertise spécifique et l'élaboration de valeurs et de normes »⁹². La délimitation de son objet n'est pas aisée, sachant que les éducateurs sont souvent, comme le montre Soulet⁹³, des « généralistes polyvalents » du domaine social, avec un public des plus bigarrés et des plus hétéroclites, passant, en schématisant, voire en caricaturant, de la personne

⁸⁸ Certeau, M. de (1980), In Brichaux, J. (2001), p.66.

⁸⁹ Brichaux, J. (2001), p.66.

⁹⁰ *Ibid.*, p.67.

⁹¹ Brichaux, J. (2001), pp.50-51.

⁹² *Ibid.*, p.47.

⁹³ Soulet, M-H. (1997).

déficiente intellectuelle profonde au polytoxicomane criminel. Il est difficile, dans ces conditions, de définir l'objet de l'activité socio-éducative. La spécificité des savoirs, quant à elle, relève souvent de l'expérience acquise dans le terrain, car la formation ne peut actuellement pas répondre à cette diversité qui est représentée dans le champ du travail social. De plus, « l'éducateur se montre fort embarrassé lorsqu'il s'agit de montrer en quoi consiste son expertise »⁹⁴. Les valeurs et les normes sont souvent définies par ce que nous appelons le code de déontologie qui régit une profession fixant par là-même les conditions pour l'exercer. Malheureusement, « hormis les assistants de services sociaux, il faut bien reconnaître que les autres travailleurs sociaux européens, bien que préoccupés par cette problématique, ne sont pas parvenus à se doter d'un système de référence cohérent »⁹⁵. De plus, jamais une profession, voulant revendiquer son statut, n'a échappé au débat sur la place publique alliant controverse, polémique, conflit et affrontement⁹⁶. C'est aux éducateurs eux-mêmes de montrer le bien-fondé de leurs activités et la pertinence de ces dernières, afin de trouver un soutien et un levier à cette accréditation tant attendue. Du fait que cette activité n'engendre pas de richesse au sens capitaliste du terme, elle doit montrer en quoi sa place est nécessaire, voire fondamentale au sein d'une société en manque de lien.

Fablet⁹⁷ regroupe sous le vocable d' « interventions socio-éducatives », différentes catégories de professions passant des enseignants aux professionnels de la santé et plus spécialement aux métiers du travail social et de l'aide à domicile. L'auteur les catégorise en trois types en fonction de la position éducative adoptée par ces derniers :

- Les professionnels qui assurent une fonction éducative spécifique clairement complémentaire de l'action éducative familiale.
- Les professionnels qui aident les parents ou le groupe familial à assurer leurs tâches éducatives, notamment lorsque ceux-ci sont en difficulté.
- Les professionnels qui, intervenant auprès des parents pour pallier leurs défaillances, assument souvent à titre temporaire l'essentiel des activités familiales d'éducation, en internat ou en service de placement familial, soit le domaine de la suppléance familiale.

En dégagant les caractéristiques propres aux différentes activités socio-éducatives, il serait possible de les articuler sur les trois facteurs⁹⁸, définissant la professionnalisation du métier d'éducateur.

⁹⁴ Brichaux, J. (2001), p.50.

⁹⁵ *Ibid.*, p. 51.

⁹⁶ *Ibid.*, pp.48-49.

⁹⁷ Fablet, D. (2007).

⁹⁸ Les trois facteurs sont cités au début de ce paragraphe.

2. Une professionnalisation en voie de structuration

Actuellement, les activités socio-éducatives ne sont que très peu consolidées et stabilisées, comme le souligne Chauvière⁹⁹ en parlant d'une « professionnalisation inachevée ». Il parle même d'une « professionnalisation à rebours » et d'une « relative déprofessionnalisation ». Les cursus de formations doivent se référer à la pratique sans se subordonner aux institutions employeurs des ISEHM. En effet, il y a une tendance, au niveau de ces dernières d'orienter la formation. Il est par conséquent primordial de systématiser cette profession en devenir, en initiant des travaux de recherche, afin de documenter au mieux ce type d'intervention socio-éducative en général et le type d'intervention de proximité en particulier. Le concept d'empowerment a ici, à notre avis, tout son sens, en redonnant le pouvoir d'agir aux professionnels concernés, leur permettant de formaliser leurs savoirs et de construire leur profession.

Pour saisir l'importance du comment définir la profession, Freidson¹⁰⁰ nous aide en parlant notamment de trois types-idéaux qui permettent de mettre en évidence les enjeux. Le premier concerne celui du contrôle du travail, c'est-à-dire que ce sont les managers qui déterminent la profession. Le deuxième est mis en œuvre par les consommateurs eux-mêmes, ce qui représente le modèle libéral du marché et pour finir, ce sont les travailleurs sociaux, les éducateurs eux-mêmes qui se caractérisent. Ce troisième type-idéal symbolise ce qui est cher aux éducateurs : l'autodétermination. Ce sont les professionnels eux-mêmes qui vont définir leur profession, libres de toute éventuelle tutelle de la part d'autres professions déjà bien implantées et reconnues. Toutefois, l'ère de la bureaucratie, de l'administration et de la technocratie est aujourd'hui renforcée, réduisant de ce fait le pouvoir des professionnels dans cette voie de l'autodétermination. Il est donc impératif, voire essentiel pour la bonne continuation de cette professionnalisation, de mettre de l'énergie et du poids dans la voie réflexive, afin de montrer et de démontrer la connaissance que suscite une telle pratique et la reconnaissance dont elle a besoin pour exister en tant que telle.

La formation

Les formations ont besoin des professionnels de terrain afin de s'ajuster aux besoins de la pratique par l'entremise de la formation. Nous ne sommes plus, fort heureusement, dans ce que Deslauriers et Hurtubise montraient à la fin des années nonante : une ignorance réciproque de l'univers de la formation et celui de la pratique¹⁰¹, respectivement avec un rôle discursif et un rôle d'efficacité de l'action.¹⁰²

⁹⁹ Chauvière, M. (2009), p.35.

¹⁰⁰ Freidson (1984). In Chauvière (2009), p.39.

¹⁰¹ Deslauriers, J-P. et Hurtubise, Y. (1997), p.149 et p.151.

¹⁰² Saint-Arnaud (1992). In Deslauriers, J-P. et Hurtubise, Y. (1997), p.151.

Ces auteurs relèvent également, que « les praticiens développent un style d'acquisition des connaissances semblable à celui des autodidactes »¹⁰³. Donc, il est essentiel de tenir compte, dans le processus de formation, de ce paramètre qui semblerait être transversal et inhérent à la formation des praticiens de terrain. *L'introduction d'un coach pour les praticiens viendrait compléter ce type de formation empirique en laissant une place considérable au praticien en formation.* Si, à cela, viennent s'ajouter des connaissances théoriques issues de recherches scientifiques, la formation serait entière et globale. Cependant, les professionnels de terrain doivent pouvoir utiliser, dans leur pratique, les théories acquises durant leur formation, ce qui semble être un phénomène qui reste insuffisamment appliqué par les intervenants eux-mêmes.

Pour rendre le tableau encore plus opaque, plusieurs problèmes surgissent notamment en Suisse romande. D'une part, il y a un foisonnement de filières de formation. D'autre part, le métier d'éducateur fait appel à des diplômés d'autres secteurs. De nombreux psychologues recherchent un emploi dans le domaine socio-éducatif¹⁰⁴, sachant qu'il y a pléthore dans leur champ d'intervention. Nous pourrions résumer cela, à notre avis, en disant, pour provoquer un peu, que pour les professionnels de la psychologie, qui est une profession reconnue comme telle, que l'éducation représente une voie d'attente en espérant trouver un poste de travail dans leur domaine de compétences dans un avenir proche. Mais ce qui est frappant, c'est l'idée que les autres professionnels se font du domaine éducatif. En d'autres termes, la profession d'éducation ne fait pas forcément appel à des compétences particulières, car un psychologue peut faire ce type de métier. Mais l'inverse serait-il accepté ? Cette profession paraît donc accessible à beaucoup d'autres professionnels de *professions dites majeures*, ce qui donne l'impression que le contenu de la profession d'éducateur n'est pas trop laborieux et ardu à exécuter, sans spécificités notoires. De même, un apprentissage comme celui d'ASE et une formation délivrée par une haute école, universitaire ou non qui ont des exigences et un contenu de formation différents, avec des exigences différentes mettent sur le marché des professionnels qui seront peut-être appelés à faire le même métier avec les mêmes responsabilités. Est-il encore important de faire des études ? Pourquoi ? Ne crée-t-on pas un clivage entre professionnels avec, d'un côté, des exécutants et, de l'autre, des penseurs réflexifs au regard des différents degrés de formations possibles dans le domaine social ? Il faut, à notre avis, pouvoir coordonner cette profusion de formations, afin de donner un message clair de la profession d'éducateur et ne pas retomber dans un système technicien avec quelques "spécialistes" qui dictent la marche à suivre aux exécutants.

¹⁰³ Deslauriers, J-P. et Hurtubise, Y. (1997), p.148.

¹⁰⁴ Comme cela est le cas dans la pratique.

Les hautes écoles veulent inclure et investir tout un panel de domaines dans leur formation, mais cela présuppose que des chercheurs écrivent aussi sur ces sujets, sans quoi, ces domaines ne seront que timidement et succinctement abordés¹⁰⁵. Il est de la responsabilité de chaque corps de métier qui se respecte de mettre en avant ce qu'il fait, avec des bases solides et reconnues par un savoir académique. Il est donc essentiel de développer un cursus de formation en lien avec les connaissances et les pratiques de terrain, pour obtenir la reconnaissance de cette profession et des professions émergentes.

Il est à relever que des référentiels de compétences ont été formalisés et systématisés dans plusieurs champs du travail social, comme pour les éducateurs sociaux, les animateurs socioculturels, les assistants sociaux pour l'essentiel. Par contre, concernant les nouveaux métiers du social, les référentiels de compétences n'ont pas encore été rédigés. Un tel cadre est en préparation au niveau suisse romand dans le domaine de l'intervention hors murs en lien avec les professionnels de terrain, les instances de formations et les institutions « employeurs ». Ce référentiel devrait être publié vraisemblablement en 2014¹⁰⁶. Nous précisons que le présent travail ne se situe pas dans ce cadre. En effet, nous n'abordons pas le sujet sous l'angle des compétences; celles-ci sont certainement importantes pour d'autres domaines comme la formation ou le fonctionnement en réseau. Nous nous intéressons aux actes, aux savoir-faire des ISEHM afin de proposer un modèle structurant les rôles et les fonctions dans le domaine socio-éducatif.

3. Synthèse du métier d'éducateur

La profession d'éducateur, dans son sens générique, n'est pas encore, de nos jours, avalisée et reconnue comme telle par les autres professions d'une part et par les praticiens de terrains eux-mêmes d'autre part. De plus, les auteurs ne sont pas unanimes quant aux critères relatifs à la construction d'une profession. Néanmoins deux critères semblent constitutifs du statut de profession : l'espace dans lequel se situe l'intervention et les finalités de l'action.

A contrario, quatre aspects déterminent unanimement les obstacles inhérents à la professionnalisation. Actuellement ces obstacles empêchent la reconnaissance de la profession d'éducateur :

- l'uniformité du cursus de formation
- l'absence d'un savoir référentiel

¹⁰⁵ A l'exemple de l'intervention socio-éducative hors murs.

¹⁰⁶ C'est la plateforme romande des TSHM qui a mandaté un sous-groupe de cette dernière pour travailler à ce référentiel de pratiques.

- l'absence d'autonomie et de contrôle sur la profession par les intervenants de terrain
- l'absence d'un lien contractuel bénéficiaires/intervenants

De plus plusieurs facteurs interfèrent également dans la construction d'une profession :

- l'identité du professionnel
- la complexité et l'insaisissabilité des interventions
- la variété des modalités d'intervention en éducation
- la réflexion en cours d'action et le savoir dans le feu de l'action,
- les savoirs et les compétences bigarrés et composés propres à la pratique
- le manque de recherches académiques par et pour les intervenants
- la disjonction entre la théorie et la pratique pour les intervenants de terrain
- l'autodétermination et le contrôle de la profession par les praticiens
- la formation non standardisée
- l'évaluation de l'intervention et de la profession

Tous ces facteurs restreignent d'autant l'accès au statut de profession pour l'éducateur. Il est à relever que les travaux académiques quant à cette reconnaissance tardent à s'organiser et à se mettre en place, afin de parvenir à ce statut de professionnalité. Peu d'auteurs se concentrent sur cette problématique et comme nous l'avons mis en exergue, la construction d'une profession ne peut pas faire l'économie de recherches et d'un débat public sur le sujet.

La notion de métier d'éducateur est certainement la plus appropriée en lien avec ces critères. En effet, le métier « socio-éducatif » se caractérise par ces trois critères :

- la délimitation d'un objet
- la constitution d'une expertise spécifique
- l'élaboration de valeurs et de normes.

Des auteurs dressent des classifications de ces métiers de la présence en lien direct avec le public-cible et une intervention opérationnalisante. De plus, tout un vocabulaire émerge de l'éducation comme les termes d'improvisation, d'intuition, de bricolage, etc. qui spécifient cette forme d'intervention. Nous rappelons ce que Gaberan met en exergue : « Il n'existe qu'un seul métier d'éducateur même si celui-ci varie dans son expression ». Nous ne pouvons certes pas conclure en disant que le métier d'éducateur est une profession à part entière, mais nous pouvons néanmoins mettre en évidence la construction de cette professionnalité. En l'espace de quelques décennies, l'éducation est passée d'une optique caritative à une visée professionnalisante, au sens de Brichaux.

C'est dans ce sens qu'il faut comprendre la professionnalisation du métier d'éducateur. L'éducateur se retrouve, de ce fait, au point de rencontre entre le travail social et l'éducation spécialisée au regard de ses définitions respectives.

Chapitre 2. Les enjeux dans le domaine socio-éducatif hors murs

1. Les difficultés d'une profession émergente

Des contradictions

Comme nous le montrerons à plusieurs reprises dans les chapitres suivants, la situation de l'ISEHM en Suisse romande se caractérise par de grandes disparités intercantionales. Tout concourt à renforcer les différences: le statut de l'intervenant, la fonction, le rôle, les mandats octroyés, la formation initiale et les conditions de travail. Par exemple, à Genève, la FASE¹⁰⁷ engage des animateurs socioculturels travaillant dans des centres d'animation de proximité, par quartiers, en disposant notamment d'un mandat d'ISEHM pour l'intervention socio-éducatif hors murs. Les animateurs socioculturels sont reconnus comme tels au sein même de leur profession et la FASE les dote d'un mandat supplémentaire concernant le hors murs. Cela renforce l'idée que le hors murs est accessible à tout professionnel en le relayant sous la forme d'un simple mandat pouvant être appliqué par un autre domaine du social. A l'inverse, dans le canton de Fribourg au sein de l'association REPER, les ISEHM sont engagés avec une fonction de « travailleurs sociaux de rue », un statut considéré comme un métier à part entière, composé d'un mode d'intervention spécifique dans le domaine socio-éducatif.

Un autre exemple illustre comment les différences entre les cantons peuvent créer des divergences de mandat importantes entre les intervenants. Toujours à Genève, la FASE dispose d'un profil opérationnel de compétences destiné notamment à mettre en place un vocabulaire et des références communs entre les ISEHM travaillant au sein des différentes communes et les communes mandataires. Ce cadre stipule que « les employé(e)s FASE travaillant en tant que TSHM respectent les directives FASE, notamment celles relatives à l'encadrement et à la sécurité des activités, au devoir de fonction en matière de dénonciation des délits et crimes poursuivis d'office. Ils (Elles) respectent le protocole FASE-Police. Pour le surplus, le secret de fonction s'applique. Ainsi, si un jeune confie à un(e) employé(e) de la FASE une information à caractère sensible pouvant entraîner des suites judiciaires, ce(tte) dernier(ère) doit informer l'intéressé qu'il (elle) devra alerter sa hiérarchie, afin que le Secrétaire général de la FASE prenne les mesures qui s'imposent au regard de

¹⁰⁷ Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle.

la loi et de la protection due à toute personne victime d'un délit ou d'un crime mettant en cause son intégrité physique et sexuelle»¹⁰⁸. Cette problématique de la dénonciation est au centre de vives discussions entre les représentants cantonaux de l'intervention socio-éducative hors murs, certains refusant tout simplement une quelconque entrée en matière sur ce sujet. Dans ce même référentiel, on constate que des principes d'intervention fondamentaux comme – la libre adhésion, l'absence de mandat nominatif et le respect de l'anonymat – sont relégués en fin de document, alors qu'ils sont considérés comme prioritaires par la presque totalité des intervenants. Quoi qu'il en soit, une partie des ISEHM de la FASe soulignent que la publication de ce référentiel par les responsables de l'animation socioculturelle montre que le processus de construction de la profession est assuré par le sommet de la hiérarchie, presque indépendamment des avis des intervenants concernés.

Le manque d'ancrage dans la formation

Pour certains auteurs, « les modalités d'intervention du travail social de proximité sont issues des trois métiers historiques du social »¹⁰⁹, qui sont l'éducation, l'animation et le service social. Pour ces auteurs, il ne fait nul doute que l'éducateur en général est reconnu comme professionnel. A l'évidence, la majorité des ISEHM actuels engagés lors de la dernière décennie sont issus des ces trois métiers du social.

Force est de constater que l'ancrage sémantique de l'intervention socio-éducative hors murs n'est pas unificateur. De nombreux intervenants de terrain¹¹⁰ ne se reconnaissent pas dans les différentes nomenclatures utilisées et faisant office de référence au sein des institutions, des régions ou des cantons.

Actuellement, il n'y a pas de formation initiale (niveau bachelor) concernant le hors murs. En Suisse romande, un CAS¹¹¹ est mis en place par l'IES à Genève en formation continue. Si cette initiative est à saluer, nous pensons que la professionnalisation passe par une formation spécifique intégrée dans le diplôme de bachelor.

La recherche d'une identité

Richard et col. parlent d'une « identité brouillée »¹¹². En effet la représentation des ISEHM eux-mêmes diffère et peut être assimilable à des « pompiers, Zorros, frère, passeur, personne-ressource, entrepreneur, vendeur, cowboy »¹¹³. Pour ces auteurs, les ISEHM « peinent à construire un cadre de

¹⁰⁸ Référentiel opérationnel, Fondation pour l'animation socioculturelle (FAS'e), Genève. Non publié. p.6.

¹⁰⁹ Richard, N., Palazzo-Crettol, C. & Prats, V. (2007), p.12.

¹¹⁰ Lors des rencontres trimestrielles de plateforme romande des TSHM, lors de colloques ou de rencontres informelles.

¹¹¹ Certificate of Advanced Studies : CAS, qui est défini comme une formation post grade, c'est-à-dire, dans le cas présent, après l'obtention d'un bachelor.

¹¹² Richard, N., Palazzo-Crettol, C. & Prats, V. (2007), p.12.

¹¹³ *Ibid.*, p.12.

référence partagé à cause de l'identité floue »¹¹⁴ de leur travail. Nous pensons que c'est une réalité dont il faut s'accommoder. L'ISEHM est au social ce que le médecin généraliste est à la médecine, c'est-à-dire un généraliste du social qui se situe au premier comme au dernier maillon de la chaîne socio-éducative. « L'intervenant social se considère de surcroît comme un touche-à-tout. Qui d'autre que lui peut s'occuper des assurances sociales tout en ayant une connaissance des pathologies ? Les savoirs empruntés dans de multiples domaines concourent vers un objectif ciblé : aider le client en tant que personne dans sa globalité. L'intervenant social aide le client à tisser le fils rouge de sa vie et en ce sens a un rôle de coordinateur »¹¹⁵. Soulet caractérise l'intervenant social de « généraliste polyvalent »¹¹⁶. Par définition, si l'ISEHM est un *généraliste polyvalent*, il sera forcément confronté à des situations complexes au sens de Le Boterf et de Brichaux.

Deux logiques qui s'affrontent

Souvent, les ISEHM eux-mêmes se posent la question de la pertinence, voire du bien-fondé de leurs actions en se demandant « s'ils sont vraiment utiles, si cela a du sens de passer des heures à errer, à accoster des gens dont ils ne savent pas s'ils attendent quelque chose »¹¹⁷. Pour pouvoir accréditer leur identité, certains sont prêts à prôner une vision technique, basée sur la performance, de leur travail, visibilisant ainsi leurs actions au niveau politique en « proposant des activités qui « marchent », qui seront plébiscitées par le politique ou les médias, ce qui pervertit sans aucun doute le sens même du travail »¹¹⁸. Pour d'autres, l'ISEHM se doit avant tout d'être une personne ressource, disponible, à l'écoute de l'autre. A nos yeux, cette opposition est stérile car elle confond les produits d'une action, les résultats à obtenir sur le terrain, et les attitudes nécessaires pour les obtenir. Ces deux éléments ne sont pas exclusifs, ils doivent être intégrés dans l'identité professionnelle.

Une concurrence imposée

Les dispositifs sociaux mis en place par les autorités à différents niveaux échappent de moins en moins à l'exigence de la concurrence. La connaissance du terrain nous montre que la crainte de perdre des subventions est un sentiment présent comme le mettent en évidence les pionniers du travail de rue et certains ISEHM. Basée sur le système de l'équilibre financier, toute innovation exigeant des moyens financiers doit être compensée par une diminution correspondante d'autres prestations. Ce procédé entrave la reconnaissance identitaire des ISEHM, notamment par les autres

¹¹⁴ *Ibid.*, p.12.

¹¹⁵ Soulet, M-H. (1997), p.239.

¹¹⁶ *Ibid.*, pp.233-244.

¹¹⁷ Richard, N., Palazzo-Crettol, C. & Prats, V. (2007), p.12.

¹¹⁸ *Ibid.*, p.13.

dispositifs sociaux qui craignent pour leur pérennité financière. D'une manière générale, le social n'est que trop souvent en regard de l'économie ce que Boris Vian¹¹⁹, en extrapolant son concept, appelle le « Schmürz », c'est-à-dire un esclave souffre-douleur victime permanent des aléas et des vicissitudes de la bonne santé de l'économie, dans ce cas présent.

Une instabilité manifeste

Tous les auteurs qui se sont penchés sur le hors murs mettent en avant la grande fragilité et l'instabilité qui y règnent. Précarités dans les outils qui sous-tendent l'intervention, dans la reconnaissance de cette *profession émergente*, dans la définition des missions, au niveau des inégalités de traitement, précarité des ISEHM trop souvent seuls, et enfin précarité due aux financements non pérennisés des postes d'ISEHM, notamment en lien avec des communes. Comment, dès lors, envisager son avenir professionnel dans un domaine aussi peu sûr? Cette situation dans laquelle se débat la grande majorité des intervenants hors murs est un obstacle sérieux pour la profession. En effet, « à chaque changement, la nouvelle personne doit tout recommencer, les contacts, le réseau, la construction du lien de confiance, avant de pouvoir déployer son action »¹²⁰. Cela n'aide en rien les bénéficiaires qui, peu à peu, perdent eux aussi confiance dans la prestation elle-même. Hubert pose une question centrale: comment « soutenir les précaires lorsque soi-même, on se heurte à la fois à la précarité du public, à sa propre précarité, ainsi qu'à la précarité institutionnelle ? »¹²¹. Cette instabilité générale a cependant un effet paradoxal: de nombreux ISEHM survivent au sein de leur propre travail grâce à un système de rotation interne (turnover). Nous ajouterons que les conditions de travail ne concourent pas à stabiliser les personnes. Des horaires déstructurants, l'absence de pouvoir, la difficulté de l'invisibilité de la profession, l'exigence d'une disponibilité permanente, ainsi que la gravité des situations rencontrées contribuent à singulariser cette profession parmi celles du secteur socio-éducatif. Toutefois, il convient de ne pas noircir exagérément le tableau. Comme nous le montrerons dans l'historique du canton de Fribourg, certaines structures permettent une espérance de vie professionnelle relativement longue et structurée.

Etant donné qu'il convient d'inscrire l'ISEHM dans le domaine général de l'intervention sociale, examinons les enjeux principaux de ce secteur. Les enjeux dans le domaine social en général et dans le socio-éducatif en particulier sont bien connus et ils peuvent être recensés dans trois grands secteurs¹²² : éthique, politique, technique.

¹¹⁹ Vian, B (1959).

¹²⁰ Richard, N., Palazzo-Crettol, C. & Prats, V. (2007), p.15.

¹²¹ Hubert, H.-O. (2000), p.170.

¹²² Soulet, M-H. (1997), pp. 14-15.

Au plan éthique, la question du contrôle social est essentielle. L'éducateur est-il une forme de contrôle au sein même de la société ? Pour y répondre, il faudrait pouvoir se référer à un code déontologique des éducateurs. Comme mentionné plus haut, il n'y a pour l'heure pas de concordance au niveau de ce code. Le plus souvent, c'est la mission institutionnelle et ses valeurs qui font office de référence.

Le politique questionne avec insistance les travailleurs sociaux sur des questions d'« utilité du secteur social et sur sa rentabilité. L'interrogation sur le bien-fondé et sur l'efficacité des politiques sociales fait pendant au souci d'évaluation. Tous deux, s'appuyant sur de nouvelles réalités socio-économiques et sociopolitiques, appellent en filigrane un dégraissage du secteur social, en raison justement de son opacité professionnelles et technique, au profit de modalités plus transparentes ou plus directes »¹²³. Il est clairement établi que l'intervention sociale n'est pas rentable dans le sens où l'économie l'entend, mais dans une pensée à long terme, elle permet à la société, par le maintien de la cohésion du lien, de se préoccuper des plus faibles et des moins adaptés à son système.

Le *new public management* participe donc d'une manière ou d'une autre au débat concernant les enjeux inhérents au domaine social. En effet, celui-ci privilégie la formalisation, la rationalisation de la production de services, multipliant les critères de qualité et les listes des "bonnes pratiques", la cohérence du système étant assurée par les évaluations, ces dernières ayant proliféré au cours des dernières années grâce à l'informatisation.

A l'heure actuelle et comme le montre le concept du « new public management », tout tourne autour du directeur, des cadres, du comptable et de l'administration, le travail d'éducation de terrain passant en deuxième plan, quand il ne permet pas tout simplement de légitimer le travail administratif. Cette nouvelle donne change fondamentalement l'intervention socio-éducative, qui doit œuvrer au quotidien avec encore moins de moyens. « Faire plus avec moins », devient, de ce fait, le leitmotiv du domaine social.

Le point de vue technique revient à reposer la question de la description de l'intervention sociale. Comment la dire, comment dire ce qu'il faut dire et ce qu'il ne faut pas dire ? « Comment dire ce qu'il faut dire mais qu'on vous somme de dire tout en sachant que cette énonciation ne se résout pas dans une description ? »¹²⁴. De plus, comment dire, lorsque l'éducateur joue aux cartes avec un

¹²³ *Ibid.*, p.15.

¹²⁴ *Ibid.*, p.17.

usager, qu'il travaille ? L'importance est ici « de dégager les principes essentiels et la structure sous-jacentes de l'intervention sociale, non de chercher à en révéler le contenu »¹²⁵.

Finalement, le cœur de tous ces enjeux se situe bien au niveau de la reconnaissance de la profession de l'éducateur et de ses singularités.

2. Les enjeux d'une nouvelle profession

L'identification des défis et des enjeux posés par l'ISEHM s'impose, avant de partir à la recherche d'un cadre théorique et méthodologique.

Enjeu structurel

De nos jours, il est à relever que les *nouveaux métiers* du social « constituent des tentatives de réponses aux nouveaux problèmes sociaux, comme à ceux pour lesquels les solutions traditionnelles se sont révélées inadéquates. Comme elles se sont encore peu ou mal définies, et le plus souvent en rupture avec les modèles et règles établis, ces pratiques nouvelles se heurtent souvent aux acquis organisationnels et professionnels »¹²⁶ déjà existants, et elles peinent à trouver une juste place dans le paysage du domaine social, notamment en regard avec les professions dites « canoniques » ou traditionnelles du travail social.

Un autre enjeu auquel doivent faire face ces *nouveaux dispositifs périphériques* au travail social canonique, est l'hétérogénéité du recrutement de ces travailleurs sociaux « qui vont des détenteurs de diplômes universitaires jusqu'aux personnes sans qualifications et sans diplômes »¹²⁷. De plus, ces nouveaux champs d'intervention comme l'intervention hors murs, « se caractérisent souvent par la précarité du poste de travail et les contrats de travail atypiques (contrat de durée déterminée, etc.)¹²⁸. Donc, l'enjeu réside, ici, dans le champ de la formation des nouveaux ISEHM et de la reconnaissance de la profession par les institutions employeurs.

Hamzaoui évoque des modes d'action qui prônent « des interventions efficaces, souples, partenariales et de proximités »¹²⁹, qui favorisent la mise en place de nouveaux outils, de nouvelles stratégies et de nouvelles méthodes de travail. L'intervention socio-éducative hors murs s'inscrit précisément dans cette ligne, même si ce type d'intervention n'est pas récent. Cependant, ce qui est novateur, c'est l'émergence de sa conceptualisation et l'initialisation de sa formalisation, de même

¹²⁵ *Ibid.*, p.17.

¹²⁶ Mercier, C. & Mathieu, R. (2000), p.15.

¹²⁷ Abbalea, F., de Ridder, G. et Gadea, C, In Hamzaoui, M. (2008), pp.106-107.

¹²⁸ Hamzaoui, M. (2008), p.108.

¹²⁹ *Ibid.*, p.103.

que l'intensité avec laquelle le politique met en lumière ce champ de travail en lien avec les contextes problématiques actuels en tentant par là-même, parfois, de l'instrumentaliser à ses fins. Cette instrumentalisation est inhérente au manque de cohésion et d'unité au sein de cette *profession émergente*. Il est primordial de renforcer les positions précaires de cette dernière et de lui donner une place reconnue et pertinente dans cette mosaïque sociale.

Hamzaoui montre que « la réalité pratiques des tâches effectuées ne suffit pas à définir une catégorie professionnelle, il faut lui adjoindre sa définition sociale, c'est-à-dire saisir sa dynamique des représentations qui construisent les limites et permettent aux sujets de se situer eux-mêmes et de situer les autres »¹³⁰. Il soulève ainsi une question essentielle qui alimente le débat de manière récurrente: la reconnaissance de l'intervention socio-éducative hors murs en termes de profession.

Enjeu de socialisation

La rue est perçue de plusieurs manières et peut jouer plusieurs rôles, « la rue comme lieu de passage pour les jeunes en quête d'expérimentation ou en fuite d'un milieu trop éprouvant ou encore comme lieu de socialisation et d'appartenance »¹³¹. « Des actes courants comme occuper une cage d'escaliers, regroupement devant un immeuble se sont trouvés criminalisés »¹³². Il y a actuellement une « criminalisation des jeunes par leur seule présence dans l'espace public »¹³³, due essentiellement à un sentiment d'insécurité lié, entre autre, à la violence et aux actes d'incivilités vécus réellement ou par procuration par la population in situ. « Les populations marginales et plus particulièrement les jeunes, sont considérés comme des désordres publics et leur seule présence dans l'espace public semble créer un sentiment d'insécurité »¹³⁴ comme le démontrent plusieurs recherches¹³⁵. Colombo met en évidence dans sa thèse, que si les jeunes de la rue sont « suffisamment reconnus dans des contextes relationnels dans la rue ou en dehors, plusieurs jeunes de la rue réussissent à construire un rapport suffisamment positif à eux pour délaisser la dimension destructive de la rue et s'approprier une position sociale et identitaire différentes (comme celle de professionnel, d'étudiant, de parent, de militant, etc.). Ainsi, nos résultats indiquent que le processus de sortie de la rue se construit *à partir* d'éléments associés à la vie de la rue et aux lieux occupés par ces jeunes et que les mesures de répression et d'évacuation de l'espace prises à leur égard contribuent moins à les sortir de la rue que, au contraire, à fragiliser leur processus de sortie »¹³⁶. Ce chercheur relève l'importance de travailler in situ avec ces jeunes, qui errent,

¹³⁰ Hamzaoui, M. (2008), pp. 105-106.

¹³¹ Duval, M. & Fontaine, A. (2000), p.55.

¹³² Baillergeau, E. (2008), p.7.

¹³³ Colombo, A. & Larouche, A. (2007), p.114.

¹³⁴ *Ibid.*, p.110.

¹³⁵ Voir Colombo, A. & Larouche, A. (2007) pour une recension des travaux.

¹³⁶ *Ibid.*, p.109.

squattent, rouillent, habitent et vivent la rue. L'essentialité du travail de rue est donc ici prépondérante en lien avec cette recherche qui souligne l'importance de travailler dans l'environnement immédiat du jeune ou de la personne ; sans pour autant vouloir l'intégrer à un centre ou un foyer, des lieux qui historiquement ont été identifiés comme étant le gage d'une meilleure évolution.

Enjeu politique

Cette forme d'intervention est encore trop souvent utilisée comme alibi politique, en donnant « une réponse simple à un problème extrêmement complexe »¹³⁷ comme pour les problèmes d'incivilité et les problèmes de violence. Ces problématiques devraient, à notre avis, être dans le conscient collectif et chacun devrait se sentir concerné par ces dernières, à sa propre échelle d'intervention. Il est facile d'instrumentaliser le hors murs à des fins sécuritaires, en créant des injonctions aux mandats premiers. Le hors murs devrait être tout au plus au niveau du contrôle social et non dans la veine sécuritaire¹³⁸. Mais déjà à ce niveau, un débat s'impose. Nous constatons aussi que la présence sécuritaire s'accroît d'année en année et que celle-ci devient presque le leitmotiv du politique¹³⁹, tandis que la prévention, la réduction des risques n'a qu'à se « dépatouiller » avec les moyens actuels, sans plus de fortification de ces prestations. Nous observons l'explosion des dépenses relatives à la sécurité notamment lors d'événements¹⁴⁰ ou alors simplement dans les rues (déploiement de patrouille de police, création de polices privées, mise en place de concepts, toujours dans la veine sécuritaire, dans les lieux publics ou privés, etc.), alors que la prévention reste en rade. Si autant de moyens étaient débloqués pour la prévention et la réduction des risques, nous pouvons supposer que les résultats seraient aussi surprenants que les dispositifs policiers actuels. Une fois de plus, deux échelles temporelles séparent ces champs d'intervention : l'intervention policière est visible dans le court terme et donc permet une bonne assise politique, tandis que l'intervention sociale préventive est visible essentiellement dans le long terme, l'évaluation étant ainsi difficilement démontrable. De plus, les ISEHM ne voient pas ces deux types d'interventions comme antagonistes, mais plutôt comme complémentaires et intrinsèquement liés. Simplement les moyens déployés ne sont malheureusement pas équitables, et ne permettent, à l'heure actuelle, qu'une timide collaboration réciproque.

¹³⁷ Richard, N., Palazzo-Crettol, C. & Prats, V. (2007), p.6.

¹³⁸ Discussions lors des plateformes romandes des TSHM.

¹³⁹ Observations des ISEHM, discussions lors de colloques.

¹⁴⁰ Les événements sportifs depuis les années 2008 à ce jour en Suisse illustrent parfaitement ce déploiement des forces de police dans une veine essentiellement sécuritaire, notamment pour les rencontres de hockey et ou de football.

De nos jours le « problème de la délinquance a envahi le champ de l'intervention sociale »¹⁴¹ et plus spécifiquement l'intervention socio-éducative hors murs. De ce fait, il devient difficile pour les intervenants sociaux hors murs de défendre leur manière de travailler, car l'opinion publique les incite de plus en plus à se diriger vers la voie sécuritaire¹⁴².

Enjeu sécuritaire

Un débat doit avoir lieu au sujet de la résolution du problème d'insécurité et au sujet du sentiment d'insécurité qui ne doit pas se réduire « à la seule ronde des policiers et des vigiles et des caméras de surveillance »¹⁴³, mais être ouvert à toute une série de moyens aussi divers qu'insolites. Plus nous cloisonnerons ce sentiment d'insécurité à la seule réponse de l'intervention sécuritaire, et plus nos solutions seront extrêmes et exclusives (zone d'exclusion, interdiction de périmètre, etc.). L'ISEHM s'inscrit tout au plus dans un contrôle social, de par la simple présence d'un adulte sur le territoire des jeunes. Cette présence représente une interface entre le monde adulte et le monde des jeunes et ce, en lien avec les principes et la chartre des TSHM¹⁴⁴ propres à cette forme d'intervention. Les réponses à ces enjeux sécuritaires se doivent d'être aussi originales que singulières, exercées avec parcimonie et intelligence en ne délaissant pas des formes d'intervention autres que la seule répression.

Enjeu de communication

L'ISEHM doit aussi pouvoir se faire entendre des autorités politiques, car il est un maillon essentiel de la chaîne, notamment grâce à sa position en première ligne dans le terrain. Le fait d'être entendu par les autorités représente aussi un défi pour l'avenir, car encore trop souvent les ISEHM ne sont pas pris au sérieux et sont perçus, comme par le passé, comme des originaux : « vêtus de pantalon à pattes d'éléphant et sandalettes, fumant avec les jeunes ». Même si cette époque semble révolue, certaines autorités n'en sont pas encore totalement convaincues. La visibilité de l'ISEHM va donc représenter aussi un enjeu capital pour l'évolution de la profession et un rôle d'interface doit être trouvé afin que l'ISEHM puisse faire « remonter aux autorités concernées les problématiques, revendications, besoins émergents des populations concernées »¹⁴⁵.

Une autre forme d'enjeu est de permettre à ce champ d'intervention de mettre en place une modélisation discursive de l'intervention, à une petite échelle, afin d'établir une nomenclature du

¹⁴¹ Baillergeau, E. (2008), p.7.

¹⁴² Discussions au sein de la plateforme romande des TSHM et observations/constats d'ISEHM.

¹⁴³ Baillergeau, E. (2008), p.8.

¹⁴⁴ La chartre des TSHM est un texte fondateur, rédigé au sein de la plateforme romande des TSHM, avec l'appui de la partie Suisse alémanique et publiée en 2005, après plusieurs années de travail. Actuellement cette chartre est signée par une partie des associations, services et fondations employant des TSHM. Cette chartre est en annexe 2.

¹⁴⁵ Baillergeau, E. (2008), p.8.

hors murs. « Le hors murs ne s'enseigne pas dans les écoles professionnelles, pour la bonne raison qu'elles ne sont pas modélisées et reconnues comme transférables en dehors des contextes et des individus qui la produisent »¹⁴⁶. A notre avis, un minimum de dénominateurs communs peut néanmoins être dégagé dans ce champ d'intervention.

Enjeu de la recherche

Notre recherche met un accent particulier sur l'empirisme. En effet, face au sujet qui nous occupe, il est relevé maintes et maintes fois, de manière presque tautologique, dans les textes, que cette approche ne peut pas être théorique, modélisée et figée dans une littérature « solutionniste » emplies de recettes prêtes à l'emploi. Cette résistance presque pathologique à la théorisation du hors murs est un frein au niveau de la recherche scientifique dans le domaine. Est-ce à ce niveau que se situe une source de peur pour les ISEHM, car plus cette pratique est opaque, hermétique, voire « ésotérique », plus leur pouvoir est grand face aux autorités ? Si, par la recherche, cette pratique devient perméable, n'y aurait-il pas là une perte de pouvoir de la part des ISEHM qui ne sont, à l'heure actuelle, que faiblement reconnus par les autorités ? En effet, cette herméticité permet, peut-être, de compenser une reconnaissance lacunaire et apathique.

3. Synthèse des enjeux dans le domaine de l'intervention hors murs

Plusieurs difficultés sont mises en exergue au regard de la professionnalisation de l'intervention hors murs passant par une identité brouillée et peu claire des intervenants, à des problèmes de subventionnement de la prestation dans une logique de concurrence, à la précarité des postes de travail et des moyens engagés.

Les enjeux dans le domaine du hors murs sont nombreux et se déclinent selon six axes :

- Structurel : La difficulté de définir ces nouveaux métiers du social comme le hors murs est bien réelle, de même que l'hétérogénéité des profils et des formations des intervenants qui composent l'intervention hors murs.
- Socialisation : Il n'est plus nécessaire de sortir la personne de la rue pour travailler avec elle, mais l'idée est de travailler dans son milieu naturel et quotidien.
- Politique : L'instrumentalisation du hors murs par ses mandants est encore d'actualité notamment dans une optique sécuritaire.
- Sécuritaire : La sécurité a ses limites et le fait d'être dans une pensée unique n'est pas aidant. Une pensée couplée et complémentaire avec d'autres prestations en dehors de la veine sécuritaire propre (prévention, réduction des risques, etc.) est une voie offrant d'autres perspectives d'intervention pluridisciplinaire et multidimensionnelle.

¹⁴⁶ Mercier, C. & Mathieu, R. (2000), p.4.

- Communication : L'intervenant doit échanger avec ses mandants et être garant de rendre visible son intervention.
- Recherche : Le praticien a une part de responsabilité en termes de faire évoluer les connaissances et les savoirs inhérents à son intervention, de même que les moyens d'évaluation y relatifs.

En d'autres termes, nous pouvons regrouper ces six axes en trois grands secteurs :

- Ethique
- Politique
- Technique

Un code déontologique transversal et fédérateur permettrait une uniformisation de l'intervention tout en évitant son instrumentalisation. A l'heure actuelle un tel document n'existe pas, si ce n'est par l'entremise de la chartre des TSHM de la plateforme romande¹⁴⁷. Même si cette chartre fait référence, elle n'est de loin pas signée par une majorité de praticiens, ni même par des institutions employeuses. Dans ce contexte quasi stérile en termes de référence déontologique fédératrice, l'ISEHM doit composer avec les différents contextes en présence.

L'intervention hors murs n'est pas non plus rentable au sens économique du terme. Le social entre dans l'ère de la rationalisation, de la productivité et du rendement, ce qui rompt avec l'image traditionnelle que le social renvoyait jusqu'à présent.

La technicité de l'intervention et les savoirs y relatifs sont en émergence et permettront d'édifier et de nourrir cette intervention hors murs et de lui octroyer ainsi un statut, une structure et une base académique solide au regard des recherches qui commencent à émerger notamment au niveau de travail de bachelor en lien avec les HES Suisse.

Ces trois grands secteurs résument l'état actuel des enjeux auxquels doit faire face l'intervention hors murs au regard de sa professionnalisation.

4. Pour devenir une profession

Plusieurs conditions doivent être remplies afin que le secteur de l'intervention socio-éducative hors murs se dote d'un cadre théorique et méthodologique permettant d'orienter les actions des intervenants et d'évaluer leurs effets auprès des bénéficiaires et de la société. Il existe certes des critères généraux qui définissent une profession selon son objet, son territoire et ses finalités. Il est

¹⁴⁷ La plateforme romande des TSHM est née à la fin des années nonante sous l'impulsion des quelques personnalités emblématiques de l'intervention hors murs, provenant de différents cantons. Elle réunit tous les cantons romands qui disposent de la prestation TSHM quel que soit le mandant : communes, fondations, associations, services, etc. La plateforme vise trois objectifs : une intervision de groupe et de situation pour et par les intervenants de terrain, une défense des intérêts de cette forme d'intervention et une prise de position sur des questions entourant les publics-cibles : les jeunes et la marginalisation de certaines catégories d'adultes (toxicomanes, sidéens, etc.).

évident que les jeunes sont majoritairement l'objet de l'intervention socio-éducative hors murs, ainsi que les adultes souffrant de différentes problématiques, comme la toxicomanie, le sida, la marginalisation, etc. ; le territoire, c'est la rue bordée de ses espaces publics et privés; et les finalités sont l'amélioration de la qualité de vie des jeunes en rupture, en décrochage, en désaffiliation, en voie de marginalisation ou marginalisés et d'une manière plus générale, l'amélioration du vivre-ensemble au sein d'une même société.

Précisons d'emblée qu'un obstacle à la reconnaissance professionnelle ne sera jamais levé. Il concerne l'absence contractuelle entre l'ISEHM et les usagers. En effet, la profession s'est dotée de principes de travail comme la libre-adhésion et la non-coercivité. Cela implique que seul le lien fait office de "contrat" entre ces deux entités, en l'absence de tout autre système formalisé. Relevons également que le secteur ne dispose pas d'un code déontologique uniformisé. Ce constat ne doit pas surprendre, étant donné que les intervenants ne sont pas d'accord entre eux sur le contenu de leur expertise.

Quelques auteurs ont abordé la question des savoirs dans l'intervention socio-éducative hors murs. Les travaux dépassent rarement l'énumération plus ou moins précise de domaines supposés être importants pour l'exercice professionnel. Les propositions de taxonomies sont rares. Deslauriers et Hurtubise¹⁴⁸ utilisent une classification issue du management économique et adaptée aux disciplines du social. Un vernis de scientificité est donné par le recours à des lettres grecques pour décrire les connaissances. On apprend qu'il existe une connaissance de type *delta*. Ce savoir s'acquiert effectivement « dans le « feu de l'action », par l'expérience, par la pratique répétée du traitement « à chaud » des problèmes professionnels par approximations réalisées au coup par coup, par la récurrence de situations similaires ou proches. Autrement dit, c'est un "savoir pratique", contextualisé et contingent. Son analyse fournit quelques éléments intéressants pour notre travail.

Ce savoir permet de percevoir les « signaux faibles », de repérer les « indices » qui mettront sur la piste du diagnostique et de l'action¹⁴⁹. En d'autres termes la connaissance *delta* est « une capacité à intervenir, une compétence qu'une personne crée ou acquiert en agissant dans et sur un système complexe (informationnel, relationnel) avec prise d'initiative, marges de manœuvre et nécessité de faire des choix dont les conséquences ne sont pas pour elle entièrement visible. Par construction, cette compétence est donc peu transférable d'une personne à une autre, mais davantage transférable par un individu d'une « situation » à une autre¹⁵⁰. Cette manière d'intervenir est essentielle à

¹⁴⁸Deslauriers, J-P. et Hurtubise, Y. (1997), pp.149-150.

¹⁴⁹Le Boterf, G. (1998), p.107.

¹⁵⁰Deslauriers, J-P. et Hurtubise, Y. (1997), p.150.

l'intervention socio-éducative hors murs. La recherche doit montrer comment se construit une compétence qui est produite par l'individu et le système dans lequel il évolue. Cette compétence prend des formes multiples car elle est inhérente aux praticiens et à la diversité des situations qu'ils peuvent rencontrer. Cela implique qu'il y a une part d'invisibilité et une part de visibilité des processus inhérents à l'action et avec lesquelles l'intervenant doit composer.

Ces constatations recentrent l'analyse sur un thème récurrent dans le domaine socio-éducatif: comment dire l'intervention. Suffit-il de rendre visible ce qui la produit ? Dans l'affirmative, cette action ne risque-t-elle pas d'interférer avec l'intervention elle-même ? Quelle est la part de l'indicible et comment l'exprimer ? Ces questions animent le champ du socio-éducatif depuis des décennies. Nous avons consulté une bibliographie imposante. En langue française, de rares chercheurs se sont penchés sur cette approche. Nous avons retenu le modèle développé par Soulet. Nous le présenterons à la fin de cette partie théorique.

Dire l'intervention, c'est notamment se doter de moyens d'évaluation. Comment visibiliser et estimer l'intervention au coin de la rue avec un jeune durant la demi-heure passée ensemble en affirmant par la suite que c'est grâce à cette fenêtre discursive avec le jeune, que celui-ci a fait les choix adéquats? Comment dire ce que Gendreau définit comme « la pédagogie du quotidien et de l'insignifiant »¹⁵¹?

A ce niveau, nous ne pouvons pas attester que l'intervention socio-éducative hors murs est une profession à part entière, ni même une profession en émergence. Les éventuelles spécificités de l'intervention socio-éducative hors murs permettront peut-être à la fin de cette recherche de préciser la nature de cette forme d'intervention en s'appuyant sur une grammaire propre.

Au terme de ces deux chapitres illustrant les problématiques auxquelles est confrontée l'ISEHM, il nous est apparu nécessaire d'approfondir le thème en l'ancrant dans une perspective historique. En effet, ce champ de l'intervention a connu des transformations importantes au cours des dernières décennies et leur mise en évidence devrait permettre d'aborder la recherche d'une théorisation de l'activité et de préciser ses contenus méthodologiques. Cependant, comme dans d'autres domaines de l'intervention socio-éducative, le savoir-faire a toujours eu la priorité sur la systématisation, l'importance centrale accordée à l'action a mis de côté l'analyse des processus en jeu dans l'intervention. Face au manque de recherches dûment contrôlées dans ce secteur et, en conséquence, d'écrits théoriques susceptibles de nourrir la réflexion, la solution la plus sûre, mais certainement

¹⁵¹ Gendreau (1978). In Brichaux, J. (2001), p.57.

pas la plus économe, a été de reconstruire l'évolution des concepts et des pratiques à partir de différents matériaux.

Chapitre 3. Historique du travail de rue en Suisse romande

1. Méthodologie de la récolte des données historiques

A notre connaissance, il n'y a, à ce jour, aucun historique du travail de rue en Suisse romande qui a été rédigé ou publié. Néanmoins, nous pouvons retrouver dans la littérature académique, notamment par le biais de travaux de diplôme, des traces ponctuant des structures particulières du travail de rue lors des premières années de sa mise en place. Pour rédiger un tel historique en Suisse romande, il nous a fallu accéder aux archives de différentes associations, institutions et structures concernées, grâce à des rapports d'activités, de journaux d'informations, de cahiers de bord et de procès-verbaux. A propos des archives, les institutions ont l'obligation de garder ces dernières pour une durée de dix ans, après quoi, elles sont libres de les conserver ou de les détruire, ce qui rend le travail de la récolte des données complexe et difficile à systématiser notamment au niveau chronologique.

Pour compléter ces informations, qui trop souvent restent lacunaires, nous avons effectué des entretiens dans chaque canton romand en interrogeant, ceux et celles que nous appellerons, les pionniers¹⁵² du travail de rue. Les entretiens semi-directifs sont composés de 7 thèmes : le type des populations rencontrées et ses problématiques, les dates qui ponctuent le travail de rue, la terminologie, la politique, les services auxquels sont rattachés le travail de rue, l'évolution des différentes collaborations et les référentiels théoriques de base. Finalement, nous nous sommes référé aux rares références bibliographiques disponibles.

En Suisse allemande, un ouvrage, « Tout va bien¹⁵³ », fait office de référence et met en évidence un court historique des années 1981 à 1991, comprenant notamment Zurich, Berne, Bienne, Bâle, St Gall, Zoug, Lucerne en s'étendant au canton du Tessin avec la ville de Lugano.

¹⁵² Pionniers dans le sens des personnes encore vivantes, toujours en fonction en tant que travailleurs de rue dans les structures reconnues dans ce domaine.

¹⁵³ Maurer (1992).

2. L'évolution des contextes des années 1960 à 2010

Nous nous proposons de contextualiser ces années sous l'angle de l'interprétation des travailleurs de rue qui ont ponctué cette évolution, afin de pénétrer leur vision et de comprendre les différentes étapes de l'évolution du travail de rue. Le but est de montrer que le développement de ce nouveau champ de travail est intrinsèquement lié à l'évolution des contextes de l'époque. Ainsi, pour comprendre les changements qu'a connu le travail de rue, il est impératif, à notre avis, de le faire avec la subjectivité des travailleurs sociaux de l'époque et leurs narrations respectives.

Chaque décennie a eu son lot de questionnements vis-à-vis de sa jeunesse et certaines préoccupations sont récurrentes. Ayant parcouru de multiples rapports d'activités, nous pouvons ressortir des textes rédigés dans les années 70 comme dans les années 80 et les suivantes en constatant que leurs préoccupations ont un contenu d'actualité. Aussi surprenant que cela puisse paraître, à la lecture de ces documents, nous avons l'impression que l'histoire n'a de cesse de se répéter. Problèmes de drogue, recherches de travail et de logement, problèmes avec les autorités, la famille, problèmes liés à la sexualité ou problèmes personnels ou encore scolaires faisaient partie du listing de l'essentiel des difficultés rencontrées par les jeunes dès les premières permanences du travail de rue de l'association Release en 1974, de même qu'au Valais en 1975 ou encore à Genève fin des années 60.

Des faits sont ainsi relatés par des journalistes concernant une nouvelle population de jeunes qui portent des « blousons noirs » en se promenant avec des chaînes de vélo. Un nouveau mythe était né et avec celui-ci, un sentiment d'insécurité grandissant au sein même de la société qui souhaite que les autorités calment ces derniers¹⁵⁴, tandis que ces jeunes sont simplement les mêmes que les précédents, à l'exception près qu'ils ont été médiatisés en lien avec quelques bagarres¹⁵⁵.

A la moitié des années 50, certains milieux musicaux et littéraires prônent un nouveau style de vie en marge du capitalisme : les Beatniks. A la fin des années 60, ce mouvement donne naissance aux hippies, qui souhaitent revenir à une sorte de pureté première dans le discours, hors de tous préjugés et idées préconçues. Un des moyens pour y parvenir est effectivement la drogue dite douce¹⁵⁶. Par conséquent la prise de produit avait un rôle politique évident¹⁵⁷. Le milieu hippie évolue rapidement et s'étend à tous les milieux et à toutes les couches sociales. Il évolue d'un rôle passif à un rôle actif, par le biais d'un nouveau mouvement : les Yippies. Ceux-ci n'hésitent pas à prendre position sur différents thèmes, dont notamment la guerre au Vietnam, la libéralisation des drogues douces, etc. En dix ans, l'évolution est telle que le fumeur de drogue douce passe d'un statut de marginal,

¹⁵⁴ Entretien avec Noël Constant, Genève, 24 mars 2010.

¹⁵⁵ *Ibid.*

¹⁵⁶ Lorsque nous parlons de drogues douces, nous entendons par là notamment du hachisch, marijuana, cannabis.

¹⁵⁷ Release Information, Dossier cannabis, no12, décembre 1982, p.13-14.

révolutionnaire à un statut de plaisir individuel. Les années 50 voient l'apparition du L.S.D.¹⁵⁸ qui est consommé notamment dans les milieux intellectuels. Par ailleurs la classe moyenne consomme des drogues principalement sur ordonnances médicales¹⁵⁹.

Dans « La Liberté »¹⁶⁰ du 13 avril 1973, nous pouvons lire ceci : « la Suisse doit maintenant être considérée comme pays de consommation de stupéfiants. Alors qu'en 1968 et dans les années antérieures, une quinzaine de personnes ont été poursuivies en infraction à la loi sur les stupéfiants, 3800 personnes ont été poursuivies en 1972 dans notre pays pour les mêmes délits (3680 en 1971). Mais ces personnes ne représentent que la pointe de l'iceberg : il faut peut-être les multiplier par 100 ». De même qu'en 1969, « La Liberté » du 6 novembre faisait état des entrées illégales de drogues en Suisse pour ces 9 premiers mois, soit un total de 380 kg, dix ans plus tard, ces entrées ont quintuplé pour passer à 2000 kg de drogues dures¹⁶¹. Le hachisch est la principale consommation des jeunes. Aux Etats Unis, dans les années 1967, il y a une véritable recrudescence de la consommation de drogues, avec l'arrivée sur le marché du crack¹⁶². L'Europe va emboîter le même pas en matière d'explosion de la scène de la drogue, qu'aux USA, mais avec un décalage de quelques années. C'est pourquoi, dans les années 1969 à 1973, dans les cantons romands, le phénomène drogue est mis au devant de la scène par la presse écrite comme télévisée notamment dans des émissions comme Tel Quel¹⁶³ et Temps Présent¹⁶⁴. Les gros titres défrayent la chronique autour du cannabis, ses conséquences, sa composition, etc. Depuis les années 1976, toute la presse écrite, y compris sa composante religieuse, s'empare de ce domaine et sort régulièrement un article sur le sujet. La drogue est décrite comme une peste dont il faut se prémunir, sinon elle conduira la société à une apocalypse certaine¹⁶⁵.

En 1961, une convention est rédigée afin de lutter contre le trafic de drogue, sans mettre un focus sur la consommation, sous l'égide de l'O.N.U. Dix ans plus tard, 80 pays dont la Suisse ont ratifié cette convention¹⁶⁶. Les événements de mai 68 ont permis de cristalliser les espoirs de la jeunesse : s'il était impossible de changer les structures de la société, il était par contre possible de vivre un autre style de vie, différent du moulage sociétal¹⁶⁷. Depuis, toute une culture alternative s'est

¹⁵⁸ Le Diéthylamide de l'acide lysergique (LSD, LSD-25) - (de l'allemand Lysergsäurediethylamid) est un psychotrope hallucinogène.

¹⁵⁹ Entretien avec Noël Constant, Genève, 24 mars 2010.

¹⁶⁰ Journal quotidien dans le canton de Fribourg faisant encore office de référence.

¹⁶¹ Les drogues dures sont la cocaïne et l'héroïne.

¹⁶² Le crack est un mélange de cocaïne, de bicarbonate de soude et/ou d'ammoniaque, qui se présente sous la forme de petits cailloux.

¹⁶³ Tolérance ou répression, été 1982.

¹⁶⁴ La drogue en Suisse, 27 avril 1972 et le mal de vivre, 18 décembre 1975.

¹⁶⁵ Release Information, Dossier cannabis, No12, décembre 1982, p.15.

¹⁶⁶ Release, Dossier drogues et prévention, No 35, décembre 1989, p.9.

¹⁶⁷ Eigenmann et all. (1974), p. 215.

développée, notamment par le biais de structures sociales qui peuvent parfois être aux origines du travail de rue. Un travail de diplôme¹⁶⁸ illustre parfaitement cette culture alternative des débuts des années 1970, mettant en avant la mise en place de services sociaux parallèles, en marge des services sociaux traditionnels. La recherche s'est effectuée en Suisse romande et a mis en évidence trois types de structures qu'il nous semble pertinent de relater.

Services sociaux parallèles répertoriés en trois groupes différents avec leurs particularités¹⁶⁹ :

1) Liotard Genève, Release Fribourg, Rosius Bienne	2) Vollandes Genève, Drop In Lausanne	3) Gada Vevey, CIR Genève
Les acteurs de ces centres ont tous un engagement militant qui influence leur manière de travailler, mais au bénéfice néanmoins d'une formation sociale. Ce sont des centres polyvalents, non spécialisés à des problématiques précises, composés notamment de jeunes en marge. Ces centres permettent d'expérimenter un style de vie nouveau en favorisant l'autonomie, en proposant des rencontres informelles, en mettant à disposition des locaux. Ces centres permettaient de s'engager politiquement. Cependant, une méfiance persiste notamment de la part des sphères officielles et de la police. Pas de relation soignant-soigné.	La création de ces centres est sous l'initiative de l'Etat et financé par les fonds publics. Les acteurs sont salariés et au bénéfice d'une formation médicale, paramédicale ou sociale, sans implication politique, religieuse ou militante de leur part. Les problématiques sont spécifiques aux personnes toxicomanes, sans activités professionnelles. L'approche est centrée sur la toxicomanie dans une relation de thérapeute-soigné. Ce sont principalement des personnes dites marginales.	Ce sont des associations privées, favorisant un travail différent avec les usagers à travers une approche non spécialisée. Les usagers ne sont pas des marginaux.

Un quatrième groupe est aussi identifié par l'entremise de ce que les auteurs ont appelé les communautés. Les initiateurs sont, en général, des jeunes entre 18 et 35 ans désireux de vivre une expérience de vie commune et d'accueil de l'autre (toxicomanes, routards, fugueurs, déserteurs, ou copains). Toutes les décisions se prennent en commun et les auteurs ont une implication soit politique, soit religieuse ou en référence à tout autre groupement. Cette implication extérieure influence inéluctablement leur mode de vie dans la communauté. Peu de perspectives à long terme et de démarches envers les autorités sont envisagées. Par contre la communauté entretient de bonnes relations envers le voisinage et plus de 50% des communautés cultivent des relations avec les services sociaux parallèles.

Quatre types de structures sont donc identifiées, dès les années 1974, en marge des services sociaux dits traditionnels en permettant notamment de développer pour le premier groupe les premières

¹⁶⁸ *Ibid.*, p.215.

¹⁶⁹ *Ibid.*, p.228-235.

structures du travail de rue en Suisse romande en dehors d'initiatives étatiques avec un engagement politique affiché. Leur but est de permettre à des jeunes d'expérimenter un autre style de vie au sein même de la société de l'époque avec un regard inclusif non spécialisé sur une problématique particulière, si ce n'est une acceptation « inconditionnelle » de la différence.

Dans les années 1970, les notions de liberté, de voyages et de l'ailleurs font leur apparition chez les jeunes. Ceux-ci s'organisent pour partir vers un nouvel « Eldorado », notamment en direction de Katmandou, au Népal. De leur voyage, ils rapportent, après quelques mois, voire quelques années, la « fumette ». Leur retour au pays ne fut pas héroïque comme ils l'espéraient, même s'ils se considéraient à cette époque comme des Ulysses des temps modernes. La tendance fut plutôt de les faire payer de ne pas avoir travaillé durant ce temps, comme ceux qui étaient restés au pays. La société voulait leur faire regretter leur période d'insouciance durant leur périple¹⁷⁰.

Pendant les années 1970, il y eut un hiver glacial qui s'éternisait et un nombre non négligeable de jeunes vivaient dans des cabanes, des squats, des habitations de fortune. En parallèle, beaucoup d'immeubles se rénoverent ne laissant plus de place à ce type d'habitation. En 1976, le conseil municipal de Genève lance un appel pour trouver des locaux pour toutes les personnes qui se retrouvent à la rue d'où la création, entre autre, de l'espace : la Coulou¹⁷¹ à Genève, issue du travail de rue.

Dans la deuxième partie des années 1980, l'héroïne règne en maître dans la plupart des villes suisses, la montée de la toxicomanie correspond à un grand désarroi des jeunes qui s'enrôlent dans l'engrenage de la consommation. Cette période est très difficile pour les professionnels assez démunis face à ce problème qui devient très vite mondial. Des « scènes ouvertes » se créent, comme la place Spitz à Zurich de 1987 à 1992, puis la scène de la gare désaffectée du Letten de 1992 à 1995. Dans l'intervalle, les décideurs vont mettre en place, suite à la fermeture de la place Spitz, une politique des quatre piliers¹⁷² qui sera vraiment effective depuis 1995, date à laquelle la fermeture du Letten est prononcée. L'Etat commence la distribution d'héroïne et de méthadone sous contrôle médical, des locaux d'injection font leur apparition, la possession de petites quantités de drogues sont tolérées et la Suisse parle même de dépénalisation du cannabis, alors que d'autres drogues envahissent les marchés, comme l'ecstasy. Les lacunes législatives helvétiques en matière de stupéfiants permettent à l'aube du deuxième millénaire la production et la consommation du chanvre. Le Tessin voit, par exemple, des « narcotouristes » italiens inonder le canton, de par sa

¹⁷⁰ Entretien avec Noël Constant, 24 mars 2010.

¹⁷¹ Centre d'accueil pour les personnes sans abri et démunies.

¹⁷² La politique des quatre piliers est encore en vigueur aujourd'hui et comprend : la prévention, la thérapie, la réduction des risques et la répression.

politique agricole en faveur du cannabis. Les médias parlent déjà de l' « or vert » et d'un nouvel eldorado. Depuis le début des années 2000, des « coffee Shop » prolifèrent un peu partout dans les grandes villes Suisse pour se voir fermer quelques années après. En Suisse romande, une personne symbolise tout ce mouvement de la production du chanvre qui navigue entre procès, prison, grève de la faim, pour défendre la cause chanvrière. On peut avancer que la Suisse a mené une politique de pointe en matière de drogue en comparaison des autres pays européens. *Le sujet a suscité de vives polémiques depuis l'étude sur la prescription de l'héroïne*¹⁷³ au début des années 1990 jusqu'aux débats concernant la légalisation du cannabis à laquelle le peuple a redit son désaccord en 2008.

Lindenmeyer¹⁷⁴ explique ce phénomène par une scène cachée existante en dehors des structures « bas seuil », et difficilement accessible, voire inaccessible pour la prévention secondaire (aussi appelée prévention sélective), mais vraisemblablement plus familière pour les travailleurs de rue de l'époque.

Dans les années 1990¹⁷⁵, Genève est confronté à une crise économique. Dès lors, force est de constater qu'une montée de la précarité préoccupe le champ social, notamment en lien avec l'insertion sociale et professionnelle de la population, qui peut à terme conduire à la vulnérabilité, la paupérisation, voire à l'exclusion de ces personnes. Au niveau des jeunes, la question sociale se décline en termes d'incivilité et de manque de qualification, des jeunes qui souvent sont en rupture, en décrochage, voire en effilochage, spécialement avec les milieux scolaires ou sociaux susceptibles de les aider. De cette période est issue, notamment, la création de nouveaux postes de travailleurs de rue un peu partout en Suisse romande soit sous forme d'associations, soit sous l'égide d'une commune. Les différents intervenants mettent en évidence un état de fait similaire dans les autres cantons de Suisse romande, mais avec un décalage de quelques années concernant la crise et ses retombées en termes de travail de rue.

Les conséquences de la crise économique de 2008, ne sont pas encore clairement définies, mais la presse titre sur les braquages, les vols à l'étalage, les agressions, et toute une série de comportements violents et d'incivilités. Il restera à constater à l'avenir la réponse qu'apporteront la société et le monde politique à cette nouvelle crise en termes de travail de rue et de moyens accordés.

¹⁷³ La Suisse fut le premier pays européen à proposer le traitement avec prescription d'héroïne, qui est devenu de nos jours une composante classique du traitement thérapeutique.

¹⁷⁴ Lindenmeyer H., La situation des structures « bas seuil » pour les consommateurs/consommatrices de drogues en Suisse : Présentation des résultats de l'enquête du BRR sur les structures s'accueil « seuil bas » destinées aux consommateurs/consommatrices de drogues en Suisse du printemps 2002, Conférences du 4 décembre 2002, Fribourg.

¹⁷⁵ Libois & Wicht (2004), p.73.

Voilà en substance comment les pionniers¹⁷⁶ du travail de rue voient l'évolution des contextes en lien avec le développement de ce nouvel aspect du travail social qu'est le travail social hors murs en pleine émergence depuis les années septante à nos jours. Il est intéressant de relever que les mêmes événements ont touché tous les différents cantons de Suisse romande et presque tous ont abouti à la mise en place et au développement du travail de rue, mais d'une manière très éclectique et propre à chaque région.

3. Les dates qui ponctuent le début du travail de rue

Nous situons les premiers travailleurs de rue en Suisse romande à la fin des années 1960, notamment en la personne de Noël Constant à Genève. Ce dernier remarqua très vite, en travaillant comme éducateur dans une prison de mineurs et en offrant un accompagnement à ces jeunes qui purgeaient une peine de prison ferme, que la problématique de ceux-ci ne se situait pas en prison, mais bel et bien en dehors de ces murs. Dans la majorité de ces situations, les jeunes effectuaient des va-et-vient entre le milieu carcéral et le milieu civil. A la suite de ce constat, Constant a débuté un premier travail de rue, notamment en allant chercher ces jeunes mineurs qui fuyaient de la prison. A cette époque, il n'y avait pas forcément de murs et de caméras vidéo partout, ce qui permettait à ces jeunes de fuguer assez aisément. Ses premières permanences de rue s'effectuaient sur son temps libre, car à l'époque il fallait être dans l'institution. Aucune structure ne souhaitait financer une personne qui « allait vers », dans la rue, à la rencontre des jeunes et des marginaux. A travers une politique des petits pas, Constant a pu lentement, mais progressivement, grignoter du terrain pour sortir des murs institutionnels en se détachant petit à petit de l'institution tout en étant reconnu financièrement. Il faut néanmoins savoir que même les milieux sociaux et le corps éducatif étaient réticents à aller dans la rue, hors de tout contrôle institutionnel. Rapidement pour avoir un salaire décent et être en adéquation avec ses valeurs de travail de rue, Constant s'est vu dans l'obligation de cumuler trois emplois. Un emploi à la prison, un autre par le biais d'une association protestante « la mission intérieure » qui défendait le travail de rue et le finançait dans ce sens. Le troisième emploi dépendait de la protection de la jeunesse et la directrice de l'époque se positionnait dans la même ligne d'ouverture sur l'extérieur que Constant, ce qui a permis à ce dernier de ne plus faire ses entretiens au bureau, mais d'aller dans les bistrotts et les lieux fréquentés par les jeunes pour les rencontrer. Cela ne s'est pas fait sans heurts, car très vite les collègues se posèrent beaucoup de questions quant à son horaire, sa présence au bureau et notamment aux colloques. C'est là que très rapidement la notion d'électron libre a fait son apparition dans le vocabulaire des travailleurs de rue. Constant a cultivé cette idée en se référant à l'univers qui a lui

¹⁷⁶ Notamment Constant qui fut un des premiers à Genève, sans oublier Schimek, Marro, Wüst, Beaud et Dolt.

aussi besoin des électrons libres pour faire un tout régulé et homogène¹⁷⁷. C'est alors que le travail de rue est né en Suisse romande. Néanmoins, il est à relever que dès le début, c'est uniquement sous l'impulsion d'initiatives personnelles d'humanistes convaincus par cette idée d' « aller vers », que graduellement ce dernier a pu s'organiser, se mettre en place et se révéler à la société comme « nouvel outil » d'intervention dans le domaine social.

En Suisse romande

Les débuts du travail de rue, dans les années septante, se sont avérés onduoyants, sinueux et à court terme, sans garantie pour son développement futur. Il faut savoir que, dès son apparition, il n'est pas aisé de dissocier le travail de rue, en tant qu'entité indépendante à part entière, du travail d'accueil dans les centres. En effet, hormis Carrefour-Rue Genève à ses débuts, le travail de rue a toujours été rattaché à un centre où des permanences d'accueil avaient lieu. Les travailleurs de rue effectuaient des permanences aussi bien à l'intérieur des murs de l'association qu'à l'extérieur dans la rue. Nous allons revenir sur ce point, notamment, lorsque nous approfondirons l'historique de Fribourg, afin de montrer à travers un exemple concret l'adéquation entre les permanences d'accueil au centre et les permanences de rue, ce que nous appellerons par la suite le « In and Out »¹⁷⁸.

Il nous est apparu essentiel de pouvoir synthétiser par l'entremise d'un tableau récapitulatif, les débuts, par cantons, du travail de rue, ce qui nous a permis de dégager quatre grandes étapes dans le cursus historique du hors murs. En effet, durant le début des années 1970, une première vague de structures, composées uniquement d'associations privées, a pris naissance dans quatre cantons. Les différentes traces écrites auxquelles nous avons pu accéder confirment que, dès 1974, il y eu déjà des contacts entre ces quatre structures nouvellement établies. Le fait de ces nouvelles collaborations intercantionales est rassurant. En effet, nous pouvions penser que la création de ces associations s'est réalisée indépendamment l'une de l'autre, sans connaissance de ce qui se mettait en place au-delà de la frontière cantonale. Nous pouvons donc, déjà noter une première cohésion dans la mise en place de ces nouvelles structures. Nous constatons que les populations qui sont au bénéfice de ces structures sont proches d'un canton à l'autre, avec quelques spécificités de genre, notamment à Sion qui accueille aussi les parents et Genève qui n'a pas encore de pied-à-terre sous la forme de centre. Ce sont en majorité des jeunes, adolescents et jeunes adultes avec des problématiques familiales, scolaires, de logement, de travail et de drogues essentiellement, avec souvent un accent plus marqué pour le phénomène de la toxicomanie. Si l'on fait un rapprochement

¹⁷⁷ Tiré de l'entretien avec Noël Constant, 24 mars 2010.

¹⁷⁸ Le In and Out est ici pris dans le sens du dedans et du dehors.

avec le contexte de cette époque, nous pouvons constater que la création de ces associations privées correspondait effectivement à un besoin de la jeunesse qui était confrontée à de nouvelles difficultés, notamment de drogue et de marginalité.

La deuxième vague, analogue à la première, est en lien avec le contexte des drogues, de la marginalité et l'apparition de nouvelles difficultés dues à la problématique du sida. Deux nouvelles structures se sont développées, notamment à Genève avec un lieu d'accueil et du travail de rue et dans le canton de Vaud une structure exclusivement de travail de rue, mais au niveau cantonal.

Dans les mêmes années, la troisième vague voit son apparition, liée notamment au contexte des années 90, entre autre, par des comportements d'incivilité et de violence comme rappelé plus haut dans le texte. Ce troisième volet de l'histoire a permis au travail de rue de prendre un nouveau souffle, notamment par l'entremise de la création de nouveaux postes de travail.

Depuis les années 2000, nous pouvons constater une propagation de ce travail un peu partout en Suisse romande, mais d'une manière non-uniforme et plutôt disparate, tributaire notamment du monde politique, ce qui représente la quatrième étape de cet historique.

Nous ne citons dans ce travail que les structures qui ont un lien avec le travail de rue, car une multitude d'associations, d'institutions et de fondations se sont formées durant ce laps de temps pour répondre aussi aux difficultés de la drogue, des marginaux et des personnes atteintes du sida ou simplement des jeunes et leurs problématiques intrinsèques, inhérentes à leur tranche d'âge.

Les débuts du travail de rue en Suisse romande :

Cantons	Associations	Lieux	1 ^{er} étape	2 ^{ème} étape	3 ^{ème} étape	4 ^{ème} étape
Fribourg	Release /REPER	Ville et Canton de Fribourg	1972/2007			
	Pastorale des jeunes	Ville de Fribourg			1992	
	Pastorale de rue catholique	Ville de Fribourg et autres grandes ville du canton			1994	
	Villars Animation	Villars-sur-Glâne				2004
Genève	Carrefour-Rue	Ville de Genève	Fin 1960			
	Communes suburbaines	Vernier, Nancy, Merin, etc.			Début 1990	
	Fase	Communes suburbaines				1998
	DEJ	Ville de Genève				2001

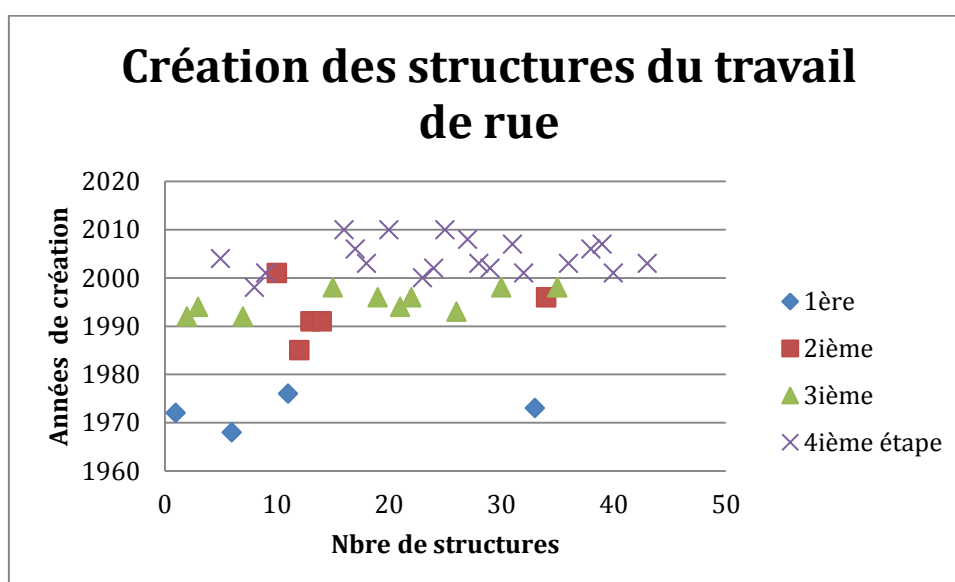
Cantons	Associations	Lieux	1 ^{er} étape	2 ^{ème} étape	3 ^{ème} étape	4 ^{ème} étape
Genève	Café Cornavin	Ville de Genève		2001		
Vaud	Association privée le Clodo /Action Communautaire et toxicomanie	Vevey, Montreux	1976 / 1996			
	Pastorale de rue catholique	Lausanne (Mère Sofia)		1985		
	Rel'aids (Fondation le Relais)	Canton de Vaud		1991		
	Pastorale de rue protestante	Lausanne (Pasteur de Hass)		1991		
	Education de rue	Yverdon-les-Bain			1998	
	Pastorale sociale et de la rue (catholique)	Yverdon-les-Bains				2010
	Service jeunesse	Ville de Lausanne				2006
	Pastorale sociale et de la rue (catholique)	Ville de Lausanne				2003
	Espace prévention	La Côte (Morges-Nyon)			1996	
	Pastorale sociale et de la rue (catholique)	Morges				2010
	Espace prévention	Nord Vaudois - Broye			1994	
	Espace prévention	Est vaudois			1996	
	Arcade	Payerne				2000
	Azimut	Bex				2002
	Espace jeunesse et éducation	Chavornay				2010
	Transit – Espace –Animation	Crissier			1993	
	Egzeko	Lavaux				2008
	Travail social de proximité	Nyon				2003
	Educateur de proximité	Ouest lausannois				2002
	Travail social de proximité	Prilly			1998	
Travail social de proximité	Villeneuve			2007		
Gingko	Vevey				2001	
Valais	Ligue valaisanne contre les toxicomanies / Contact	Sion	1973			
	Ligue valaisanne contre les toxicomanies	Canton du Valais		1996		
	Commune de Sion	Sion			1998	
	Commune de Sierre	Sierre				2003
	Communes de Vouvry, Monthey et St Gingolph	Monthey, Vouvry, St Gingolph				2006
	Commune de Martigny	Martigny				2007
Neuchâtel	Fondation Carrefour	La Chaux de Fonds, Le Locle				2001

Cantons	Associations	Lieux	1 ^{er} étape	2 ^{ème} étape	3 ^{ème} étape	4 ^{ème} étape
Neuchâtel	Pastorale de rue (protestant)	Ville de Neuchâtel				
	Pastorale de rue (catholique)	Chaux-de-Fonds				
Jura	Trans-AT	Delémont				2003-2004

Tiré de rapports d'activité, d'archives et d'entretiens avec les pionniers du hors murs.

Pour illustrer autrement l'évolution, le graphique ci-dessous permet de mettre en évidence ces quatre étapes d'une manière chronologique et surtout visuelle.

La création des structures du travail de rue en Suisse romande :



- 1^{ère} étape) Création des premières structures du travail de rue en lien avec les problématiques de l'époque, notamment : les jeunes, les personnes toxicomanes, les personnes marginales sous l'impulsion d'initiatives personnelles.
- 2^{ème} étape) Consolidation de ces structures et création de nouvelles structures, en lien avec les problématiques précédentes et en adaptant par rapport à l'évolution des problématiques, notamment comme le sida, la précarité.
- 3^{ème} étape) Création de nouvelles structures en relation avec les problématiques de l'époque : incivilité, violence, rupture, décrochage, zonage, effilochage en lien avec une réponse que le politique veut donner à court terme, afin de résoudre ces différents problèmes.

4^{ème} étape) Consolidation de ces structures et création de nouvelles structures dans la même ligne que la 3^{ème} étape, mais d'une manière non uniforme et de manière disproportionnée selon les cantons et les communes.

Nous pouvons constater que c'est toujours en réponse à un ou des événements particuliers que se créent, se conçoivent ou s'inventent des mesures de travail de rue. A travers les quatre étapes, nous pouvons ajouter un double mouvement, c'est-à-dire que dans les premières années, la tendance était de garder les travailleurs de rue à l'intérieur de l'institution, tandis que depuis la moitié des années 1990, la tendance est à « l'invasion de la rue par des institutions sociales »¹⁷⁹. Tout le monde veut faire du travail de rue, ce qui pose une série de problèmes, dont notamment une « pression d'un nouveau type »¹⁸⁰ pour les usagers dans la rue et un contrôle social accru en émergence dans les espaces publics.¹⁸¹ Le deuxième mouvement est quasi aléatoire, dépendant exclusivement de la bonne volonté du monde politique, notamment à un niveau micro, c'est-à-dire au niveau communal sans approche globale au niveau cantonal ou fédéral, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de politique unifiée en matière d'intervention hors murs et que, en général, ce sont les communes qui mettent en place ce type d'intervention.

En Suisse allemande

A titre d'information et de comparaison, nous présentons un résumé des dates qui ont marqué et qui ponctuent le travail de rue dans la partie germanophone.

Les débuts du travail de rue en Suisse alémanique¹⁸² :

Villes	Début du travail de rue	Dénomination	Financement	Nbre de postes	Institution responsable	Impulse
Berne	Début 1981	Streetwork	Direction des œuvres sociales	1 EPT (2*50)	Contact	Centres de consultations problèmes de drogue
Bienne	1981	Streetwork	Direction des œuvres sociales	1 EPT	Drop In	Centres de consultations problèmes de drogue

¹⁷⁹ Maurer (1992). *Tout va bien*, p.19.

¹⁸⁰ *Ibid.*, p.9.

¹⁸¹ *Ibid.*, p.9.

¹⁸² Les informations sont tirées de Maurer, *Tout va bien* (1992), p.13-16, et retranscrites sous forme de tableau.

Villes	Début du travail de rue	Dénomination	Financement	Nbre de postes	Institution responsable	Impulse
Bâle	1981-1982	Schwarz Peter	Eglise réformée, provisoirement		Indépendant	Travail de diplôme de Saner & Weiss et Flückiger
Zürich	Février 1982	Travail de rue	Ville	2EPT (4*50%)	Zürcher Arbeitsgemeinschaft für Jugendprobleme	Travaux de diplôme de Blumati (1976) et étude de la Jugendberatung
St Gall	1982	Travail de rue		0,55 EPT	Pro Juventute	Conflit d'intérêt entre jeunes et un grand magasin
Zoug	Novembre 1982	Animatrice de jeunesse se consacrant au travail de rue	Service médico-social	0.8 EPT	Service médico-social	
Lucerne	1985	Travail de rue	Eglise	1EPT	Indépendant de toutes institutions sociales, avec large liberté d'action	
Lugano	1982 *	Travail de rue	Pas d'informations	Non déterminé	Drop In	Centre de consultation pour problème de drogue

*(première date recensée dans des écrits)

Le début des années 1980 marque la mise en place des premières structures en Suisse alémanique. Il est à relever qu'en seulement deux ans, la majorité des villes d'outre Sarine se sont pourvues de l'outil travail de rue et par la suite cet outil s'est encore développé notamment à Lucerne et dans d'autres cantons alémaniques. Dès le début, le travail de rue a été identifié comme tel, avec une visibilité certaine, non seulement dans les termes, mais aussi de par sa propagation rapide dans les différents cantons. Le sérieux académique a certainement joué en faveur de la mise en place précoce de cet outil, notamment au moyen de travaux de diplômes de personnes en fin de formation et de travaux portant sur le sujet et en lien avec d'autres pays.

En lisant Maurer (1992), le lecteur a l'impression que le travail de rue prend son origine en Suisse du côté alémanique, alors que la réalité est plus nuancée. « S'il est difficile de saisir et de rendre

compte précisément de l'évolution du travail de rue en Suisse, nous savons cependant que ses débuts sont à localiser plutôt à Zürich. »¹⁸³ En 1976, à Zürich, un projet est lancé sous la forme d'une consultation de rue par Umberto Blumati. Quatre ans plus tard, à Bâle, un projet est mis en place, mais cette fois sous la dénomination de « gassenarbeit »¹⁸⁴ dérivée de l'expression américaine « streetwork ». C'est à ce moment que le travail de rue s'institutionnalise en Suisse allemande dans les années 1980, tandis qu'en Suisse romande, des pionniers comme Constant, Moret, Eigenmann, Ingles sont déjà en poste depuis la fin des années 1960 respectivement depuis le début des années 1970 ou des structures comme Release, le Clodo et Contact ont des collaborateurs qui sortent déjà des murs pour aller dans la rue. Il y a une différence de presque dix ans entre la Suisse romande et la Suisse alémanique. Néanmoins la Suisse alémanique sera la première à structurer ce nouveau champ de travail en l'institutionnalisant dès ses débuts, en le visibilisant et en l'étendant plus largement dans la quasi-totalité des grandes villes, alors qu'en Romandie, il faudra attendre les années 1990. Avant cette date, seules les villes de Fribourg, de Genève, de Vevey et le canton du Valais possédaient des travailleurs de rue à des pourcentages de temps de travail relativement faibles. En effet, comme décrit précédemment, la logique voulait que les travailleurs sociaux restent à l'intérieur des murs institutionnels. En Romandie, les premiers travailleurs de rue ont eu beaucoup de difficultés à s'organiser et à se structurer. En revanche, du côté alémanique, dès les débuts, une volonté s'est dégagée pour se réunir et partager à travers des groupes de rencontres, pour défendre les intérêts de cette nouvelle profession émergente.

4. L'évolution de la terminologie

A l'origine, les travailleurs de rue ne portaient aucune terminologie particulière. En effet, Constant confirme la « non appellation » initiale des travailleurs de rue. Puis, très vite, notamment pour les nouvelles collaborations de réseau, il a fallu se définir. En effet, l'appellation permet de se situer au niveau de l'association qui emploie, ainsi qu'au niveau du réseau, et joue de ce fait le rôle de rassurer, notamment la société et le système sociopolitique. Le plus surprenant dans l'évolution de la terminologie est le manque d'intérêt complet que les bénéficiaires portent à cette question. Pour eux, l'essentiel est, dans un premier temps ou dans une première phase, de pouvoir entrer en relation avec une personne, un adulte et qui plus est un professionnel qui les comprend¹⁸⁵.

La terminologie de ces nouveaux électrons libres prend diverses dénominations. Initialement, ce qui est reconnu par la plus grande majorité des pionniers, et ce que nous retrouvons dans les textes, fait référence à « travailleur de rue ». Puis à la fin des années 80, une autre variable est ajoutée à la

¹⁸³ Maurer (1992), p.9.

¹⁸⁴ *Ibid.*, p. 9.

¹⁸⁵ Entretien avec Noël Constant, Genève, 24 mars 2010.

première dénomination. A cette époque nous parlons de « travailleur social de rue » ou d' « éducateur de rue ». Dans cette évolution, il est intéressant de relever l'aspect social, qui fait appel à une relation d'aide aux membres d'une collectivité et l'aspect éducatif qui se réfère à un enseignement, à une connaissance des usages de la société (savoir-vivre) et qui précise l'action de ces nouveaux électrons libres. Dans un premier temps, cela rétrécit le champ de travail au seul domaine social et éducatif, tandis que l'appellation précédente faisait penser à un généraliste au sens très large du terme, c'est-à-dire avec une connaissance dans tous les domaines de la vie, de la société, du travail, etc. En précisant leur dénomination, les travailleurs de rue du début sont devenus des généralistes, avec une action centrée exclusivement dans le champ social et éducatif.

Depuis la fin des années 90, une nouvelle appellation apparaît notamment à Genève : « Travailleur Social Hors Murs », connu sous le sigle « TSHM ». Au début des années 2000, cette dénomination va être étendue à la plateforme romande des travailleurs sociaux de rue pour devenir la plateforme des Travailleurs Sociaux Hors Murs romands. Il fallait trouver une appellation générique sous laquelle la majorité des travailleurs sociaux de rue puissent se reconnaître. Sous cette désignation de TSHM, il est intéressant de relever que hors murs signifie « hors des murs institutionnels »¹⁸⁶, ce qui n'est pas l'équivalent d'éducateur de rue « puisque leur action va au-delà de la présence dans l'espace public en prenant des formes différentes et en se basant sur des projets multiples »¹⁸⁷ : mise en place de locaux en gestion accompagnée, hébergement d'urgence, mini jobs. A travers ces quelques exemples, il est maintenant évident que le travail d'un TSHM dépasse largement le cadre strict de la rue. Mais en parallèle, ce terme pose une question de fond, à savoir que, nous parlons d'un côté, de sortir des murs institutionnels avec les bénéficiaires, et d'un autre côté, les TSHM sont de plus en plus institutionnalisés par les autorités¹⁸⁸. Libois et Wicht mettent en exergue le fait que « ces travailleurs sociaux en raison de leur non-rattachement à une institution sociale conventionnelle, se définissent comme hors des murs institutionnels »¹⁸⁹. L'image du passe-muraille est au sein de cette définition appropriée. Le TSHM transcende donc les murs.

Le Valais¹⁹⁰, notamment, a multiplié les titres de ses travailleurs de rue en passant d'animateur de rue qui s'occupe essentiellement de groupe de jeunes, à TSHM qui s'occupe majoritairement d'accompagner individuellement les jeunes d'un point de vue socio-éducatif, à médiateur de rue qui s'occupe entre autre de médiation entre deux parties, mais qui peut, se mettre à disposition dans la

¹⁸⁶ Libois & Wicht (2004), p.75.

¹⁸⁷ *Ibid.*, p.75.

¹⁸⁸ Entretien avec Noël Constant, Genève, 24 mars 2010.

¹⁸⁹ Libois & Wicht (2004), p.75.

¹⁹⁰ Entretien avec Igor Schimek, Sion, 2 avril 2010.

rué lors d'événements ou de manifestations. Dans le canton de Vaud, une plateforme s'est créée et les travailleurs de rue ont adopté la dénomination de « Travailleurs Sociaux de Proximité » appelés dans le langage courant des « TSP », car proches des jeunes et des endroits fréquentés. Il y a d'autres formulations pour tenter de définir le plus exactement possible ce nouveau type d'interventions, comme « travailleurs sociaux extra muros », ou « travailleurs sociaux en immersion » ou encore « permanence bistrot ». Au niveau mondial, la formule est toute simple, « travail de rue ». En Suisse alémanique, les intervenants du terrain se nomment « Gassenarbeiter », littéralement « travailleurs de rue ». Libois¹⁹¹ propose « d'abandonner le terme de « travail social », trop marqué par les professionnels classiques du champ pour celui d' « intervention sociale » », afin de souligner l'importance de l'action. Dans le même sens, Murard¹⁹² parle des nouveaux métiers du social qui portent diverses dénominations et qui ne sont pas encore stabilisés, car trop récents.

Chopart¹⁹³ montre que même « s'il est admis depuis les années septante, que le social est devenu un champ d'activité professionnelle, il est toujours difficile de donner une définition satisfaisante et stabilisée du travail de cette armée de l'ombre, que constituent les travailleurs sociaux (...) qui, chaque jour, accueille, écoute, aide, répare, soigne les souffrances individuelles et les dégâts collectifs d'une société inégalitaire et excluante ». Pour conclure, Fablet utilise le terme d' « intervention socio-éducative »¹⁹⁴, terme que nous retiendrons pour le hors murs.

A notre avis, il n'est ni aisé, ni évident de mettre la bonne terminologie sur cette forme de travail social. Partant du postulat qu'il n'y a pas encore, à ce jour, de terme fédérateur, malgré la chartre, nous avons opté pour les termes « Intervenant Socio Educatif Hors Murs » au sein de cette recherche, ce qui caractérise vraisemblablement le mieux l'intervention dans le canton de Fribourg, sans pour autant que cette appellation fasse encore référence sur ce territoire. Le terme de travail (l'appellation TSHM, notamment au niveau de la plateforme romande) est moins porteur que celui de l'intervention qui souligne plus explicitement le mouvement de l'ISEHM qui est un agent de terrain, un agent pour l'action et en action, comme l'a montré Libois, en soulignant davantage le phénomène d'action dans le travail social hors murs au quotidien. Les termes socio-éducatifs veulent souligner l'importance de l'activité, notamment dans le canton de Fribourg qui sous-tend l'action même des ISEHM.

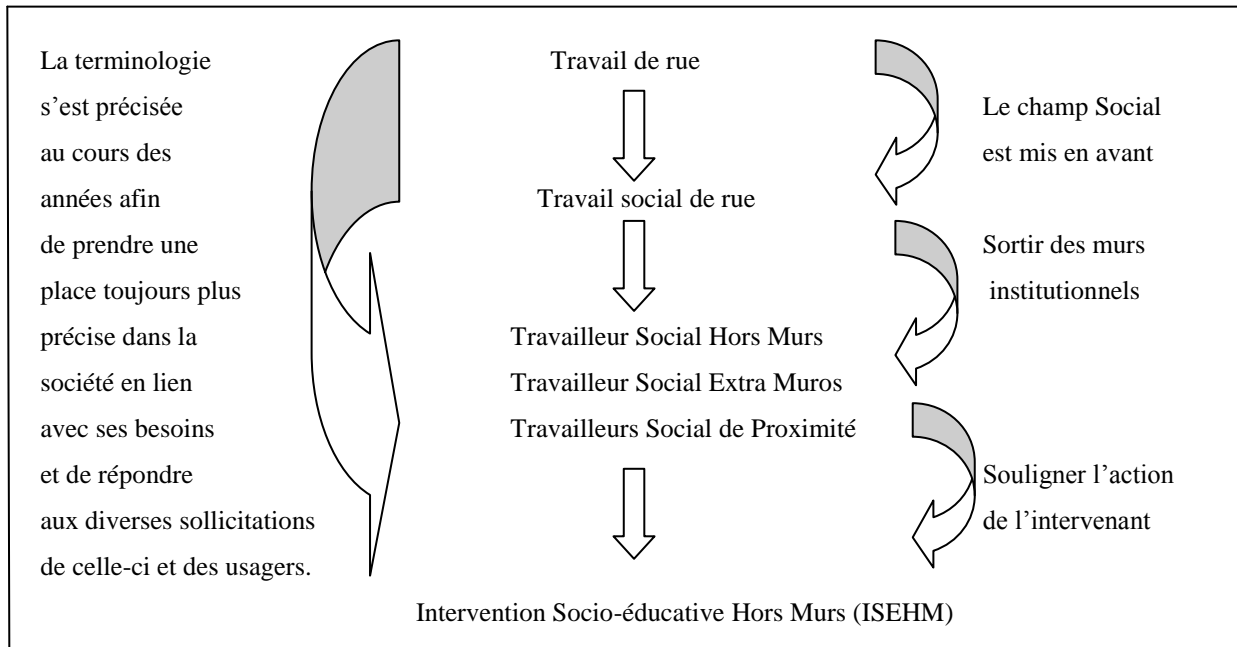
¹⁹¹ Deuxième congrès international des formateurs en travail social et des professionnels francophones de l'intervention sociale, le bachelor en travail social : quelle expertise pour quelles pratiques ?, Namur (Belgique), 2007.

¹⁹² Epilogue : l'amicale de la philanthropie salariée, 2005.

¹⁹³ Actions associatives, solidarités et territoires : actes du colloque, Saint-Etienne les 18 et 19 octobre 2001.

¹⁹⁴ Fablet, D. (2007).

Progression de la terminologie :



5. Populations et problématiques de l'intervention socio-éducative hors murs

Les populations rencontrées et les problématiques soulevées sont étroitement liées à la mission des associations, des institutions ou des services qui emploient des ISEHM, ainsi que des situations locales. Un élément essentiel à la compréhension de l'intervention socio-éducative hors murs est la pluralité des espaces qui comportent des problématiques aussi diversifiées que complexes répondant chacune à une logique bien précise, spécifique à l'échelle souvent micro que nous appelons « régionale » ou « de quartier » notamment dans les grandes villes comme Genève. Cependant, nous pouvons dégager un profil médian des populations rencontrées par les ISEHM.

Un premier groupe est composé de jeunes qui ont entre 12 et 18 ans et de jeunes adultes qui ont entre 18 et 20, voire 25-30 ans, venant principalement de milieux fortement précarisés, défavorisés et issus de la migration, tout en gardant à l'esprit que des jeunes peuvent venir d'autres couches sociales issues de milieux plus aisés.

Le second groupe est formé d'une population de personnes toxicomanes, marginales, sans domicile fixe ou encore atteintes du sida. Cette population correspond à l'autre partie de la population dont certains ISEHM s'occupent et qu'ils accompagneront durant l'âge adulte, c'est-à-dire au-delà de 25 ans¹⁹⁵, notamment pour Rel'aids¹⁹⁶, ACT¹⁹⁷ dans le canton de Vaud, Carrefour-Rue, Café Cornavin

¹⁹⁵ Tiré des entretiens de Jean-Jacques Marro, Jean-Charles Beaud, Igor Schimek, Laurent Wicht, Patrick Dolt, Celia Wüst, Noël Constant, Yvan Salin.

¹⁹⁶ Rel'aids fait partie de l'association du Relais dans le canton de Vaud.

¹⁹⁷ Action communautaire et toxicomanie à Vevey.

à Genève, la LVT dans le canton du Valais et REPER dans le canton de Fribourg. L'ouvrage de Maurer illustre cette population de jeunes toxicomanes, des années huitante, par la création de postes de travail de rue issus des centres de consultations pour des problèmes de drogue, en parlant de « fixerraum », de centres autonomes de jeunesse pour personnes toxicomanes.

Les problématiques sont multiples, complexes et certaines récurrentes et intrinsèquement liées à la mission de l'association. Depuis les années 1970, les problèmes de logement, familiaux, scolaires, relationnels, personnels et de santé sont dits récurrents à travers les âges et ce, jusqu'à nos jours. Maurer¹⁹⁸ parle aussi d'exclusion sociale, de travail, de violence, de répression, de recherche identitaire, et dans une moindre mesure de santé, d'hygiène, de suicide, de nourriture, d'absence de perspectives, de sexualité, de sida, etc. Puis chaque époque a, ce que nous appelons, ses problèmes spécifiques. Deux grandes problématiques¹⁹⁹ se sont dessinées, depuis les années 1970 à nos jours, comme nous l'avons mise en évidence précédemment.

Il existe toutefois un manque dans la continuité des offres hors murs, notamment au niveau des adultes, non toxicomanes, SDF, ou marginaux. En effet, cela va dépendre des cantons, car tous ne disposent pas de la même offre, notamment à Fribourg où des jeunes adultes peuvent à 25 ans et plus se retrouver lâchés par les structures ISEHM. Celles-ci n'ayant pas de mandat pour cette tranche d'âge, hormis un subventionnement de 50'000 CHF octroyé depuis 2006 par la ville de Fribourg²⁰⁰ pour la population toxicomane se rassemblant aux Grands Places²⁰¹. En d'autres termes, la personne qui arrive à l'âge de 20 ou 25 ans doit sortir de ces structures, sans autre solution, et cela même si elle en a besoin. Nous pourrions conclure en disant cyniquement et schématiquement qu'il vaut mieux être toxicomane dans les cantons de Vaud ou de Genève plutôt que dans les cantons de Neuchâtel, de Fribourg ou encore du Jura en termes de prestations hors murs. Néanmoins, il faut relever, en se référant aux statistiques de l'association Release, que même si cela est implicite et officieux, les ISEHM ont toujours répondu de manière ponctuelle à des demandes de personnes de plus de trente ans.

6. Le partenariat

Au début, l'ISEHM a dû faire sa place au sein des éventuels partenaires, se définir vis-à-vis du réseau, montrer le bien-fondé de son action et examiner les partenariats possibles et pertinents en

¹⁹⁸ Maurer (1992). *Tout va bien*, p.37-38.

¹⁹⁹ Premièrement, tous les problèmes de drogues et liés à la drogues dans les années 1970 perdurent. Deuxièmement, on rencontre les problèmes d'incivilité et de violence depuis le début des années 1990¹⁹⁹ et leurs conséquences dites directes comme des déprédations, des agressions et indirectes comme le sentiment d'insécurité souvent invoqué au sein des villes en Suisse romande par la population.

²⁰⁰ En 2008, ce montant a été doublé.

²⁰¹ Les Grands Places sont le lieu de rencontres des personnes toxicomanes en ville de Fribourg.

lien avec son travail. Au départ, l'ISEHM est souvent vu par les autres professionnels comme un marginal, un « illuminé », « un fumeur de ganja » en pantalon éléphant et sandales, un original, qui par ailleurs est moyennement pris au sérieux par le réseau traditionnel. Maurer relate une vision quasi similaire en les qualifiant de « bizarres, voire même « arrogants »²⁰² par le réseau. A partir des entretiens avec les pionniers de l'intervention socio-éducative hors murs, nous pouvons dégager plusieurs phases dans la création des premiers partenariats.

L'institution

Lors de l'introduction de l'intervention socio-éducative hors murs, l'ISEHM était souvent relié à une structure, comme un centre d'animation, une institution, une fondation ou un service. Le partenariat se situait, en première instance, à ce niveau de la structure qui emploie l'ISEHM, comme à Fribourg, Vevey, Sion, à l'exception de Genève qui travaillait au début uniquement dans la rue sans autre structure mise à disposition. A Sion, « Contact » faisait partie de la ligue Valaisanne contre les toxicomanies ayant des centres médicaux-sociaux à Martigny, Monthey, Sion, Sierre et Brigue.

Les structures « bas seuil »

Par la suite, l'ISEHM cherche des partenariats qui lui sont directement liés par rapport à son action sur le terrain. Celui qui travaille avec la population toxicomane va activement chercher de l'appui vers le réseau « bas seuil », c'est-à-dire les professionnels qui sont le plus proche de lui, qui travaillent avec la même population et vraisemblablement avec les mêmes exigences de base et avec la même philosophie. Ces partenaires peuvent être des médecins pour le traitement de substitution à la méthadone, un accueil de nuit (sleeping), des centres spécifiques à la problématique de la drogue, comme les fermes thérapeutiques de l'époque²⁰³, etc. Il en est de même pour un ISEHM qui s'occupe de jeunes marginaux. Souvent il y a, en lien avec l'ISEHM, un médecin et un avocat conseil bénévole, afin de répondre aux questions des professionnels et à celles des jeunes sur un plan médical et juridique.

Les services administratifs

Une autre catégorie de partenariats potentiels est celle des services administratifs qui regroupent notamment les services sociaux et les services des tutelles et des curatelles communaux, la prison et le service de l'enfance et de la jeunesse qui sont cantonaux, voire l'assurance invalidité qui est

²⁰² Maurer, R. (1992), p.38.

²⁰³ Le Radeau à Orsonnens dans le canton de Fribourg était, dès sa création, considéré comme une ferme thérapeutique. Aujourd'hui, le Radeau se définit comme un lieu d'accueil et de sevrage pour les personnes toxicomanes.

fédérale. Ces partenariats se mettent en place à ces trois niveaux et cela au gré des accompagnements qu'offre l'intervenant social aux usagers selon les problématiques soulevées. Les entretiens relatent souvent l'accueil d'abord méfiant du réseau traditionnel vis-à-vis de l'ISEHM, qui, au fil des rencontres, devient une présence éducative positive et constructive pour le réseau. Cette présence soutenante et attentive met le jeune plus en confiance, ce qui permet une plus grande qualité de prise en considération de la personne.

Les associations, institutions, centres et services thérapeutiques

L'ISEHM travaille avec le réseau plus étendu des associations, des institutions et des centres comme les services psycho-sociaux, les services psychiatriques, les centres de loisirs qui sont aussi liés à la problématique ou au public-cible. Ces partenariats sont essentiels, car, dans bien des situations, l'intervenant social y fait recours, soit pour aiguiller, orienter ou déléguer une demande de jeunes à laquelle lui-même ne peut pas directement répondre. Dans les axes de l'intervention hors murs, nous verrons qu'il a aussi un rôle de passage de témoin. En effet l'ISEHM fait majoritairement de la prise en compte de l'utilisateur, la prise en charge de celui-ci appartenant à d'autres services plus spécifiques.

Le public

Plus largement, l'ISEHM peut collaborer avec le public et spécialement dans ce que nous appelons l'approche communautaire qui se veut sociétale, afin de régler ensemble une difficulté qu'une ville, un quartier ou un collectif peut rencontrer. Généralement, l'acteur social joue un rôle de « facilitateur » dans la démarche communautaire, afin que chaque partenaire puisse s'approprier une part de la solution, dans un esprit d'empowerment, c'est-à-dire de redonner le pouvoir d'agir aux personnes concernées. L'ISEHM n'est qu'un maillon de la chaîne au même titre qu'un autre membre du réseau, avec cette particularité d'être plus proche du jeune que le reste des intervenants.

Les partenariats intercantonaux

Nous avons constaté que, depuis le début, les différentes structures de l'intervention socio-éducative hors murs romandes et suisses alémaniques se sont rencontrées, mutuellement informées, et ont échangé sur leur méthodologie et leur philosophie de travail. Des structures telles que Contact à Sion, le Clodo à Vevey, Release à Fribourg, le Drop In à Bienne et Contact à Berne ont collaboré très rapidement.

Des regroupements de professionnels du travail de rue ont été mis en place de manière informelle, notamment du côté suisse alémanique entre Bâle, Berne, Zürich et Bienne, comme l'ASIT²⁰⁴. Depuis 1982, cette association avait pour but l'échange d'expériences et la discussion sur des situations professionnelles entre les différents travailleurs de rue. A partir des années 1990, la Suisse romande commence à prendre part aux discussions. Par contre, il faudra attendre le milieu des années 1990, pour qu'un groupe romand se forme et se rencontre dans le cadre du hors murs pour mettre en place ce qui deviendra par la suite la plateforme des Travailleurs Sociaux Hors Murs romande.

Le partenariat structurel et/ou interpersonnel

Il faut être conscient que les collaborations structurelles sont très difficiles à mettre en place, notamment pour amener deux structures à négocier ensemble un protocole de collaboration indépendamment des personnes qui y travaillent. Dans la pratique, la collaboration interpersonnelle, de personne à personne, est la voie qui est presque exclusivement suivie par les pionniers et les praticiens en général, car le lien de confiance entre partenaires est primordial afin d'offrir une qualité de service et de transparence aux usagers.

Le partenariat, un concept essentiel

Dès les prémices de l'intervention socio-éducative hors murs, la mise en place de collaborations s'est révélée essentielle, voire vitale pour les ISEHM. Seuls, face à des situations complexes et alarmantes, les intervenants s'épuisent quand ils sont livrés à eux-mêmes. Les partenariats sont importants et complémentaires à tous les niveaux. On peut proposer une classification horizontale et verticale des différents partenaires. Par horizontale, nous entendons les partenariats au sein de l'institution dans laquelle l'ISEHM est engagé, l'offre « bas seuil » et les relations intercantionales. Aucun mandat n'est requis, il y a une souplesse d'action et de liberté pour l'utilisateur et pour l'intervenant prônant la libre adhésion. Par verticale, nous englobons tous les services, institutions, centres, qui sont dotés de mandats et dans lesquels la marge de manœuvre est moins grande pour l'utilisateur.

7. L'institutionnalisation du travail de rue

Constant est d'avis qu'il faut « désinstitutionnaliser »²⁰⁵ le travail de rue, afin que celui-ci ne soit plus soumis à un quelconque contrôle des autorités quelles qu'elles soient. L'institution est comme

²⁰⁴ Association Suisse des Intervenants en Toxicomanies.

²⁰⁵ Entretien avec Noël Constant, Genève, 24 mars 2010.

« un fil à la patte »²⁰⁶ pour les travailleurs de rue, c'est-à-dire une attache qui ne permet pas aux ISEHM d'être complètement indépendants et libres de leur intervention. Dès les prémices du travail de rue, il y avait cette volonté clairement affichée d'être le plus indépendant possible en créant des associations privées auxquelles étaient rattachés les ISEHM. C'est pourquoi, ces associations pouvaient ne pas être financées par l'Etat, mais plutôt par des œuvres religieuses et des dons privés. En faisant l'historique des budgets de quelques associations, on constate que les communes puis l'Etat participèrent très vite au financement dans des proportions de plus en plus importantes.²⁰⁷ Ce financement était essentiel à la survie du travail de rue d'une part, et d'autre part, l'Etat prenait conscience de l'importance de cette forme d'intervention.

Saner et Weiss, à Bâle, insistent particulièrement sur le caractère essentiel de l'indépendance des travailleurs de rue face à toute forme d'institutionnalisation, afin que ces derniers ne soient pas une « espèce de rabatteur » des institutions sociales. Les personnes dont s'occupent les ISEHM sont souvent très méfiantes envers les services officiels de l'Etat. C'est pourquoi, selon certains pionniers, l'indépendance des ISEHM est une condition à l'intervention, sans quoi les bénéficiaires peuvent émettre des doutes quand à l'objectivité de leurs propos, qui pourraient être biaisés par rapport à l'organe payeur. Dans la pratique, ce que nous constatons majoritairement sous la revendication de la désinstitutionnalisation des ISEHM, n'est pas forcément la disparition de l'Etat comme organe financeur, mais un allègement des contraintes auxquelles ce dernier soumet les intervenants. En effet, comme le mentionne Constant²⁰⁸, le hors murs est une forme d'intervention spécifique, qui se doit d'être le plus indépendant possible, sans que l'Etat n'exige quoi que se soit en terme de données quantitatives, de nombres d'heures, d'horaire, de cadre, de justification, de contrôle, etc. Dans la pratique, on constate que l'Etat devient de plus en plus exigeant par rapport à la production de documents, comme des rapports d'activité, des bilans, des statistiques, etc., d'actions qui ne sont pas toujours faciles à mettre en place, ni même à évaluer. Nous montrerons par la suite, notamment avec l'exemple de Fribourg, la complexité des statistiques et l'affinage toujours plus rigoureux et méticuleux exigé par le monde politique.

Depuis les années 1990, dans la pratique, l'institution est bien présente et même omniprésente. Dans les premiers actes des TSHM romands, en 2008, ce questionnement occupe le devant de la scène, voire même préoccupe les ISEHM. « Les TSHM ont un fort besoin d'autonomie pour agir sur le terrain, en particulier lorsqu'ils sont engagés comme collaborateurs d'autres services sans que

²⁰⁶ Entretien, Jean-Jacques Marro, 9 mars 2010.

²⁰⁷ Actuellement l'Etat ne finance aucune association à 100%, mais au maximum à 80%. Les 20% restant sont à la charge de l'association au moyen d'une recherche de fond.

²⁰⁸ Entretien avec Noël Constant, Genève, 24 mars 2010.

les bases partenariales soient pour autant clairement définies. (...) Cette ambiguïté les place entre le marteau (les prescriptions politiques) et l'enclume (les problématiques sociales). »²⁰⁹ Dans le milieu religieux, Mère Sofia²¹⁰ met en évidence l'aspect primordial de l'indépendance et de l'intégrité de ce mode de travail, sans lesquelles l'intervention ne peut être optimale. Encore s'agit-il de définir cette intervention...

Permettre aux professionnels d'évoluer avec le minimum d'institutionnalisation est de plus en plus une utopie, surtout que l'Etat parle actuellement de mandats de prestations, notamment à Fribourg, c'est-à-dire que l'Etat veut savoir pourquoi et pour qui, il investit les deniers publics, avec statistiques à l'appui, tandis que l'intervention sociale de rue est difficilement quantifiable et objectifiable, du fait qu'elle se réalise dans la durée et qu'elle répond dans la majeure partie des cas à une offre « bas seuil »²¹¹.

Un titre évocateur du journal « Release Information » de décembre 1980 évoquait ce dilemme : « Comment concilier subvention de l'état et autonomie ? C'est un impératif. Dès lors qu'il y a soumission à un contrôle. Il ne faut donc pas aller trop loin dans l'institutionnalisation. Il faudrait accepter les subventions publiques que si on peut se mettre d'accord avec les organes compétents sur des choses essentielles, entraînant une confiance suffisante pour maintenir une autonomie et une autogestion »²¹². En 1976, Release attirait déjà l'attention sur le fait suivant : « il est indispensable que nous soyons acceptés en tant que tel et qu'on ne nous fasse pas jouer un rôle que nous n'avons pas choisi »²¹³. Le débat perdure et ne trouve actuellement pas d'écho au niveau politique qui continue à demander une quittance de l'argent investi d'une manière de plus en plus insistante et précise, sans quoi l'acquisition des subventions est remise en question.

Le politique

Initialement, le milieu politique (partis, dirigeants, constellation d'élus locaux ou cantonaux) ne s'est pas intéressé au travail de rue, qui fut l'œuvre d'associations privées, engagées politiquement pour défendre une certaine partie de la population, notamment les jeunes. Le politique prônait en effet l'institutionnalisation des professionnels en les gardant à l'intérieur des murs.

²⁰⁹ Actes, la plateforme du Travail Social Hors Murs, Septembre 2008, Yverdon-les-Bains, p.3.

²¹⁰ Religieuse catholique pionnière dans le travail de rue dans le canton de Vaud à la fin des années huitante.

²¹¹ C'est-à-dire avec un minimum de contraintes pour l'utilisateur ou le bénéficiaire.

²¹² Release Information, No 4, décembre 1980, p.17.

²¹³ Release Information, Rapport d'activité 1977, p.19.

En 1992, une liste répertoriant les divers lieux du travail de rue est rendue visible en Suisse, au sein d'un rapport de recherche²¹⁴ et met en avant la diversité des structures. Il est intéressant de relever qu'au travers de différentes problématiques, le travail de rue est mentionné et mis en évidence, pour finalement devenir à la fin des années nonante un outil de la politique sociale au sens large.

Il est difficile de parler de politique globale pour le travail de rue. Au niveau fédéral, à l'heure actuelle, rien est encore fait, tout reste donc encore à faire, mais l'idée est en germination notamment par l'entremise d'associations comme l'Association Faîtière pour l'Animation Jeunesse en milieu ouvert du côté Suisse alémanique, la Fachverbandes Sucht également d'outre-Sarine et la plateforme des TSHM romands, qui se questionnent dans ce sens.

Au niveau cantonal et au niveau communal

Au niveau cantonal, nous pouvons parler de politique jeunesse et plus particulièrement de politique au niveau de l'intervention hors murs, rarement organisée de manière globale et uniforme sur tout un canton. A Genève, par exemple, la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FAS'e) regroupe, entre autres, les travailleurs de rue des communes suburbaines et la Délégation à la jeunesse regroupe les travailleurs de rue de la ville de Genève. En effet, ces deux structures ne sont pas parvenues à former une seule et même entité, notamment à cause de jeux ou plutôt d'enjeux politiques propres à quelques personnalités, en faisant du hors murs un alibi politique. Les deux structures sont néanmoins très proches et surtout complémentaires dans ce canton. Par contre, dans le canton de Vaud, une structure fédératrice se dessine et se structure pour rassembler les ISEHM sous l'égide d'un coordinateur cantonal au sein de la plateforme TSP²¹⁵ Vaud. Ce coordinateur est engagé par la fondation le Relais dans le secteur Relier, qui gère ce mandat cantonal.

Dans le canton de Vaud, le financement est en grande partie assuré par la santé publique en faveur de l'équipe des éducateurs de rue de Rel'aids²¹⁶. En effet, ceux-ci sont mandatés pour œuvrer dans tout le canton de Vaud exclusivement pour les populations toxicomane et, sidéenne en marge de la société. Dans le canton de Fribourg, l'association REPER, anciennement Release, est de nature cantonale, mais avec la particularité d'œuvrer, comme organe d'éducation de rue, en grande partie au centre ville de Fribourg, en prenant en compte dans une moindre mesure les alentours, en se déplaçant uniquement sur sollicitation et sur rendez-vous dans le reste du canton. Dans le canton du

²¹⁴ Malatesta D., Joye D. et Spreyermann C. (1992).

²¹⁵ Travailleurs Sociaux de Proximité : TSP.

²¹⁶ Structure qui fait partie de l'association RELAIS dans le canton de Vaud

Valais, la LVT²¹⁷ œuvre aussi notamment au niveau cantonal dans le sens de prestations extérieures.

Par contre, le nombre de travailleurs de rue engagés par une commune explose depuis les années 1990. Chaque commune souhaite disposer de « son » ISEHM, afin de résoudre des problématiques que d'autres instances sont incapables d'aborder. Ces engagements que nous appelons « sauvages » peuvent se révéler dommageables pour l'ISEHM qui devient ainsi un instrument du monde politique. Des communes jouent effectivement le jeu, mais les garanties d'indépendance restent lacunaires. Il suffit d'un changement politique pour que tout bascule et que l'intervenant de rue soit instrumentalisé et passe du côté sécuritaire par exemple.

Au niveau politique, il serait judicieux d'avoir un outil qui puisse défendre, prendre position et développer l'intervention socio-éducative hors murs, sans interférer avec les valeurs, les principes et les axes de cette nouvelle profession et ce notamment sur les trois niveaux susmentionnés. De ce fait, il y aurait toujours un va-et-vient entre un niveau macro et un niveau micro. En effet, le hors murs doit pouvoir se fonder sur des principes qui protègent cette profession.

Cet historique reprend les grandes lignes des transformations de ce que l'on nomme aujourd'hui l'intervention socio-éducative hors murs. Les différences inter-cantoniales ne se sont pas estompées avec les années. Nous n'avons délibérément pas mis dans cet historique les particularités inhérentes et propres à chaque canton. Cette thématique fera l'objet d'une prochaine publication. En effet nous avons déjà compilé toutes les données y relatives.

Inventaire des postes de travail de rue en 2010 en Suisse romande :

Cantons	Pourcentage de travail de rue	Nombre de postes de travail	Population totale par canton ²¹⁸	Pourcentage de travail d'ISEHM/habitants
Valais	425	6	291'590	0,14
Vaud	3'080	47	680'894	0,45
Genève	4'316	62	430'638	1,00
Neuchâtel	250	3	168'521	0,14
Jura	0	0	68'628	0
Fribourg	450	7	249'514	0,18
Total	8'521	125		

²¹⁷ Ligue Valaisanne contre la Toxicomanie : LVT.

²¹⁸ <http://www.annuaire-mairie.fr/canton-vaud.html>.

La disparité entre les cantons en ce qui concerne le temps de travail dont les ISEHM disposent par habitant est très importante et par là même, éloquente. Il y a des lacunes dans différents cantons, notamment à Fribourg où le statut de l'ISEHM est paradoxal. En effet, selon une étude faite auprès des autorités politiques fribourgeoises²¹⁹, celles-ci placent l'intervention socio-éducative hors murs en tête de liste lorsqu'elles répondent à la question du métier social le plus reconnu par la classe politique, illustrant ainsi un paradoxe fréquent dans ce milieu qui peut se formuler ainsi : « on est pour, mais le financement peine à suivre ».

Ce constat permet d'introduire l'évolution du travail de rue dans ce canton pour en illustrer sa spécificité et ses caractéristiques.

En effet, le canton de Fribourg héberge une structure du travail de rue s'ancrant dans les valeurs et les principes initiaux et fondamentaux de cette profession. Ce canton fait office de pionnier²²⁰ en matière d'intervention hors murs. Il est une des références incontournables du travail de rue, notamment depuis les années nonante avec des personnalités comme Monsieur Beaud Jean-Charles et Madame Wüst Celia qui officient comme ISEHM depuis plus de deux décennies et qui ont su transmettre l'essence de cette pratique à d'autres professionnels. Peu de cantons peuvent se targuer d'avoir abrité en leur sein des pionniers encore en fonction aujourd'hui²²¹. De plus, ce sont ces deux personnages qui ont développés l'intervention socio-éducative hors murs telle que nous la connaissons aujourd'hui en terre fribourgeoise. L'historicité, la durée, la ponctuation du travail de rue, de par l'exercice de la profession de certaines personnalités, la transmission orale et l'attachement aux valeurs et aux principes fondamentaux forment la spécificité du canton de Fribourg. De plus, nous pouvons relever l'importance du schéma cruciforme de Maurer²²² qui sous-tend encore de nos jours l'intervention socio-éducative hors murs moyennant certaines adaptations²²³. Le fait d'être rattaché à un centre d'accueil, depuis plus de quarante ans dénote aussi une spécificité. In fine, l'approche socio-éducative balise l'intervention hors murs de manière spécifique en regard des autres cantons, qui, pour l'heure, ne sont pas aussi clairement définis, navigant d'un référentiel à un autre (socioculturel, socio-éducatif, médiation, etc.).

²¹⁹ Descloux, R. (2008).

²²⁰ Le canton de Genève est le précurseur depuis la fin des années soixante, puis le canton de Fribourg (Release, 1972) et le canton de Vaud (le Clodo, 1974).

²²¹ Des personnalités comme Noël Constant (Genève), Jean-Jacques Marro (Vaud) resteront les précurseurs du travail de rue dans leur canton respectif.

²²² Maurer, R (1991), pp. 24-25.

²²³ A Fribourg, les ISEHM de l'association REPER ont développé ce schéma cruciforme de Maurer, pour en faire des ellipses, afin de le rendre plus dynamique en montrant que les axes ne peuvent pas être décrits linéairement. Concept rue de l'association REPER, 2005, (Non publié).

8. Synthèse de l'histoire du travail de rue en Suisse romande

Le travail de rue est initié, à ses débuts, par des pionniers travaillant dans le domaine social, ayant une fibre humaniste prononcée pour la condition humaine. C'est donc sous l'impulsion d'initiative privée et individuelle que le travail de rue voit le jour en Suisse romande. Il se développe, par la suite, au gré des contextes socio-politico-économiques.

Plusieurs éléments ponctuent l'émergence du travail de rue :

- L'arrivée de blousons noirs
- L'arrivée de nouveaux mouvements musicaux en lien avec des mouvements politiques et la consommation de certaines substances comme le cannabis (Beatniks, Hippies, etc.)
- L'arrivée des drogues « dures » (Cocaïne, héroïne, etc.)
- La création de services sociaux parallèles
- Les voyages libérateurs en direction de l'Inde et du Népal (période d'errance des personnes)
- La montée de la toxicomanie
- Les crises économiques successives

Si les premières structures se mettent très tôt en place en Suisse romande, c'est en Suisse allemande qu'il faudra aller chercher les premières structures formalisées de cette nouvelle forme d'intervention. La création des postes de travail de rue s'étale sur une période allant de la fin des années soixante à nos jours. De plus quatre grandes phases ponctuent et balisent cette intervention hors murs au regard des éléments précédents :

- 1) Création des premières structures en lien avec les problématiques drogues
- 2) Consolidation et création de nouvelles structures sur des problématiques drogues
- 3) Création de nouvelles structures en lien avec les problématiques d'incivilité
- 4) Consolidation et création de nouvelles structures sur des problématiques d'incivilité

Il n'y a pas de nomenclature standardisée et uniformisée au sein de l'intervention socio-éducative hors murs. La place est laissée au particularisme et au régionalisme des appellations en lien avec leur spécificité d'intervention. Seule, la plateforme romande des TSHM (Travailleurs Sociaux Hors Murs), tente une uniformisation de l'appellation, sans que cela ne devienne pour autant une référence nodale en termes de vocabulaire. Nous avons tenté, dans ce contexte flou, une nouvelle appellation : l'intervention socio-éducative hors murs propre au canton de Fribourg, caractérisant de fait sa particularité.

Le public-cible est directement lié aux mandats. Il varie dans un panel allant d'une population mineure avec un chagrin d'amour à une population polytoxicomane vieillissante.

Un focus particulier est mis en exergue au niveau du travail partenarial. L'intervenant doit, d'une part, se faire accepter par le réseau et, d'autre part, travailler avec ce dernier. Le partenariat se scelle à tous les niveaux passant du micro au macro partenariat, c'est-à-dire à l'interne de l'institution comme au niveau fédéral en lien avec des services spécifiques.

L'institutionnalisation du hors murs pose une question qui n'a pour l'heure aucune réponse satisfaisante. Par contre, le politique se structure majoritairement au niveau cantonal avec, d'une part, plus ou moins de disparité d'un canton à l'autre et avec, d'autre part, plus ou moins de disparité au sein d'un même canton, privilégiant certaines régions au détriment d'autres moins bien lotis en termes de poste de travail effectifs.

Le canton de Fribourg offre les spécificités suivantes au regard des autres cantons de Suisse romande :

- La présence encore effective des pionniers de cette intervention.
- L'historicité et le développement du travail de rue dans le canton de Fribourg depuis le début des années 1970 à nos jours.
- La pérennité des intervenants œuvrant au sein du hors murs.
- La transmission par le verbe d'une méthodologie hors murs, presque immuable : celle de Maurer issue du début des années nonante.
- Une approche socio-éducative de l'intervention hors murs.
- La reconnaissance et la validation en termes de fonction de cette intervention hors murs.

Le canton de Fribourg a joué et joue encore un rôle de référence en termes d'intervention hors murs au niveau de la Suisse romande.

Chapitre 4. Le travail de rue dans le canton de Fribourg

Dès la fin des années soixante, la ville de Fribourg introduit le concept d'animation. La première maison des jeunes était inaugurée en 1968 et fermée peu de temps après, suite à des réactions et à une pétition de la population voisine. La commune prit acte et détruisit la bâtisse. Une association des maisons de jeunes est créée en réaction et deviendra plus tard, avec l'appui de Pro Juventute, l'association des centres de loisirs. Successivement, celle-ci ouvre le centre du Jura, puis du

Schönberg et de la Vannerie dans le quartier de la Neuveville. Au début des années septante, la consommation de drogues chez les jeunes est de plus en plus visible. L'association Release est créée pour agir contre ce phénomène. En 1981, lors du 500^{ème} anniversaire de l'entrée du canton de Fribourg dans la confédération, le mot d'ordre est passé de « quelle place donner aux jeunes dans ces festivités » à « quelle place ont les jeunes à Fribourg ? »²²⁴. Le groupe « Action Fribourg » deviendra plus tard le « Groupe Animation Fribourg » qui se constituera en association par la suite. De plus, c'est exclusivement pas le biais d'initiatives privées que des activités peuvent se mettre en place. Les pouvoirs publics ont de la peine à financer autre chose que des activités sportives, accessibles essentiellement à ceux qui en ont les moyens. Il y a pourtant tous les autres jeunes, qui restent en « rade », mais pour lesquels il est impératif d'avoir un lieu pour simplement être, exprimer leur malaise, leur inquiétude ou leur souffrance. C'est pourquoi le Release utilise l'« animation » en lien avec le développement de l'autonomie de l'utilisateur²²⁵. Ainsi, remplir une feuille d'impôt devient en fait une animation. Par animation, il est entendu « un ensemble d'activités par lesquelles on tente de stimuler chez les jeunes d'autres centres d'intérêts, afin d'éviter que la consommation de substances n'occupe une place prépondérante. C'est en somme une sorte de contrepoids culturel, permettant aux jeunes une expression créatrice, les mettant en contact avec d'autres personnes de conditions différentes. Il n'est pas question, bien évidemment, de faire du Release un centre de loisirs. D'autres organisations font très bien ce travail sur Fribourg. »²²⁶ Dès les débuts de l'association, l'orientation est claire et la distinction entre ce lieu et les centres de loisirs est sans équivoque ; cela s'inscrit dans une complémentarité des offres sur la place fribourgeoise, s'orientant ainsi précocement dans une approche plutôt socio-éducative de l'action, dans un contexte où l'animation socioculturelle était en pleine expansion. En effet, les débuts des offres en lien avec les jeunes se sont révélés difficiles à mettre en place, avec toujours en toile de fond l'éventualité de devoir fermer du jour en lendemain, sans grande perspective d'avenir. Néanmoins, l'histoire va montrer que les offres pour les jeunes vont progressivement se mettre en place pour modeler la situation actuelle.

1. L'association Release

L'attitude de Release face à l'utilisateur est en lien avec une réflexion sociétale globale, dans l'optique de donner une place à toute personne, sans devoir entrer dans un moule, en transformant la réalité autour des personnes. Le but poursuivi par l'association est l'acceptation des différences par la

²²⁴ Release Information, l'animation à Fribourg, No11, Octobre 1982.

²²⁵ L'association RELEASE sera située dans le point suivant.

²²⁶ Release Information, Rapport d'activité 1981, No 9, mars 1982, p.11.

société, sachant que la différence fait partie de toute société. Les buts de Release à ses débuts sont²²⁷ :

- 1) Encourager les jeunes à se construire une vie libre, autonome et équilibrée.
L'association s'engage à promouvoir au sein de la jeunesse une attitude de solidarité fondée sur la réflexion et le respect des personnes et de leurs convictions.
- 2) L'association s'attache particulièrement à lutter contre l'alcoolisme et les toxicomanies et à rechercher avec les jeunes des solutions à leurs problèmes de relations, entre eux, comme dans leur milieu familial et socioprofessionnel.

D'un point de vue général, l'association cible les jeunes, sans autre distinction, dans une optique de prévention primaire, et d'un point de vue spécifique, elle vise en particulier les jeunes dépendants (drogue, alcool) dans une action de prévention secondaire.

Dans les écrits, il n'est pas évident de comprendre la place qu'occupaient les « permanences bistrot »²²⁸, car hormis quelques statistiques des débuts, peu d'empreintes du travail de rue ont été laissées. Par contre, nous avons pu nous entretenir avec les premiers permanents. Une fois de plus, nous remarquons que la transmission orale, notamment par le biais de souvenirs de ces personnes, reste le seul moyen de traçabilité des débuts de l'intervention socio-éducative hors murs dans le canton de Fribourg.

C'est parmi les étudiants en psychologie et en pédagogie curative de l'Université de Fribourg, qu'il faut chercher les origines de l'association Release. Cet anglicisme est importé des Etats-Unis et signifie « libération » qui symbolisait dans les années septante un mouvement de contestation contre l'ordre établi, notamment sur des questions liées à la consommation de drogues. Une dizaine d'étudiants suisses alémaniques reprennent cette terminologie et fondent un Centre d'accueil, essentiellement pour les jeunes qui sont confrontés à des problèmes de consommation de stupéfiants, dans l'optique d'un travail bénévole. Le phénomène de consommation est récent et rend propice l'ouverture d'un centre comme celui-ci. La création officielle de l'association « le Release » est à dater du 15 juin 1972. Aux commandes, il y a un comité exécutif en charge des affaires courantes, nommé par l'assemblée générale. Dès le début, le bénévolat montre ses limites par un

²²⁷ Tirée des statuts de l'association RELEASE, non publiés.

²²⁸ La terminologie « permanence bistrot » caractérise les premières permanences de rue, c'est-à-dire c'est « aller vers », effectuées dans le canton de Fribourg par le biais de l'association RELEASE.

changement constant des permanents²²⁹, ne permettant pas une continuité dans le travail en lien avec les jeunes. Deux postes de travail permanents sont mis en place en 1973. Dès leur engagement, ces professionnels de l'éducation mettent en place ce qu'il convient d'appeler le triptyque de l'intervention, les trois champs dans lesquels les intervenants évolueront. Il s'agit des permanences d'accueil qui se déroulent au centre, les familles d'accueil, dans lesquelles les jeunes peuvent aller habiter un moment par rapport à leur situation et finalement les permanences bistrots ou permanences extérieures²³⁰. Initialement, l'intervention socio-éducative hors murs est intimement liée aux permanences d'accueil dans le centre. Cette manière de faire permet aux intervenants d'avoir un lieu rassembleur, un endroit dans la ville, un repère. Les permanences d'accueil sont la colonne vertébrale du centre. Chaque permanent effectue un nombre d'heures de présence prioritaires au centre. Les permanences bistrots permettent un lien différent et novateur pour l'époque qui se traduira ensuite par « un principe de solidarité ».

Cet aspect solidaire se définit dans la relation entre l'utilisateur et le permanent, notamment dans la complicité et le partage des conditions sociales, aussi difficiles puissent-elles être. Les permanences bistrot avaient ce but premier de partager solidairement le vécu des jeunes. A la fin des permanences accueil, les intervenants se rendaient au bistrot, sur leur temps libre, dans ce souci d'être le plus proche et le plus en lien avec la réalité vécue par les jeunes en initiant des discussions ou des débats autour d'un verre. Il était courant qu'un permanent héberge, chez lui, un jeune pour un certain laps de temps, et cela toujours gratuitement. Cette solidarité se vivait comme un principe fédérateur entre usagers-permanents et entre permanents eux-mêmes. En effet, Release, et ce jusqu'à la fin des années 1980, possédait un système de rémunération salariale, émanant de ce principe de solidarité, qui lui était spécifique. Chaque personne travaillant au centre devait avoir une activité annexe extérieure à 50%, car les salaires versés par le centre étaient largement insuffisants. L'idée étant centrée sur le partage de la réalité du monde du travail dans l'économie traditionnelle, hors contexte social.

En d'autres termes, les permanents se devaient d'aller vivre le monde du travail à l'extérieur des murs de l'association, afin de partager la réalité à laquelle les usagers du centre se trouvaient confrontés, pour mieux agir ou réagir de l'intérieur du système. La répartition salariale au centre Release se voulait un système à part entière et une philosophie de vie, c'est-à-dire que les salaires n'étaient pas une propriété privée inhérente à chaque travailleur social, mais suivaient une logique de répartition par rapport aux frais effectifs de chaque intervenant. A la fin de chaque mois, la

²²⁹ Personne professionnelle (éducateur social, assistant social, psychologue, etc.) qui travaille au centre Release et se met à la disposition des jeunes lors de permanences à l'intérieur, comme à l'extérieur du centre.

²³⁰ Entretien avec Pierre Yves Moret, premier permanent professionnel (et non bénévole) au Release avec Hervé Eigenmann en 1973.

masse salariale acquise à l'interne et à l'externe du centre était « mise au milieu de la table » et répartie selon des critères précis, dont notamment le fait que chaque permanent dispose d'un même salaire de base, sans distinction hiérarchique ou de formation certifiante. Le loyer, les frais d'étude et l'utilisation d'un véhicule faisaient partie d'une répartition salariale individualisée, c'est-à-dire que la personne qui avait un loyer plus onéreux qu'un autre était financé par le collectif Release qui versait la différence. Ce procédé permettait ainsi de concevoir la consommation d'une autre manière, en résonance avec le principe de solidarité et d'égalité cher à l'association Release, et par là même, de vivre autrement que le modèle sociétal référent. « Nous voulons par là vivre concrètement ce que nous défendons dans notre travail quotidien, à savoir la solidarité et une plus grande justice ; plus de justice qui passe par une meilleure répartition des biens matériels. »²³¹. L'empathie ou l'altruisme des intervenants peuvent être interprétés aujourd'hui comme une vocation, mais ils parvenaient néanmoins avec ce système à un partage et surtout à une compréhension plus juste des réalités différentes vécues par les usagers, le tout teinté d'une orientation politique gauchiste.

Cet exemple montre un principe de travail : solidarité permanents/usagers élaboré par le terrain et faisant sens pour les intervenants. Il en est de même pour les six autres principes, que nous évoquerons ultérieurement, donnant un cadre déontologique à l'action, dont : l'absence de mandat nominatif, le respect de la personne et de sa sphère privée, une action non-coercitive axée sur la prise de conscience, le refus de l'étiquette, le passage de l'individu au collectif et l'absence de dossier. Ces sept principes issus du terrain ont été, dès les débuts, appliqués comme un credo jusqu'à ce jour par les intervenants²³².

Le travail de rue évolue donc en marge, mais en complémentarité avec le centre jusqu'en 1979, date à laquelle il se désertifie de manière lente, mais progressive, notamment par des conflits entre groupes de jeunes, l'augmentation de la consommation de stupéfiants dans les murs du centre et l'abandon du traitement à base de méthadone en faveur des personnes toxicomanes délivré par l'association Release sous contrôle médical. « A Fribourg, suite au constat effectué l'année passée sur la (sur)vie du centre, une décision importante est prise. On ferme !!! Plus de permanence au local, mais une présence intensive aux endroits que les jeunes fréquentent (bistrot, bars, discothèques, places publiques). De plus, ils (les intervenants) vont effectuer un certain nombre de visites à des gens se trouvant en prison ou en clinique. Le but visé est de se remettre à l'écoute des jeunes, à tenter de percevoir l'évolution du milieu des toxicomanes, et d'offrir à nouveau leur

²³¹ Release Information, Rapport d'activité 1985, No 25, mars 1986, p.16.

²³² Ces sept principes de travail seront repris et développés par la suite.

disponibilité en vivant leur réalité d'un peu plus près »²³³. Trois priorités sont dégagées : le travail de rue se fait au centre ville, dans le quartier du Schönberg²³⁴ et dans les prisons. Mais l'Etat demande des justifications à ce changement par le biais du département de la Santé publique et des Affaires sociales, faute de quoi la subvention (40'000 CHF) sera retenue dans un premier temps puis, vraisemblablement non reconduite par la suite. Soutenus par leur comité, les permanents rédigent un document mentionnant la nécessité d'accompagner différemment le milieu toxicomane fribourgeois qui ne se reconnaît plus dans le centre. L'Etat avalise le document en libérant la subvention. Les débuts exclusivement dans la rue s'avèrent difficiles, « ... un travail de rue ne s'improvise pas. Il ne s'agit pas de se promener, le nez au vent, à la recherche des odeurs de haschich ou des pupilles contractées d'un amateur d'héroïne. Les permanents essaient depuis juillet de définir ce que représente ce type de travail. Cela suppose une réflexion profonde sur la toxicomanie elle-même et sur les possibilités d'intervention ... »²³⁵.

Deux axes se dégagent²³⁶, le travail avec les personnes toxicomanes emprisonnées qui ont besoin d'un soutien considérable à leur sortie (logement, travail, etc.) et l'immersion dans le milieu toxicomanes, afin de créer un lien de confiance indispensable à l'intervention. Ce dernier point prendra beaucoup de temps et d'énergie, notamment pour une raison de changement récurrent dans l'équipe des intervenants. En effet, Release a un roulement de permanents très important et la durée de vie d'un travailleur social est de 1–3 ans maximum, ce qui ne facilite pas la pérennité du travail avec les usagers et exige beaucoup d'investissement humain pour la constante « récréation » de lien entre usagers/permanents. C'est pourquoi, dans les annonces parues dans le journal pour rechercher de nouveaux collaborateurs, il est expressément demandé un engagement d'au moins trois ans, sans quoi, ce type de travail n'est pas possible. Il en ressort donc l'idée que le travail de rue s'oriente plus spécifiquement, dans ces années-là, vers une population toxicomane.

Comme le montre le tableau ci-après, de la création de l'association Release à la fin des années septante, plus l'offre s'étend dans le temps, plus elle est sollicitée. Le centre montre ses limites et le travail de rue met l'accent sur toute une catégorie de jeunes qui ne serait pas atteignable avec la seule offre de la permanence accueil²³⁷. Le nombre de rencontres triple quasiment en quelques années, alors que le nombre de nouveaux venus qui fréquentent la prestation n'augmente que d'une

²³³ Gachoud, Le Release : douze ans à la recherche d'une alternative, travail de diplôme, 1984, p.56.

²³⁴ Quartier sensible de la ville de Fribourg où se regroupe près d'une centaine de nationalités différentes.

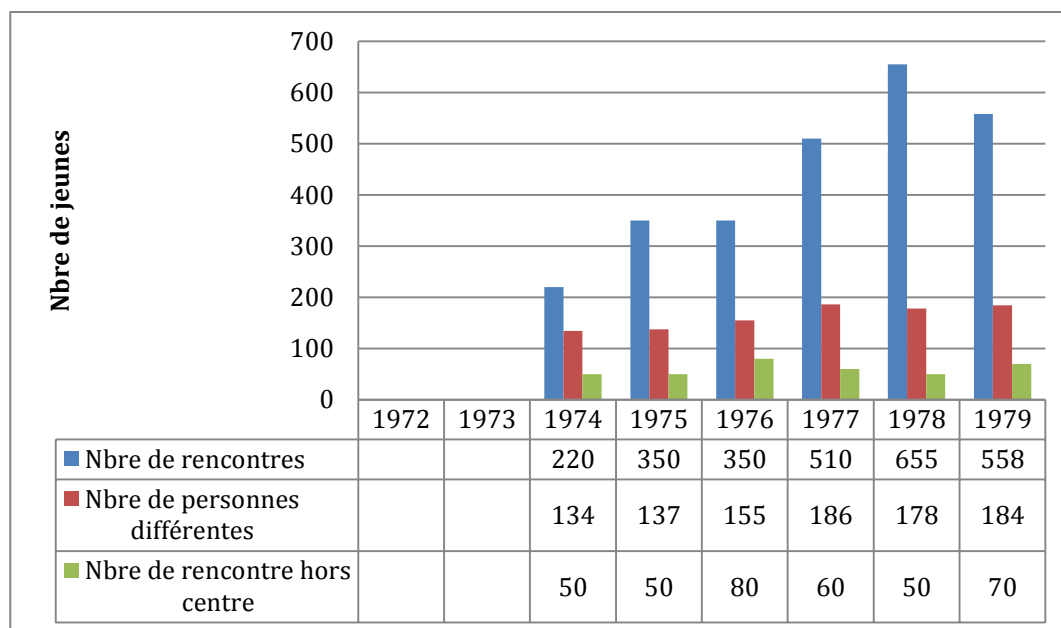
²³⁵ Release Information, Le seul réalisme c'est de lutter pour être heureux, novembre 1979, p.14.

²³⁶ Release Information, Le seul réalisme c'est de lutter pour être heureux, novembre 1979, p.15.

²³⁷ La terminologie « permanence accueil » caractérise les permanences d'accueil des jeunes à l'intérieur des murs de l'association RELEASE. Les jeunes vont vers les permanents intra muros dans un cadre avec des règles « bas seuil ».

cinquantaine de jeunes. Les jeunes qui connaissent cette nouvelle offre l'utilisent à long terme et de manière récurrente.

Permanences sociales de rue de 1972 à 1979 ²³⁸ :



Durant la décennie suivante, le travail de rue n'est guère mis en exergue, comme en témoignent les rapports d'activités et les publications sectorielles. Les permanences bistrot, où se rassemble le plus souvent le public-cible, restent l'activité majeure. Deux faits importants vont faire évoluer la situation vers la recherche d'autres moyens d'actions.

D'une part, on constate l'arrivée à la fin des années 1980 d'une nouvelle théorie sur l'intervention en réseau. Cette approche consiste à redonner au réseau primaire²³⁹ son pouvoir d'agir en reconnaissant et en réglant ses difficultés propres. Ce procédé se rapproche de ce que l'on appelle aujourd'hui l'empowerment. Un pré-requis est néanmoins indispensable, c'est-à-dire que l'intervenant doit avoir identifié et évalué les ressources que possède le réseau primaire, afin que les personnes concernées puissent résoudre leurs problèmes en lien avec leurs compétences. En octobre 1986²⁴⁰, l'équipe a une volonté de systématiser le travail de rue, afin de ne plus en faire l'apanage de tous permanents travaillant au centre Release, comme cela fut le cas jusqu'alors. En effet sortir des murs, « aller vers » n'est pas donné à tout le monde et au sein même de l'équipe, il y a des permanents qui souhaitent uniquement faire de la rue et d'autres qui rechignent à sortir.

²³⁸ Release Informations, Nouveau milieu, nouveau travail, No1, mars 1980, p.5.

²³⁹ Notamment les personnes qui sont unies par des relations de proximités et affectives (familles, amis, proches, confidents, etc.).

²⁴⁰ Release, Rapport d'activité 1987, No 31, avril 1988, pp.14-19.

D'autre part, l'animation est un autre pôle mis en place pour responsabiliser les jeunes dans l'organisation. C'est aussi un bon remède contre l'ennui, trop souvent prétexté par les jeunes. Cette animation peut prendre différentes formes (disco, sorties, etc.). Il est à noter que le refus de l'animation comme philosophie aux origines de Release devient naturellement un outil dans l'approche avec les jeunes. L'information est aussi un outil pertinent que le travailleur de rue utilise en répondant aux questions des jeunes sous la forme d'un guichet social²⁴¹ ambulatoire, qui a la particularité d'accompagner physiquement le jeune s'il en éprouve le besoin, de même que de le soutenir dans des projets socioculturels ou individuels.

Finalement le travail de rue n'est plus remis en question, car l'équipe et le politique sont d'accord sur l'importance d'un tel travail sur la place fribourgeoise. Fin 1987, deux permanents sont engagés (50% et 25%). C'est le début de la pérennisation de ce volet de l'action socio-éducative qui se décline aujourd'hui en intervention socio-éducative hors murs.

Le début des années 1990 verra l'implantation du travail de rue sur la place fribourgeoise, notamment grâce à sa visibilité dans les rapports d'activités, les médias²⁴² et les statistiques. « Le release fait la chasse à la dérive, va la débusquer, là, où les jeunes risquent de glisser vers la « défonce » : dans la rue et les bistros », et par les pourcentages des postes de travail fixes dédiés exclusivement au travail de rue et partagés entre plusieurs personnes des deux genres. Dans ce même laps de temps, une méthodologie est conceptualisée par l'équipe des nouveaux permanents. Elle se décline en quatre points : la présence dans la continuité, l'accompagnement dans des démarches comme l'aide à la recherche d'emploi, l'animation et les contacts extérieurs, c'est-à-dire avec les membres du réseau de Fribourg et du canton.

Pour illustrer l'évolution du secteur, nous présentons un tableau regroupant les statistiques des accompagnements socio-éducatifs entre 2002 et 2006.

Ce tableau met en évidence plusieurs choses dont notamment une certaine stabilité des chiffres. Par contre depuis 2005 et surtout en 2006, les chiffres suivent une logique que nous qualifions d'exponentielle et transversale aux différentes catégories. En 2006, deux secteurs de l'association Release fusionnent, celui de la rue et celui de l'accueil. Durant cette année, plusieurs événements, qui ont rassemblés plusieurs centaines de jeunes, ont eu lieu notamment, en leur faveur, lors des

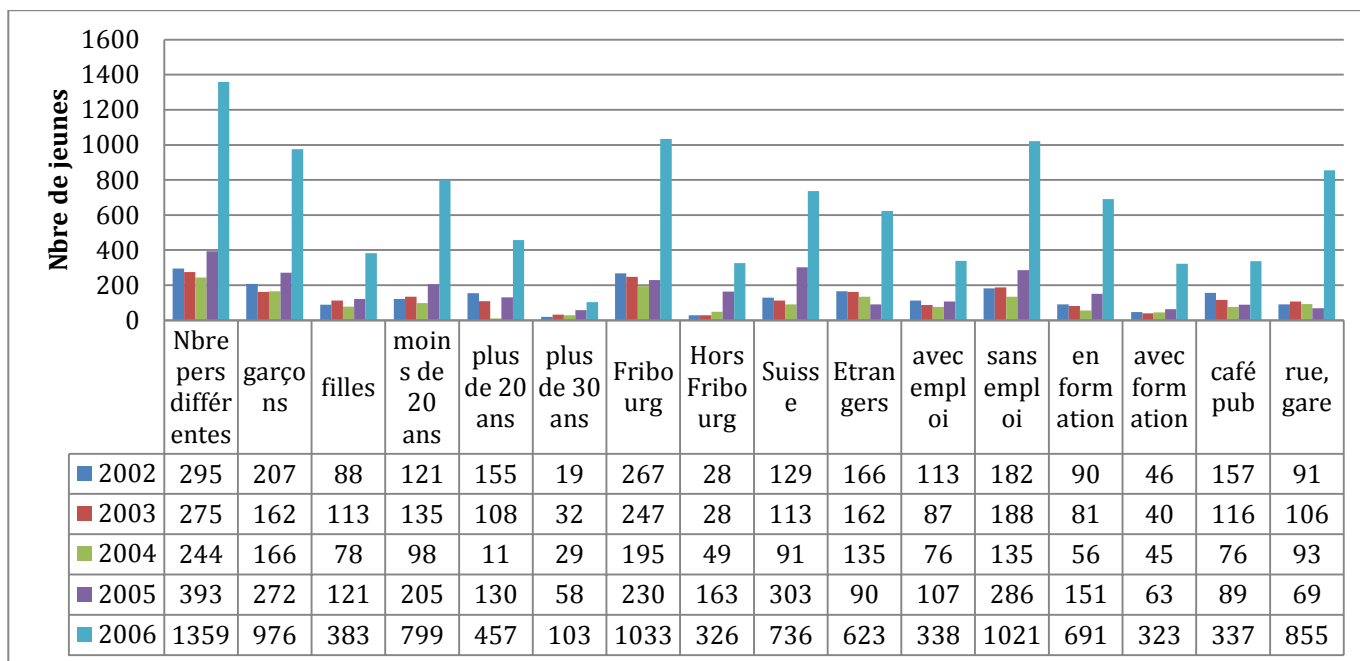
²⁴¹ C'est un professionnel qui permet aux personnes de s'informer, d'être orienter, aiguiller en lien avec leur problématique sociale. Bien souvent les gens ne savent pas à qui s'adresser lorsqu'ils sont confrontés à un souci. Le guichet social ambulatoire répond à cette demande.

²⁴² Le quotidien « La Liberté » du 14 janvier 1989, "Le Release étend son action à Fribourg, Descendre dans la rue".

différentes permanences. De plus, l'équipe des ISEHM est renforcée par un pourcentage de travail supplémentaire. Toutes ces variables expliquent la soudaine augmentation des chiffres. Ceci pour bien comprendre les différentes logiques qui peuvent sous-tendre l'intervention socio-éducative de rue et les aléas dont elle est tributaire au niveau contextuel, culturel, institutionnel et politique. En effet, depuis 2006, les statistiques des accompagnements socio-éducatifs n'ont cessé d'augmenter²⁴³ notamment pour des raisons d'ouverture de poste de travail au sein du secteur rue et un changement dans la demande des jeunes. Leurs besoins sont beaucoup plus liés à des demandes d'accompagnements socio-éducatifs, alors qu'auparavant, la demande d'accompagnement de projet et l'info-conseil étaient plus fortes.

Les statistiques ayant changé de forme en 2007, nous l'avons expressément stoppée en 2006, sachant que ces tableaux sont présentés ici essentiellement pour montrer un exemple concret de statistiques balisant l'intervention hors murs au court de son histoire.

Caractéristiques des accompagnements socio-éducatifs entre 2002 et 2006 :



REPER est une association fribourgeoise créée en 2006, issue de la fusion de la LIFAT²⁴⁴ et de RELEASE fondés respectivement en 1956 et 1972. L'association est mandatée par le conseil d'état du canton de Fribourg et reconnue d'utilité publique. Elle bénéficie notamment du soutien financier de la ville et du canton de Fribourg.

²⁴³ Voir les divers rapports d'activité de REPER pour constater cette constante augmentation.

²⁴⁴ Ligue Fribourgeoise en Addiction et autres Toxicomanies.

Nous avons évoqué les termes *In* et *Out* récemment introduits dans le champ qui caractérisent assez fidèlement, à nos yeux, l'intervention socio-éducative hors murs dans le canton de Fribourg et ailleurs, tout en regrettant cet anglicisme. Dès l'origine, Release a rattaché la rue au centre, afin de pouvoir atteindre davantage de jeunes par le biais de ses offres. Le fait de posséder un local et de rencontrer les jeunes à l'intérieur de celui-ci permet une certaine approche qui est complétée par le travail de rue. Deux mouvements se dégagent. Le premier est le *In*, le fait d'aller dans un centre, dans un cadre et de le respecter en tant que tel, même si, dès les débuts, la permanence d'accueil se voulait déjà dans cette approche « bas seuil ». C'est le jeune qui vient dans un nouvel environnement, qui fait l'effort d'aller à la rencontre du monde adulte et d'entrer sous une forme de contrôle social.

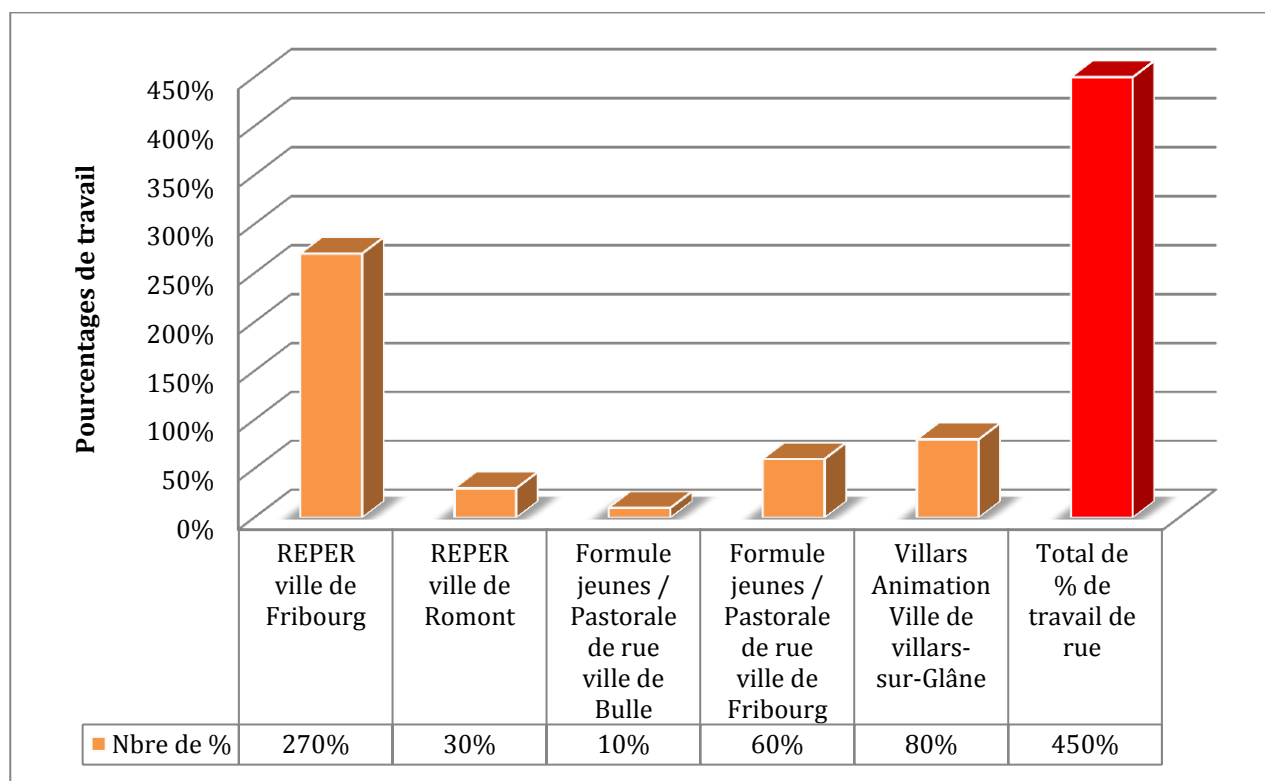
Le deuxième est le *Out*, le fait d'aller vers, dans les milieux des jeunes, avec leurs règles, leurs manières de faire et d'interagir. Ce n'est plus aux jeunes de s'adapter aux professionnels, mais aux professionnels de s'adapter aux jeunes et de créer le lien dans un environnement qui leur est propre. Ce *In and Out* permet d'avoir une offre plus étendue en accédant à des jeunes qui ne sont pas forcément atteignables par un centre et d'être mobile, attentif à une réalité plus complète de ces personnes et ainsi passer d'un statut de professionnel avec des jeunes à un statut d'« expert » par une photographie exhaustive de la réalité de la jeunesse du moment. Lors des vingt ans de l'association Release en 1992, l'interactivité entre le centre et la rue est relevée en soulignant l'efficacité de cette interaction. « Ces quelques considérations pour dire combien le Release a besoin de fonctionner sur deux pôles efficaces, la rue et le centre »²⁴⁵, afin d'être le plus proche de la réalité quotidienne de la jeunesse du moment. On observe toutefois au cours des dernières années l'émergence d'une spécificité de l'intervention socio-éducative hors murs, sachant que le canton est intéressé à développer davantage cette offre sur tout son territoire.

2. Les forces vives du canton

Le tableau suivant fait état de la situation fin 2010 en termes de pourcentage de travail dans le canton de Fribourg.

²⁴⁵ Release, rapport d'activité, No 43, Mars 1993, p.3.

Pourcentages de travail des ISEHM dans le canton de Fribourg :



Le canton de Fribourg a donc à disposition 450% de temps d'intervention socio-éducative hors murs partagés entre 7 intervenants et financés par plusieurs différents mandants. Le Grand Fribourg²⁴⁶ est actuellement doté de moyens plus importants que ceux alloués au reste du canton, au regard du pourcentage des postes de travail en intervention socio-éducative hors murs. Cela pose notamment la question d'une coordination entre ces différents intervenants issus de milieux différents et son évolution potentielle au niveau cantonal. L'analyse détaillée de la situation demanderait une monographie. Nous avons choisi d'illustrer brièvement trois aspects de la diversité des offres et des problématiques de reconnaissance professionnelle, en mettant en évidence des informations pratiquement inconnues en dehors du cercle très restreint des intervenants du secteur.

3. L'église catholique et la pastorale de rue

Comme souvent dans le social, c'est sous l'impulsion de personnages, de personnalités, que se créent des structures. Dans le cas présent, l'initiative est due à la personne de Sœur Danièle Perrier en lien avec son expérience de plus de dix ans au sein du MAPED²⁴⁷ et de sa sensibilité pour la cause des jeunes. Elle constate, de par son mandat au MAPED, que les jeunes qui fréquentent cet espace sont privilégiés, en étant au bénéfice d'un lieu de parole. Ce projet d'aller dans la rue

²⁴⁶ Le Grand Fribourg comprend la ville de Fribourg et les agglomérations environnantes, comme les communes de Villars-sur-Glâne, Givisier, Granges-Paccots, etc.

²⁴⁷ Mouvement Apostolique Des Enfants et Préadolescents.

n'aurait jamais pu aboutir sans le soutien inconditionnel de sa supérieure directe. Les débuts se sont révélés difficiles, notamment au niveau du regard des autres professionnels. En effet, Sœur Danièle a très vite pris des contacts avec le Cycle d'Orientation, le chômage, la cafétéria de l'hôpital cantonal pour se mettre en lien avec le réseau et voir dans quels contextes sa présence sera la plus pertinente. Son statut de religieuse l'a certainement désavantagée face aux professionnels qui l'ont, trop hâtivement prise pour une « illuminée »²⁴⁸. Une rencontre va, néanmoins, orienter le choix de Sœur Danièle en direction de la gare. Cette rencontre avec une jeune fille qui venait d'apprendre qu'elle était enceinte sera, selon elle, l'élément déclencheur de cette nouvelle forme d'intervention à la gare sous l'appellation de la pastorale de rue.

Le projet fut soutenu durant les deux premières années par sa congrégation des sœurs d'Ingelboden, dans le sens d'un projet pilote bénévole. Très vite, au vue de la pertinence du projet et de la vraisemblance de sa continuation, la Sœur supérieure a entrepris des démarches avec Sœur Danièle afin de trouver des fonds pour financer ce nouveau pôle de la pastorale de rue. En 1996, l'évêché alloue une somme de 5'000 CHF, qui progressivement va aboutir à un 50% rémunéré et une mission canonique lui procurant un statut d'animatrice de rue. Les jeunes sont approchés indépendamment d'une éventuelle problématique. Ils ont entre 15 et 20 ans et les thèmes comme la famille, les relations, le deuil, le suicide et les interruptions volontaires de grossesse sont récurrents.

Sœur Danièle échafaude une méthodologie tout empirique qui se décline comme suit : une régularité à la gare (toujours les mêmes jours, aux même heures), dégager toujours plusieurs pistes ou solutions, la confidentialité, être dans une attitude non moralisante et surtout pas de propagande religieuse et de prosélytisme lors des permanences de rue. Le sujet religieux est placé au même plan qu'un autre thème comme la sexualité, le travail, la famille. Aucune forme d'imposition venant de l'église n'a été et n'est exigée.

Sœur Danièle participe aussi, sur sollicitation, aux activités des éducateurs de rue de l'association Release et à la plateforme romande. Pour Sœur Danièle, l'importance était d'accorder la prise de parole à des jeunes, afin de l'expérimenter dans un cadre, qu'elle définit soit d'une manière préventive soit d'une manière thérapeutique. Dans l'un ou l'autre des cas, « les jeunes s'expriment et elle, elle écoute »²⁴⁹. En 2002, Sœur Danièle cède sa place d'animatrice de rue à une laïque qui se définira par la suite comme « écouteuse de rue ».

²⁴⁸ Propos de Sœur Danièle, lors de l'entretien du 3 mai 2010.

²⁴⁹ Entretien avec Sœur Danièle, mars 2010.

4. La commune de Villars-sur-Glâne

En 2004, la commune met au concours un poste d'animateur de rue rattaché au centre de loisirs de Villars animation. L'ISEHM effectue, dans un premier temps, des permanences rue exclusivement dans la commune de Villars-sur-Glâne, pour finalement aussi englober rapidement le centre ville de Fribourg qui accueille nombre de jeunes de cette agglomération permettant ainsi de suivre le phénomène d'itinérance juvénile. Le pourcentage de travail de ce poste évolue de 40% à ces débuts à 80% à la fin 2009. Une collaboration émanant de l'animateur de rue a rapidement été recherchée avec les ISEHM de l'association Release. Ce poste de travail, grâce à la qualité de travail de l'animateur, a progressivement pris une certaine forme d'indépendance vis-à-vis du centre tout en restant rattaché à ce dernier. Il est néanmoins important de relever le manque d'interface entre l'ISEHM et la commune qui finance ce dernier. Ce point peut rapidement faire office de levier à toute une série de conflits qui trop souvent accordent le dernier mot à l'organe financeur. L'ISEHM est ainsi tributaire des changements politiques qui peuvent s'opérer tous les quatre ans et une certaine crainte peut émaner de la non continuité du mandat. En 2005, la commune a mandaté l'animateur de rue pour effectuer une recherche notamment au sujet d'une éventuelle mise en place d'une coordination ISEHM dans l'agglomération fribourgeoise²⁵⁰. Cette étude montre la pertinence d'une telle instance d'interface entre ISEHM et communes, notamment face à un risque d'ingérence, d'obstruction ou d'alibi politique. Il n'y a pas de statistiques spécifiques au hors murs. A nouveau, c'est un mode de fonctionnement à l'échelle communale qui n'exige pas de justificatif précis pour cet aspect du travail. Par contre, il y a des statistiques globales en lien avec le centre de loisirs.

5. La commune de Romont

En 2008, la commune de Romont mandate l'association REPER²⁵¹, suite au projet « Santé Jeunesse »²⁵², pour mettre sur pied une antenne REPER dans son chef-lieu, en combinant espace d'accueil et travail de rue, pour un total de travail de 70%. Le projet dans sa phase pilote suggère une période de 2 ans pour évaluer la pertinence d'une telle approche. En 2010, le projet est implanté suite au travail de deux intervenants sociaux qui ont rapidement pris contact et installé des relations avec les jeunes qui les attendaient, ainsi qu'en lien avec le réseau en proposant de multiples interventions. Au début 2012, la commune souhaite augmenter ce poste à 100% en sollicitant les

²⁵⁰ Adrien Oesch, Rapport de recherche, Etat des lieux et perspectives de l'animation de rue dans l'agglomération fribourgeoise, 2005.

²⁵¹ Anciennement Release, issue de la fusion entre la LIFAT et Release.

²⁵² Le projet « Santé Jeunesse » est financé par les quatre piliers de l'économie fribourgeoise, qui au moyen d'un bus TPF (Transports Publics Fribourgeois) se déplaçait dans tout le canton pour aller prendre le pouls de la jeunesse et mettre en place par district un projet issu des jeunes. A Romont un terrain de football a été construit dans un quartier, à Courtepin un studio music a été inauguré, etc.

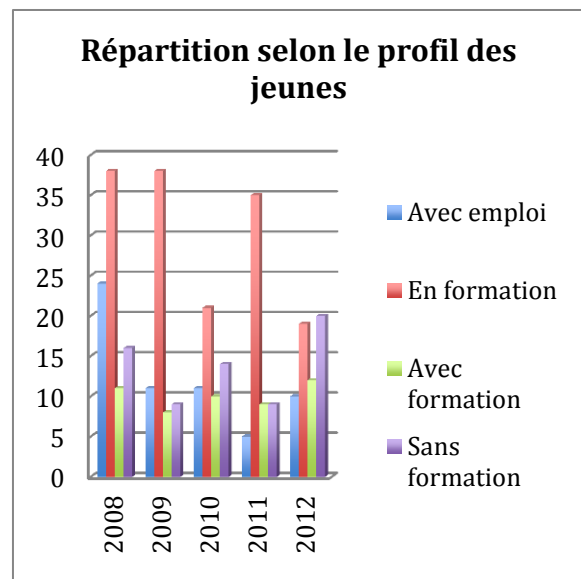
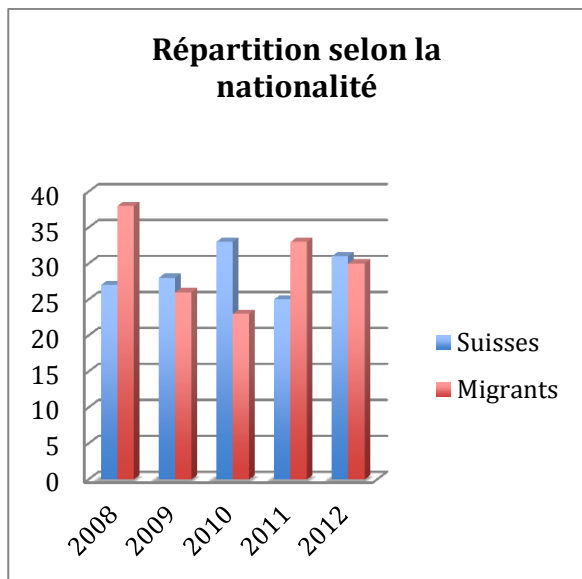
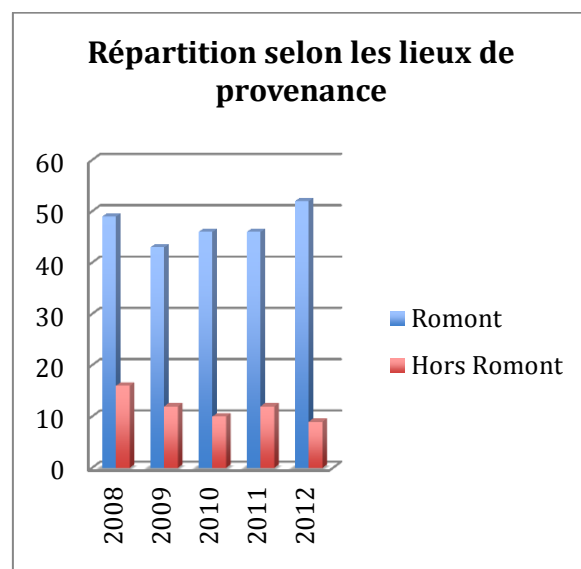
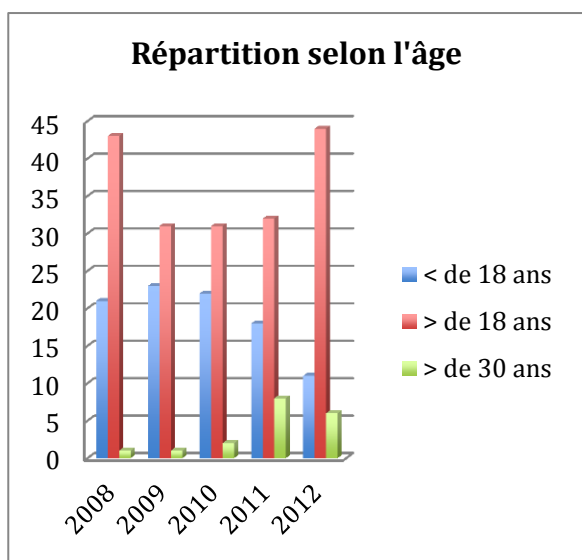
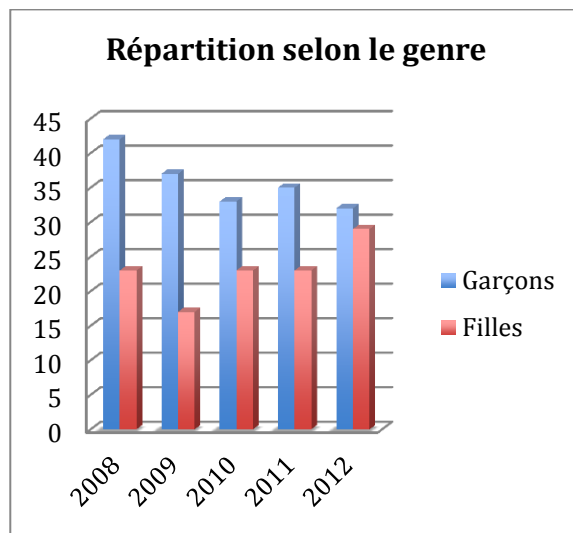
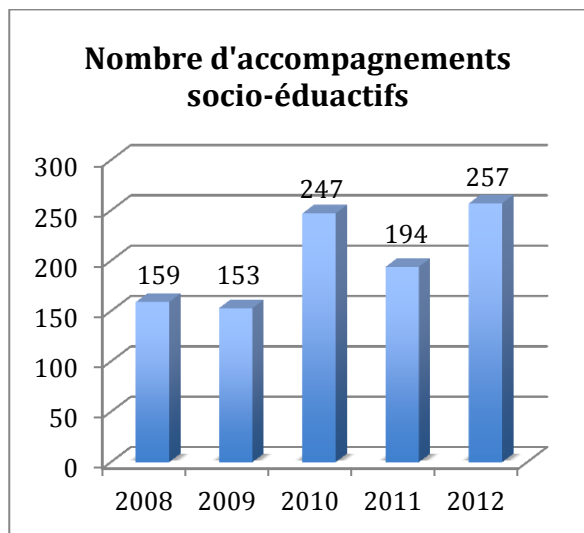
autres communes glânoises. En effet, les intervenants ne vont pas sélectionner les jeunes romontois. Les chiffres montrent la présence d'une proportion significative de jeunes glânois qui bénéficient des offres que REPER met à disposition. Il est alors logique que les autres communes puissent participer à ce financement.

Dans ce cas présent, nous avons un exemple d'interface entre la commune et les intervenants sociaux par l'entremise d'une association. Ce procédé est largement souhaité, notamment pour régler des points comme les classes salariales, l'affiliation à une convention collective de travail social, grâce à des négociations qui s'effectuent directement entre la direction et la commune, ce qui permet à l'acteur social d'être beaucoup plus présent dans le terrain, ce qui permet également un gain de temps considérable. La collaboration est mieux protocolée et sécurisante pour l'ISEHM, notamment à la suite des élections qui peuvent créer un changement de majorité politique. L'association sera garante de la continuité des valeurs, des principes de travail et du cadre de l'intervention. Pour l'ISEHM, nous pouvons parler d'une association providence, c'est-à-dire que cette dernière assure une certaine forme de protection en faveur du professionnel face à ces financeurs. En effet l'autorité communale pourrait très bien exiger des actions complètement en décalage avec les principes de travail, prétextant que c'est elle qui finance et donc, qui décide.

Les tableaux suivants montrent l'impact de l'implantation de l'ISEHM dans cette commune. Ce type de tableau sert également à justifier la présence et le travail des ISEHM aux yeux des autorités financeurs.

Les six tableaux suivants sont relatifs aux accompagnements socio-éducatifs effectués par les ISEHM durant leur permanence de rue. L'augmentation du nombre d'accompagnements est à mettre en lumière avec une augmentation de pourcentage de travail dès 2010. Ces tableaux dressent les différents profils des jeunes rencontrés au sein de cette prestation.

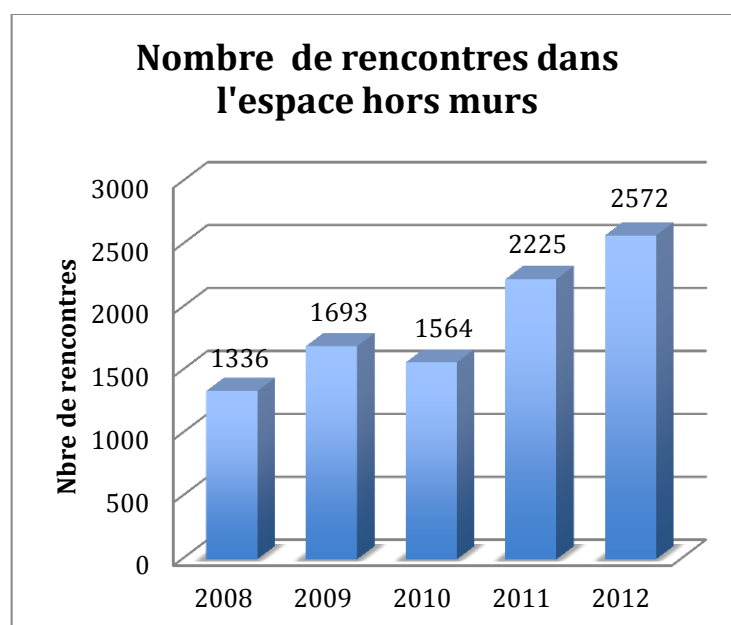
Typologie des personnes rencontrées au sein de la permanence de rue à Romont :



Les permanences sociales de rue à Romont

Les chiffres sont tirés des rapports d'activité²⁵³ et des statistiques individuelles de chaque ISEHM intervenant dans le chef-lieu glânois. En fin 2011, un poste de travail de 50% équivalent Emploi Plein Temps (EPT) est augmenté au niveau de l'intervention socio-éducative hors murs au pourcentage déjà existant en lieu et place du travail relatif au centre d'accueil. En effet, les problématiques sont identifiées davantage par les ISEHM à l'extérieur du centre d'accueil qu'à l'intérieur.

Permanence de rue à Romont entre 2008 et 2012 :



Il faut noter le nombre important de rencontres entre l'ISEHM et les jeunes par le biais de la permanence de rue pour un poste de travail de 30%, ainsi que le nombre d'accompagnements. En comparaison avec les chiffres précédents, ces statistiques donnent à penser qu'un ISEHM au sein d'une petite commune offre davantage de prestations qu'au sein d'une ville qui est déjà au bénéfice de diverses prestations en faveur des jeunes.

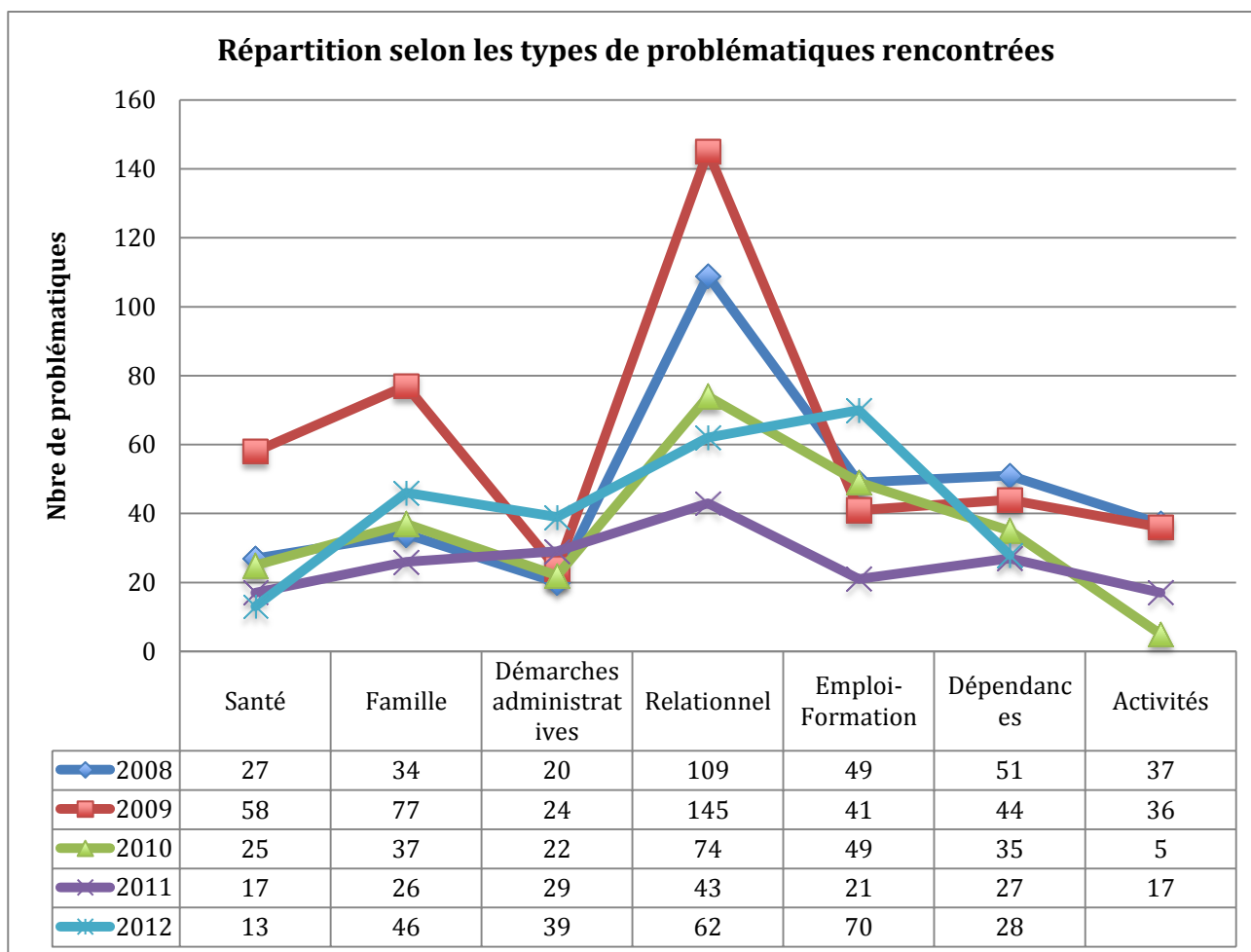
Les problématiques rencontrées lors des accompagnements socio-éducatifs

Entre 2009 et 2010, la notation des statistiques a sensiblement changé. En effet, les jeunes qui rencontrent une problématique de dépendances, par exemple et que l'ISEHM rencontre plusieurs fois, ne sera noté au niveau statistique qu'une seule fois. En 2008 et 2009, la notation statistique s'effectuait à chaque fois que cette problématique était rencontrée lors des accompagnements, ce qui crée cette différence en termes de volume pour 2008 et 2009. Nous avons donc délibérément

²⁵³ Rapport d'activité 2008, 2009, 2010, 2011, 2012

choisi de conserver cette statistique qui montre que les problématiques rencontrées sont récurrentes avec des courbes très semblables d'une année à l'autre.

Typologie des problématiques rencontrées entre 2008 et 2012 :



Nous pouvons constater l'évolution statistique de l'intervention socio-éducative hors murs au sein d'une petite commune. Les tableaux parlent d'eux-mêmes.

6. Synthèse sur le travail de rue dans le canton de Fribourg

Nous apprenons à la fin de la rédaction de notre thèse qu'en octobre 1964, quatre jeunes gens décident de former une équipe d'éducateurs de rue en ville de Fribourg. Cette idée avait émergée une année et demi plus tôt dans l'esprit de ces jeunes "ouverts aux problèmes actuels de la jeunesse". L'orientation de ce projet n'était plus "de créer de toute pièces des loisirs pour ces cas isolés, mais d'essayer de vivre avec eux dans leurs propres loisirs". Cette action se limitait à une petite dizaine de jeunes rencontrés sur une période définie de 8 mois. Les bases du travail de rue sont déjà présentes comme la démarche d'aller vers, la présence passive, la présence renforcée, être là, continuer de perdre du temps avec le jeune. Des références sont déjà présentes comme le

livre de Parrot "les Gangs d'adolescents". Des notions d'isolées, d'inadapté font leur apparition. Des limites se font néanmoins très rapidement sentir par un manque "de connaissances en matière de psychologie des jeunes et surtout sur le comportement des jeunes isolés; de la difficulté, une fois qu'un sujet est dépisté, de l'aborder, de le suivre, de l'aider. Nous ne possédons pas de technique bien précise en ce qui concerne la prise de contact et à travers la générosité de chacun, on sentait bien que l'utilité de l'entreprise laissait sceptique. Nous n'étions pas préparés à ce genre de besoin et la difficulté fut d'autant plus importante qu'elle nous privait d'un grand nombre d'heures de loisirs". Le besoin d'une formation et les limites du bénévolat sont déjà bien présentes dès les prémices de pionniers du travail de rue. Suite à 8 mois de travail de rue, l'action se termine par manque de ressource²⁵⁴. Elle sera reprise sept ans plus tard.

C'est en 1972 que l'association Release a été créée sous l'impulsion d'une initiative étudiante bénévole, puis s'est structurée dans le temps. Trois champs d'intervention sont mis en exergue :

- Les permanences d'accueil
- Les familles d'accueil
- Les permanences bistrot

Ces trois champs d'intervention vont subir au fil du temps des changements, afin de s'adapter aux différents contextes. L'érosion par le temps va donner raison à la permanence d'accueil et de bistrot, nonobstant de constantes réadaptations sans gage de subventionnement pérenne. Cette permanence va se développer et s'ouvrir à d'autres espaces que le seul centre ville tels qu'à des quartiers spécifiques et également au milieu carcéral, ainsi qu'à un public mieux ciblé, les personnes toxicomanes.

La permanence de rue est très liée à la permanence d'accueil du centre qui représente la colonne vertébrale de l'intervention. La formalisation du travail de rue s'effectuera à la fin des années huitante, dans le canton, en créant une place spécifique à ce mode d'intervention qui ne sera plus entièrement noyé et constitutif des permanences d'accueil. Un double mouvement va également se formaliser : Le In and Out. Le regard des intervenants du centre va être complété par le travail en extérieur, afin d'avoir une cartographie la plus exhaustive possible des usagers de la prestation.

Une autre particularité du canton de Fribourg est de ne pas avoir une approche cantonale formalisée, c'est-à-dire que certains ISEHM sont issus et financés par l'église catholique qui œuvrent dans les rues depuis le milieu des années nonante, mais aussi, un peu plus tardivement, par des communes. Par ailleurs, dans le canton de Fribourg, ce sont les praticiens, de leur propre initiative, qui se sont

²⁵⁴ Rapports de séances ronéotypés entre 1964 et 1965 (non publiés).

fédérés pour échanger et coordonner leurs actions sur le territoire cantonal en créant le groupe des TSHM fribourgeois, en accord avec leurs employeurs respectifs. Ce groupe se rencontre une fois tous les deux mois.

Les statistiques récoltées montrent l'évolution crescendo de cette prestation hors murs au sein d'un territoire donné aussi bien dans une grande ville que dans une commune plus petite. Les problématiques et les publics ciblés sont de natures identiques. A contrario, un ISEHM n'aura pas le même rôle dans une petite commune ou au sein d'une grande ville. A savoir qu'il aura une position plus visible et plus importante au sein d'une petite commune sachant que les prestataires de services sont plutôt centralisés au sein des plus grandes agglomérations. Ces deux spécificités supplémentaires viennent se rajouter aux spécificités déjà mises en exergue au chapitre précédent.

De plus, l'évolution des contextes influence inéluctablement le hors murs en terme de problématiques et de publics rencontrés. L'outil hors murs permet une adaptation constante et flexible de son mode d'intervention, au regard du peu d'infrastructures qu'il nécessite.

Cet historique permet de se rendre compte concrètement de l'implantation de l'intervention hors murs au sein d'un territoire donné, sachant que cet ancrage représente un exemple parmi d'autres.

Synthèse et discussion de la partie 1

Comme nous l'avons souligné à maintes reprises, l'histoire du travail de rue en Suisse romande en général et à Fribourg en particulier n'a jamais fait l'objet d'une analyse spécifique. De plus, le début des années nonante n'est pas une date fondatrice d'où serait partie l'intervention hors murs, comme énormément d'historiques non académiques tentent de le mettre en exergue. Ce dernier était « à l'œuvre depuis plus de vingt cinq ans au moins ! L'imaginaire collectif échappe parfois à la rationalité »²⁵⁵. Les raisons de ce manque de visibilité sont multiples.

Elles sont tout d'abord d'ordre structurel, inhérentes à la mouvance dans laquelle la professionnalisation de l'ISEHM s'est développée et évolue encore. Trois éléments principaux caractérisent cette situation. Premièrement, l'éducateur ou l'intervenant de rue se définit en partie par la population à laquelle il s'adresse. Depuis le début des années soixante, on constate une évolution des problématiques sociales et éducatives qui permet de fonder les actions. De même, les âges des personnes se retrouvant dans la rue et leurs origines ont évolué. Deuxièmement, la multiplication des structures encadrant le travail de rue est évident. Ce mouvement s'est accentué durant les trois dernières décennies. Il s'accompagne d'une diversification horizontale des

²⁵⁵ Peyre, V & Tétard, F. (2006), p.234.

structures d'accompagnement à un moment et dans un espace précis. Troisièmement, à l'instar d'autres domaines du champ de l'intervention socio-éducative, les professionnels privilégient le terrain et prennent peu de temps pour transmettre leurs expériences autrement que par la parole.

Des raisons d'ordre politique permettent également d'expliquer une partie du manque de visibilité du travail de rue. Comme nous l'avons relevé, l'évolution de la profession peut se lire à partir d'un schéma habituel illustrant les évolutions dans le monde du social et de l'éducation. Au départ il y a eu la rencontre fréquente de personnalités, de pionniers, aux motivations et qualités multiples. Ces personnes en intéressent d'autres à leur projet et ainsi se crée une ébauche de structure, laquelle va progressivement passer du bénévolat à la rémunération. Dans le même temps, les changements sociaux interpellent les autorités politiques et les forcent à agir dans des directions qui leur sont prescrites par l'électorat. Selon les lieux et les époques, il y aura une résonance plus ou moins harmonieuse entre l'action entreprise par les professionnels et les attentes des milieux politiques impliqués dans la santé et l'éducation de la population. Les différences que nous avons mises en évidence entre les cantons et les communes dans l'encadrement du travail de rue entraînent un foisonnement des cadres administratifs et financiers. Cette réalité contribue à renforcer une image floue d'un secteur ou d'un champ de travail se professionnalisant, le présentant comme une collection disparate de structures et de personnes. Les changements de terminologie dont a fait l'objet la profession au cours des décennies et le caractère foncièrement indigène de nombreuses réalisations illustrent particulièrement cette situation.

Si le travail de rue n'a jamais été au centre d'une analyse structurée, c'est aussi parce que ce pan de l'action socio-éducative a été, aussi surprenant que cela puisse paraître, ignoré par le monde académique. En Suisse romande, cette action est née il y a un demi-siècle. Durant ce temps, seuls quelques documents ont été publiés, le plus souvent de manière confidentielle, intéressant un cercle restreint de lecteurs. Il y a certes des exceptions, mais d'une manière générale, le travail de rue n'a jamais suscité l'engouement des théoriciens et des chercheurs, que ce soit dans les universités ou les écoles de formation professionnelle. Nous sommes en présence d'un domaine dans lequel l'empirisme le plus basique règne en maître, à l'écart de toute tentative de théorisation et, en conséquence, d'approches méthodologiques contrôlées.

Les ISEHM se sont lentement affirmés comme des professionnels au cours des années pour être aujourd'hui connus et surtout reconnus par les autorités politiques et la société de manière générale. Les débuts ont été difficiles, mais grâce aux initiatives de pionniers ne reculant pas devant

l'énormité de la tâche et surtout convaincus du bien-fondé de leur action, l'intervention socio-éducative hors murs a pu et a su prendre une place vacante dans le tissu social en Suisse romande.

Au risque d'être tautologique, soulignons que les changements sont étroitement liés à l'évolution des contextes socio-politico-économiques. L'essor de cette nouvelle forme d'intervention s'opère ainsi à tous les niveaux, politique, terminologique, sociétal, théorique, etc. Si les débuts du hors murs sont dus à quelques personnalités marquantes, les années nonante seront, elles, marquées par la mise en place d'ISEHM émanant notamment du pouvoir politique, principalement des communes. L'évolution de la mise en lien de ces différents électrons libres a pris du temps, mais actuellement, on peut avancer que tous les échelons sont comblés, depuis le niveau micro jusqu'au niveau macro, c'est-à-dire depuis l'ISEHM qui évolue seul dans son quartier à une mise en relation mondiale des Travailleurs de rue.

Chapitre 5. La recherche d'un cadre théorique

L'objectif de la présente recherche est de disposer d'une grammaire référentielle définissant l'intervention hors murs, afin de structurer ce champ du travail social en pleine évolution et en pleine progression et ainsi lui octroyer une meilleure assise en termes de reconnaissance professionnelle. Le terme de grammaire est à comprendre, dans le sens que lui donne Soulet²⁵⁶, comme un ensemble de règles qui régissent la profession. Ce travail de thèse est présenté comme une nécessité par les diverses instances romandes. Il est l'œuvre d'une initiative personnelle, appuyée par l'association REPER à Fribourg qui reconnaît l'avantage de disposer d'un tel outil méthodologique.

Pour mener à bien cette entreprise, nous avons répondu à deux questions. Existe-t-il une structuration de la profession d'ISEHM ? Dans l'affirmative, est-elle employable pour fournir un cadre utilisable en Suisse romande et plus particulièrement dans le canton de Fribourg ? Sinon, existe-t-il un tel cadre de référence dans d'autres champs du travail social ?

1. Entre descriptifs fonctionnels et amorces de taxonomies

Au niveau référentiel et méthodologique, il n'y a pratiquement pas d'écrits publiés et les rares documents disponibles sont trop lacunaires et reflètent peu la pratique. Si l'ISEHM est un très bon

²⁵⁶ Soulet, M.H. (1997).

praticien de terrain, il est, en même temps, un *handicapé*²⁵⁷ de l'écrit. Maurer note déjà que « l'importance accordée aux débats théoriques autour des concepts du travail de rue pratiqué en Suisse alémanique doit être considérée comme relativement modeste, même si la parution de travaux de diplôme a permis de clarifier certains enjeux théoriques dès avant le démarrage du travail de rue institutionnalisé, c'est surtout la pression des événements qui a déterminé la pratique du travail de rue pendant les premières années »²⁵⁸. Maurer dit pour conclure que « les éléments centraux du travail de rue pratiqué en Suisse ont donc plus à voir avec l'expérience pratique qu'avec des réflexions théoriques ». Il y a un vide assez flagrant d'écrits concernant l'intervention hors murs des premières années. C'est seulement à partir du milieu des années 1980 que nous retrouvons les premières traces « théoriques » de cette intervention en Suisse romande exclusivement par l'entremise de travaux de diplôme. Une fois de plus, la plupart de ces écrits reste peu documentée, sans référence, complètement athéorique. Ça et là, on identifie toutefois des ébauches de modélisation. Nous avons consulté un ensemble de documents après avoir effectué une recherche bibliographique imposante. Nous avons analysé de manière systématique les sites de travail social et de travail socio-éducatif, les revues et les moteurs de recherche scientifiques à l'aide des mots-clés suivants: travail de rue, éducateur de rue, travail hors murs, éducateur hors murs, intervention hors murs et intervenant hors murs. Nous avons limité cette recherche à la littérature de langue française, les vocables anglo-saxons et espagnols ainsi que leur signification étant très éloignés de notre réalité.

La difficulté de cette quête est illustrée par l'analyse d'un document qui, de prime abord, devait nous permettre de répondre affirmativement à la première question énoncée ci-dessus. Il s'agit d'un guide international du travail de rue²⁵⁹ coordonné par Dynamo International²⁶⁰. Cette ONG initie et coordonne une plateforme de mobilisation pour les travailleurs sociaux issus des différentes régions du monde. Constitué d'acteurs de terrain issus actuellement de 42 pays tant du Sud que du Nord, le réseau s'est donné deux axes de travail prioritaires : des activités qui visent à accroître l'efficacité et la qualité des pratiques de terrain par le biais de la formation, l'échange de pratique et la réalisation d'outils pédagogiques. Pour ses auteurs, le guide n'est pas un code prêt à l'emploi, mais une aide pour l'ISEHM « à inventer et à réinventer sa propre pratique »²⁶¹. Il reste, à notre avis, trop général, manquant de substance et lacunaire pour la mise en place d'une méthodologie référentielle au niveau international. Le manque de cadre théorique universel est ici salué comme une « bouffée

²⁵⁷ Dans le sens d'une marque sociale

²⁵⁸ Maurer (1992), p.51.

²⁵⁹ Fontaine, A. et al. (2008).

²⁶⁰ Site: www.dynamoweb.be

²⁶¹ Fontaine, A. et al. (2008), p.10.

d'oxygène »²⁶² respectant « la diversité et la créativité des approches »²⁶³ dans le champ du hors murs. Cet ouvrage reste donc paradoxal, voulant d'un côté édicter une méthodologie internationale inhérente au hors murs et de l'autre, lui laisser une marge de manœuvre totale fondée sur un a priori athéorique. On relève cependant que si chaque travailleur de rue, de chaque pays, a son propre code éthique et déontologique, il y a une invariance dans les principes de travail. Tous les rapports précisent que le travailleur de rue doit être en lien avec les besoins de l'utilisateur et coller à la réalité des populations concernées, sachant que « les besoins de la personne se trouvant devant lui ont toujours préséance sur les désirs du travailleur ou les attentes de la communauté »²⁶⁴. Nous pourrions poursuivre cette énumération de principes généraux. Voici un extrait: « Plusieurs recherches montrent que le principal besoin des jeunes est de pouvoir entrer en contact avec des adultes ouverts et disponibles dans leur milieu, idéalement dans un délai très court. C'est parce que le travail de rue répond à ces critères qu'il rejoint si bien les jeunes (...) Que se soit par des contacts réguliers, de l'écoute, du soutien et parfois de la référence, la présence des travailleurs de rue est appréciée des jeunes. Cette relation leur est utile et importante, dans un contexte où les liens privilégiés avec les adultes sont plutôt rares »²⁶⁵. La position d'adulte des ISEHM est souvent citée comme essentielle et référentielle pour les jeunes, car souvent, voire trop souvent, ces jeunes n'ont aucun représentant adulte en qui ils peuvent avoir confiance et à qui ils peuvent se raconter. Cette posture d'adulte professionnel permet cet entre-deux entre le monde des jeunes et le monde des adultes et/ou le monde institutionnel, etc.

La tentative de systématisation la plus significative est l'œuvre de chercheurs québécois. Au Québec, l'association ATTRueQ²⁶⁶ regroupe une partie des professionnels qui se sont fédérés. Elle se veut une plaque tournante en termes de référence et de recherche. Elle regroupe des chercheurs qui se sont organisés en collectif d'écriture pour conceptualiser davantage l'intervention du travail de rue en lien avec l'association. Dans la terminologie québécoise, on différencie le travail de proximité du travail de rue qui « est une expression globale décrivant le fait de travailler auprès des personnes dans leur milieu naturel et incluant les réalités tant du travail de milieu que du travail de rue »²⁶⁷. Le travail de proximité vise à assurer la cohésion et le lien entre le travail du milieu et le travail de rue qui partagent les mêmes principes depuis une vingtaine d'années. La terminologie travail de rue se rapproche plus d'une approche centrée exclusivement sur l'individu. A contrario, le travail du milieu a une dimension beaucoup plus collective, sociétale, communautaire en aidant le(s) jeune(s) à y adhérer et ce, même au niveau individuel.

²⁶² *Ibid.*, p.10.

²⁶³ *Ibid.*, p.10.

²⁶⁴ Simard, P. et all. (2003), p.150.

²⁶⁵ Ridde, V. (2003), p.272.

²⁶⁶ Site: www.attrueq.org

²⁶⁷ Paquin, P. et Perreault, A. (2001), p.18.

Une distinction proposée par Duval et Fontaine²⁶⁸ met en présence deux modèles de pratiques antagonistes.

Le premier modèle est défini sous le vocable « normatif », et se place dans le prolongement institutionnel. Le travailleur de rue joue un rôle d'interface entre le monde institutionnel et les jeunes; en d'autres termes, il est un « agent de liaison entre les jeunes et les services »²⁶⁹. « Considéré sous l'angle de la gestion des problèmes sociaux, ce modèle est également associé à des stratégies de lutte contre la délinquance juvénile, le travail de rue permet de rejoindre les jeunes pour les ramener dans les normes »²⁷⁰. Ce modèle « conçoit les jeunes comme des groupes à risque, des sujets identifiés par une santé publique épidémiologique, des individus dont il faut changer les comportements »²⁷¹. Il est à noter que ce modèle, dit normatif, place les travailleurs de rue comme « rabatteur des institutions sociales »²⁷², modèle dont Maurer s'éloigne vigoureusement, tout comme les ISEHM en Suisse. Le deuxième modèle, se définit par le terme « autonome »: le travail de rue vise la responsabilisation, l'autonomisation et l'autodétermination des usagers. L'idée qui sous-tend ce modèle est une approche éducative globale qui permet aux publics cibles de s'émanciper, en leur en donnant les compétences. Ce modèle met en exergue toute la problématique du lien dans une perspective existentielle. En effet, le travailleur de rue, de par sa proximité et sa manière de travailler dans cette démarche d'aller vers, permet d'accéder à l'univers des jeunes par indigénisation et apprivoisement réciproque. Pector considère que « par son implication directe dans les milieux de socialisation des jeunes, le travailleur de rue est à la fois un témoin privilégié des difficultés spécifiques de la jeunesse et un médiateur qui accompagne le jeune dans son cheminement existentiel et social »²⁷³. Au Québec, c'est le modèle « autonome » qui fait référence et qui est largement soutenu par l'association ATTRueQ.

Les interventions du travailleur de rue sont catégorisées en trois types²⁷⁴:

- 1) L'intervention « directe » s'exerce notamment par un contact avec les personnes marginalisées en leur fournissant du matériel tel que seringues, préservatifs ou en offrant des accompagnements et des suivis.
- 2) L'intervention « indirecte » oriente les usagers en direction d'aides extérieures, par l'entremise du passage de témoin.

²⁶⁸ Duval, M. & Fontaine, A. (2000), pp.49-51.

²⁶⁹ Fortier, J et Roy, S. (1996), p.51.

²⁷⁰ Duval, M. & Fontaine, A. (2000), pp.50-51.

²⁷¹ Ridde, V. (2003), p.265.

²⁷² Maurer, R. (1992). p.23.

²⁷³ Pector, J. (1999), p.2.

²⁷⁴ Simard, P. et all. (2003), p.143.

- 3) L'intervention « positive », de par le lien particulier de confiance construit avec les usagers, par laquelle le travailleur de rue fait prendre conscience aux usagers de leurs propres forces et ressources, afin que par eux-mêmes, ces derniers puissent opérer un changement.

De même, Parazelli²⁷⁵ établit une typologie des pratiques en cinq stratégies qui se décline comme suit : « 1) des interventions cherchant à améliorer l'accès aux services de dépistage 2) un suivi continu et individualisé 3) les modifications de comportements et l'acquisition de nouvelles habiletés 4) les approches visant l'empowerment 5) la mobilisation des ressources locales ».

Nous retenons de cette contribution la notion de balises qui ponctuent le travail de rue²⁷⁶. Ces « flotteurs »²⁷⁷, au sens de Soulet, se déclinent d'une manière dynamique et non linéaire comme suit : Développer un lien significatif (confiance) avec les personnes en rupture, dans une démarche intégrative d'aller vers, par l'émancipation de ces dernières, en étant présent, disponible et accessible, et en restant dans une approche globale et généraliste, en se positionnant comme témoin-acteur, dans une démarche de socialisation et d'éducation informelle, pour aboutir à l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires, en favorisant la réduction des méfaits et en promouvant des stratégies favorables à la santé et au bien-être.

Enfin, d'autres chercheurs de l'association québécoise proposent un processus d'implantation par étape du travail de rue. « Le travail de proximité ne peut être implanté dans un milieu donné du jour au lendemain. Il s'agit d'une mesure articulée dont les objectifs sont diversifiés et les pratiques souvent peu conventionnelles, qui s'adressent à une clientèle marginalisée au plan social et dévalorisée au niveau personnel. La méfiance, la crainte et la méconnaissance tant du public-cible que de la population en général font en sorte que l'implantation de la mesure doit se faire de façon graduelle et avec circonspection »²⁷⁸. Le travailleur de rue observe les us et coutumes, les endroits, comprend les différentes logiques et les problématiques, etc. Le travailleur de rue s'infiltré, au sens propre du terme, il trouve sa place et il assure une présence continue au sein du terroir, de manière répétée, afin qu'un apprivoisement réciproque puisse prendre naissance. Finalement, un garant de l'efficacité du travail de rue est la stabilité du personnel de terrain et la répétition presque automatique de certains types d'interventions auprès du public-cible, dont le processus de changement peut être très lent²⁷⁹.

²⁷⁵ Parazelli, M. (2002), pp. 266-267.

²⁷⁶ Fontaine, A. (2004).

²⁷⁷ Soulet, M-H. (1997), p.192.

²⁷⁸ Paquin, P. et Perreault, A. (2001), p.33.

²⁷⁹ *Ibid.*, p.36.

En France, le travail de rue s'inscrit historiquement dans le cadre global de la prévention spécialisée²⁸⁰. Parmi les outils mis en avant dans le travail de rue, on trouve la présence, l'accompagnement social et éducatif, l'animation éducative et sociale, l'action institutionnelle, le partenariat, et les méthodes d'intervention spécifiques. Cependant, l'essentiel du travail de rue est plutôt décrit en termes de relation. « Ce qui est patent, c'est le poids accordé à cette relation individuelle (souligné par les auteurs) entre le jeune et l'éducateur et qui apparaît à tous à la base de son travail »²⁸¹. « La prévention spécialisée s'est organisée comme une pratique d'action éducative et sociale basée sur le « partage relationnel » dans leur milieu de vie, avec les jeunes en difficultés ou en rupture.

Cette primauté du relationnel s'exprime dans les principes de travail: la libre adhésion, l'anonymat, l'absence de mandat nominatif, l'interinstitutionnalité, la non institutionnalisation de l'action et le support associatif²⁸². En fait, « il n'y a rien à demander aux usagers parce que l'action préventive a une visée compensatoire de rétablissement d'un équilibre rompu à leur détriment »²⁸³. C'est certainement en France que la question de l'instrumentalisation du travail de rue a soulevé le plus de discussions. Il concerne le lien entre la prévention spécialisée et la politique sécuritaire. Cela étant dit, force est de reconnaître que les écrits français n'ont pas fourni jusqu'ici une réponse satisfaisante pour notre recherche.

En Suisse, nous disposons uniquement de deux ouvrages. Maurer²⁸⁴ propose un modèle d'intervention qui s'adresse à un public exclusivement toxicomane et qui date d'une vingtaine d'années. Vraisemblablement par absence d'alternative, il continue à être utilisé comme référence par toute une partie des ISEHM helvétiques. De leur côté, Libois et Wicht²⁸⁵ se centrent exclusivement sur le canton de Genève, en détaillant et en mettant en lumière tous les enjeux relatifs à cette région, notamment au niveau politique, avec un clivage entre la délégation à la jeunesse qui emploie des ISEHM pour la ville et la FASE qui intervient au niveau des communes suburbaines.

Maurer²⁸⁶ est le premier à systématiser et à codifier les actions des éducateurs de rue dans un schéma cruciforme abondamment cité. Au centre du schéma, il place la présence de l'intervenant: une « continuité dans la rue (places, lieux de rencontre, bistros, manifestations culturelles), qui

²⁸⁰ Peyre, V. & Tetard, F. (2006), p.9.

²⁸¹ *Ibid.*, p.218.

²⁸² Conseil technique des clubs et des équipes en prévention spécialisée (1998). *La prévention spécialisée, une démarche engagée*. Brochure non publiée.

²⁸³ Peyre, V. & Tetard, F. (2006), p.222.

²⁸⁴ Maurer, R. (1992).

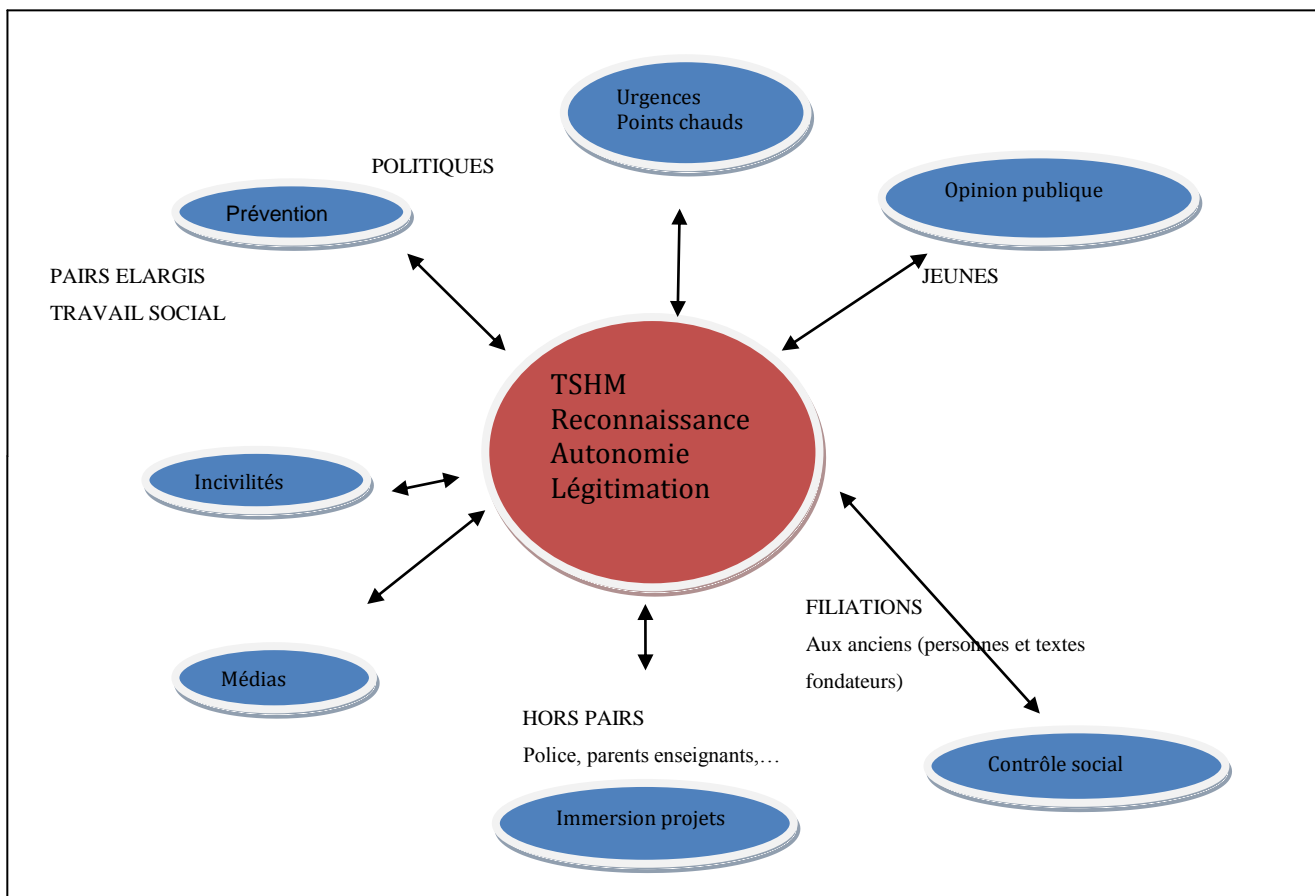
²⁸⁵ Libois, L. et Wicht, L. (2004).

²⁸⁶ Maurer, R. (1992), p.24-25.

constitue la base du travail de rue. Présence signifie partage du quotidien, sensibilité aux situations et aux besoins, ouverture aux gens, disponibilité tant en terme de temps que d'échange, etc. »²⁸⁷. Du centre, partent quatre axes qui constituent l'ossature du travail de rue: l'information et le conseil, la sensibilisation, l'appui à l'auto-organisation et aux projets et les activités propres. Malgré son succès, nous n'accordons plus à ce "modèle" qu'une valeur historique.

Si l'on fait abstraction du caractère local de l'analyse menée par Libois et Wicht, il est possible d'identifier plusieurs éléments utiles à notre réflexion. Nous retiendrons la méthodologie qui a été de filmer le travail des ISEHM dans des contextes donnés et des résultats qui en découlent, ainsi que la systématisation des forces agissant sur l'action de l'ISEHM. Ce schéma relève notamment les pressions auxquelles ce dernier doit faire face en lien avec sa position et permet de prendre conscience des enjeux à chaque étape de son action. Cela serait un leurre de croire que l'ISEHM est seul au milieu de son terrain d'intervention.

Les forces agissant sur l'action (Libois et Wicht²⁸⁸) :



²⁸⁷ *Ibid.*, p.24.

²⁸⁸ Libois, L. et Wicht, L. (2004), p. 231.

2. Une synthèse non satisfaisante

S'il fallait identifier quelques traits particuliers, c'est notamment sur le plan des quatre principes de travail de l'ISEHM, que l'on trouve présents dès sa création:

- La libre adhésion : il n'y a pas de pression, d'obligation ou de contrainte à la relation avec l'ISEHM.
- L'absence de mandat nominatif individuel : l'ISEHM est mandaté pour faire son travail, mais pas pour s'occuper d'une personne en particulier avec un mandat spécifique et nominatif par rapport à cette dernière.
- Le respect de l'anonymat et la confidentialité : L'ISEHM doit avoir le consentement de la personne pour parler de sa situation à autrui. De plus, l'intervenant est soumis au secret de fonction, voire au secret de fonction.
- La non-institutionnalisation des actions : la rencontre avec les jeunes se fait dans les lieux usuels et coutumiers de ces derniers dans un cadre informel.

Lorsqu'on dépasse les lieux communs sur les actions à mener dans le travail de rue (établir un lien, installer la relation, etc.), ingrédients nécessaires de toute activité socio-éducative, force est de constater que le langage utilisé pour caractériser l'ensemble des éléments constituant cette profession reste peu organisé. Il y a certes des tentatives comme celle décrite ci-dessus, mais elles ne dépassent pas le stade descriptif. En outre, que l'on s'intéresse aux objectifs de l'ISEHM ou aux axes qui sous-tendent l'action, il n'est pas possible de répondre affirmativement à la question de savoir s'il existe un ensemble de règles qui régissent la profession.

Pour renforcer notre propos, nous énumérons les différents éléments recueillis lors de l'analyse de la littérature spécialisée.

L'intervention s'articule sur :

- La présence sociale:
 - Repérer
 - Être repéré
 - Connaître et se faire connaître
- L'accompagnement éducatif individuel
 - Offrir un moment privilégié à l'utilisateur
 - Offrir un cadre sécurisant
 - Établir un lien
- Le développement social local

- Placer le jeune dans la réalité de la ville, du quartier
- Susciter l'interaction entre le jeune et la population

Buts de l'intervention :

- Reconnaître un espace vital et culturel de la rue
- Répondre aux besoins exprimés par les gens qui y vivent
- Accomplir un travail de soutien visant l'amélioration de la qualité de vie
- Assumer en même temps des aspects sociaux, culturels et politiques
- Soutenir les gens dans leur espace de vie, plutôt que de les en éloigner
- Objectifs normatif, éducationnel, relationnel, intégratif
- Améliorer la qualité de vie et réduire les répercussions possibles de comportements abusifs des personnes en difficultés
- Agir au niveau de la prévention et du soutien
- Prévenir des situations à risques
- S'intégrer à des espaces qu'aucun autre professionnel n'occupe

Hormis le fait que le travail se fait en grande partie dans la rue, cette énumération peut s'appliquer à toutes les professions socio-éducatives et ne dit rien sur la spécificité de l'ISEHM. Citons encore le travail en réseau et l'action non coercitive, et nous aurons la panoplie presque complète du parfait intervenant social.

C'est vers cette profession que nous avons centré nos recherches. L'ISEHM s'insère en effet dans cette catégorie. La pratique des métiers du social a subi de nombreuses transformations au cours des dernières décennies, la principale étant la professionnalisation²⁸⁹. La formation des professionnels a amené une multiplication des tâches et des métiers. Les délimitations entre les métiers ne sont parfois plus évidentes. Comme le relève Zwick, sur le terrain, les compétences des professionnels restent les mêmes et leur rôle est toujours celui d'intervenant intermédiaire, un arbitre des demandes et le porte-parole de l'utilisateur et de l'institution²⁹⁰. La relation d'aide et l'accompagnement social s'imposent davantage, le rapprochement des aidants et des aidés est l'une des modalités qui peut être qualifiée de travail relationnel²⁹¹. On retrouve tous ces éléments à la base de l'ISEHM.

²⁸⁹ Chopard, J.N. (2000).

²⁹⁰ Zwick, M. (2011), pp. 84-85.

²⁹¹ Giuliani, F. (2005).

3. Un cadre de référence

Nous avons choisi pour cadre le modèle de Soulet²⁹², qui fait toujours référence en la matière dans le champ du travail social. Soulet est un des rares à avoir thématiqué l'intervention sociale au quotidien par l'articulation de ses règles, ses principes et ses paradoxes. Il formalise notamment la quotidienneté en décrivant l'intervention empirique des professionnels. Sa grammaire aborde l'idée de rendre la méthodologie du travail social accessible et surtout visible, car trop souvent les travailleurs sociaux ne parviennent *pas à dire ce qu'ils font, même s'ils le font bien*. Cela donne l'impression qu'il y a des sortes d'automatismes tellement bien rodés qu'il est impossible à ces travailleurs sociaux de les « désautomatiser » pour en rendre compte. L'ouvrage de Soulet représente ce compte-rendu de l'activité professionnelle des travailleurs sociaux.

Les catégories de Soulet sont décomposées en axes, composantes et sous-composantes dans le tableau ci-dessous. Cette terminologie sera utilisée dès à présent en lieu et place de l'appellation générique de catégorie.

L'ossature du modèle se divise en trois grands axes, des « moments » qui se décomposent et se structurent de la manière suivante :

Les caractéristiques structurelles de l'intervention mettent en avant l'idée « des dimensions communes à toute intervention concrète »²⁹³, faisant fi dans un premier temps des singularités, révélant le commun dans l'intervention au sens générique. Cette première catégorie se veut donc rassembleur d'un modèle générique à l'intervention sociale en général, proposant par la suite des singularités inhérentes à cette intervention.

Les invariants praxéologiques de l'intervention relèvent ensuite les singularités propres à l'intervention sociale en général, se basant sur les principes d'action et les valeurs qui fondent les « conceptions idéologiques de la profession ». Cette partie est l'essence même de l'intervention.

Les seuils et les paradoxes de l'intervention permettent enfin de délimiter l'action en rendant compte en même temps des enjeux et des limites ne pouvant pas être dépassés par le professionnel lui-même. Par cette dynamique, les paradoxes et les limites sont révélateurs « de cet indicible que nous cherchons justement à saisir »²⁹⁴.

²⁹² Soulet M-H., (1997).

²⁹³ *Ibid.*, p.26.

²⁹⁴ *Ibid.*, pp.26-27.

Les trois grands axes se décomposent en composantes et en sous-composantes donnant ainsi le cadre de référence sur lequel notre grammaire prend appui.

Les caractéristiques structurelles de l'intervention

L'axe est constitué de cinq composantes.

Caractéristiques structurelles de Soulet :

Axes	Composantes	Sous-composantes
Les caractéristiques structurelles	Le clair-obscur de l'organisation	Pesanteur organisationnelle et souplesse pédagogique
		Le rapport à la hiérarchie : entre contrainte formelle et soutien nécessaire
	Le bricolage comme forme de création	Travailler avec des matériaux imposés
		Trouver des solutions inédites et improvisées
	Une activité à double palier	
	L'échange comme valeur centrale	Echanger, un outil essentiel de travail avec la clientèle
		Echanger des informations, une nécessité vitale
		Echanger, un soutien psychologique
	La gestion d'une double dynamique professionnelle et personnelle	L'investissement nécessaire de la personne
		Le travailleur social comme persona
		Trouver la bonne distance

Le clair-obscur de l'organisation relève ce qui est propre à l'institution et à son fonctionnement. D'une part, l'auteur va mettre en évidence cette dualité organisationnelle qui fait ce mouvement de balancier entre la lourdeur du fonctionnement organisationnel inhérente à toute institution et la souplesse, ainsi que la plasticité pédagogique laissées à la responsabilité de l'intervenant et dans lesquelles l'institution est quasiment « absente dans la mise en application du mandat »²⁹⁵. Lorsque Soulet parle de pesanteur, il décrit notamment les réunions d'équipe vues comme une perte de temps par les intervenants eux-mêmes. En effet, il n'est pas aisé en terme relationnel de travailler en équipe alors que sur le terrain, l'intervenant évolue seul²⁹⁶. De plus, souvent ces temps de réunions sont les moments durant lesquels les intervenants exécutent d'autres tâches relatives à l'action sur le terrain, comme la préparation d'entretien, la lecture, etc.²⁹⁷. La souplesse pédagogique se traduit par

²⁹⁵ *Ibid.*, p.33.

²⁹⁶ *Ibid.*, p.35.

²⁹⁷ *Ibid.*, p.34.

l'expression d'une certaine marge de manœuvre inhérente à l'organisation, par la jouissance d'une presque totale liberté d'action pratique dans le terrain laissée aux intervenants. En d'autres termes, l'institution édicte des mandats et l'intervenant se charge de promouvoir leurs applications concrètes dans le terrain. Par contre, cette liberté manifeste des limites notamment « à cause de la contrainte du temps et de la charge de travail »²⁹⁸ dictées par l'institution elle-même. Le rôle hiérarchique est ici problématisé dans ce double mouvement. D'une part, il représente un soutien nécessaire de l'institution envers ses intervenants, par l'entremise d'intervisions, de prise de recul face à certaines situations délicates. D'autre part, il est le garant de la ligne institutionnelle, c'est-à-dire qu'il rappelle le cadre, les missions, les principes et les valeurs qui sous-tendent les actions. Il est cet intermédiaire entre la pratique concrète de terrain laissée entre les mains des professionnels et l'institution formelle, cadrante, sécurisante et contraignante.

Soulet définit le terme *Bricoler* comme le fait de « devoir composer avec des matériaux de fortune, i.e qu'on ne maîtrise pas, et donc rendant impensable une programmation effective du travail -à l'exception des grandes lignes »²⁹⁹. Lorsque Soulet parle de *Travailler avec des matériaux imposés*, il soulève le caractère non maîtrisable de l'action, c'est-à-dire que l'intervenant doit pouvoir travailler avec toutes les personnes indépendamment de leur situation et de leur problématique. Pour cela, il doit être doté de créativité et d'inventivité au sein de son intervention, afin de trouver des solutions personnalisées, soulevant par là même le caractère unique des situations rencontrées. L'intervenant se trouve dans des situations où rien n'est jamais acquis et dans lesquelles l'usager lui dit bien ce qu'il a envie de lui dire de sa situation, mettant parfois sous cape un élément essentiel de sa trajectoire. L'intervenant doit aussi composer avec ces non-dits et ces secrets. C'est pourquoi, il doit *Trouver des solutions inédites et improvisées*, en essayant de « relier ce qui a été morcelé »³⁰⁰. Le travailleur social doit user de ruse, de débrouillardise et de « combinardise » dans les situations auxquelles il doit faire face. Soulet souligne l'importance du réseau personnel et professionnel de l'intervenant afin que ce dernier puisse avoir des possibilités de réponses et de solutions dans ces situations identifiées comme alambiquées. Il doit être malin, habile et opportuniste, savoir tisser des liens de personne à personne, travailler en deçà des règles, des directives ou des réglementations en vigueur et trouver des alliés à tous les niveaux de la structure réticulaire sans se fourvoyer.

Souvent, les usagers ont besoin de choses très concrètes, comme un appartement, une aide à la gestion financière, etc. *L'activité à double palier* manifeste ce mécanisme qui permet derrière une

²⁹⁸ *Ibid.*, p.36.

²⁹⁹ *Ibid.*, p.44.

³⁰⁰ *Ibid.*, p.52.

simple gestion financière ou la mise en place d'un CV d'amorcer des problématiques plus profondes, relevant du psycho-rééducatif³⁰¹. Donc, derrière un travail formel, tangible, palpable et qui permet d'édifier les prémices d'une relation de confiance en construction, s'échafaude déjà un travail plus en profondeur permettant de passer d'un objectif pratique à un objectif psycho-rééducatif, qui fonde l'action.

L'échange comme valeur centrale est essentielle pour Soulet. L'intervenant n'a souvent pas d'autres supports, avec le client, que la parole et l'écoute pour manifester un échange. Il est, de ce fait, dans une culture de l'oralité. L'échange d'informations va permettre au travailleur social de jouer ce rôle de « traducteur et d'orienteur »³⁰² en faveur de l'utilisateur dans les divers services. Il permet au client de se faire comprendre à l'extérieur et d'échanger des informations le concernant, ce que Soulet nomme *Echanger, un outil essentiel de travail avec la clientèle*. Il met en relation des mondes qui ne se seraient probablement jamais rencontrés et il joue un rôle d'intermédiaire, de facilitateur et de *tiers aidant*. L'intervenant a besoin d'être en possession d'informations en tout genre d'une part, comme des informations sur les différents services en présence, afin d'orienter au mieux le client que de donner de l'information au réseau et à la clientèle, d'autre part. L'échange est vu ici par Soulet comme une communication d'informations qu'il nomme *Echanger des informations, une nécessité vitale*. Soulet parle essentiellement du travail en réseau. Pour terminer, l'auteur met en exergue l'importance de l'intervision sous l'intitulé *Echanger, un soutien psychologique*. En effet, il est primordial d'avoir des collègues avec lesquels il est possible d'échanger, de se ressourcer, de raconter, etc. L'intervision permet d'« obtenir un soutien personnel, offrir un ressourcement moral d'une part, s'échanger des informations, accroître le bagage des compétences professionnelles par l'échange d'expériences vécues, se refiler des tuyaux, de l'autre (de l'autre intervenant) »³⁰³.

La gestion d'une double dynamique professionnelle et personnelle pose la problématique difficile pour l'ISEHM de la gestion de la professionnalité dans ce perpétuel balancement entre la personnalisation et l'impersonnalisation de l'intervention³⁰⁴. De plus, l'intervention est vraisemblablement régie sous « deux grands modes d'intervention que le travailleur social utilise alternativement, la gestion par la distance et la gestion par la proximité »³⁰⁵. L'utilisateur se retrouve ainsi dans cette dialectique familiarité et étrangeté³⁰⁶ à l'égard du professionnel. *L'investissement de sa personne* souligne le caractère convivial et de proximité qui peut être induit par l'intervenant

³⁰¹ *Ibid.*, p.61.

³⁰² *Ibid.*, p.75.

³⁰³ *Ibid.*, p.84.

³⁰⁴ *Ibid.*, p.86.

³⁰⁵ *Ibid.*, pp.86-87.

³⁰⁶ *Ibid.*, p.87.

dans la relation, afin de pouvoir jouer avec l'accessibilité, l'annulation de l'altérité et de l'éloignement du caractère formel de l'intervention³⁰⁷. Le climat détendu, la bonne ambiance favorise l'intervention. De même, si l'intervenant parvient à développer une relation de confiance de personne à personne en faisant oublier l'institution, c'est gagné. *L'ISEHM comme persona* joue un personnage en utilisant « sa personne comme outil et se sert de sa qualité empathique, de sa compréhension à produire de la convivialité et de sa capacité à générer des réactions positives à des fins professionnelles »³⁰⁸. Par contre « l'investissement personnel doit être contrôlé pour être professionnel »³⁰⁹. En effet, il n'est pas toujours aisé de savoir ce que l'on peut faire ou ne pas faire. Souvent, c'est le contexte qui nous aide, sachant qu'il est plus facile de contrôler cela au sein d'un bureau plutôt que dans un bistrot³¹⁰. La dernière sous-composante *Trouver la bonne distance* souligne l'importance de la maîtrise de la situation et de sa propre maîtrise en tant que professionnel. Il est à relever la nature complexe de la bonne distance de la relation usagers/ISEHM.

En résumé, nous pouvons dire que c'est le contexte de l'intervention qui donne la teinte de la bonne distance relationnelle dans cette dynamique personnelle/professionnelle.

Les principes et les modalités de l'intervention

Cet axe se décompose en six composantes.

Invariants praxéologiques de Soulet :

Axes	Composantes	Sous-composantes
Les invariants praxéologiques	Gagner la confiance et faire émerger la demande	Réussir son entrée
		Donner un gage de crédibilité
		Décoder la vraie demande
	Responsabiliser par un travail d'association continue	
	Rompre la stigmatisation	Croire en l'autre
		Réhabiliter la personne
		Désamorcer la pression extérieure
	Restaurer la pression au sein du réseau de proximité	
Etre un repère	Rappeler les engagements	
	Etre un flotteur	
Faire acquérir un raisonnement stratégique		

³⁰⁷ *Ibid.*, p.91.

³⁰⁸ *Ibid.*, p.100.

³⁰⁹ *Ibid.*, p.102.

³¹⁰ *Ibid.*, p.102.

Gagner la confiance et faire émerger la demande sont deux prérequis essentiels à une intervention. Une telle confiance ne s'accorde en général pas, par un simple « Bonjour ». Il faut *Réussir son entrée*, en répondant à la question de comment entrer en contact avec un individu ou un groupe. Il faut trouver des points d'appui, prendre du temps, car généralement un moment intermédiaire de latence ponctue le déclic³¹¹. Soulet présente la contrainte d'un éventuel mandat, rendant difficile l'entrée en contact ou, à contrario, l'absence de mandat la facilitant. Dans les deux cas, il faut trouver un point d'ancrage concret, créant ainsi un terreau propice à l'intervention³¹². Il est important de pouvoir décentrer l'intervention et la commencer par quelque chose de positif, de jouer d'une relation alliant formalisme et interpersonnalité. En résumé, « pour se créer un capital confiance, le travailleur social doit réussir à « accrocher » avec les clients »³¹³. C'est à l'intérieur de cette étape que les deux protagonistes doivent réussir à s'approprier.

Donner un gage de crédibilité est primordial dans l'intervention. L'intervenant devra répondre à un objectif palpable, tangible qui souvent se traduit par une certaine technicité de l'action, afin de représenter pour le client un professionnel reconnu, stable, fiable et compétent³¹⁴. Dans cette composante, Soulet met aussi en avant deux « garanties de crédibilité »³¹⁵ qui sont la sincérité et la transparence. Pour terminer, Soulet parle des situations d'urgence qui ne passent pas par ces deux premières étapes. Il sera néanmoins important de reprendre ces dernières une fois l'urgence passée. Pour *Décoder la vraie demande*, le travailleur social peut aider à la formulation de celle-ci. Néanmoins, il doit être vigilant à décoder ce qui est latent de ce qui est explicite, afin de faire émerger la vraie demande. Certains intervenants rechignent à faire émerger la vraie demande prétextant que c'est faire acte de violence à l'encontre de la personne et préfèrent attendre que celle-ci se manifeste spontanément. L'intervenant doit aussi être attentif que la vraie demande ne soit pas modelée en fonction de l'institution qui emploie ce dernier et corresponde aux attentes de cette dernière. La vraie demande doit être libre de toute contrainte institutionnelle et dans une logique émancipatoire et d'autonomisation du client.

Responsabiliser par un travail d'association continue se définit comme l'association systématique du client au déroulement de l'intervention³¹⁶. Soulet précise que c'est un travail de collaboration et que l'intervenant ne va pas faire à la place de, en lien notamment avec les principes de travail qui sous-tendent l'action. C'est au client d'effectuer le travail et non à l'intervenant, ce

³¹¹ *Ibid.*, p.121.

³¹² *Ibid.*, p.121.

³¹³ *Ibid.*, p.124.

³¹⁴ *Ibid.*, p.128.

³¹⁵ *Ibid.*, p.129.

³¹⁶ *Ibid.*, p.141.

que Soulet nomment le refus d'une délégation de tâches³¹⁷. De plus, il parle de la logique de l'effort. C'est à la clientèle de faire l'effort dans la situation, afin de montrer sa volonté de s'en sortir. Pour terminer, la franchise et la transparence sont des composantes essentielles dans ce travail de responsabilisation.

Rompre la stigmatisation se situe à deux niveaux : intérieur, propre à la personne, et extérieur, propre à l'entourage, à l'environnement, aux différents réseaux de proximité, etc. En effet, l'intervenant doit pouvoir avoir une confiance défiant toute épreuve envers son client, afin que celui-ci puisse sentir un soutien rassurant. L'intervenant doit croire aux potentiels de ses clients, en leurs capacités d'évolution, il doit pouvoir développer une sorte de croyance inconditionnelle en leurs potentiels de changement et de développement. Si l'intervenant ne dispose pas de cet espoir, son intervention n'a pas de sens³¹⁸. L'intervenant doit avoir comme référence les valeurs humanistes basées sur la potentialité et la dignité humaine. De plus, l'intervenant doit pouvoir revaloriser l'autre, lui faire découvrir ses ressources et lui faire redécouvrir les expériences positives qu'il a vécues, pour lui redonner foi en la vie, foi en ses possibilités. Réhabiliter la personne passe aussi par le respect du rythme de la personne, le respect de ses pratiques, de ses croyances, etc.³¹⁹. *Désamorcer la pression extérieure* est essentiel pour Soulet, afin de faire évoluer l'image ou l'étiquette qui a été posée sur les épaules du client. L'intervenant doit pouvoir travailler avec l'environnement et l'entourage de la personne en jouant parfois un rôle d'avocat³²⁰.

Restaurer la communication au sein du réseau primaire implique que le travailleur social joue un rôle de *facilitateur* et d'arbitre au sein du réseau de proximité et permet des échanges en restaurant la communication. En effet, son intervention se centre principalement sur les familles et il doit souvent jouer ce rôle de restaurateur de la communication en leur sein. Il est de ce fait, un garant que la communication va bien se passer. De plus, il utilise son exemple d'intervention pour démontrer que cela peut bien se passer avec des techniques comme la reformulation, l'apprentissage à communiquer, etc.

Etre un repère signifie pour l'intervenant d'être responsable et d'avoir une présence continue dans l'intervention, devenant ainsi un repère non seulement pour le client mais également pour les institutions qui travaillent avec ce client³²¹. Le rappel des engagements fait partie du mandat ou de

³¹⁷ *Ibid.*, p.145.

³¹⁸ *Ibid.*, p.155.

³¹⁹ *Ibid.*, p.167-168.

³²⁰ *Ibid.*, p.172.

³²¹ *Ibid.*, p.188.

l'intervention. Par sa fonction de rappel, l'intervenant tente de faire intérioriser les exigences, les conditions institutionnelles et les règles de fonctionnement à sa clientèle. « Le mandat ou la raison d'être de l'intervention deviennent un outil euristique car ils permettent à l'intervention de s'appuyer sur quelque chose de stable en articulant aide et autorité »³²². *Etre le flotteur*, c'est être le référent de³²³, la stabilité qui perdure à travers les années. L'intervenant sait exactement où est sa place et doit pouvoir intervenir sur la durée. Les notions de durabilité et de pérennité de l'intervenant sont essentielles.

Soulet fait une différence entre tactique et stratégie. La première est caractérisée par son indépendance aux circonstances, à saisir l'occasion quelle qu'elle soit³²⁴. Elle peut dire blanc aujourd'hui et noir demain sans se fourvoyer. La stratégie se caractérise par la logique formelle et rationnelle, elle est cohérente et fuit la contradiction³²⁵. Comme le mentionne Soulet, « on comprend mieux dès lors l'attention que portent les travailleurs sociaux à faire acquérir un raisonnement stratégique à la clientèle. Il faut se méfier de toute intervention non maîtrisée, menée par les événements, dans l'urgence et sous la pression de la clientèle, et donc rompre avec une attitude de la clientèle souvent proche du tout, tout de suite »³²⁶. La notion de projet permet de donner ou de reprendre un rythme à la clientèle et de la structurer en reprenant ce qui a été stipulé auparavant³²⁷. L'idée est que la personne puisse poser ses propres balises, afin de suivre la trajectoire qu'elle aura choisie.

Les seuils et les paradoxes de l'intervention

Cet axe se décompose en quatre composantes.

Seuils et paradoxes selon Soulet :

Axes	Composantes
Les seuils et paradoxes	La lancinante question des limites
	L'impossible réciprocité de la relation
	L'inflation du recours à la spécialisation
	L'efficacité contre-productive de l'intervention

³²² *Ibid.*, p.191.

³²³ *Ibid.*, p.192.

³²⁴ *Ibid.*, pp.199-200.

³²⁵ *Ibid.*, p.200.

³²⁶ *Ibid.*, p.204.

³²⁷ *Ibid.*, pp.204-205.

La lancinante question des limites se caractérise par six situations : un conflit éclate, le secret professionnel, ce qui peut être dit à des tiers concernant la situation, comment ne pas créer une dépendance chez l'utilisateur à partir de nos prestations, ce qu'il est permis de dire aux membres du réseau proche et faire à la place de la personne notamment lorsque ses droits sont bafoués. Il en ressort que « la responsabilité du travailleur social est entamée, quoi qu'il fasse, quoi qu'il advienne. Il aurait dû, il aurait pu faire, ne pas faire, prévoir, éviter, ... »³²⁸. Il faut savoir que « seule une composition avec les événements et une appréciation toujours éminemment subjective et aléatoire viennent donner un support à la décision »³²⁹. Toutes ces limites vont être influencées en fonction de la variété des situations rencontrées et de l'expérience acquise par l'intervenant³³⁰.

Dans une relation, il y a toujours une personne qui bénéficie plus de l'échange, c'est ce que Soulet caractérise par *L'impossible réciprocité de la relation*. Elle peut, de ce fait, se sentir endettée, avoir une dette relationnelle. C'est toute la question du don et du contre don. En effet, les intervenants ont différentes réponses quant à cette problématique du contre don et que l'auteur a largement explicitée. De plus, il faut être vigilant à ce que va mettre l'autre dans la relation, car il ne vient pas les mains vides. Cette non-réciprocité permet la professionnalité, car l'ISEHM maîtrise ce qui peut être maîtrisable³³¹ dans la relation. Souvent aussi, l'utilisateur développe un conflit de loyauté envers l'intervenant.

Le travailleur social a développé des compétences affûtées d'identification des problèmes de par sa position centrée sur le relationnel et le personnel de l'individu, il est par définition ce généraliste *touche à tout* polyvalent que Soulet intitule *L'inflation du recours à la spécialisation*. Ce rôle de généraliste assumé par le travailleur social permet, d'une part, d'ouvrir son intervention et, de l'autre, de la limiter. Il est cet intermédiaire entre les services, de par ses compétences « relationnelles, d'évaluation, d'orientation, de pré-traitement des difficultés et ses connaissances du réseau institutionnel socio-sanitaire »³³². Par contre « le recours à la spécialisation n'est pas systématique, mais stratégique »³³³ en lien avec les situations. Grâce à sa proximité, le travailleur social peut facilement détecter un besoin d'aide et le révéler à la personne. Il œuvre comme soutien et comme coordinateur dans la vie du client notamment lorsque ce dernier est entouré de spécialistes. Il est la référence et joue ce rôle de fil rouge dans la vie de l'utilisateur³³⁴. La polyvalence

³²⁸ *Ibid.*, p.218.

³²⁹ *Ibid.*, pp.218-219.

³³⁰ *Ibid.*, pp.218-219.

³³¹ *Ibid.*, p. 226.

³³² *Ibid.*, p. 234.

³³³ *Ibid.*, p. 236.

³³⁴ *Ibid.*, p. 239.

se caractérise par une succession de capacités et de compétences larges, c'est-à-dire qu'il peut s'occuper de la gestion financière du client, tout en devant faire usage de stratagèmes relationnels, d'évaluation, de connaissances transversales dans différents domaines, afin de donner, passer l'information, orienter ou accompagner la personne dans toute situation.

Souvent l'incompréhension guide les premiers pas de l'intervention au niveau de la clientèle qui peut présenter des peurs (intrusion de son intimité, peur du retrait de son enfant, etc.) et que Soulet caractérise par *L'inefficacité contre-productive de l'intervention*. En effet, lorsqu'il parle d'inefficacité de l'intervention, il sous-entend la notion de mandat et qui dit mandat pour la clientèle dit contrôles et risques. Au départ, il y a cette méfiance et donc cette inefficacité de l'intervention. Par la suite, le rôle de l'intervenant est d'aider les clients à devenir actifs, autonomes et à leur faire comprendre le bien-fondé de son intervention dans le sens d'une « véritable » aide. Le rôle de l'intervenant est aussi de faire comprendre le sens de telles mesures tutélaires ou de placements.

Pour terminer, Soulet parle d'une *activité incertaine*³³⁵ qu'il traduit par un malaise inhérent aux travailleurs sociaux dont le savoir professionnel peine à être établi, qui se retrouvent dans des positions professionnelles intenables par cette posture d'intermédiaire et qui doivent appliquer des missions dont l'équivocité reste très éloquente³³⁶. De plus, l'appréciation de leur action est problématique pour les autres et pour eux-mêmes sachant que les objectifs sont le plus souvent approximatifs et mal définis³³⁷. La logique qui prévaut est le *hic et nunc* et va dépendre de l'appréciation de l'intervenant en lien avec les circonstances³³⁸. En effet, le travailleur social doit souvent s'en remettre à lui-même, à sa compétence et à son savoir-être³³⁹. Il n'a souvent « d'autres recours que sa propre capacité à évaluer le juste et le pertinent, ou à défaut le judicieux et l'opportun »³⁴⁰. Souvent, l'intervenant est seul et il comble cette solitude par la fréquentation de lieu de rencontres. L'intervention est condamnée à demeurer « incertaine et indéterminée » car ce qui la fonde est l'intervenant lui-même³⁴¹. L'efficacité de l'intervention réside dans une efficacité symbolique. « Sauf à reconnaître un tel présupposé, l'intervention concrète des travailleurs sociaux reste impénétrable à l'analyse »³⁴².

³³⁵ Cette composante fait partie de la grammaire de Soulet, plutôt comme une sorte de conclusion. Nous décidons de la conserver à ce même titre.

³³⁶ Soulet M-H., (1997). pp.260-261

³³⁷ *Ibid.*, p.262.

³³⁸ *Ibid.*, p.263.

³³⁹ *Ibid.*, p.264.

³⁴⁰ *Ibid.*, p.265.

³⁴¹ *Ibid.*, p.267.

³⁴² *Ibid.*, p.268.

Ce cadre étant posé, nous allons nous en inspirer pour construire la grammaire de l'ISEHM. L'analyse de ce modèle à partir de la littérature disponible sur l'intervention socio-éducative hors murs constitue la partie suivante du travail. Nous présenterons ensuite un début de validation des résultats par la confrontation des éléments du cadre référentiel à la réalité des intervenants et des usagers de l'intervention socio-éducative hors murs.

Partie 2. Construction d'un cadre théorique

Chapitre 1. Démarches de recherche en analyse qualitative

1. Recensement, compilation et catégorisation

Dans un premier temps, nous avons pris connaissance de la littérature régionale, nationale et internationale dans laquelle nous avons décelé des informations concernant l'intervention socio-éducative hors murs. Ces informations étaient répertoriées sous des formes aussi diverses qu'hétéroclites: essais de théorisation, pratiques ou tocales d'ISEHM, processus, essais de modélisation, activités propres à l'intervention hors murs ainsi que des principes et valeurs de travail. Nous avons utilisé cette littérature comme base de travail pour la construction de notre grammaire. Il est à relever que nous avons consulté les ouvrages, uniquement en langue française, (annexe 1) qui parlent de l'intervention hors murs pour ériger nos unités de sens. Comme nous l'avons fait remarquer dans l'introduction, il y a de multiples manières d'envisager l'intervention. Celle-ci est différente d'un pays à l'autre, notamment entre les pays du nord et du sud. Nous avons donc fait le choix méthodologique de prendre uniquement des ouvrages en langue française, afin d'éviter un maximum de divergences relatives à la langue d'une part et à la culture d'autre part. Il est à souligner que ces aspérités sont déjà bien présentes entre les pays parlant la même langue. Ces ouvrages représentent un premier substrat s'efforçant d'atteindre toutes les thématiques, sans pour autant être sûr de couvrir toute la littérature inhérente à ce type d'intervention. En effet, il n'est pas aisé d'être en possession de cette littérature sachant que le plus souvent elle n'est que peu publiée, souvent à usage local et, qui plus est, méconnue des professionnels. Cette littérature recensée se veut, avant tout, être une cartographie générale de l'intervention socio-éducative hors murs aujourd'hui, inventoriant et dénombrant les diverses pratiques.

Dans un deuxième temps, nous avons constitué des unités de codage, par l'entremise de ces ouvrages que nous considérons comme représentatifs de l'intervention socio-éducative hors murs, en découpant systématiquement les textes littéraires en unités de sens³⁴³ (unité sémantiques), c'est-à-dire des segments de texte contenant une idée élémentaire. L'Ecuyer parle de « segment de texte qui présente en soi une signification spécifique et unique »³⁴⁴ pour décrire l'unité de sens. En d'autres termes, ces unités de sens sont des formulations qui expliquent et relatent ce que font les ISEHM dans le terrain au quotidien. Elles sont répertoriées sous la forme d'occurrences, c'est-à-

³⁴³ L'Ecuyer, R. (1990), pp.70-71.

³⁴⁴ *Ibid.*

dire d'énoncés clairs et représentatifs de ce qui est constitutif à l'intervention hors murs. En effet, nous optons pour cette forme de recueil de données, afin de décrire de manière la plus exacte possible ce que font les intervenants dans leurs pratiques. Ces unités de sens peuvent se présenter sous forme de paragraphes, de quelques phrases, d'une seule phrase, d'une expression ou même d'un mot³⁴⁵. De cette littérature de base, nous avons répertorié 1'500 énoncés. Ce découpage en unité de sens est le fondement de notre démarche³⁴⁶ pour notre analyse qualitative.

L'annexe 3 inventorie les soixante énoncés de l'accord interjuges³⁴⁷ empruntés aux 1'500 énoncés de la littérature. Cette annexe exemplifie une partie des unités de sens recensées pour la construction de notre grammaire théorique. Nous avons volontairement remplacé, au sein de ces unités de sens, toutes les différentes appellations de l'intervenant par ISEHM : Intervenant Socio-Educatif Hors Murs. Les unités de sens ont été parfois arrangées, afin d'être plus explicites et synthétiques pour les juges tout en gardant le sens donné par leurs auteurs. Par exemple nous avons remplacé « ils » par « les ISEHM », ou nous avons changé la ponctuation d'un énoncé, ou nous l'avons complété au besoin pour garantir le sens de la phrase.

Dans un troisième temps, nous avons regroupé ces unités de sens au sein de composantes. Nous avons pris la grammaire de Soulet comme référence et nous avons ventilé les unités de sens dans les différentes composantes. Nous avons adapté la grammaire de Soulet en ajoutant et en retranchant des composantes par l'entremise de nos unités de sens pour la faire concorder au domaine du hors murs. La phase de codage proprement dite et la phase de réduction du code³⁴⁸ ont été largement facilitées par l'utilisation du modèle de Soulet.

Pour expliquer la composante, nous nous sommes référé à la « catégorie conceptualisante » de Paillé et Mucchielli. La catégorie est décrite comme faisant sens « dans la mesure où elle décrit un phénomène, d'un certain point de vue, dans la mesure où elle donne lieu à une définition, elle a les propriétés synthétique, dénomminative et explicative d'un concept »³⁴⁹. Le concept, par contre, se définit comme faisant partie de la sphère des représentations qui « atteint toujours une certaine généralité, faisant que cette représentation dépasse toujours le donné »³⁵⁰.

³⁴⁵ *Ibid.*

³⁴⁶ *Ibid.*

³⁴⁷ L'accord interjuges sera traité plus loin dans cette partie.

³⁴⁸ L'Ecuyer, R. (1990), pp.70-71.

³⁴⁹ Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012), p.320.

³⁵⁰ *Ibid.*, p.319.

La catégorie, dans son sens générique³⁵¹, est définie « comme une production textuelle se présentant sous la forme d'une brève expression et permettant de dénommer un phénomène perceptible à travers une lecture conceptuelle d'un matériau de recherche ». ³⁵² La composante met en exergue un phénomène et représente de ce fait la pratique par laquelle se déploie l'analyse en acte³⁵³. De plus, le travail d'analyse de composantes permet d'accéder directement au sens, comme le mentionne Paillé et Mucchielli. Autrement dit, « définir avec un très grand soin chacune des catégories et sous-catégories ; les définitions doivent être tirées du matériel qu'elles représentent pour bien refléter le sens des énoncés regroupés sous ces dimensions ; elles doivent également contenir toutes les nuances permettant par la suite de reconnaître avec le minimum d'hésitation et d'ambiguïté l'appartenance de tel énoncé à telle catégorie ou sous-catégorie précise plutôt qu'à n'importe quelle autre »³⁵⁴. De plus, « la catégorie permet de répondre directement, en quelques mots, tout au long de l'analyse, aux questions fondamentales que pose sa compréhension rigoureuse : « Compte tenu de ma problématique, quel est ce phénomène ? », « comment puis-je la nommer conceptuellement ? »³⁵⁵. C'est dans ce sens que nous avons catégorisé les axes en composantes, sous-composantes et indicateurs. Comme le disent Paillé et Mucchielli « Créer une catégorie, c'est, déjà, mettre en marche l'articulation du sens des représentations, des vécus et des événements consignés. (...) une catégorie « tient » à tout un ensemble d'autres catégories, elle prend son sens par rapport à ces autres catégories. La catégorisation touche donc une configuration de phénomènes (...) elle est porteuse de sens, et le sens est toujours une affaire de mise en relation. C'est pourquoi l'analyste doit être imprégné de la totalité du corpus et de ses conditions de recueils. (...) enfin, la catégorie doit être située. Dans la création d'une catégorie, les mots employés vont au-delà de la seule condensation textuelle : ils disent. (...) Ils créent un signifiant porteur d'un signifié »³⁵⁶. Pour notre recherche, nous nous limitons à la construction d'une grammaire. La mise en relation représenterait une étape supplémentaire dans une visée de modélisation de l'intervention hors murs.

Cette définition de la composante est également valable pour le modèle empirique de la partie 3 de ce travail.

Dans un quatrième temps, nous avons effectué un calcul des fréquences d'apparition des unités de sens au sein des différentes composantes, afin de mettre en exergue certaines catégories.

³⁵¹ Nous avons nommé, dans notre thèse, composante la catégorie qui se décline, par la suite, en axes, composantes, sous-composantes et indicateurs.

³⁵² Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012), p.316.

³⁵³ *Ibid.*, p.316.

³⁵⁴ L'Ecuyer, R. (1990), pp.70-71.

³⁵⁵ Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012), p.316.

³⁵⁶ *Ibid.*, p.322.

Finalement, nous avons traité et analysé les unités de sens au regard des composantes du modèle de Soulet et interprété les résultats. L'interprétation est « la signification, rigoureusement établie, qui est proposée comme valide à une communauté de recherche, en lien avec un phénomène observable directement ou indirectement »³⁵⁷. Nous avons donc catégorisé ces énoncés pour en faire ressortir une structure qui se déclinera sous la forme d'axes, de composantes, de sous-composantes et d'indicateurs. Ces éléments sont hiérarchisés selon leur degré de généralité. Ils se définissent comme suit :

Les axes : les trois *moments* de l'intervention défini par Soulet dans sa grammaire ; par exemple, la structure.

Les composantes : les dimensions principales de l'activité caractérisant chaque axe ; par exemple, l'ambivalence de l'organisation.

Les sous-composantes : les éléments constitutifs d'une composantes ; par exemple, dans l'organisation il y a l'intervenant, l'institution, les autorités politiques et une organisation en émergence.

Les indicateurs : Les conduites et attitudes des intervenants ; par exemple la teinte de l'intervenant, ses compétences, sa posture.

Par rapport au modèle de Soulet, nous avons ajouté les indicateurs au niveau catégoriel, pour visibiliser au maximum l'intervention sur le terrain, en étant davantage précis et exhaustif quant à la description de la pratique. Enfin, cette catégorisation permet de replacer les occurrences sans hésitation dans les composantes adéquates³⁵⁸.

Nous avons conservé les trois axes proposés par Soulet : les caractéristiques structurelles, les principes et modalités³⁵⁹ et les seuils et paradoxes de l'intervention.

Nous reprendrons ce même schéma méthodologique pour la partie empirique concernant les entretiens avec les ISEHM et les bénéficiaires.

³⁵⁷ *Ibid.*, p.327.

³⁵⁸ L'Ecuyer, R. (1990), pp.70-71.

³⁵⁹ L'axe que Soulet nomme *Les invariants praxéologiques* a été simplifié sous la dénomination *Les principes et modalités de l'intervention*.

Exemples de catégorisations :

Axe	Composante	Sous-composante	Indicateur
Caractéristiques structurelles de l'intervention socio-éducative hors murs	Le clair-obscur de l'organisation	L'ossature de l'intervenant socio-éducatif hors murs	Attitudes et postures
Principes et modalité de l'intervention sociale hors murs	La présence au sein du terroir	Le cœur et le poumon de l'intervention socio-éducative hors murs	Continuité et régularité
Seuils et paradoxes de l'intervention socio-éducative hors murs	L'inflation du recours à la spécialisation	Le large spectre d'intervention : le généraliste polyvalent	

2. Les composantes

Pour dresser la liste des composantes, nous avons respecté trois critères : l'exhaustivité, afin de couvrir la totalité des unités de sens issues des documents littéraires, l'homogénéité, pour que les énoncés placés dans une même catégorie se ressemblent (analogie de sens) et la clarté des composantes, afin d'éviter des confusions interjuges et d'éviter le risque de l'interprétation. Nous avons privilégié ces caractéristiques tout en sachant qu'il y en a d'autres, comme le nombre limité de catégories, la cohérence et la pertinence, en conformité avec la démarche de notre thèse³⁶⁰.

Cette analyse des 1'500 énoncés issus de la littérature spécialisée de l'ISEHM nous met en présence de 20 composantes réparties sur les trois axes.

Le tableau ci-dessous présente, d'une part, les composantes³⁶¹ et, d'autre part, les fréquences d'apparition de chaque composante. Leur dénomination et leur nombre évolueront inéluctablement au cours de l'analyse. Ces composantes se nomment et s'organisent de la manière suivante :

³⁶⁰ l'Ecuyer, R. (1990), pp.70-71.

³⁶¹ Dans son sens générique.

Fréquences d'apparition des unités de sens :

Axes	Composantes	Fréquences en %
A) Les caractéristiques structurelles de l'intervention socio-éducative hors murs	1) Le clair-obscur de l'organisation	22,5
	2) Les cadres référentiels disponibles au hors murs	2
	3) Le bricolage comme logique d'intervention	5,8
	4) Une activité à double palier	0,3
	5) L'échange comme valeur centrale	5,7
	6) La gestion d'une double dynamique : personnelle et professionnelle	1,6
B) Les principes et modalités de l'intervention socio-éducative hors murs	1) La présence au sein du terroir	7,5
	2) L'observation et l'identification	2,8
	3) L'immersion	3
	4) Gagner la confiance du public et faire émerger la demande	4,2
	5) Faire acquérir un raisonnement stratégique	6,5
	6) L'éducation en dehors de l'action traditionnelle	9,1
	7) Responsabiliser par un travail d'association continue	2,3
	8) Rompre la stigmatisation	8,3
	9) Les différents rôles que revêt l'ISEHM	6
	10) L'impénétrabilité de l'intervention	1,8
C) Les seuils et paradoxes de l'intervention socio-éducative hors murs	1) La lancinante question des limites	4,2
	2) Les tensions inhérentes à l'intervention	5,6
	3) L'impossible réciprocité de la relation	0,2
	4) L'inflation du recours à la spécialisation	0,5

Le tableau permet de mettre en évidence la fréquence de certaines composantes au détriment d'autres moins sollicitées dans la littérature de l'ISEHM. Nous regroupons ces fréquences d'apparition en trois groupes. Il est à relever, pour le premier groupe, une fréquence élevée pour *L'organisation* (22,5% des intitulés), c'est-à-dire la structure organisationnelle qui sous-tend l'intervention. Plusieurs auteurs se bornent à développer la partie structurelle de l'intervention, sachant que celle-ci est plus facile à décrire et à mettre en exergue.

Le deuxième groupe a des fréquences d'apparition entre 5 et 10% des énoncés et se décline avec les composantes suivantes : *Le bricolage comme logique d'intervention*, *L'échange et l'information comme valeurs centrales*, *La présence au sein du terroir*, *Faire acquérir un raisonnement stratégique*, *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle*, *Rompre la stigmatisation*, *Les différents rôles que revêt l'ISEHM* et *Les tensions inhérentes à l'intervention*. Il est à relever que dans ce groupe, il n'y a que trois composantes présentes dans le modèle de Soulet. Deux ont été modifiées et trois ont été ajoutées. Cela dénote une première spécificité de ce type d'intervention.

Le troisième groupe est constitué par toutes les autres composantes qui se situent en deçà des 5%. Il signale certaines spécificités notamment par quatre ajouts de composantes, avec la conservation de

quatre autres du modèle de Soulet. De plus, trois composantes ont une fréquence en dessous de 1% : *Une activité à double palier*, *L'impossible réciprocité de la relation* et *L'inflation du recours à la spécialisation* toutes issues du modèle de Soulet.

A ce niveau, on observe qu'un tronc commun est identifié entre le modèle de Soulet et notre modèle en émergence relevant des singularités. In fine, une forte disparité des fréquences d'apparition des intitulés entre les différentes composantes est néanmoins à relever et caractérise cette première approche de la grammaire de l'ISEHM. Cette disparité est très révélatrice de la littérature qui se borne à développer majoritairement des thématiques facilement descriptibles comme l'organisation. Nous montrerons, par la suite, que c'est à l'intérieur de ces grandes composantes formées de multitude d'occurrences que des indicateurs seront souvent nécessaires.

3. Un premier élément de triangulation

Cette première triangulation a pour objectif « de s'assurer de l'objectivité, c'est-à-dire de la justesse des données. Dans tous les cas, on recherche, non pas la correspondance entre les données ou les perspectives, mais leur concordance »³⁶², entre les composantes et les sous-composantes du modèle théorique en émergence et celui de Soulet. « Ce qui importe dès lors, c'est d'être en mesure d'expliquer les divergences constatées »³⁶³. Nous allons donc mettre en évidence ce qui a été conservé du modèle de Soulet en en donnant une brève explication et nous justifierons le recours aux divers changements et modifications effectués pour construire notre modèle théorique.

Au sein de ce premier élément de triangulation, nous avons donc ventilé les 1'500 unités de sens tirées de la littérature au sein du modèle générique de Soulet. Au gré de cette catégorisation, nous avons ajouté, supprimé, complété et parfait le modèle générique pour l'adapter à l'intervention hors murs. Nous avons décidé de ne pas illustrer cette grammaire théorique avec les unités de sens issues de la littérature, afin de ne pas alourdir davantage le texte.

Une des particularités de notre grammaire concerne la mise en place d'indicateurs. En effet, Soulet a organisé son modèle en termes d'axes, de composantes et de sous-composantes. Nous avons privilégié ici les indicateurs. Plusieurs indicateurs ont été mis en place en lien avec de hautes fréquences d'apparition de certaines composantes. Ces indicateurs ont fait l'objet d'explications brèves, sachant que leurs énoncés les définissent généralement par eux-mêmes.

³⁶² Laperrière, A. In Poupart et al (1997), pp.371-372.

³⁶³ *Ibid.*, p.372.

Les indicateurs permettent un double mouvement pour classifier les énoncés partant, d'une part, des axes en direction des indicateurs et, d'autre part, des indicateurs en direction des axes. Ce procédé facilite la classification et sa vérification dans ce double mouvement.

Pour chaque composante, nous ne sommes pas parvenu à trouver systématiquement des indicateurs. Soulet dans sa grammaire a fait de même, c'est-à-dire que, pour chaque composante, il n'y a pas obligatoirement de sous-composantes qui la déclinent.

Les caractéristiques structurelles de l'intervention socio-éducative hors murs

Soulet a défini cet axe comme les caractéristiques communes et collectives relatives à tous les types d'interventions. Dans notre modèle, cet axe dessine les caractéristiques inhérentes à la structuration de l'intervention propre à l'intervention hors murs et trace les grandes lignes de ce qui fonde, forme et donne sens à l'action concrète dans le terrain.

Dans l'ensemble, nous avons conservé la même répartition catégorielle, avec notamment un ajout d'intitulé concernant les composantes. Par contre, nous avons établi plusieurs sous-composantes, par rapport au modèle de Soulet que nous avons par la suite déclinées en indicateurs spécifiques, afin de tenter de rendre compte de la spécificité du hors murs.

Le clair-obscur de l'organisation

L'intitulé *Le clair-obscur de l'organisation* a été conservé permettant ce double niveau, que Soulet décrit comme le rappel des contraintes formelles du fonctionnement collectif et le rôle de soutien que l'organisation opère au sein de l'intervention³⁶⁴. Ce double niveau est « simultanément contraignant et permissif »³⁶⁵ et sous-tend les quatre sous-composantes qui décrivent cette composante. Dans le modèle de Soulet, seules deux sous-composantes décrivent l'organisation en se limitant à l'institution en termes de pesanteur organisationnelle et de souplesse pédagogique caractérisées par les contraintes (réunion d'équipe, temps et charges de travail, etc.), par les libertés (prendre des initiatives, plasticité pédagogique, etc.) et le rapport parfois ambivalent, complexe et ambigu qu'entretient l'ISEHM avec sa hiérarchie qui se caractérise entre un soutien nécessaire et une contrainte formelle. Pour notre modèle, nous avons conservé la seule organisation liée à l'institution. Les quatre sous-composantes se répartissent comme suit : *L'intervenant*, *L'institution*, *Les pouvoirs publics* et *Une structure organisationnelle en construction*. Cette dernière permet de mettre en évidence les différents niveaux de rencontres des ISEHM du local à l'international, symbole d'une organisation en émergence datant d'une quinzaine d'années.

³⁶⁴ Soulet, M-H. (1997), pp. 29-30.

³⁶⁵ *Ibid.*, p.31.

Nous allons retrouver au sein de *L'intervenant*, les indicateurs suivants : *Les définitions et les appellations*; *Les attitudes et les postures* ; *Les compétences* ; *La biographie personnelle et professionnelle* ; *La teinte de la personnalité* et *La temporalité et la spatialité organisationnelles*. Ce dernier indicateur représente l'organisation en terme de tranche horaire de travail, de lieux de travail, de planifications des itinéraires, etc. ce que l'ISEHM organise en fonction des demandes. Ces indicateurs sont précieux afin de mettre en évidence la structure qui entoure l'intervenant lui-même, et de souligner ce qui est inhérent à sa personne de ce qui appartient à sa fonction. En effet, la définition et l'appellation de l'ISEHM va déjà donner une couleur à la fonction de ce dernier : « Travailleur social de rue », « Travailleur de proximité », « Travailleur social hors murs » ou encore « Travailleur extra muros », etc. Le travail « de rue » souligne l'importance de l'endroit et le précise : la rue. De plus, le travail social « hors murs » élargit l'espace de la rue en précisant, de surcroît, le caractère social de l'intervention. Par contre, l'appellation travail de proximité met en exergue la proximité géographique et relationnelle de l'intervenant envers les bénéficiaires, etc. *Les attitudes, les postures et les compétences* font partie essentiellement de la fonction de l'ISEHM en regroupant les invariants propres à ce type d'intervention nourris par la fibre et la personnalité de l'ISEHM.

Au sein de *L'institution*, nous avons répertorié les sous-composantes de Soulet et avons ajouté quelques indicateurs. Il nous paraît opportun, au regard des énoncés, de garder l'intitulé de Soulet *La pesanteur organisationnelle et la souplesse pédagogique*, afin de souligner d'une manière bien distincte que d'un côté il y a ce carcan et cette lourdeur institutionnelle inhérente à l'intervention et d'un autre côté, cette plasticité pédagogique. Ces deux indicateurs ne sont de loin pas antinomiques et inaccordables, mais bel et bien complémentaires et propres à l'intervention. Cette contradiction apparente engendre une malléabilité potentiellement énorme dans l'intervention hors murs permettant la créativité et l'inventivité des intervenants (ce qui, par la suite, permettra à l'intervenant de bricoler au sein de l'intervention) confrontés à des situations complexes tout en restant dans un cadre d'intervention structuré et protégé par le joug institutionnel. *Les formes, types et niveaux d'action* représentent cette pluralité d'interventions qui peuvent se décliner dans le champ de l'animation socioculturelle, de l'action socio-éducative, de la médiation, de la pastorale de rue, etc. La typologie se caractérise par la provenance de l'engagement de l'ISEHM, c'est-à-dire soit par l'Etat, une commune, une association ou encore une église, etc. Les niveaux d'action indiquent la coloration de la casquette de l'intervenant. En d'autres termes, le niveau d'intervention sur lequel l'intervenant se situe : préventif³⁶⁶, réduction des risques, thérapeutique, etc. Par cet

³⁶⁶ Prévention universelle, prévention sélective et prévention ciblée anciennement répertoriées sous les vocables de prévention primaire, secondaire et tertiaire.

indicateur, nous montrons que l'ISEHM peut assumer toute une série de fonctions différentes et se regrouper sous le vocable générique de « hors murs ». En effet, l'appellation ISEHM dénote une nomenclature propre à l'intervention dans le canton de Fribourg. L'indicateur *Le rapport à la hiérarchie : entre contraintes formelles et soutiens nécessaires* a été conservé soulignant l'importance de ce double mouvement de contrainte et de soutien caractérisant la fonction hiérarchique de chef. Cet indicateur ne change pas par rapport à Soulet. *Les infrastructures* font partie de l'organisationnel de l'intervention au niveau institutionnel. En effet, c'est l'institution qui les met à disposition des ISEHM pour exercer leurs fonctions, même si elles restent modiques. Les auteurs les nomment expressément et soulignent la relative rapidité de la mise en place de l'intervention hors murs sur un quelconque territoire, notamment en lien avec le peu de moyens infrastructurels que cela exige.

Les pouvoirs publics s'organisent en quatre indicateurs : *Les lois, les directives ; Les mandats et les publics cibles ; La carence des postes de travail en intervention sociale hors murs* et *La reconnaissance et la disqualification*. L'enjeu politique est ici essentiel. Les relations avec le monde politique s'exercent en lien avec l'institution et permettent un échange, malheureusement pas toujours symétrique. Le politique est, de cette manière, au courant de ce qui se passe dans le terrain et des « solutions » entrevues par les agents de terrain, même si ces dernières ne sont pas toujours suivies. En effet, c'est de cette collaboration et de ce partenariat entre institution et politique que va se jouer une partie de l'intervention socio-éducative hors murs en termes de mandats, de public-cibles, de directives et de lois³⁶⁷, de création ou de suppression de postes de travail et de reconnaissance de la profession, avec tous les risques que cela comporte en termes d'instrumentalisation. Il en ressort que plus les liens sont solides et indéfectibles entre ces deux entités, plus l'intervention elle-même sera accréditée et hissée à un rang de reconnaissance, permettant un véritable échange partenarial et réciproque, ce qui fait encore trop souvent défaut à l'intervention socio-éducative hors murs en général. L'instrumentalisation sera reprise dans l'axe *Les seuils et les paradoxes de l'intervention*.

Le bricolage comme logique d'intervention

La définition de bricoler est conservée dans le sens de Soulet. Le Gall & Martin titrent « Pas de social sans bricolage »³⁶⁸, insistant sur cette composante essentielle à cet axe. Nous avons ajouté aux deux composantes de Soulet une troisième : *La boîte à outils : métissage des références*. Cette sous-composante permet d'y référer tout ce qui concerne les indicateurs tels que *Les différentes logiques*

³⁶⁷ Libois, J. et Wicht, L. (2004), p.63 et ss montrent des exemples de lois et de directives propres au canton de Genève.

³⁶⁸ Le Gall, D. & Martin, C. (1985). In Soulet, M-H. (1997), p.44.

d'intervention qui sous-tendent l'intervention elle-même (comme l'approche globale non spécifique de la personne c'est-à-dire que la personne est approchée dans sa globalité sans mettre un accent particulier sur sa dépendance en prenant tout autant au sérieux un problème de séparation avec sa copine que son problème de consommation, par exemple), *Les trucs et astuces* qui sont utilisés par les divers ISEHM (comme le fait de se mettre à côté de l'utilisateur ou derrière lui plutôt qu'en face lors d'un échange délicat, parler en Je, utiliser la communication non violente, etc.), ainsi que *Les méthodes utilisées et empruntées à d'autres champs d'intervention* (comme l'observation emprunté aux sociologues, anthropologues, etc.). Par contre, nous avons conservé les deux sous-composantes *Les matériaux imposés* et *Trouver des solutions inédites, officieuses et « improvisées »* du modèle de Soulet. Dans la première, et comme le décrit Soulet, l'ISEHM doit « constamment composer et s'adapter, ce qui nécessite, outre beaucoup de souplesse, une capacité à travailler l'événement par delà le projet »³⁶⁹. Derrière cette idée de bricolage, il y a l'idée de la créativité et de l'inventivité que doit développer l'ISEHM, ouvrant les portes aux initiatives et à l'autonomie créatrice des professionnels³⁷⁰. L'ISEHM doit finalement composer avec cette matière première que représente le bénéficiaire et sa situation, dans laquelle rien n'est jamais acquis et tout est à construire. La deuxième sous-composante représente la capacité de l'ISEHM de créer les opportunités adéquates en élaborant des relations privilégiées et personnalisées avec le réseau, facilitant ainsi la résolution de situation « hors norme »³⁷¹.

Finalement, dans le mécanisme de bricolage, l'ISEHM doit adapter l'activité envisagée aux circonstances notamment lorsque des imprévus surviennent dans la mise en place du projet.³⁷² La définition de Soulet correspond à ce qui a été recensé dans la littérature. Ici, l'importance du réseau de l'ISEHM est essentielle et permet justement cette notion de bricolage.

Les cadres référentiels disponibles au hors murs

Nous avons ajouté une composante à cet axe pour mettre en exergue et préciser les balises et les références qui structurent et ponctuent le hors murs. De plus, grâce à cette addition, nous soulignons l'importance des référentiels actuellement rarissimes disponibles pour l'action sous la formulation : *Les cadres référentiels disponibles au hors murs*. Nous avons décomposé ces cadres référentiels en trois sous-composantes. *La et les formation(s)* dont dispose(nt) les intervenants pour l'exécution de ce type de travail, qui se déclinent sous la forme de plusieurs indicateurs. *La formation de base et*

³⁶⁹ Soulet, M-H. (1997), p.46.

³⁷⁰ *Ibid.*, pp.46-47.

³⁷¹ « Hors norme » signifie dans le cas présent que la situation n'a pas pu être réglée par les services traditionnels en suivant les diverses réglementations.

³⁷² Soulet, M-H. (1997), p.59.

les formations continues identifient les différentes voies de formation actuellement possibles pour parvenir à une fonction d'ISEHM. *L'absence de cadre théorique à tous les niveaux & l'intransférabilité* soulignent la singularité des interventions et donc leur intransférabilité d'une situation à une autre, marquant, par là même, un manque flagrant de référence en la matière. En effet, la spécificité des interventions propres à une population, à un territoire et à un contexte donnés ne parviennent guère, voire pas du tout, à se généraliser et à s'extrapoler. *La formation empirique par les anciens et la passation de témoin* relèvent la pratique formatrice qui a cours au sein de ce type d'intervention. Ce sont en général, les praticiens en partance qui introduisent et forment les nouveaux ISEHM dans la réalité du terrain. Ce rituel de passage permet une formation pratique de quelques semaines permettant aux nouveaux ISEHM de s'accoutumer à cette forme d'intervention. De plus, en général, dans une équipe, il y a toujours un membre qui a quelques années de pratique et qui peut de ce fait sensibiliser et mettre au courant les nouveaux intervenants au travail de terrain. L'indicateur *Le pragmatisme prime sur la théorisation* soulève une idée bien ancrée chez les ISEHM, mais également dans le milieu social en général et dont la majorité des praticiens ont de la peine à se démarquer. Les ISEHM ne sont que peu consommateurs de revues scientifiques et encore moins de modélisations et de références académiques. Seule, la pratique prime par le terrain et pour le terrain. *La protection de la profession et la défense des intérêts* montrent les prémices d'une volonté de ne plus se laisser guider ou téléguidé à vue, mais de développer une visée à long terme de cette forme d'intervention. *Les bréviaires*, qui représentent une autre sous-composante, se décomposent sous la forme de trois indicateurs *Institutionnels*, *Scientifiques* et *La culture du verbe*. Ces bréviaires tentent de dire l'intervention. La culture du verbe est certainement le « bréviaire » encore aujourd'hui le plus utilisé par les ISEHM. En effet, la profession a développé une transmission orale des plus éloquentes à l'audition de certains pionniers. La littérature a finalement développé *Un lexique en émergence*. Tout un vocabulaire s'est érigé dans les écrits et constitue une première compréhension et une particularité de cette profession émergente. Malheureusement, ce vocabulaire est, dans le contexte actuel, emprunté aux forces de sécurité en mettant en avant les indicateurs en termes de *Technicité* et de *terminologie* propres à ce champ. Des termes comme l'infiltration, le contrôle font leur apparition dans le jargon de l'ISEHM. Parallèlement, nous pouvons constater les prémices d'un vocabulaire sous-jacent spécifique avec des termes comme la phase d'accrochage, le flânage, le zonage, la double amorce. Nous reviendrons par la suite sur ces différents vocables.

Une activité à double palier

Nous avons gardé, comme dans le modèle de Soulet, le sens de la composante *L'activité à double palier* que nous avons néanmoins précisée par l'ajout de deux sous-composantes sans pour autant

en changer le substrat. La première identifie la ruse, la roublardise et/ou l'ingéniosité combinarde comme moyens de faire émerger la « vraie » demande éducative. C'est pourquoi, l'ISEHM doit user de chaque opportunité ou de chaque à-propos pour faire émerger une demande. Cette sous-composante se traduit par *L'ISEHM en qualité d'opportuniste*. En général, c'est la réalisation concrète d'un objectif tangible et palpable avec le bénéficiaire qui permettra par la suite de parvenir à un objectif psycho-rééducatif³⁷³, en d'autres termes à la « vraie demande » qui sous-tend la relation.

Cette sous-composante se nomme *L'amorce en deux temps*. Il est primordial de répondre à toutes les questions de l'usager, qui sont autant de tests qui nous paraissent à première vue superflus et sans substance, mais qui vont vivifier, par la suite, la relation et permettre d'accéder à la « vraie » demande. En filigrane de ces tests émerge et se développe une relation de confiance. Les termes d'*amorce en deux temps*, spécifique au hors murs selon les unités de sens répertoriées au sein de la littérature, soulignent le temps que l'ISEHM passe à répondre à des questions anodines, à parler de rien, à zoner, à créer la relation afin d'être prêt à répondre à la vraie demande du bénéficiaire quand celui-ci sera prêt à la partager. Ce temps à créer la relation, à construire un capital confiance est précieux et permettra par la suite à l'usager de poser ce qu'il a à déposer à l'ISEHM et de demander l'aide dont il a besoin. Il ne faut pas minimiser cette première phase d'opportunisme aigu qui conduit, dans une grande majorité de situation, à une relation de confiance. Le processus de l'émergence des demandes s'effectue en général par le biais de paliers successifs. La relation de confiance s'acquiert rarement sans une étape de tests et sans une dépense de temps pour apprivoiser la relation, et ce d'autant plus, lorsque l'intervenant œuvre en dehors des murs institutionnels, sans filet et sans infrastructure.

L'échange et l'information comme valeurs centrales

Cette composante a été complétée par *L'échange et l'information comme valeurs centrales*. En effet, Soulet parle dans cette composante de l'information, mais pas suffisamment au regard de l'intervention hors murs. « Le travailleur social est sans aucun doute un agent de la parole, vivant dans une culture orale »³⁷⁴ et échangeant sans cesse des informations. Cet ajout relève le côté de l'information au sens large du hors murs : quelle information, pour qui, quelle utilisation, qui réceptionne et transmet l'information, où sont les enjeux, les limites de certaines informations. L'information est déterminante et fait partie des caractéristiques structurelles de l'intervention. L'ISEHM est aux premières loges d'une information sensible, parfois délictueuse, circulante, voire

³⁷³ *Ibid.*, p.61.

³⁷⁴ *Ibid.*, p.67.

inaudible venant de la rue et des usagers. Il doit, de ce fait, savoir la manipuler dans le respect et la déontologie de ses principes de travail. De plus, lorsque nous parlons d'échanges, nous entendons implicitement et indirectement des informations. Le rôle des informations et la nécessité d'en disposer en étant en quête de ces dernières, caractérisent également le hors murs comme le révèlent les différents auteurs. L'information est aussi vitale pour l'intervention socio-éducative que le stéthoscope pour la médecine, afin de toujours connaître le pouls de la rue et des usagers. Ce point est mis en évidence au moyen de la sous-composante *Echanger des informations, une nécessité vitale*, que nous avons déclinée en deux indicateurs qui sont *La quête d'information* et *le travail de réseau*. Ce dernier place l'ISEHM dans un rôle de « traducteur et d'orienteur »³⁷⁵ entre l'utilisateur et les différents services. C'est l'« intermédiaire social, d'abord en orientant la clientèle vers les services administratifs ad hoc, éventuellement en se faisant son avocat auprès de ceux-ci »³⁷⁶. Le travail de réseau représente ici tous les liens et les contacts réticulaires que l'ISEHM doit opérer au gré des interventions.

En ce qui concerne la sous-composante *Echanger, un outil de travail avec la clientèle*, nous l'avons modifiée au profit de *La parole et l'écoute, des outils essentiels de travail avec la clientèle*. Il n'y a pas de changement fondamental avec la sous-composante de Soulet si ce n'est la formulation. Le contenu reste le même. Nous soulignons néanmoins que l'essentiel, dans le hors murs, réside dans la parole par la parole et pour la parole et ce, par l'entremise d'une *écoute inconditionnelle*³⁷⁷ de la part de l'ISEHM. « Rien d'autre ne vient fondamentalement matérialiser le déroulement de l'intervention »³⁷⁸. Nous avons, par contre, ajouté des indicateurs comme *Le langage pour entrer en contact ; Privilégier l'échange et la prise de parole ; Echanger c'est aussi interpréter ; Savoir s'éclipser*. En effet, le langage permet d'entrer en contact avec les usagers, c'est ce que nous appelons le premier échange verbal. Par la suite, le hors murs nous enseigne qu'il est important de pouvoir donner la parole aux usagers. Trop souvent, ce sont des personnes qui ne sont pas écoutées, reconnues, prises au sérieux. Donc, le fait de donner la parole ouvre une voie rédemptrice à l'utilisateur. L'expression occupe une place fondamentale dans le travail de l'ISEHM au même titre que l'écoute. Il ne faut pas minimiser les pièges comme le manque d'empathie, l'incompréhension verbale, et/ou culturelle, qui peuvent se cacher dans l'échange avec la clientèle, ce que nous avons traduit par *Echanger c'est aussi interpréter*. Pour conclure, nous avons mis en évidence le bien-fondé de savoir se retirer d'un échange au moment opportun, afin de laisser l'utilisateur responsable et

³⁷⁵ *Ibid.*, p.75.

³⁷⁶ *Ibid.*, p.76.

³⁷⁷ Dans le sens de Rodgers.

³⁷⁸ Soulet, M-H. (1997), p.72.

indépendant de sa vie et de ne pas le maintenir dans un corset relationnel de dépendance aidant/aidé.

Nous avons conservé la sous-composante *Echanger, un soutien psychologique*, qui soulève l'importance de l'intervision. « L'intervision est en fait cruciale à un double niveau : obtenir un soutien personnel, offrir un ressourcement moral, d'une part, s'échanger des informations, accroître le bagage des compétences professionnelle par l'échange d'expériences vécues, se « refilet des tuyaux » de l'autre »³⁷⁹. Dans ce sens, l'intervision en équipe et/ou avec son responsable hiérarchique est une nécessité déterminante pour l'action, sachant que le champ du hors murs se structure essentiellement dans une culture de l'oralité.

Au sein de cette composante, nous avons changé d'intitulés sans pour autant modifier le sens de cette composante, si ce n'est par des compléments et des précisions recensés dans la littérature et caractérisant davantage le hors murs.

La gestion d'une double dynamique professionnelle et personnelle.

Nous avons gardé, ici, la même nomenclature, la même structuration catégorielle et le même sens que Soulet a donné à cette composante.

Synthèse sur les caractéristiques structurelles de l'intervention

Il est à relever que nous avons, pour l'essentiel, conservé la structure et le sens de cet axe par rapport au modèle de Soulet. Néanmoins, nous avons ajouté une composante : *Les cadres référentiels disponibles au hors murs* et précisé une autre : *L'échange et l'information comme valeur centrale*. En ce qui concerne les indicateurs, nous avons simplement précisé la sous-composante par la mise en évidence d'indicateurs qui étaient déjà présents mais essentiellement sous une forme descriptive chez Soulet. Ces derniers se révèlent comme importants à souligner au sein des attitudes et des postures de l'ISEHM. Ce sont majoritairement les composantes de l'organisation et des cadres référentiels qui créent de nouvelles sous-composantes et de nouveaux indicateurs.

Les principes et les modalités de l'intervention socio-éducative hors murs

Les principes et les modalités se traduisent par le côté empirico-pratique de l'intervention socio-éducative hors murs. Cet axe s'organise autour des particularités de l'intervention et en révèle le contenu. Nous allons mettre en évidence les dénominateurs communs relatifs aux différents types d'interventions qui façonnent le hors murs. Nous avons, dans cet axe, ajouté plusieurs composantes au modèle de Soulet.

³⁷⁹ *Ibid.*, p.84.

La présence au sein du terroir

La présence, c'est la base comme le rappelle Maurer³⁸⁰. La présence représente ici *l'axis mundi* de l'intervention hors murs. La présence se décline en trois sous-composantes. La première est décrite comme *Le cœur et le poumon de l'intervention*. Cette image des organes vitaux de l'être humain caractérise précisément le pouls et la respiration de la rue et de ceux qui la peuplent. Deux indicateurs en découlent : *Etre là*, en étant présent physiquement et psychologiquement, c'est-à-dire visible et ouvert à la relation. La *continuité et la régularité* est le deuxième indicateur de cette présence, sans quoi l'intervenant n'est plus connecté à la réalité de la rue. La rue change rapidement et inopinément de visage et s'il n'y a pas de régularité et de continuité dans la présence, il y a perte de sens pour l'ISEHM ainsi que pour les usagers.

La deuxième sous-composante représente *L'inefficacité comme méthode : Zonage, flânage*. Elle relève l'importance pour l'ISEHM de ne pas être dans un sur-activisme desservant sa présence et souligne en même temps l'importance d'une certaine passivité dans la présence de rue. Cette inefficacité se traduit par trois indicateurs : *Le réflexe interventionniste* qui est encore malheureusement l'apanage de nombreux ISEHM voulant se rassurer de faire quelque chose, alors qu'il n'y a peut-être rien à faire. Richard et all. appellent ce phénomène la « logique masculine »³⁸¹, c'est-à-dire qu'il faut absolument faire quelque chose et de plus, il faut que ce quelque chose soit visible pour justifier notre intervention notamment auprès des mandants.

Ce qui nous amène à un autre indicateur qui est d'*Etre payé sans grand résultat apparent*. En effet, il y a une grande partie de l'intervention hors murs qui n'est pas quantifiable, tangible, palpable, comme le temps investi à observer, à faire du lien, à s'immerger, à nourrir la relation. C'est une partie souvent sous-estimée par les mandants et qu'il faut légitimer. Ce type de présence est décrit comme fondamentale. Ce qui nous amène à notre dernier indicateur qui est le fait de *Badiner, plaisanter*. Il signifie que l'ISEHM ne doit pas « galérer »³⁸² avec les jeunes, car le message qu'il fait passer peut être ambivalent : là, je ne fais rien, mais je travaille ! Si l'intervenant est présent, c'est qu'il travaille quoi qu'il adopte comme présence.

La troisième sous-composante est l'*Aller in situ, Aller vers et Aller à la rencontre de*. Cette sous-composante souligne le caractère primordial de la démarche d'aller là où se rencontrent les personnes susceptibles d'être bénéficiaires de cette prestation et de se rapprocher des individus dans le sens de personne à personne, d'humain à humain. Les indicateurs de cette sous-composante sont importants, car ici réside une partie hautement stratégique de l'intervention. Les indicateurs sont les suivants : *Mise en condition: Les préliminaires à la rencontre ; Territorialité, groupe et règles ;*

³⁸⁰ Maurer, R. (1991), p.24.

³⁸¹ Richard, N., Palazzo-Crettol, C. et Prats, V. (2007), p.8.

³⁸² « Galérer » est un terme, utilisé majoritairement par les jeunes, qui signifie ne rien faire, être en manque d'activités, tourner en rond, attendre que quelque chose se produise.

Faciliter l'accès à la prestation d'aide ; Les polices de la rencontre. Ces indicateurs décrivent en substance qu'il n'est pas adéquat d'aller dans la rue comme on va au bistrot, il y a une mise en condition nécessaire pour l'ISEHM à l'instar d'un sportif qui fait un échauffement avant de partir faire son footing. L'échauffement représente le moment durant lequel le sportif prépare son physique et son mental, afin de faciliter l'effectuation de sa course et de prévenir les éventuels accidents. L'ISEHM suit cette même préparation. La rencontre s'effectue avec des individus, des groupes et des territoires qui ont leurs propres règles. Souvent, les jeunes qui habitent le quartier se sentent omnipotents, car cela représente leur espace de vie, leur quartier auquel ils s'identifient. L'ISEHM intervient dans un espace géographique ou sur une tranche de la population et se met à disposition des personnes en facilitant son accessibilité in situ. Les types de rencontres entre les ISEHM et les usagers sont aussi diverses que les individus rencontrés : au coin d'une rue, dans un garage, entre deux trains, par interpellation, par téléphone, sur conseil de, sur rendez-vous, etc.

L'observation et l'identification

La composante qui fait suite à la présence est *L'observation et l'identification*. L'ISEHM développe des clés de lecture sur des réalités multifacettes et une compréhension des différentes dynamiques en présence. Sans entrer en contact, dans un premier temps, l'ISEHM observe d'une manière générale. Suite à cette observation, il identifie le milieu, les coutumes, les différentes logiques qui sous-tendent tel quartier ou tel groupe d'individus, etc. Tout ceci pour s'immerger, par la suite, dans le quartier de la manière la plus appropriée et la plus adaptée possible.

Cette composante se décompose en trois sous-composantes. *L'étude du milieu*, afin de connaître les lieux géographiques, l'histoire de la ville ou du quartier, la culture inhérente aux lieux et aux personnes et les contextes qui ponctuent la vie sociétale. Une autre sous-composante se caractérise par *Les rythmes, les logiques et les us et coutumes* des populations rencontrées. L'éventail des populations rencontrées s'étend, par exemple, de l'employé communal au concierge de l'école, à l'enseignante, en passant par la population en général. Chaque quartier, chaque ville a ses propres rythmes et ses propres logiques. Il est essentiel de bien les identifier, pour les utiliser le moment opportun. De même, les populations se caractérisent par des us et coutumes qu'il faut pouvoir observer. Tout ce matériel fait référence à des clés d'entrée s'il est utilisé au bon moment, au bon endroit avec les bonnes personnes. De plus, l'ISEHM en se déplaçant dans les rues peut déterminer les différentes ressources environnementales qui sont à disposition de l'utilisateur in situ. Ce potentiel d'identification des ressources est essentiel pour ouvrir l'intervention et lui procurer des outils supplémentaires adaptés aux populations rencontrées.

La sous-composante *Atteindre l'inatteignable par les services traditionnels* se décline par un indicateur fort de l'intervention hors murs: *Les jeunes qui passent à travers les mailles du filet, en*

rupture, en décrochage. De par son statut in situ, l'ISEHM observe et identifie ces jeunes qui ne sont plus répertoriés par les services sociaux traditionnels. Ces jeunes se retrouvent « hors système ». L'ISEHM peut faire du lien avec ces derniers, afin de leur proposer des pistes par rapport à la singularité de leurs situations et de les faire, peut-être, raccrocher à un projet socioprofessionnel, par exemple.

L'immersion

Suite à l'observation et à l'identification, l'ISEHM opère un processus d'immersion in situ. Il prend sa place en se visibilisant, en se faisant connaître in situ et en vivant au quotidien avec les différents publics en présence, ce que Brichaux appelle « l'épaisseur du quotidien »³⁸³. Cette composante se scinde en quatre sous-composantes qui représentent un processus. *Se faire connaître & être visible*, afin de *Prendre une juste place* par une *Intégration progressive* et *Le partage et la participation au quotidien*. Finalement, ces indicateurs suivent un processus d'immersion générique. *Les risques liés à l'intégration* représentent encore de nos jours une catégorie taboue. Actuellement, peu d'ouvrages relatent la violence dont peut être victime un ISEHM dans la rue. Très souvent, ce dernier est à la limite de subir des violences dans le cadre de sa fonction. Les risques ici sont évoqués par la littérature à demi-mot et à demi-teinte en faisant notamment appel à des notions de self-défense, de techniques d'autoprotection, etc.³⁸⁴

Gagner la confiance du public et faire émerger la demande

La composante a été un peu modifiée. En effet, au lieu de faire le découpage comme Soulet le propose en trois sous-composantes, nous avons proposé deux sous-composantes³⁸⁵. La première se nomme *Relation de confiance* qui se décline par plusieurs indicateurs : *Travail sur le lien : la puissance du lien ; Personnaliser la relation ; La perte de la relation*. La deuxième se nomme *Professionalité* et comprend plusieurs indicateurs³⁸⁶ : *Réussir son entrée : phase d'accrochage ; Développer une crédibilité professionnelle ; Décoder la vraie demande : le manifeste, le latent ; Répondre aux besoins* du public-cible. Ces changements ont été opérés afin de souligner l'importance accordée par la littérature à la relation de confiance et à la professionnalité. La relation de confiance est vue ici comme un « impératif catégorique »³⁸⁷. Dans la rue, il n'y a pas de murs, de règlement à proprement parler, donc c'est la relation qui se tisse entre l'ISEHM et le bénéficiaire qui va être déterminante par la suite. Le vocable *Lien* est récurrent dans les écrits. En effet, aux

³⁸³ Brichaux, J. (2009), p.33.

³⁸⁴ A Berlin, l'association « Gangway », autrement dit une équipe d'ISEHM, est accompagné d'un garde du corps pour rencontrer les gangs in situ, dans les années 1990 à 1995.

³⁸⁵ Lambert, J-L. (2005-2006), p. 7.

³⁸⁶ *Ibid.*, p.7.

³⁸⁷ Soulet, M-H. (1997), p.120.

prémices de la relation de confiance, il y a la création du lien. Ce lien est la seule chose qui est à la disposition de l'ISEHM quand il œuvre dans la rue. Il est le symbole de la relation en construction, qui généralement évolue d'une relation fortuite à une relation de confiance. Ce lien permet à l'utilisateur d'être dans la relation et de se livrer, voire de déposer des éléments constitutifs de sa vie qu'il n'avait jamais livrés auparavant. L'indicateur *Travail sur le(s) lien(s) : la puissance du lien* caractérise l'essentialité déterminante de ce lien initial, primaire qui va évoluer en lien primordial à l'ouverture de la relation de confiance. *Personnaliser la relation* marque la priorité de l'ISEHM. Celui-ci doit y être vigilant et attentif directement après l'établissement du lien. En effet, la relation doit être alimentée et soignée pour évoluer et se fortifier dans le temps. La relation est souvent vue comme la possibilité de résolutions de problèmes. La relation souligne et en même temps résume la position nodale qu'elle occupe au sein de l'intervention hors murs. Cette relation est à la base de tout et peut soigner, orienter, consoler l'utilisateur. Souvent dans la relation, il n'est pas opportun de faire de grandes théories, mais seulement d'écouter et d'écouter encore sans agir. En effet, la relation se suffit à elle-même et l'écoute est l'outil par excellence. Finalement, *La perte de la relation* fait partie de l'intervention et, trop souvent encore, les ISEHM ont peur de perdre cette relation, car elle est ressentie comme un échec par le professionnel, alors qu'elle fait partie du processus. En d'autres termes, lorsqu'il y a création de lien, il y a le risque de la perte du lien, qui fait partie de l'intervention et de ses aléas. C'est ce qui caractérise ce dernier indicateur qui malheureusement n'est que trop peu mis en évidence par les auteurs. En effet, il est plus valorisant d'être dans la création que dans la perte de lien. Le savoir lâcher prise est noté également comme primordial dans ce type d'intervention.

Plusieurs sous-composantes caractérisent *La professionnalité* de l'ISEHM. Derrière l'intitulé *Réussir son entrée : phase d'accrochage*, se trame l'importance de trouver des « points d'appui »³⁸⁸, des « ancrages concrets »³⁸⁹ afin de solliciter un déclic au sein d'une population qui est en général hermétique, en tout cas en apparence, à toute intervention sociale. Par ailleurs, il est nécessaire dans un premier temps de jouer d'une relation interpersonnelle, de décentrer l'intervention en vue de l'obtention d'un capital confiance³⁹⁰. Le travail se situe notamment au niveau « d'acceptation et d'appropriation mutuel »³⁹¹ Souvent l'appropriation passe par des phases de tests initiés par les usagers. Ce travail s'opère dans un temps difficilement quantifiable, mais progressif. *Donner un gage de crédibilité* professionnelle se borne, avant toute chose, à

³⁸⁸ *Ibid.*, p.121.

³⁸⁹ *Ibid.*, p.121.

³⁹⁰ *Ibid.*, pp.122-125.

³⁹¹ *Ibid.*, p.124.

répondre à des « actes formels permettant de débloquer une situation »³⁹² par le biais notamment d'une « efficacité technique, »³⁹³ en se faisant reconnaître comme un professionnel « compétent, fiable et efficace »³⁹⁴. De plus, le duo « sincérité et transparence »³⁹⁵ sont des valeurs sûres pour l'obtention d'un capital de crédibilité. L'idée de ne pas travailler dans l'urgence est également soulignée au sein du hors murs. *Décoder la vraie demande* implique d'identifier si la demande est spontanée ou motivée par l'aide³⁹⁶ de l'ISEHM. A travers l'exposé de la vraie demande, l'ISEHM aide l'utilisateur à voir la nature de ses problèmes sans artifices, ni considération hâtive. L'ISEHM doit néanmoins avoir la compétence de pouvoir effectuer une lecture à deux niveaux, c'est-à-dire de savoir décoder ce qui est manifeste de ce qui est latent. L'ISEHM devient de ce fait un spécialiste de l'implicite et du non-dit, décodant le non-verbal, l'invisible et les différents signes en présence³⁹⁷. In fine, l'indicateur *Répondre aux besoins* du public-cible permet de remettre, au centre des priorités, l'utilisateur avec sa somme de besoins, et ne pas se laisser envahir par la technocratie et l'administration qui grignotent chaque jour des parts de temps à l'intervention elle-même. Il ne faut pas oublier que si l'intervention existe, c'est bel et bien pour répondre aux besoins des bénéficiaires. Cet indicateur est omniprésent dans la littérature.

Faire acquérir un raisonnement stratégique

Cette composante correspond au modèle de Soulet. Par contre, nous y avons ajouté les différentes prestations inhérentes au hors murs. Les différents auteurs listent ces prestations et montrent les limites de l'intervention en lien avec les moyens et les outils à disposition. Elles sont directement liées au raisonnement stratégique. Par raisonnement stratégique, Soulet parle d'anticipation, de logique rationnelle, de rapport de force. La notion de stratégie joue également avec les notions de temps et d'espace qui caractérisent largement l'intervention hors murs. La stratégie, au sens de Soulet, est réversible, visible et se planifie dans le temps. L'enjeu réside, ici, dans l'acquisition, par les usagers, de stratégies au travers des différentes prestations qui sous-tendent l'intervention hors murs. Cette composante se décline en sept sous-composantes.

La prise en compte et la prise en charge montrent que l'ISEHM n'est que rarement dans la prise en charge, mais presque exclusivement dans la prise en compte des situations. Cet intitulé rompt avec le modèle de Soulet qui lui évolue davantage dans la prise en charge des situations, notamment

³⁹² *Ibid.*, p.127.

³⁹³ *Ibid.*, p.128.

³⁹⁴ *Ibid.*, p.128.

³⁹⁵ *Ibid.*, p.129.

³⁹⁶ *Ibid.*, pp.131-133.

³⁹⁷ *Ibid.*, pp.134-135.

quand un mandat individuel est prononcé. La prise en compte permet d'être juste présent dans ce savoir écouter.

Le service personnalisé de renseignements, d'informations et d'orientation représente tous les infos-conseils que l'ISEHM transmet aux bénéficiaire, allant du simple renseignement (qu'est-ce qu'il y a ce soir au cinéma ?) à une question précise (j'ai ma capote qui a lâché, que dois-je faire ?). L'ISEHM doit pouvoir répondre à toutes ces demandes ou du moins savoir où aller chercher l'information, et donc différer sa réponse, et orienter l'utilisateur dans le service ad hoc en lien avec son questionnement.

Le travail de sensibilisation permet, par exemple, lors d'un match de hockey à haut risque, de sensibiliser les jeunes sur les risques encourus par leurs comportements (alcool, drogue, bagarre, etc.). Cette sensibilisation permet d'une part, d'entrer en contact avec les personnes et d'autre part, de passer des messages préventifs avec l'idée d'une prise de conscience de la part de ces personnes.

Les accompagnements sont de types socio-éducatifs, individuels, collectifs ou familiaux. Les entretiens peuvent se réaliser dans des locaux ad hoc ou selon les demandes, dans un espace public ou sur le lieu de vie. C'est un moment qui permet aux jeunes et à leurs proches de disposer d'un espace d'échanges offrant un cadre sécurisant et non jugeant pour s'exprimer, se réaliser, se construire ou se re-construire, pour se confier et oser, oser un projet socioprofessionnel ou de vie. L'accompagnement de projet reste un support à une démarche socio-éducative permettant notamment une restructuration d'un rythme et d'un cadre en faveur des usagers.

La composante *Restaurer la communication au sein du réseau de proximité* qui se situe dans l'axe *Les principes et les modalités de l'intervention socio-éducative hors murs* dans le modèle de Soulet va être supprimée. En effet, le réseau de proximité se caractérisant par l'environnement et l'entourage proche, nous avons pris la décision de l'introduire dans cette composante. De plus, Soulet parle de l'apprentissage à la communication, de la reformulation qui sont toutes des techniques qui sont utilisées au sein des accompagnements. Nous allons également retrouver une partie de cette composante dans *Le bricolage comme forme de création*. Ce regroupement permet de diminuer d'une composante la grammaire en intégrant celle-ci au sein d'autres composantes. En effet, la composante *Restaurer la communication au sein du réseau de proximité* ne nous paraît pas, en l'état, fondamentale à la lecture des énoncés qui caractérisent l'intervention socio-éducative hors murs.

Les approches communautaires permettent de mobiliser toute la communauté en lien avec une problématique collective rencontrée comme, par exemple, le sentiment d'insécurité. Cette approche réside sur l'idée que c'est la communauté qui détient les solutions aux différentes problématiques rencontrées. L'ISEHM facilite les contacts entre les différentes parties en présence et favorise leur raisonnement collectif par l'élaboration de pistes d'actions dans une logique d'empowerment.

La participation à des groupes de travail et de réflexion permet de faire passer des informations, de les faire remonter à différentes instances, de raisonner et de réfléchir ensemble à diverses formes de résolution de problèmes, à travers des regards croisés issus de réalités différentes. Souvent, le rôle de l'ISEHM y est gratifié du fait de sa connaissance du terrain et de sa proximité avec des populations en détresse, en marge et stigmatisées par la société.

Pour conclure, *L'équilibrage des prestations* doit être trouvé, afin de ne pas préteriter certaines offres au détriment d'autres, ce qui peut très vite se produire si la vigilance n'est pas de mise pour l'ISEHM. Ce dernier peut très vite se retrouver coincé à effectuer une seule prestation au détriment des autres et ne plus faire, par exemple, de permanence sociale de rue car il est envahi de demandes d'accompagnements socio-éducatifs. Un juste milieu doit être trouvé par les ISEHM eux-mêmes en restant vigilants face à cette problématique. Dans toutes les prestations énoncées ci-dessus, l'acquisition d'un raisonnement stratégique au sens de Soulet est utilisée par les ISEHM en faveur des usagers dans le sens d'une responsabilisation, d'une autonomisation et d'une émancipation libératrice pour l'utilisateur. C'est pourquoi, nous avons changé d'intitulé en mettant en exergue les différentes prestations inhérentes au hors murs.

L'éducation en dehors de l'action traditionnelle

C'est une nouvelle composante. Elle met notamment en évidence les particularités liées à cette forme d'intervention qui sort des schémas orthodoxes. Quatre sous-composantes sont relevées : *L'éducation informelle et non formelle*, cette forme d'éducation permet d'approcher les usagers différemment et de se rendre accessible. Cette sous-composante se traduit par un indicateur *Accessibilité, approche et offre autre*. L'éducation peut donc s'effectuer au hasard, au coin d'une rue, sans protocole et dans le milieu fréquenté par le bénéficiaire. *La temporalité en perpétuelle mouvance* permet de dégager un panel de temporalités différentes permettant une meilleure compréhension des divers acteurs en présence. Différents indicateurs viennent ponctuer cette temporalité. Elle est vue comme une différence fondamentale entre les services dits traditionnels et l'intervention hors murs. Il n'y a pas de règle au niveau temporalité, l'utilisateur prend le temps dont il a besoin pour travailler ses difficultés. Actuellement, les services traditionnels sont soumis à des pressions en termes de temps. Temps à disposition de l'utilisateur, temps pour parvenir aux objectifs

fixés avec l'utilisateur, etc. Le temps est linéaire et inéluctable. Par contre, en intervention hors murs, le temps est plutôt circulaire et ne représente qu'un indicateur, sachant que l'indicateur principal est et reste l'utilisateur. Quatre temps rythment la temporalité de l'ISEHM. Le temps de *L'utilisateur*, le temps de *L'ISEHM*, le temps de *La rue et le temps du dehors* et le temps *Du politique* qui se répartissent sur un continuum de court, moyen et long terme avec chacun ses propres logiques et ses propres rythmes. L'ISEHM doit composer avec cette pluralité des temps. *La spatialité en perpétuelle mouvance* souligne la multiplicité des lieux de travail de l'ISEHM. Effectivement, *L'identification in situ du hors murs* n'est pas des plus aisée, sachant que celui-ci est partout et nulle part à la fois. Dans la littérature, il y a de nombreuses descriptions qui identifient des lieux de travail fréquentés par les ISEHM comme les cages d'escaliers, les parkings, la gare, les concerts, etc. *La rue : espace de vie, de socialisation et de compréhension*, la rue est bien plus qu'un simple lieu géographique, il recèle un usage multifonctionnel. Une auteure comme Colombo montre la rue comme un lieu de socialisation permettant à ceux qui la fréquentent, de l'utiliser pour se sortir de la rue. Il faut travailler avec l'espace rue et ne pas impérativement faire sortir les personnes de celle-ci pour travailler avec elles. Actuellement, beaucoup d'encre coule sur ce que l'on appelle *Les espaces publics et les espaces privés*. En effet, les jeunes ont envahi les espaces qu'ils soient publics ou privés et cela pose différents problèmes. L'ISEHM doit pouvoir problématiser de tels espaces, travailler à l'intérieur de ceux-ci notamment avec les personnes qui les fréquentent. *La délimitation et la création d'espaces et l'itinérance des jeunes* montrent que l'ISEHM doit circuler pour suivre les jeunes, pour être au courant de tout ce qui se trame dans la rue, pour être au courant des nouveaux espaces de rencontre. Il faut circuler pour être visible et présent dans les différents lieux de rencontres.

L'ISEHM développe en lien avec tous les éléments ci-dessus une *Métavision* de ce qui se passe à tous les niveaux de l'intervention. Il doit, de plus, être au courant des changements au niveau des usagers, mais aussi des changements politiques et sociétaux. Il est le premier et le dernier maillon de la chaîne éducationnelle, tout en n'étant qu'un maillon. Il ne doit pas devenir la solution. Pour conclure, l'ISEHM fait ce perpétuel aller-retour entre les différents niveaux de la société, ce que nous nommons *L'osmose* entre le macro et le microsystème dans une métavision circonstanciée, c'est-à-dire en ayant une vision globale discriminante.

Responsabiliser par un travail d'association continue

La composante est reprise du modèle de Soulet dans son essence et se décline en une sous-composante³⁹⁸ *Associer la personne au déroulement de l'intervention*. L'ISEHM n'exécute pas les tâches à la place de l'utilisateur. L'ISEHM ne va rien faire pour lui, mais il va tout mettre en œuvre

³⁹⁸ Lambert, J-L. (2005-2006), p.8.

avec lui. De plus, l'ISEHM se refuse de prendre des décisions à la place de l'utilisateur. En effet, c'est à l'utilisateur de faire ses propres choix en toute connaissance de cause. C'est au niveau de l'exposition des enjeux et des conséquences que s'arrête le travail de l'ISEHM, le choix ne lui appartenant aucunement. La notion de contrat peut être introduite ici entre l'ISEHM et le bénéficiaire. Cette notion n'est guère utilisée, si ce n'est dans des situations d'urgences comme la mise en place d'un contrat suicide. La responsabilisation et la confiance sont indubitablement la clé de voûte de l'intervention³⁹⁹. Cette composante se décline en trois indicateurs en accord avec le modèle de Soulet. *Le refus d'une délégation de tâches sur l'ISEHM* signifie que ce dernier ne va pas faire à la place de l'autre. Le bénéficiaire disposera de toutes les informations nécessaires et utiles pour faire ses choix et les assumer par la suite. L'intervention se borne ici à laisser toute l'autonomie à la personne en vérifiant néanmoins qu'elle dispose des moyens et des ressources pour cette autonomie. *Développer la logique de l'effort* se traduit, dans la littérature, comme une vertu centrale à faire acquérir aux usagers⁴⁰⁰. En effet, c'est au bénéficiaire de faire l'effort dans sa situation, afin de montrer qu'il est partie prenante de son changement. Il est à noter que la logique de l'effort tient compte des possibilités de l'utilisateur en lien avec sa situation et ses compétences. *La Transparence dans l'intervention* permet une accessibilité et une visibilité de l'intervention en offrant au bénéficiaire la possibilité d'envisager une collaboration transparente avec l'ISEHM dans cette logique de l'effort⁴⁰¹.

Rompre la stigmatisation

La composante reprend en substance le sens de la composante de Soulet et se caractérise par le travail de l'ISEHM sur l'image négative que la personne se fait d'elle-même. Cinq sous-composantes viennent ponctuer cette dernière. Les trois premières collent au modèle de Soulet. *Croire en l'autre* indique croire que l'autre a le potentiel de changer. Ce sont des valeurs humanistes qui rendent bien compte de cette croyance en l'autre, inaltérable pour l'ISEHM. Si l'ISEHM permet l'espoir, l'intervention elle-même prend son sens. C'est à l'ISEHM d'avoir cette foi inébranlable que chaque personne peut changer. Cette croyance est presque magique, c'est-à-dire qu'elle sort des schémas de la logique de critère et se place au niveau des potentiels inhérents aux individus⁴⁰². *Réhabiliter la personne* implique de la part de l'ISEHM de travailler sur la revalorisation de l'utilisateur. Bien souvent, les usagers sont des individus fragilisés par les aléas de la vie, les institutions, la famille. Il est donc important de pouvoir travailler sur leurs propres ressources, de leur rappeler des événements de réussite et d'expériences positives déjà vécus.

³⁹⁹ Soulet, M-H. (1997), p.142.

⁴⁰⁰ *Ibid.*, p.148.

⁴⁰¹ *Ibid.*, p.152.

⁴⁰² *Ibid.*, p.161.

L'ISEHM entre dans la logique de l'autre, afin de saisir au mieux le bien-fondé de certaines demandes. Il endosse aussi le rôle de miroir de l'autre, afin de sensibiliser la personne à l'image qu'elle génère à l'extérieur. *Désamorcer la pression extérieure* se caractérise, selon le modèle de Soulet, par la représentativité du travailleur social dans sa fonction de curateur, tuteur ou assistant social dans les démarches à effectuer avec l'utilisateur. En effet, le fait d'avoir un tuteur peut être stigmatisant, mais cela peut aussi être aidant. Il n'est pas aisé de faire la part des choses, sachant que les personnes extérieures ne sont souvent pas sensibles au domaine social et qu'elles préfèrent avant tout avoir des garanties. Nous avons complété cette sous-composante par les pressions que peuvent exercer l'extérieur et le réseau sur l'individu, indépendamment du fait de savoir s'il y a un ISEHM aux côtés du jeune ou non. Dans les écrits, on parle souvent de la manière dont l'extérieur et le réseau se positionnent face à un bénéficiaire et les abus qui peuvent en découler. Bourdieu parle des abus des services. Cette partie est constitutive de l'intervention socio-éducative hors murs et il faut parfois simplement être un *tiers aidant* pour faciliter les contacts et faire respecter les droits des personnes en lien avec leur entourage (personnel et professionnel) et leur environnement.

Nous avons ajouté une sous-composante *Améliorer la qualité de vie* des usagers qui se décline en quatre indicateurs successifs : *Intégration ; Normalisation ; Socialisation ; Emancipation*. En effet, l'amélioration de la qualité de vie est vraisemblablement l'objectif qui sous-tend toute l'action du hors murs. L'intégration permet à un usager de retisser des liens avec la société, la normalisation d'encoder les règles et usages en vigueur dans les différents groupes sociaux, la socialisation permet d'apprendre et de vivre ces règles pour finalement pouvoir s'émanciper en tant qu'individu dans la société en ayant une place reconnue et adaptée. Finalement, nous avons placé *Les principes et les valeurs de l'intervention* à l'intérieur de cette composante. Ceux-ci sont d'une importance déterminante pour le hors murs, sachant que l'intervention est souvent légitimée par ces derniers. Les principes et les valeurs fondent l'action et la colorent. Ils sont à la base de l'intervention et forment sa spécificité.

Le terme « principe de travail » n'est certainement pas le plus approprié. Nous préférons le vocable de maxime, qui se rapporte à une formule brève énonçant une règle de morale ou de conduite⁴⁰³. En effet, la maxime reflète mieux ces différentes règles qui définissent l'intervention. Sept maximes s'organisent graduellement :

⁴⁰³ Le petit Larousse (1996).

- 1) **La libre adhésion** figure dans tous les écrits. C'est l'essence inhérente à toute intervention. Elle est caractérisée par l'absence, de la part des intervenants, de contraintes et de coercitions envers les bénéficiaires. Seules les règles de courtoisie sont mentionnées (arriver à l'heure au rendez-vous, etc.). La personne est libre de venir rencontrer ou non les ISEHM. C'est son droit le plus strict. Nous sommes ici en présence d'une offre que l'on caractérise de *bas seuil*, c'est-à-dire avec des exigences minimales en faveur d'un public qui ne peut que s'insérer dans un tel cadre.

- 2) **L'absence de mandat nominatif** fait suite à la libre adhésion sans contrainte et sans enjeu. Les ISEHM sont sous l'égide d'un mandat politique; par contre, ils n'ont aucune obligation de travailler avec un jeune en particulier. Le mandat nominatif personnel ne fait pas partie de l'outillage de base des ISEHM. Les intervenants ne doivent, de ce fait, rendre de compte à personne sur une situation en particulier. Un effet de l'absence de mandat nominatif découle l'absence de dossier. En effet, les ISEHM ne retranscrivent pas leurs entretiens et ne les répertorient pas dans un quelconque dossier. Les seules informations sont de l'ordre de la statistique qui est anonyme et destinée aux mandataires.

- 3) **Le non-enjeu et la non-conséquence** se caractérisent par un espace dans lequel les personnes peuvent se raconter, dire l'inaudible de leur parcours de vie, etc. Cette maxime reste peu comprise par les autres intervenants du social, voire les politiques ou les forces de sécurité qui souhaitent bien souvent que l'ISEHM devienne simplement un informateur privilégié. Le secret de fonction⁴⁰⁴ permet de travailler avec une certaine marge de manœuvre en protégeant l'intervenant et l'utilisateur. Par contre, le concept de la zone grise n'est pas clair et ne permet pas d'avoir un accord commun au sein même des Travailliers Sociaux Hors Murs (TSHM) de la plateforme romande. Un des cas les plus symboliques et éloquents demeure la Fas'e de Genève qui oblige leurs TSHM à dénoncer (pour se protéger) certains jeunes qui commettent des délits, via leur secrétariat. Ensuite, c'est la direction de la Fas'e qui porte plainte contre X. Comment travailler dans un tel climat ? La question de la dénonciation dans des cas graves se pose-t-elle ? Comment le professionnel réagit-il face à une personne avouant un meurtre ? Actuellement la tendance est de travailler avec la personne en regard de sa responsabilité. Il en ressort que la théorie et la pratique ne parviennent parfois pas à se rencontrer. La zone grise se caractérise donc, par ce foisonnement de questionnements qui n'a, à priori, pas de réponse uniforme et consensuelle.

⁴⁰⁴ Convention collective de travail INFRI – FOPIS entre l'association des institutions spécialisées et la fédération des organisations du personnel des institutions sociales, 2011 et documentations internes de l'association REPER.

- 4) **Le respect de l'anonymat et la confidentialité** permettent aux usagers de venir bénéficier de la prestation sans que personne ne le sache et sans que leurs propos ne soient répertoriés et transmis. De plus, le fait de dire que les ISEHM sont tenus au secret de fonction facilite et donne une garantie à la relation.

- 5) **Le non-jugement et l'absence de sermon moralisateur** se traduisent comme une plus-value au sein de la relation. Le praticien n'est pas là pour dispenser des cours de morale, mais pour comprendre la personne là où elle en est. Dans les propos des intervenants, il y a une absence de jugement. L'effet de cette position se traduit également par le refus de l'étiquetage des personnes, c'est-à-dire de répertorier les bénéficiaires par catégorie de problématiques.

- 6) **La solidarité ISEHM/bénéficiaires** est un vocable considéré comme désuet et souvent source d'incompréhension de la part des autres professionnels. En effet, le réseau ne comprend pas cet engagement à 100% derrière le jeune. La solidarité se compose essentiellement du prérequis de la confiance réciproque. L'idée qui sous-tend cette maxime est le partage de ce que vivent les personnes en le vivant soi-même (voir la partie historique sur l'association Release). Actuellement, cette maxime se traduit par le fait de redonner le pouvoir d'agir aux personnes concernées en étant à leur côté et solidaire de leurs difficultés.

- 7) **La gratuité** facilite la relation et permet de palier les différentes problématiques financières souvent rencontrées par le public concerné. De plus, elle garantit une accessibilité pour le tout public sans aucune discrimination et distinction. La gratuité est citée comme essentielle dans ce type d'intervention, car souvent le manque d'argent est un souci majeur pour une majorité de personnes. Elle permet, de surcroît, de diminuer la pression au sein de la relation et d'augmenter la transparence entre les personnes en posant d'entrée que la source principale de financement demeure soit l'Etat de Fribourg, soit la commune ou encore l'église catholique.

Restaurer la communication au sein du réseau de proximité

Nous avons supprimé cette composante car elle est omniprésente dans deux autres. Il s'agit d'une part des *Polices de la prestation : de l'offre relationnelle à l'offre technique efficiente par l'acquisition d'un raisonnement stratégique* au sein de la sous-composante *les accompagnements* qui met en évidence le réseau de proximité au sens de Soulet et *Le bricolage comme forme de*

création dans la composante *La boîte à outils : métissage des références*, pour tout ce qui correspond à la technicité des entretiens, comme la reformulation.

Les différents rôles que revêt l'ISEHM

Nous avons mis l'accent sur la pluralité et la multiplicité des rôles que peut jouer un ISEHM dans l'exercice de sa fonction en endossant une figure de caméléon. Soulet classe cela sous la dénomination *Etre un repère*. Nous avons modifié l'intitulé par *Les différents rôles que revêt l'ISEHM*. En effet, l'ISEHM se caractérise dans la littérature par des qualificatifs multiples, notamment en lien avec l'imprévisibilité des situations et l'hétérogénéité des demandes.

Il revêt différents rôles : *Rappeler les engagements*, c'est-à-dire que l'ISEHM est à certains moments la piqûre de rappel de ce qui a été discuté antérieurement et des décisions qui ont été prises. Par contre, ici s'opère un changement avec le modèle de Soulet. L'intervention hors murs n'est pas au bénéfice de mandat nominatif, donc le rappel peut se faire, mais l'ISEHM n'a pas de moyens de pression. De plus, les règles qui régissent ce type d'intervention sont sommaires, comme s'excuser si on ne vient pas à un rendez-vous et respecter l'ISEHM en tant que personne. *Etre un flotteur et un entre-deux* signifie que l'ISEHM est la référence au niveau du jeune en terme de stabilité, de point fixe, c'est en quelque sorte l'étoile du Nord des usagers, il représente le professionnel sur qui le jeune peut compter⁴⁰⁵. L'ISEHM doit aussi pouvoir jouer ce rôle d'entre-deux dans les conflits qui peuvent éclater entre un service et une personne. Il est, en quelque sorte un régulateur de l'entre-deux, notamment avec le réseau. Souvent la position de l'ISEHM est vue par le réseau comme une position d'être à côté ou derrière l'utilisateur, comme un avocat l'est avec son client et place l'ISEHM dans une position privilégiée. De cette position, se dégagent une certaine complicité et une relation avantageuse entre l'ISEHM et l'utilisateur. Du fait que L'ISEHM n'a pas d'exigence envers l'utilisateur, celui-ci est libre et responsable. *Etre un témoin et un accompagnateur* démontre que l'ISEHM joue un rôle de témoin des trajectoires de vie des usagers. Souvent l'ISEHM est le seul professionnel qui a traversé une tranche importante de vie avec la personne et il devient de ce fait un témoin privilégié de son existence. Dans cette tranche de vie, l'ISEHM devient un accompagnateur référent qui pourra témoigner vers l'extérieur et le réseau des aléas et des vicissitudes de la vie de la personne. *Etre un tremplin* signifie donner l'impulsion à la personne pour dépasser sa situation actuelle. *Etre un « braconnier du système »*⁴⁰⁶ symbolise explicitement un des rôles caractérisant le mieux l'intervention hors murs. En effet, l'ISEHM, comme déjà relaté sous la composante *Bricoler*, doit trouver des solutions singulières, par rapport à des situations qui ne peuvent pas être résolues avec l'armada habituelle qui est à disposition du travail social

⁴⁰⁵ *Ibid.*, pp.192-193.

⁴⁰⁶ Certeau, M. de (1980). *L'intention du quotidien, arts de faire*. Paris, UGE, collection 10/18.

traditionnel. *Etre un palliatif aux lacunes du système et aux défaillances des institutions* confère à l'ISEHM une place ambiguë au sein du système. D'une part, il est l'aidant des populations laissées pour compte et de l'autre, il est la bonne conscience de la société.

Soulet met en évidence toute la partie du mandat individuel avec les bénéficiaires. Dans la grammaire de l'ISEHM, la notion de mandat individuel n'existe pas, c'est pourquoi il est essentiel de relever tous les rôles que l'ISEHM peut être appelé à endosser en lien avec la libre adhésion qui fonde son action. Pour conclure, il est à mettre en exergue que tous ces rôles peuvent être répartis dans les autres catégories du modèle. La littérature de l'ISEHM confère à ces différents rôles une place prépondérante, il nous est donc apparu important d'en ériger une composante à part entière dans la continuité de la composante de Soulet, *Être un repère*.

L'impénétrabilité de l'intervention

Cette dernière composante est souvent évoquée par les différents auteurs comme un obstacle difficilement surmontable qui maintient l'herméticité de l'intervention. Nous avons choisi de la fixer dans cet axe, car elle fait partie intégrante de l'intervention. Dans cette composante, nous reprenons le sens que Soulet donne *d'une activité incertaine* au terme de son modèle. Dans notre modèle, nous introduisons le concept de boîte grise. En effet, une partie de l'intervention, comme mentionné ci-dessus dans le modèle en émergence, peut être accessible et visible. Par contre, une autre partie, comme Soulet le dit en parlant de l'intervention concrète, ne peut être accessible et visible sans interférer dans le sens même de l'action.

Synthèse des principes et des modalités de l'intervention

Cet axe relève des particularités de l'intervention socio-éducative hors murs par rapport à la logique et à l'articulation du modèle de Soulet. Outre le fait que nous en avons repris toutes les composantes, nous avons doté cette catégorisation de nouvelles composantes, symboles des particularités propres au hors murs. Elles se définissent comme suit :

- *La présence au sein du terroir*
- *L'observation et l'identification*
- *L'immersion*
- *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle*

Nous avons supprimé une composante qui ne faisait qu'entretenir une certaine redondance au regard de la définition des autres composantes :

- *Restaurer la communication au sein du réseau de proximité*

Finalement nous avons modifié une dernière composante au niveau de son contenu :

- *Faire acquérir un raisonnement stratégique*

Nous constatons que toutes les composantes de Soulet ont été utilisées dans le sens préconisé par l'auteur. De plus, les sous-composantes explicitent d'une manière précise l'axe en se déclinant en indicateurs.

Les seuils et les paradoxes de l'intervention socio-éducative hors murs

Cet axe s'efforce de montrer que les deux axes précédents ne suffisent pas à décrire l'intervention et qu'il faut y adjoindre toute la question des limites, qui structurent finalement le cadre d'intervention. Ces limites ponctuent l'action en lui conférant une dimension ciblée.

La lancinante question des limites

Nous avons subdivisé cette composante en sous-composantes, afin de mettre en évidence les différentes cibles à atteindre lorsque l'on parle de limites. Soulet n'a pas fourni de sous-composante, illustrant simplement les limites par six exemples empruntés aux axes précédents et stipulés dans le cadre théorique.

Nous proposons trois sous-composantes dans lesquelles l'ensemble des limites de Soulet transparaissent. Il nous semble donc plus opportun de suivre la répartition suivante. Premièrement *Les bornes de l'intervention socio-éducative hors murs* qui comprennent les limites de l'intervention proprement dite, c'est-à-dire que faire ou ne pas faire s'il y a conflit ; les limites de la circulation et du partage de l'information au réseau entre le secret de fonction et la transparence ; la limite de savoir ce qui peut être communicable ou non à des tiers. Souvent, les usagers se retrouvent dans des activités illégales, illicites voire clandestines. Ces situations reposent l'éternelle question des limites de l'intervention au sens général du terme. Souvent, ce sont les principes et les valeurs de travail qui forment la déontologie, qui permettent de poser un cadre, même si ce dernier n'est pas scellé⁴⁰⁷. Deuxièmement, *L'ISEHM comme funambule* se caractérise par la personne de l'ISEHM

⁴⁰⁷ La brochure : « Protéger ? Dénoncer ?, Renseigner ? Témoigner ? Le devoir de fonction du personnel de la FASE en possession d'informations confidentielles » met en exergue quelques éléments importants quant à la notion de secret (au sens de l'article 320 CP) et aux limites de cette dernière.

Les informations concernant des infractions pénales sont de deux niveaux :

- Les dénonciations facultatives (les infractions liées à des amendes et les délits non poursuivis d'office)
- Les dénonciations obligatoires (les délits passibles d'une peine de privation de liberté et les délits poursuivis d'office).

Ces deux niveaux sont à mettre au regard du principe de proportionnalité. Le devoir de dénoncer n'est, de surcroît, applicable que sur des faits et non sur des ouï-dire.

elle-même. C'est l'ISEHM qui ponctue l'intervention avec ses propres limites et valeurs en mettant un cadre par rapport à ce qui est supportable pour lui aux regards de ses conflits intérieurs, de ses limites en lien avec son expérience, etc. Troisièmement, *Les freins inhérents à l'usager* révèlent toutes les limites structurelles, contextuelles, circonstanciées, psychologiques, propres à l'usager. Pour conclure, nous pouvons relever que les limites fluctuent par rapport à la diversité des situations et de l'expérience acquise⁴⁰⁸ par l'ISEHM. Il n'y a pas de limites absolues et inaltérables, et l'ISEHM navigue toujours dans cette fameuse zone grise nourrie par l'expérience, les situations, les liens avec l'usager, le réseau et les personnes extérieures et environnantes, ainsi qu'avec ses principes, ses valeurs professionnelles et la loi. En effet, actuellement, la zone grise entourant l'intervention hors murs est difficile à mettre en lumière. La Fas'e, dans le canton de Genève, qui regroupe plus d'une quarantaine d'ISEHM, a commencé à la préciser depuis la fin 2011 en érigeant notamment un référentiel opérationnel. Mais, comme nous l'avons souligné, elle ne nous intéresse pas prioritairement car elle vient presque exclusivement de la seule hiérarchie, sans une consultation approfondie émanant du terrain.

Les tensions inhérentes à l'intervention

Cette composante est un ajout. Elle permet de faire une différence entre les limites de l'intervention et les tensions vécues par les ISEHM. En effet, l'intervenant est soumis à plusieurs facteurs venant créer une instabilité supplémentaire au sein de sa fonction. Cette composante nous paraît essentielles à mettre en avant, afin de rendre davantage compte des pressions et des tensions qui plombent le hors murs et qui sont explicitées de manière récurrente dans les écrits. Elle se décline sous la forme de plusieurs sous-composantes. *La précarité de l'ISEHM à l'instar de l'usager* souligne qu'il est difficile d'aider des individus précarisés lorsque le professionnel lui-même doit faire face à l'incertitude et la précarisation dans sa place de travail. Comment « soutenir les précaires lorsque soi-même on se heurte à la fois à la précarité du public, à sa propre précarité, ainsi qu'à la précarité institutionnelle »⁴⁰⁹. *Le genre dans l'intervention socio-éducative hors murs* marque des dissymétries entre les sexes. En effet, être femme ou homme dans la rue, en tant qu'usager ou professionnel, n'est pas anodin et suggère des attentions, voire des précautions particulières. Dans certaines pratiques d'ISEHM, il y a l'adoption de mesures sexuées envers les bénéficiaires, notamment envers les jeunes filles qui se retrouvent dans la rue. *La pesanteur des années au sein de l'intervention socio-éducative hors murs* rend compte que, parfois, l'ancienneté

De plus, il faut, pour informer ou dénoncer à l'autorité compétente, que cela soit inscrit dans une loi spécifique (cantonale, par exemple) et rattaché à un document interne de l'association qui emploie l'ISEHM et qui fixe les devoirs en la matière.

⁴⁰⁸ Soulet, M-H. (1997), p. 220.

⁴⁰⁹ Hubert, H-O, (2000), p.170.

d'un ISEHM involue en maintenant une caducité de lien avec des usagers qui n'auraient plus besoin d'une telle relation ou en maintenant une légitimité évanescence au sein de divers publics. *Visibiliser l'invisibilité de l'intervention socio-éducative hors murs* relève la difficulté de rendre compte de l'intervention, soit de l'intervention elle-même, soit de l'intervention en faveur des publics rencontrés. *Les difficultés et la pénibilité de la proximité & la peur de la profession* dénotent un tabou encore très présent chez les ISEHM. On considère généralement qu'un ISEHM sait tout, qu'il n'a pas de problème pour créer du lien, qu'il ne rencontre aucune difficulté à être quotidiennement avec des usagers qui ne vont pas bien, de plus, qu'il n'a peur de rien. La réalité est tout autre et à ce niveau-là, il a y encore un gros travail à effectuer, afin de mettre en avant que la proximité est éprouvante et qu'elle représente un art difficile à maîtriser. La proximité est usante, pénible et contraignante. *L'instrumentalisation du hors murs, attentes magiques et/ou contradictoires* visibilise une tension constante entre les ISEHM et les mandataires. Le message se résume souvent à « qui paye décide ». Des indicateurs sont mis en place pour préciser l'instrumentalisation. Les attentes peuvent non seulement émaner du politique, mais aussi des différents services ou institutions qui ne comprennent pas comment l'ISEHM travaille et comment il peut légitimer sa position. Dans ce contexte, il est souhaitable que les ISEHM défendent une certaine indépendance vis-à-vis de toute instance financière ou décideuse. Le jeu de la négociation n'est pas toujours efficace, surtout lorsque les contextes socio-économiques sont moroses. *La méconnaissance de la profession* n'aide pas à un échange avec les différents partenaires financeurs qui entourent le hors murs, cela renforce davantage la tension vécue par l'ISEHM. La dernière sous-composante se traduit par l'intitulé *Les difficultés de l'évaluation*. Ces difficultés, voire parfois l'impossibilité d'évaluer, desservent indubitablement l'intervention. Il n'est pas toujours aisé de démontrer la pertinence d'une action spécifique et de ses effets. En effet, comment prouver que c'est la partie de cartes, effectuée avec l'utilisateur sur une place publique, qui a permis à ce dernier de ne pas commettre un méfait ou un délit? Toutes ces sous-composantes représentent ici les tensions auxquelles l'ISEHM doit faire face en permanence dans sa pratique au quotidien.

L'impossible réciprocité de la relation

Nous avons suivi le modèle de Soulet au niveau de la problématique du don et du contre-don. Dans une relation, il y a toujours une personne qui bénéficie plus de l'échange. L'ISEHM se retrouve confronté à des propos comme : « Avec tout ce que tu m'as aidé, je ne peux pas te quitter pour continuer avec quelqu'un d'autre ! ». Le sentiment de recevabilité est ici énorme et l'utilisateur fait une sorte de cadeau à l'ISEHM en restant bénéficiaire de sa prestation, alors qu'une des caractéristiques de l'intervention hors murs est la gratuité et la liberté. L'ISEHM doit être vigilant à ce phénomène de loyauté exacerbée.

L'inflation du recours à la spécialisation

Dans cette composante, nous avons ajouté deux sous-composantes en conservant le sens du modèle de Soulet : *Large spectre d'intervention : le généraliste polyvalent*⁴¹⁰ et *La possibilité d'une éventuelle spécificité*. En effet, il nous a paru nécessaire, au regard de la littérature, de mettre en avant certaines particularités des ISEHM⁴¹¹, alors qu'ils se caractérisent essentiellement comme des généralistes et de surcroît « polyvalents »⁴¹².

De part sa position in situ, l'ISEHM est aux premières loges pour identifier les différentes problématiques inhérentes aux individus. Il peut, de ce fait, orienter ces derniers dans les services spécialisés ad hoc. « L'intervenant social doit ainsi mobiliser ses capacités relationnelles, d'évaluation et ses connaissances du réseau institutionnel socio-sanitaire, pour pouvoir jouer son rôle de médiateur entre des services spécialisés et la clientèle »⁴¹³. Il doit mobiliser tout son savoir et celui emprunté à différents domaines pour aider, ici et maintenant, l'individu dans sa globalité⁴¹⁴. En effet, l'ISEHM doit être ce généraliste polyvalent que Soulet décrit si bien. L'ISEHM est un touche-à-tout et doit utiliser cette polyvalence comme un outil supplémentaire propre à son action. En d'autres termes, l'ISEHM est un « spécialiste de la non spécialité »⁴¹⁵ et de plus, il a une accessibilité et une disponibilité que n'ont pas les services sociaux traditionnels les plus ouverts. Par contre, certains ISEHM développent des spécificités en lien notamment avec leur mandat. Il y a des spécialistes de la population toxicomane et sidéenne adultes, des jeunes mineurs, des jeunes adultes, de l'animation socioculturelle et de l'approche socio-éducative, etc. Dans cette approche de généralistes, des spécificités émergent en lien notamment avec le terrain et les divers mandats.

L'efficacité contre-productive de l'intervention

Pour terminer, nous avons supprimé cette composante. En effet, nous n'avons pas répertorié dans la littérature d'énoncés la mentionnant. De plus, les principes de travail de l'intervention socio-éducative hors murs montrent que l'utilisateur est libre d'adhérer ou non à la prestation et que les contraintes sont minimales. En d'autres termes, l'utilisateur n'est pas soumis à des mesures obligatoires sous la forme de mandat. Il n'est même pas obligé de voir l'ISEHM ou de lui parler, c'est son libre choix. L'ISEHM n'a pas non plus de moyens de pression, comme une aide financière ou la menace d'un placement. Nous sommes ici dans une différence fondamentale entre l'intervention socio-éducative hors murs et les services traditionnels. La démarche d'autonomisation est, de plus, reprise, dans notre modèle, non comme un seuil, mais dans la spécificité de l'intervention hors murs

⁴¹⁰ *Ibid.*, p. 10.

⁴¹¹ Comme le domaine de la toxicodépendance, les marginaux, les jeunes, etc. très souvent relevé dans la littérature.

⁴¹² Soulet, M-H. (1997), p.239.

⁴¹³ *Ibid.*, p. 234.

⁴¹⁴ *Ibid.*, p. 239.

⁴¹⁵ Marty, M-O., p.214. In Soulet, M-H. (1997), p. 238.

en termes de responsabilisation. La non-nomination de mandat individuel réduit la prise en charge au sens pesant du terme et permet de travailler effectivement dans l'efficacité productive de l'intervention.

Synthèse des seuils et des paradoxes de l'intervention

Cet axe se situe dans la logique et l'articulation du modèle de Soulet, visibilisant et exposant davantage les catégories de manière plus détaillée et heuristique, afin de faire ressortir les caractères propres à ce type d'intervention. Nous avons cependant ajouté la composante :

- *Les tensions inhérentes à l'intervention*, liées à l'exercice même de la profession.

Nous avons également supprimé la composante :

- *L'efficacité contre-productive de l'intervention*, qui met en exergue le mandat nominatif en termes d'outil au sein de l'intervention. Cet outil est stérile au sein de l'approche hors murs.

Synthèse et discussion de ce premier élément de triangulation

Le modèle de Soulet fait référence dans le domaine social. Il nous a permis de dresser un premier modèle théorique de l'ISEHM au regard des 1'500 occurrences mises en exergue par la littérature spécifique. La particularité de ce modèle en construction se situe dans les attitudes et les postures de l'intervenant précisées par la catégorisation « indicateur ». Si ce premier élément de triangulation démultiplie les indicateurs, force est de constater qu'ils ne sont, pour l'essentiel, guère novateurs et inédits au regard du modèle de Soulet. Dans la quasi-totalité des intitulés, nous n'avons opéré qu'à des changements mineurs conservant ainsi le sens que l'auteur a insufflé dans sa catégorisation et correspondant aux énoncés de la littérature. Les indicateurs jouent un rôle de révélateur de la spécificité inhérente au hors murs.

Notre modèle en construction a néanmoins subi des ajouts substantiels caractérisant l'intervention hors murs en termes de composantes. La construction de sous-composantes et d'indicateurs a permis de préciser et de détailler l'intervention dans les trois axes initiaux. L'axe *Les principes et les modalités d'intervention* a subi le plus de modifications en termes d'ajouts. Mais n'est-ce pas à ce niveau-ci que l'intervention se caractérise et se ponctue dans sa spécificité ? Les quatre additions, la suppression et la modification ont été insérés dans le modèle de Soulet en poursuivant la logique de ce dernier. La place de chaque composante n'est pas due au hasard, mais suit la logique du modèle au regard de la spécificité du hors murs. La présence est largement décrite comme nodale au sein de l'intervention socio-éducative hors murs, c'est pourquoi, elle occupe la première place de cet axe. De plus, les composantes de l'observation, de l'identification et de l'immersion découlent

inéluçtablement de la présence, ainsi que les autres composantes. L'éducation en dehors de l'action traditionnelle prend place à la suite de l'acquisition d'un raisonnement stratégique établissant ainsi la plus-value de l'approche hors murs au regard de l'action traditionnelle. Notre modèle en construction peut être considéré comme représentatif de l'action hors murs au niveau littéraire et orienté dans la ligne du modèle de Soulet.

4. Accord interjuges et adaptations des composantes

Nous avons sélectionné cinq juges travaillant dans le domaine psycho-social et indépendants de l'intervention socio-éducative hors murs. L'échantillon se compose de deux psychologues FMH, travaillant avec des jeunes et jeunes adultes dans le domaine de l'intervention sociale, d'un responsable de secteur dans l'animation socioculturelle, d'un éducateur social de la HES en fin de formation certifiée mais pas encore diplômé et d'une éducatrice sociale HES, travaillant avec des jeunes en rupture dans un lieu d'hébergement d'urgence. Le nombre de cinq juges a été arrêté en lien avec la complexité du travail de catégorisation et la difficulté de recruter des professionnels motivés par ce travail de validation contraignant et fastidieux. Chaque juge a reçu un dossier comprenant une feuille explicative détaillant la structure de la grammaire et la manière de remplir le questionnaire d'une part, et avec la grammaire et les soixante énoncés à classifier d'autre part (voir annexe 3). Les soixante énoncés ont été choisis de manière aléatoire en faisant néanmoins attention à ce que chaque axe de la grammaire théorique soit représenté, ainsi que les composantes.

Chaque juge a pris le temps de bien comprendre le sens et la structure de la grammaire. La feuille explicative demandait aux juges de classer tous les énoncés et de signifier s'il devait y avoir une difficulté quelconque. Nous avons demandé de classer uniquement les énoncés en termes d'axes et de composantes. Nous ne sommes pas allé au-delà de la composante, sachant que plus notre classification est détaillée, plus le risque de subjectivité est grand. Les juges n'ont pas eu, dans la consigne, de délai à respecter pour rendre leur classification. Néanmoins, la récupération des classifications s'est faite entre six et huit semaines après la distribution du matériel aux cinq juges. Par contre, lors de la distribution des questionnaires, des exemples ont été proposés. Il s'agissait d'énoncés supplémentaires aux soixante énoncés susmentionnés. De ce fait, 20 énoncés n'ont pas été retenus pour cet accord.

Nous avons dissocié les axes des composantes et nous avons appliqué la formule⁴¹⁶ séparément à chacune de ces deux classifications. Pour les axes, nous avons 296 réponses sur les 300 attendues pour un total d'accords de 259. Nous avons donc un accord de 87,5% entre les juges concernant ces trois axes. Ce taux d'accords permet d'apprécier de manière satisfaisante le découpage en trois axes. Les accords, en ce qui concernent les composantes, sont un peu moins élevés. En effet, nous avons recensé 296 réponses sur les 300 attendues pour un total de 227 accords. Nous avons donc un accord de 76,6% entre les juges. Par la suite, nous avons opéré deux regroupements en fusionnant des composantes, ce qui augmente le nombre d'accords à 240 et génère un indice de 81%.

En analysant les composantes, nous observons une confusion presque systématique de la part des juges entre les composantes A2 *Les cadres de références disponibles au hors murs* et A3 *Le bricolage comme logique d'intervention*, ainsi que les catégories C1 *La Lancinante question des limites* et C2 *Les tensions inhérentes à l'intervention*. Nous avons décidé de fusionner ces composantes, qui correspondent aux composantes primaires de Soulet sur l'axe *Les caractéristiques structurelles*, respectivement sur l'axe *Les seuils et les paradoxes* que nous avons enrichis pour la construction de notre grammaire. Nous relevons aussi le fait que lorsque nous regroupons A2 et A3 et C1 et C2, nous avons systématiquement 5 accords entre tous les juges. Cette fusion permet ainsi de valider l'accord interjuges au niveau catégoriel.

Nous avons renommé les deux composantes A2⁴¹⁷ et A3 et garder la formulation *Le bricolage comme logique d'intervention*. En effet, nous avons réorganisé cette composante et inséré A2 *Les cadres référentiels disponibles* dans la sous-composante *La boîte à outils : métissage des références*. En effet, les divers intitulés font partie intégrante de cette sous-composante et se décline donc maintenant comme : *Les différentes méthodes essentiellement empruntées à d'autres champs ; Les différentes logiques d'intervention ; Les trucs et astuces ; La et les formation(s)* (La formation de base et les formations continues ; L'absence de cadre théorique à tous les niveaux & l'intransférabilité ; La formation empirique par les anciens et la passation de témoin ; Le pragmatisme prime sur la théorisation ; La protection de la profession et la défense des intérêts ;) ; *Les bréviaires* (Institutionnels ; Scientifiques ; Culture du verbe ;) ; *Le lexique en émergence* (Terminologies ; Technicité ;).

Une meilleure lisibilité émane de ce regroupement de composantes. La question du cadre de référence fait partie intégrante du bricolage comme logique d'intervention en ce qui concerne

⁴¹⁶ Formule de calcul :
$$\frac{\text{Nbre d'accords}}{\text{Nbre d'accords} + \text{Nbre de désaccords}} * 100$$

⁴¹⁷ Les abréviations A2, A3, C1 et C2 qui suivent se réfèrent aux définitions du paragraphe précédent

l'intervention socio-éducative hors murs. Ce regroupement nous avait échappé lors de la construction de notre grammaire. L'accord interjuges a finalement soulevé l'inutilité de cette composante surnuméraire. Pour conclure, la formulation *Le bricolage comme logique d'intervention* correspond à l'intitulé du modèle de Soulet.

Nous avons rassemblé les composantes C1 et C2 sous la dénomination *La lancinante question des limites*. En effet, cette composante rassemble aussi la question des tensions, ce qui nous avait échappé dans une première analyse de l'ISEHM. Les tensions ne sont qu'un effet des limites, c'est pourquoi nous gardons la formulation de Soulet. Lorsque, nous avons rassemblé ces deux composantes C1 et C2, nous avons conservé la répartition en trois sous-composantes de C1. Cette répartition regroupe ainsi tous les intitulés anciennement présents dans ces deux composantes. Les trois sous-composantes qui forment la nouvelle composante se déclinent primo par *Les bornes de l'intervention socio-éducative hors murs* qui elles-mêmes se déclinent sous la forme des indicateurs suivants : *Les limites de l'échange d'informations et de collaborations interinstitutionnelles ; Entre transparence et secret de fonction ; L'éthique et la philosophie ; Visibiliser l'invisibilité de l'intervention ; Les difficultés et la pénibilité du travail de proximité & la peur de la profession ; L'instrumentalisation de l'intervention socio-éducative hors murs, attentes magiques et/ou contradictoires* (Politiques ; Services ; Institutions ; L'indépendance du hors murs ; La méconnaissance de la profession) ; *La difficulté de l'évaluation*. Secundo par *L'ISEHM comme funambule* avec les indicateurs suivants : *Les bornes de l'ISEHM ; La précarité de l'ISEHM à l'instar de l'utilisateur ; Le genre dans l'intervention sociale hors murs ; La pesanteur des années au sein de l'intervention sociale hors murs* (Ancienneté inopinée involutive ; Maintien de la caducité des liens envers les usagers ; Evanescence d'une légitimité au sein du public-cible : ne plus vibrer ;). Tertio par *Les freins inhérents à l'utilisateur* qui se déclinent comme *Le genre dans l'intervention sociale hors murs*.

Ces trois intitulés regroupent donc les deux composantes susmentionnées et facilitent de surcroît la lecture de la composante.

Toutefois nous signalons que certaines occurrences ont été classées au sein de deux composantes différentes par certains juges. Nous leur avons demandé, lors d'hésitations entre deux éléments, de classer par ordre d'importance les énoncés. De ce fait, nous avons tenu compte uniquement de la première classification et nous avons pris la décision de ne pas tenir compte de la deuxième, sachant que la première était correctement classée par rapport à notre propre classification de référence.

5. Un deuxième élément de triangulation

La « nouvelle » grammaire étant établie, nous l'avons ensuite mise à l'épreuve de la littérature en consultant deux ouvrages dont nous avons fait abstraction lors de la mise en place des 1'500 énoncés, afin d'éprouver notre catégorisation et le cas échéant de la compléter :

- Le Rest, P. (2002) a publié un des rares ouvrages exclusivement centré sur l'ISEHM et ses pratiques.
- Giuliani, F. (2005) a réalisé une thèse de doctorat centrée sur la relation d'aide dans les dispositifs d'accompagnement. L'auteure parcourt notamment les nouveaux métiers du social et met en avant quelques éléments pertinents concernant l'intervention socio-éducative hors murs.

Pour ce deuxième élément de triangulation, le *modus operandi* a été le même que pour la partie théorique, c'est-à-dire l'identification d'unités de sens issues des deux ouvrages. Pour l'ouvrage de Le Rest et la thèse de Giuliani, nous avons choisi les chapitres les plus illustratifs concernant l'intervention hors murs (annexe 4). Nous avons érigé 91 unités de sens que nous avons, par la suite, classifié dans notre grammaire théorique en construction. Les morceaux choisis pour ce deuxième élément de triangulation ne se veulent pas nécessairement exhaustifs mais représentatifs de ce qui caractérise le hors murs concrètement.

Cette comparaison n'a pas eu de répercussions significatives en termes d'axes et de composantes. Les seuls changements, compléments et reformulation d'intitulés se situent à des niveaux presque anecdotiques concernant la grammaire. Le modèle que nous avons proposé après la confrontation à celui de Soulet apparaît donc comme un outil de travail acceptable pour la suite de la recherche. Les additions et les changements sont les suivants.

Pour l'axe *Les caractéristiques structurelles de l'intervention*, au niveau de la composante *Le clair-obscur de l'organisation*, nous avons complété la sous-composante *L'intervenant*, en ajoutant *la subjectivité* sous la formulation *La teinte et la subjectivité de la personnalité*. L'ISEHM vient avec sa personnalité et donne une coloration à l'intervention qui lui est propre, notamment dans un champ où il n'y a guère de références. De ce fait, la personnalité subjective de l'ISEHM est importante.

Dans la même composante, la sous-composante *L'institution* a été complétée par *le personnel administratif* dans l'indicateur *Le rapport à la hiérarchie et au personnel administratif : entre contrainte formelle et soutien nécessaire*. En effet, nous avons constaté une omission concernant toutes les personnes qui travaillent dans l'administration (secrétaire, comptable, adjoint à la

direction, directeur, etc.) et qui jouent un rôle dans l'accueil de l'utilisateur, soit physiquement lorsque l'utilisateur se déplace dans le bureau de l'ISEHM, soit par téléphone lorsque l'utilisateur appelle à l'aide⁴¹⁸. De plus, le rôle joué par l'ensemble de l'institution donne une teinte moins hiérarchisée de l'institution et prenant en compte toute une partie du personnel qui œuvre directement et indirectement en faveur des bénéficiaires exerçant un soutien à l'intervention.

A l'axe *Les principes et les modalités de l'intervention*, nous avons ajouté au sein de la composante *L'observation et l'identification*, le terme de *repérage*⁴¹⁹, soulignant le fait que c'est à l'ISEHM d'identifier les publics, les lieux, les dynamiques à la suite d'une observation pour ensuite pouvoir repérer ces derniers de manière claire, précise et sans équivoque. Le repérage vient compléter une étape que nous avons omise. A la composante *L'immersion*, nous avons aussi ajouté le vocable *L'indigénisation*⁴²⁰, afin de préciser l'idée de devenir membre du groupe, en revêtant certains attributs pour développer « une apparence permettant d'ancrer l'interaction dans un registre d'une proximité sociale partagée »⁴²¹. A l'intérieur de cette même composante, nous avons joint une sous-composante *Le processus de triage et la sélection d'un territoire et d'un public*⁴²². Cette sous-composante permet de mettre en évidence, un thème également tabou dans le travail social. Les notions de sélection et de triage sont encore hautement absentes et prohibées du jargon de l'ISEHM. En effet, ce n'est pas parce que l'ISEHM travaille dans le domaine social qu'il doit inévitablement travailler avec toutes les strates de la société. De plus, l'ISEHM ne pouvant pas s'occuper de tous les publics en présence doit opérer un processus de triage et de sélection, en lien avec son mandat politique et institutionnel qui le téléguidé. L'ISEHM opère ce procédé de triage et de sélection systématiquement et automatiquement, afin de se rendre disponible et accessible pour des publics correspondant aux mandats ad hoc. Souvent, l'ISEHM exécute cette sélection de manière implicite et inconsciente en restant toutefois attentif et opportuniste à toutes situations propices, c'est-à-dire que parfois l'ISEHM doit passer par un tiers pour accéder au public-cible et ce tiers ne fait pas directement partie du public-cible. Par contre, quelque rares auteurs, dont Maurer qui ne s'occupait que des toxicomanes et des sidéens, a osé ces vocables de tri et de sélection. Actuellement l'intervention sociale est encore trop souvent comprise dans le sens d'une action caritative, comme Brichaux le met en exergue dans son tableau repris à la partie 1.

⁴¹⁸ Le Rest, P. (2002), p. 45-61.

⁴¹⁹ Giuliani, F. (2005). p.16.

⁴²⁰ *Ibid.*, p.46.

⁴²¹ *Ibid.*, p.46.

⁴²² *Ibid.*, p.49 et ss.

Dans l'ensemble, il n'y a pas de changements dans la systématisation de la grammaire de l'intervention socio-éducative hors murs, hormis des ajouts secondaires permettant de mieux préciser les actions (indicateurs).

Cette triangulation a permis cependant de montrer la pertinence de notre grammaire. Nous estimons, en effet, que si des corrections s'opèrent uniquement aux niveaux des sous-composantes et des indicateurs, la grammaire reflète une certaine cohérence et une certaine logique catégorielle. Tous les énoncés qui découlent de ces deux ouvrages ont pu être, dans la totalité, recensés dans la structure de notre grammaire moyennant ces modifications sommes toute mineures.

6. Synthèse et discussion de la construction d'un cadre théorique

La logique qui sous-tend notre modèle est une démultiplication des catégories, de manière presque exponentielle, lorsque la grammaire passe des axes aux unités de catégorisation plus petites qui sont les composantes, etc. Les axes n'ont pas subi de modifications, quatre composantes sont ajoutées et trois supprimées. Trent-trois sous-composantes sont ajoutées, ainsi que huitante-quatre indicateurs. Notre modèle met en exergue le détail de l'intervention hors murs notamment avec les sous-composantes et les indicateurs qui décrivent la position majoritaire des catégorisations de notre grammaire. Deux aspects sont à relever : la précision nécessaire à la profession suggérée par notre modèle et la description substantielle des attitudes et des postures qu'une telle pratique révèle (indicateurs).

Le premier élément de triangulation ainsi que l'accord interjuges amènent quelques changements nodaux quant à notre grammaire au regard du modèle initial de Soulet :

- *La présence,*
- *L'observation, le repérage et l'identification*
- *L'immersion*
- *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle*

Ces additions de composantes constituent les modifications, au même titre que *Faire acquérir un raisonnement stratégique* de par son contenu. Les quatre suppressions, dont deux issues de l'accord interjuge, replacent le modèle de Soulet comme référence. En effet, notre choix s'étant porté sur une démultiplication des composantes, l'accord interjuge nous a contraint à revenir à la position du modèle initial en regroupant des composantes qui au final en était très proches d'un point de vue sémantique. Les suppressions se déclinent de la manière suivante :

- *Les cadres référentiels disponibles au hors murs* intégrés au profit de la composante *Le bricolage comme logique d'intervention*.
- *Restaurer la communication au sein du réseau de proximité* a été simplement supprimée car elle est contenue dans d'autres composantes.
- *Les tensions inhérentes à l'intervention* intégrées au profit de la composante *La lancinante question des limites*.
- *L'efficacité contre productive de l'intervention* a également été supprimée n'étant pas en adéquation avec les principes de travail du hors murs.

Par ailleurs le deuxième élément de triangulation n'apporte que des modifications ou des ajouts secondaires relevant du détail.

Nous pouvons donc conclure que notre modèle théorique est suffisamment exhaustif et cohérent en termes de correspondance avec la réalité pour le soumettre à l'épreuve du terrain.

7. Une première grammaire

Cette grammaire expérimentale théorique se structure comme suit: **Axes** ; **Composantes** ; **Sous-composantes** ; Indicateurs.

Une grammaire théorique :

Axes	Composantes	Sous-composantes	Indicateurs	
Les caractéristiques structurelles	1) Le clair-obscur de l'organisation	L'intervenant	Les définitions et les appellations	
			Les attitudes et les postures	
			Les compétences	
			La biographie personnelle et professionnelle	
			La teinte et la subjectivité de la personnalité	
			La temporalité et la spatialité organisationnelles	
		L'institution	La pesanteur organisationnelle et la souplesse pédagogique	
			Formes, types et niveau d'action	
			Le rapport à la hiérarchie, le personnel administratif : entre contraintes formelles et soutien nécessaire	
			Les infrastructures	
			Les pouvoirs publics	Les lois, les directives
				Les mandats et les publics cibles
	La carence des postes de travail			
	La reconnaissance et la disqualification			
	Une structure organisationnelle en construction	Interinstitutionnelle		
		Cantonale		
		Intercantonale		
		Nationale		
	2) Le bricolage comme logique d'intervention	Les matériaux imposés	Cantonale	Internationale
La boîte à outils : métissage des références		Les différentes logiques d'intervention		
		Les trucs et astuces		
3) Une activité à double palier	L'ISEHM en qualité d'opportuniste	L'amorce en deux temps	Un lexique en émergence	
	L'amorce en deux temps			
4) L'échange comme valeur centrale	La parole et l'écoute, des outils essentiels de travail avec les usagers	Echanger des informations, une nécessité vitale	Le langage pour entrer en contact	
			Privilegier l'échange et la prise de parole	
	Echanger, un soutien psychologique	Communiquer, c'est aussi interpréter		
		Savoir s'éclipser		
Echanger des informations, une nécessité vitale	La quête de l'information			
	Le travail en réseau			
Echanger, un soutien psychologique	L'intervision			

Axes	Composantes	Sous-composantes	Indicateurs
A) Les caractéristiques structurelles	5) La gestion d'une double dynamique : personnelle et professionnelle	Investissement de sa personne	
		L'ISEHM comme persona	
		Trouver la bonne distance	
B) Les principes et les modalités	1) La présence au sein du terroir	Le cœur et le poumon de l'intervention	Etre là
			Continuité et régularité
		L'inefficacité comme méthode : Zonage, flânage	Le réflexe interventionniste
			Etre payé sans grand résultat apparent
			Badiner, plaisanter
		Aller in situ, Aller vers et Aller à la rencontre de	Mise en condition : Les préliminaires à la rencontre
		Territorialité, groupe et règles	
		Faciliter l'accès à la prestation d'aide	
		Les polices de la rencontre	
	2) L'observation, le repérage et l'identification	Etude du milieu	Contextuel
			Géographique
			Culturel
			Historique
		Les rythmes, les logiques et les us et coutumes	
	Atteindre l'inatteignable par les services traditionnels	Les jeunes qui passent à travers les mailles du filet, en rupture, en décrochage	
Le processus de triage et de sélection d'un territoire et d'un public			
3) L'immersion	Se faire connaître et être visible		
	Prendre une juste place, l'intégration progressive		
	Le partage et la participation au quotidien		
	Les risques liés à l'intégration		
4) Gagner la confiance du public et faire émerger la demande	La relation de confiance	Travail sur le(s) lien(s) : la puissance du lien	
		Personnaliser la relation	
		La perte de la relation	
	La professionnalité	Réussir son entrée : la phase d'accrochage	
		Donner un gage de crédibilité	
		Décoder la vraie demande	
	Répondre aux besoins		
5) Faire acquérir un raisonnement stratégique	La prise en compte et la prise de parole		
	Le service personnalisé de renseignements, d'informations et d'orientation		
	Le travail de sensibilisation		
	Les accompagnements	Socio-éducatifs individuels, collectifs et familiaux	

Axes	Composantes	Sous-composantes	Indicateurs	
B) Les principes et les modalités	5) Faire acquérir un raisonnement stratégique		Projets de jeunes et avec les partenaires	
		L'approche communautaire		
		La participation à des groupes de travail et de réflexion		
	6) L'éducation en dehors de l'action traditionnelle	L'éducation informelle et non formelle	L'équilibre des prestations	
			La temporalité en perpétuelle mouvance	Accessibilité, approche et offres autres
		La spatialité en perpétuelle mouvance		L'utilisateur
				L'ISEHM
				La rue et le temps du dehors
				Le politique
				L'identification in situ du hors murs
				Les espaces privés et les espaces publics
		La métavision et l'osmose		La délimitation et la création d'espaces
				L'itinérance des jeunes
			La rue : espace de vie, de socialisation et de compréhension	
	7) Responsabiliser par un travail d'association continue	Associer la personne au déroulement de l'intervention		Le refus d'une délégation de tâches sur l'ISEHM
				Développer la logique de l'effort
				La transparence dans l'intervention
	8) Rompre la stigmatisation	Croire en l'autre	Réhabiliter la personne	
			Désamorcer la pression extérieure	
			Améliorer la qualité de vie	Intégration
			Normalisation	
Les principes et les valeurs de l'intervention		Socialisation		
		Emancipation		
9) Les différents rôles que revêt l'ISEHM	Rappeler les engagements			
	Etre un repère et un entre-deux			
	Etre un témoin et un accompagnateur			
	Etre un tremplin			
	Etre un braconnier du système			
	Etre un palliatif aux lacunes du système et aux défaillances des institutions			
10) L'impénétrabilité de l'intervention				

Axes	Composantes	Sous-composantes	Indicateurs
C) Les seuils et les paradoxes	1) La lancinante question des limites	Les bornes de l'intervention socio-éducative hors murs	Les limites de l'échange d'informations et de collaborations interinstitutionnelles
			Entre transparence et secret de fonction
			L'éthique et la philosophie
			Visibiliser l'invisibilité de l'intervention
			Les difficultés et la pénibilité du travail de proximité & la peur de la profession
			L'instrumentalisation de l'intervention socio-éducative hors murs, attentes magiques et/ou contradictoires
	L'ISEHM comme funambule	Les bornes de l'ISEHM	
		La précarité de l'ISEHM à l'instar de l'utilisateur	
		Le genre dans l'intervention hors murs	
	2) L'impossible réciprocité de la relation	Les freins inhérents à l'utilisateur	La pesanteur des années au sein de l'intervention hors murs
Le genre dans l'intervention sociale hors murs			
3) L'inflation du recours à la spécialisation	Larges spectres d'interventions : Le généraliste polyvalent	La possibilité d'une éventuelle spécificité	

Pour évaluer la pertinence de cette grammaire, nous l'avons soumise aux entretiens réalisés avec deux échantillons: les ISEHM du canton de Fribourg et des usagers et usagères bénéficiaires de la prestation dans ce même canton.

Chapitre 2. Méthodologie du recueil et de l'analyse des données

1. Démarche d'échantillonnage

En préambule, nous rappelons que notre recherche s'effectue sur un territoire donné qui est le canton de Fribourg. La terminologie canton de Fribourg circonscrit l'intervention socio-éducative hors murs, c'est-à-dire la présence physique des intervenants dans la rue aux villes de Fribourg, de Romont, de Villars-sur-Glâne et nouvellement depuis janvier 2012 de Bossonnens. Pour qualifier notre échantillon, nous nous sommes référé principalement à Pires⁴²³.

Notre échantillon se situe au niveau de données qualitatives par cas multiples. L'échantillonnage est dit par homogénéisation, c'est-à-dire que nous choisissons un groupe relativement homogène⁴²⁴ et comme le mentionne Bertaux⁴²⁵, c'est « un milieu organisé par le même ensemble de rapport socio-structurels ». Pour notre recherche, il s'agit des ISEHM, et les bénéficiaires de la prestation hors murs du canton de Fribourg.

Deux échantillons ont été retenus. Le premier concerne les intervenants de terrain. En effet, leur nombre étant limité à six personnes, nous avons décidé de prendre l'intégralité des sujets⁴²⁶. Nous décidons, par conséquent, de prendre les informations les plus larges possibles au sein de l'échantillon, pour maximiser l'étude extensive du groupe. Ce sont six ISEHM qui interviennent uniquement dans le canton de Fribourg. Les critères de la diversification interne sont la formation, les années d'expérience, l'âge et le genre.

Nous avons volontairement omis de prendre les ISEHM de la Broye fribourgeoise, sachant que ces derniers interviennent à la frontière du canton de Vaud et du canton de Fribourg et sont majoritairement présents dans le canton de Vaud.

Le deuxième échantillon concerne les bénéficiaires de la prestation. Leur nombre étant élevé (plus de 800 sujets⁴²⁷ répartis sur une échelle de contacts allant du ponctuel au régulier), nous avons décidé de sélectionner un panel de sujets représentatifs de cette prestation, maximisant ainsi la diversité interne. Les variables retenues sont le sexe, l'âge (cadrant avec le public-cible 15-27 ans), la formation (différents degrés de formation conjuguant des personnes sans formation jusqu'à des personnes disposant d'une maturité gymnasiale), la fréquentation de la prestation hors murs depuis

⁴²³ Pires, P. In Poupart, J. (1997). p.117.

⁴²⁴ *Ibid.* p.159.

⁴²⁵ *Ibid.*, p.159.

⁴²⁶ *Ibid.* p.159.

⁴²⁷ Ce chiffre a été calculé à partir des différents rapports d'activités 2011.

au moins 2 ans (afin de disposer d'éléments de réponse quant à la prestation) et la problématique de la personne (cartographie des problématiques caractéristiques qui se rencontrent dans la rue). Nous ne prenons pas en compte des variables telles que la migration (problème d'acculturation, de langue, etc.) ou la répartition géographique des bénéficiaires dans le canton. Nous sélectionnons ainsi huit usagers. Le nombre de huit a été arrêté en relation avec la durée des entretiens, afin que le temps de parole s'équilibre entre les ISEHM et les bénéficiaires. De plus, les bénéficiaires doivent disposer de ressources suffisantes quant au contenu de leurs propos et à la forme de l'entretien semi-structuré avec un discours discursif dépassant les simples banalités rhétoriques. C'est pourquoi, d'une part, nous avons laissé de côté les plus jeunes du public-cible, c'est-à-dire les 12-14 ans et d'autre part, le critère de fréquentation de la prestation de plus de 2 ans ne nous permet pas de prendre dans notre échantillon des jeunes de moins de 15 ans au regard du public-cible précité.

Constitution et caractéristiques de l'échantillon des ISEHM

Il y a quatre femmes et deux hommes âgés de 27 à 63 ans. De plus, leurs années d'expériences au sein de l'intervention socio-éducative hors murs varie de 2 à 23 ans. L'âge des ISEHM se situe dans un intervalle de 27 à 63 ans. Le niveau de formation se situe entre des formations continues en cours d'emploi sans formation initiale dans le domaine social et des formations initiales dans le domaine social allant du diplôme d'école supérieure à des licences/master dans le domaine social. Nous constituons donc un échantillon que nous considérons comme représentatif des professionnels œuvrant dans le canton.

ISEHM 1

L'ISEHM 1 est un homme de 55 ans, ayant 21 ans d'expérience au sein de l'intervention socio-éducative hors murs, travaillant à l'association REPER à Fribourg. Il officie notamment à Fribourg avec des mandats ponctuels dans d'autres communes du canton et possède un diplôme d'éducateur spécialisé.

ISEHM 2

L'ISEHM 2 est une femme de 63 ans, ayant 23 ans d'expérience au sein de l'intervention socio-éducative hors murs, travaillant à l'association REPER à Fribourg. Elle officie notamment à Fribourg et possède un diplôme d'éducatrice spécialisée.

ISEHM 3

L'ISEHM 4 est une femme de 36 ans, ayant 7 ans d'expérience au sein de l'intervention socio-éducative hors murs, travaillant à l'association REPER à Fribourg. Elle officie notamment à Fribourg et possède un diplôme d'éducatrice sociale.

ISEHM 4

L'ISEHM 5 est une femme de 53 ans, ayant 10 ans d'expérience au sein de l'intervention socio-éducative hors murs, travaillant pour la pastorale de rue de l'église catholique à Fribourg. Elle officie exclusivement en gare, majoritairement à Fribourg et à un faible pourcentage (10%) depuis 2011 à Bulle. Elle est au bénéfice de plusieurs formations continues dans le domaine social.

ISEHM 5

L'ISEHM 6 est une femme de 27 ans, ayant 2 ans d'expérience au sein de l'intervention socio-éducative hors murs, travaillant à la Commune de Villars-sur-Glâne. Elle officie notamment à Villars-sur-Glâne, avec une régularité de présence en gare de Fribourg. Elle est en possession d'un bachelor HES d'éducatrice sociale.

ISEHM 6

L'ISEHM est un homme de 37 ans, ayant 8 ans d'expérience au sein de l'intervention socio-éducative hors murs, travaillant d'abord à la Commune de Villars-sur-Glâne, puis en 2010 à l'association REPER à Fribourg. Il officie notamment à Fribourg et possède une licence en travail social.

Constitution et caractéristiques de l'échantillon des bénéficiaires

Le groupe est composé de 4 jeunes hommes et 4 jeunes femmes âgés de 15 à 27 ans et issus de situations socioprofessionnelles diverses. Ce groupe bénéficie de la prestation hors murs depuis une période allant de 2 à 10 ans. Nous considérons cet échantillon comme représentatif des usagers de la prestation.

Bénéficiaire 1

C'est un homme un homme âgé de 27 ans, en contact avec le service depuis 5 ans, avec une régularité de rencontres bimensuelles depuis plus de 2 ans. Il a entendu parler des ISEHM par un pair et a pris contact par téléphone. Sa situation se caractérise par un arrêt forcé de ces études, n'ayant plus les moyens financiers de les terminer. Il doit subvenir seul à ses besoins. Il souhaite reprendre une formation et s'ouvrir des perspectives socioprofessionnelles.

Bénéficiaire 2

Cette femme âgée de 23 ans fréquente le service depuis 10 ans avec une régularité hebdomadaire depuis plus de 5 ans. Elle a rencontré les ISEHM dans la rue. Sa situation se caractérise par un arrêt forcé de sa formation suite à une maladie, très peu connue du domaine médical, qui s'est déclarée sur le tard. Elle a consommé du cannabis pour soulager ses douleurs, car aucun traitement n'est actuellement efficace. Elle a élargé, malgré elle, à des services d'aides qui, de son point de vue, ne la comprenaient pas et ne comprenaient pas son état. Elle a fait une demande à l'Assurance Invalidité (AI) et après une longue période de tergiversations, elle a obtenu une reconnaissance de l'AI de son incapacité de travail et donc de sa maladie.

Bénéficiaire 3

C'est un homme âgé de 22 ans, en contact avec le service depuis 7 ans avec une régularité qui varie en fonction des événements. Sa situation se caractérise par une problématique de consommation de stupéfiants. Il a commencé par consommer du cannabis à la fin du cycle d'orientation. Il est passé ensuite à des drogues plus fortes du type : héroïne, cocaïne, MDMA, acide, etc. Il a rencontré les ISEHM dans la rue pendant sa période de consommation. Il a terminé sa première formation et poursuit actuellement ses études après un sevrage personnel.

Bénéficiaire 4

Cette femme âgée de 20 ans, fréquente la prestation hors murs depuis 4 ans avec des demandes ponctuelles et circonstanciées. Sans domicile fixe (SDF), elle dort dans des sleepings ou dans des squats. Elle a rencontré les ISEHM dans la rue. Elle n'a pas de formation initiale. Elle consomme du cannabis et d'autres drogues depuis plusieurs années et elle est sous curatelle.

Bénéficiaire 5

C'est un homme âgé de 21 ans, suivi depuis 2 ans avec des demandes ponctuelles. Il a vécu en famille d'accueil durant plusieurs mois, avant de fuguer. Il est actuellement SDF. Il est au bénéfice de l'aide sociale cantonale d'urgence (8.-/jour), mais il ne peut être aidé par les services sociaux communaux parce qu'il n'est pas inscrit au registre de la population fribourgeoise. Il consomme quotidiennement du cannabis. Il a arrêté l'école avant l'entrée au cycle d'orientation et n'a actuellement pas de formation initiale.

Bénéficiaire 6

Une femme âgée de 20 ans fréquente la prestation hors murs depuis 3 ans avec des demandes de suivis réguliers entrecoupés de demandes ponctuelles. Elle a rencontré les ISEHM par le biais de

son père qui a appelé ces derniers à l'aide, ne sachant plus que faire dans cette situation. Elle a été un moment SDF, mais elle a maintenant son appartement. Cette jeune femme souffre d'un syndrome qui s'apparente à des troubles des conduites, mais qui n'a jamais été diagnostiqué comme tel avant la rencontre avec l'ISEHM qui a entrepris une démarche AI avec la personne. Elle est actuellement au bénéfice de cette assurance.

Bénéficiaire 7

Ce jeune homme âgé de 15 ans fréquente le service depuis 2 années avec des demandes ponctuelles. Il a rencontré les ISEHM par le biais d'un pair dans la rue. Il a fait un séjour au sein d'un centre d'accueil d'urgence pour mineurs. Il consomme du cannabis. Il a arrêté sa formation. Il a connu quelques démêlés avec la justice. Actuellement, il est dans la phase connue sous le nom de lune de miel en tant que consommateur de drogues.

Bénéficiaire 8

Cette femme âgée de 21 ans est en contact avec le service depuis 3 ans par des suivis réguliers entrecoupés de longues périodes de pauses. Elle a rencontré les ISEHM par l'entremise d'un pair. Elle habite seule depuis l'âge de 18 ans. Elle n'a pas de formation. Elle a débuté des études accélérées pour accéder par la suite à des hautes écoles. Elle consomme régulièrement du cannabis.

Il est important de préciser que toutes les personnes, intervenants comme bénéficiaires, ont marqué leur accord pour se soumettre à cet entretien. Afin de garantir l'anonymat des personnes, nous avons supprimé certaines précisions dans la description des bénéficiaires qui n'apportaient aucun élément pertinent pour cette recherche. De plus, nous avons redemandé l'accord des bénéficiaires interviewés pour publier ce descriptif sommaire les concernant.

2. Le recueil des données

La méthode que nous avons choisie est celle de l'entretien semi-directif, également appelé entretien « semi-structuré ». Elle est adaptée à notre démarche qui soumet une grammaire théorique à l'épreuve du terrain. Cette méthode implique l'élaboration d'un guide d'entretien.

L'entretien qualitatif

Poupart⁴²⁸ met en avant trois arguments en faveur de l'entretien qualitatif auxquels nous sommes sensible dans notre recherche: épistémologique, éthique & politique et méthodologique. Le premier relève d'une exploration en profondeur de la perspective des acteurs permettant une juste

⁴²⁸ Poupart, J. (1997). In Poupart, J. (1997). p.174.

compréhension et appréhension des conduites sociales, le deuxième souligne l'importance d'une compréhension et d'une connaissance de l'intérieur des dilemmes et des enjeux auxquels doivent faire face les acteurs sociaux et le troisième permet un accès à l'expérience des acteurs. Ces trois arguments sont inhérents à notre présente recherche.

La structure et le traitement des entretiens

L'entretien semi-directif est une technique qualitative fréquemment utilisée. Il permet d'une part de centrer le discours des personnes interviewées sur des thématiques définies préalablement. Un guide d'entretien est érigé dans ce sens. Ce type d'entretien a été choisi pour cette recherche, dans l'optique de faire discourir les interlocuteurs en n'enfermant pas leurs discours, afin de mettre en exergue ce qui est important pour eux et ce qui fait sens dans leur pratique. Idem pour les bénéficiaires de la prestation. De plus, l'entretien semi-directif permet de ne pas induire de trop grandes précisions quant aux informations à recueillir.

L'instauration d'une relation de confiance n'a pas été problématique, sachant que le chercheur connaît, d'une part, les ISEHM, qui sont ses collègues directs (de la même association) ou indirects (d'une autre institution du même canton) et, d'autre part, les usagers connaissent le chercheur ou savent qu'il est également ISEHM.

Les entretiens se sont déroulés aux divers bureaux du chercheur qui sont, d'une part, son bureau d'ISEHM et donc un lieu connu et usité par les interviewés et, d'autre part, son bureau de chercheur qui est connu par les ISEHM. Aucun bénéficiaire n'a été interviewé dans le bureau du chercheur et seuls deux ISEHM ont été interviewés dans ce bureau pour une question pratique de proximité géographique.

Tous les entretiens ont été enregistrés sous forme audio à l'aide d'un dictaphone. Toutes les personnes ont accepté son utilisation.

Pour les ISEHM, les entretiens ont duré entre 55 minutes et 1 heure 06 minutes. Pour les bénéficiaires, la durée a varié entre 25 et 55 minutes.

Tous les entretiens se sont faits en langue française. Toutes les personnes interviewées étaient soit de langue française, soit totalement bilingues⁴²⁹.

Les aspects non-verbaux de la communication lors des entretiens n'ont pas été pris en compte, du fait de l'homogénéisation de l'échantillon issu d'une même culture ou totalement acculturé à la

⁴²⁹ Langue du pays d'origine et français.

culture de référence. Ces derniers peuvent fortement varier d'une culture à l'autre, comme le contact visuel, la distance physique entre les interlocuteurs, etc.⁴³⁰.

Le guide d'entretien

Pour sa construction⁴³¹, nous nous sommes référés à l'objectif de notre recherche et aux thématiques recueillies par le biais de notre grammaire théorique. Nous débutons l'entretien avec une question ouverte. Pour les professionnels: « Quel est votre travail d'ISEHM au quotidien dans la rue ? » autrement dit : « Quelle est votre pratique professionnelle ? » ou encore « Comment définissez-vous l'intervention hors murs ? ». La question a été posée autrement pour les bénéficiaires : « Comment définissez-vous un ISEHM ? », « Qu'est-ce qu'un ISEHM fait dans la rue ? », « Quelle est la pratique du hors murs ? ».

Des questions subsidiaires ont été préparées pour structurer l'entretien et donner des inputs aux personnes qui les solliciteraient. Les questions subsidiaires suivent la logique de la grammaire théorique abordant les trois grands axes qui sont la structure, les principes et les modalités et les limites de l'intervention. Nous avons adapté les questions subsidiaires au contenu de l'entretien livré par l'interviewé, pour compléter des éléments qui n'avaient pas encore été soulevés ou évoqués.

Exemples de questions subsidiaires :

- 1) Quel est votre cadre de référence en terme organisationnel (planning, itinéraires, etc.) ?
- 2) Si je vous parle de l'écoute et de la parole, que me dites-vous ?
- 3) Comment définissez-vous votre présence dans le terrain ?
- 4) L'observation c'est quoi pour vous ?
- 5) Quels sont les rôles que vous endossez dans votre fonction ?
- 6) Quelles sont les limites de votre intervention ?
- 7) L'instrumentalisation, qu'en dites-vous ?

A chaque question thématique subsidiaire introduite de manière directive⁴³², le chercheur est directement repassé à une technique de non-directivité, afin d'ouvrir les réponses de l'interviewé et ne pas l'enfermer dans un carcan de réponses attendues.

⁴³⁰ Castella, P. (2005).

⁴³¹ Pour la construction de notre guide d'entretien, nous nous sommes inspirés de plusieurs auteurs (Blanchet, A. et Gotmann, A. (1992), Beaud, S. et Weber, F (1997)).

⁴³² La notion de directivité est ici en lien avec le fait que c'est le chercheur qui introduit la question.

3. Le traitement des données

La retranscription des entretiens a été faite d'une manière littérale et sans interprétation. Le transcripteur « note mot à mot tout ce que dit l'interviewé, sans en changer le texte, sans interpréter et sans abréviation »⁴³³, sachant qu' « on ne peut jamais tout transcrire d'un témoignage (le ton, l'intensité, le timbre, la clarté de la voix, la durée et le caractère continu ou discontinu des hésitations, etc.) »⁴³⁴. Parallèlement, nous avons élagué certaines parties de textes qui étaient hors propos avec la thématique, comme le mentionnent Andreani et Conchon « souvent, les discours hors contexte et hors sujet, ne sont pas retranscrits car ce sont des pauses que les participants se donnent pour se détendre »⁴³⁵. Nous n'avons pas noté les comportements gestuels des interlocuteurs, même si le discours verbal était pauvre par moment⁴³⁶, l'important résidant selon nous dans le discours oral des intervenants.

Par la suite, chaque entretien a été décomposé en unités de sens, analysé et traité sur le modèle utilisé pour l'analyse de la littérature. Chaque unité de sens est ensuite mise en relation avec la grammaire expérimentale littéraire pour apprécier son degré de concordance catégorielle.

La validation interne

La présence du chercheur au sein des entretiens est, comme le souligne Mucchielli, « un biais et un obstacle. Les participants à sa recherche réagissent à sa présence »⁴³⁷. Nous sommes conscient de notre double casquette d'ISEHM et de chercheur, avec l'introduction d'un biais quant aux réponses des personnes interviewées. En effet, les autres ISEHM sont des collègues. Par contre, cette situation nous permet d'être accepté dans ce microcosme assez fermé et d'avoir ce capital confiance déjà présent, d'une part, des professionnels et, d'autre part, des bénéficiaires de la prestation, ce qui peut être plus difficile pour un chercheur externe qui n'est pas ISEHM, notamment pour les entretiens avec les bénéficiaires.

Pour ce faire, avant chaque entretien, nous avons posé certaines balises pour tenter de pallier ce biais méthodologique :

- Nous nous sommes positionné clairement comme chercheur avant et pendant la durée de l'entretien et non comme collègue ou comme ISEHM pour les bénéficiaires.
- Nous avons dit que nous n'attendions pas de réponse particulière et que les personnes devaient répondre comme si nous ne connaissions pas le hors murs.

⁴³³ Andreani, J-C. & Conchon, F. (2004). p.4.

⁴³⁴ Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012), p.79.

⁴³⁵ Andreani, J-C. & Conchon, F. (2004). p.4.

⁴³⁶ *Ibid.*

⁴³⁷ Mucchielli (1991), p.112.

- Nous avons repris uniquement les éléments émanant du matériel récolté durant l'entretien et prédéfinis par le guide d'entretien.
- Il n'y a pas eu d'échange direct entre les ISEHM et nous concernant les résultats de cette recherche avant la rédaction finale du texte. Par contre, nous avons livré des parties de résultats lors de certaines rencontres ou colloques entre divers professionnels au sein desquels certains ISEHM fribourgeois étaient présents.

Ces balises et ces précautions ont aussi été valables pour les bénéficiaires, notamment pour ceux que nous connaissons par l'intervention hors murs.

Par conséquent, nous avons décidé de procéder dans un deuxième temps à la démarche de la restitution des données, afin que les participants à la recherche eux-mêmes puissent se reconnaître et reconnaître leur propres propos dans les entretiens de la recherche⁴³⁸. Ainsi, la restitution permet l'acceptation des résultats par les participants à la recherche et d'induire d'éventuelles corrections, compléments d'information ou oublis qui n'auraient pas été mis en exergue durant les entretiens de par ce qui précède. La restitution permet ainsi une plus grande validation interne des données recueillies. Cette démarche consiste à faire valider les données par les personnes interrogées⁴³⁹.

4. Synthèse de la partie 2

La construction de notre grammaire théorique s'est réalisée en trois étapes :

- L'analyse de 1'500 occurrences, des unités de sens, issues de la littérature que nous avons soumises par la suite à l'épreuve de la grammaire référentielle de Soulet. Ces énoncés ont permis de compléter et de spécifier notre grammaire de l'intervention hors murs.
- L'accord interjuge a permis de modifier certaines composantes et remodeler la catégorisation.
- Le deuxième élément de triangulation par la construction d'une centaine d'occurrences au moyen de morceaux choisis dans deux ouvrages non encore utilisés pour la construction de notre modèle, a permis de valider notre grammaire théorique.

La démarche que nous avons retenue repose sur l'identification d'un certain nombre de dimensions caractérisant l'intervention hors murs. Ces dimensions ont été traduites en termes d'axes, de composantes, de sous-composantes et d'indicateurs au sein d'une grammaire permettant le recueil de données auprès des professionnels et des bénéficiaires. Compte tenu des caractéristiques des personnes interrogées et l'outil de la parole largement utilisé de part et d'autre au sein de la prestation hors murs, la méthode de l'entretien semi-structuré nous a semblé la plus pertinente. Elle

⁴³⁸ *Ibid.*, pp.111-112.

⁴³⁹ *Ibid.*, pp.112-113.

nous a en effet permis d'accéder directement à ce qui faisait sens et à ce qui était important pour les personnes entretenues par nous.

Partie 3. Résultats

Chapitre 1. Analyse descriptive

1. Les intervenants socio-éducatifs hors murs

L'analyse des entretiens des ISEHM a fourni 604 unités de sens correspondants aux axes et aux composantes du modèle décrit précédemment. Nous n'avons pas relevé d'unités de sens qui ne rentrent pas dans le cadre du modèle.

Les fréquences d'apparition

Le tableau ci-dessous présente la répartition des unités de sens en termes de fréquence d'apparition pour les ISEHM interrogés. Ceux-ci sont représentés par la numérotation de 1 à 6 et sont classés par ordre chronologique de passation des entretiens. La colonne A1 à C3⁴⁴⁰ représente les axes et les composantes de notre grammaire.

Fréquence d'apparition des composantes des ISEHM :

	1	2	3	4	5	6	Total	en %
A1	9	4	32	29	27	22	123	20.4
A2	6	3	4	6	10	17	46	7.6
A3	4	0	0	1	3	0	8	1.3
A4	5	8	7	6	5	6	37	6.1
A5	1	6	1	11	6	0	25	4.1
B1	11	3	12	17	7	12	62	10.3
B2	2	1	12	3	5	3	26	4.3
B3	1	0	2	2	3	1	9	1.5
B4	8	10	8	12	9	13	60	9.9
B5	22	0	10	5	11	4	53	8.6
B6	5	5	7	4	8	8	37	6.1
B7	2	0	7	4	3	0	16	2.6
B8	0	1	3	4	5	1	14	2.3
B9	3	2	0	1	5	1	12	2.0
B10	0	1	0	0	1	0	2	0.3
C1	10	13	5	10	13	13	64	10.6

⁴⁴⁰ Pour l'abréviation des axes et des colonnes se référer à la grammaire théorique des pages 137-140.

	1	2	3	4	5	6	Total	en %
C2	0	0	1	0	1	0	2	0.3
C3	2	0	0	2	1	3	8	1.3
Total	91	57	111	117	123	104	604	100
Nbres 0	2	6	3	1	0	4		

La dernière ligne représente le nombre de fréquence d'apparition égale à zéro. On fait abstraction de B10, sachant que cette composante va être supprimée par la suite.

Le corpus de données peut être considéré comme représentatif des informations recueillies auprès des ISEHM lors des différents entretiens. La variation des fréquences d'apparition est comprise entre 57 et 123 énoncés par ISEHM. Deux intervenants ont une fréquence en deçà de 100 énoncés et un seul a mentionné toutes les composantes. Sur les dix huit-composantes, il y a dix composantes pour lesquelles des ISEHM (entre un et quatre ISEHM) n'ont pas fourni d'énoncé (unités de sens). Nous constatons donc une grande variabilité chez les ISEHM et au sein des composantes. Les variables inhérentes à la diversification interne ne sont pas significatives au sein de notre échantillon. En effet, ni l'expérience, ni un niveau de formation supérieur (licence ou master) ne sont un garant d'une description plus exhaustive de l'intervention en termes de fréquences d'apparitions. Il en est de même pour les variables de genre et d'âge des intervenants. L'ISEHM 5 qui mentionne toutes les composantes est la plus jeune de l'échantillon et n'est au bénéfice que de deux ans d'expérience avec une formation initiale de base. L'ISEHM 6 qui a le plus d'année d'expérience et qui est la plus âgée de l'échantillon décrit le moins de composantes de notre grammaire.

Il est intéressant de relever que plusieurs axes et composantes ont été évoqués par tous les ISEHM : A1, A2, A4, B1, B2, B4, B6, C1. A contrario, pour A3, B10 et C2, la moitié ou plus des ISEHM ne les mentionnent pas.

La saturation des résultats

La saturation des informations, comme le montre le tableau suivant, a été obtenue déjà après le quatrième entretien des ISEHM. En effet, les ISEHM 5 et 6 n'ajoutent que très peu d'informations dans la répartition des unités de sens en composantes. Comme le mentionne Mucchielli, « tous les efforts de collecte d'informations nouvelles sont donc rendus inutiles. Ce que l'on récolte alors, rentrant dans des cadres déjà connus, on peut arrêter la recherche »⁴⁴¹.

⁴⁴¹ Mucchielli (1991), p.114.

Saturation des données en pourcentage des ISEHM :

	4	5	Total ISEHM
A1	19.6	20.2	20.4
A2	5.0	5.8	7.6
A3	1.3	1.6	1.3
A4	6.9	6.2	6.1
A5	5.0	5.0	4.1
B1	11.4	10.0	10.3
B2	4.8	4.6	4.3
B3	1.3	1.6	1.5
B4	10.1	9.4	9.9
C2	0.3	0.4	0.3
C3	1.1	1.0	1.3
B5	9.8	9.6	8.6
B6	5.6	5.8	6.1
B7	3.4	3.2	2.6
B8	2.1	2.6	2.3
B9	1.6	2.2	2.0
B10	0.3	0.4	0.3
C1	10.1	10.2	10.6
C2	0.3	0.4	0.3
C3	1.1	1.0	1.3
C2	0.3	0.4	0.3
C3	1.1	1.0	1.3

Il est tout de même surprenant de constater que les ISEHM n'ont pas beaucoup à dire sur leurs pratiques en général et sur leurs spécificités en particulier. La collecte des données aurait pu s'arrêter après le quatrième entretien. Néanmoins, la saturation permet de confirmer que notre échantillon est représentatif des ISEHM fribourgeois, nonobstant le nombre restreint des intervenants interviewés et les critères de diversification interne.

La comparaison des fréquences d'apparition entre ISEHM et la littérature

Il nous apparaît pertinent de comparer la fréquence d'apparition des composantes, d'une part, avec les unités de sens fournies par les entretiens avec les ISEHM et, d'autre part, avec celles fournies par la littérature (voir partie 2). De plus, nous présentons deux tableaux des fréquences d'apparition par ordre chronologique pour les deux sources de données empiriques⁴⁴². La colonne A1 à C3 représente les axes et les composantes de notre grammaire.

⁴⁴² Les deux sources de données sont dans cette comparaison d'une part les ISEHM et la littérature d'autre part.

Fréquences d'apparition

ISEHM/littérature :

	Total ISEHM en %	Total Littérature en %
A1	20.4	22.5
A2	7.6	7.8
A3	1.3	0.3
A4	6.1	5.7
A5	4.1	1.6
B1	10.3	7.5
B2	4.3	2.8
B3	1.5	3
B4	9.9	4.2
B5	8.6	6.5
B6	6.1	9.1
B7	2.6	2.3
B8	2.3	8.3
B9	2.0	6
B10	0.3	1.8
C1	10.6	4.2
C2	0.3	5.8
C3	1.3	0.5

Fréquences d'apparition

ISEHM :

	Total ISEHM en %, par ordre chronologique
A1	20,4
C1	10,6
B1	10,3
B4	9,9
B5	8,6
A2	7,6
A4	6,1
B6	6,1
B2	4,3
A5	4,1
B7	2,6
B8	2,3
B9	2
B3	1,5
A3	1,3
C3	1,3
B10	0,3
C2	0,3

Fréquences d'apparition

littérature :

	Total Littérature en %, par ordre chronologique
A1	22,5
B6	9,1
B8	8,3
A2	7,8
B1	7,5
B5	6,5
B9	6
C2	5,8
A4	5,7
B4	4,2
C1	4,2
B3	3
B2	2,8
B7	2,3
B10	1,8
A5	1,6
C3	0,5
A3	0,3

Nous pouvons mettre en évidence plusieurs éléments. Les intervenants et la littérature indiquent des composantes similaires en termes de fréquence d'apparition. Nous formons ainsi trois groupes. Le premier est composé de A1 entre 10 et 21%, le second groupe de A2, A4, B5, B6 entre 5 et 10% et le troisième regroupe A3, A5, B2, B3, B7, B10, C3 en deçà des 5%. B1, B4, B8, B9, C1 et C2 ont une grande variation des fréquences d'apparition entre ISEHM/littérature, avec notamment B1, B4, C1 largement énoncés en faveur des ISEHM.

Nous pouvons relever les éléments spécifiques suivants chez les intervenants :

- B1 : Importance de *La présence au sein du terroir*.
- B4 : Importance de *Gagner la confiance du public et de faire émerger la demande*.
- C1 : Importance de *La récurrente question des limites*.

Nous pouvons conclure à une non spécificité quantitative de notre grammaire, sachant que les composantes mises en exergue font partie intégrante du modèle de Soulet, sauf pour *La présence au sein du terroir*.

2. Les bénéficiaires

L'analyse des entretiens a fourni 571 unités de sens correspondants aux axes et aux composantes du modèle décrit précédemment.

Nous n'avons pas relevé d'unités de sens qui ne rentrent pas dans le cadre du modèle. De plus, nous pouvons mettre en exergue la proportionnalité du nombre d'énoncés entre les entretiens des ISEHM et ceux des bénéficiaires.

Les fréquences d'apparition

Le tableau ci-dessous présente la fréquence d'apparition et la répartition des unités de sens pour les bénéficiaires. Les bénéficiaires sont numérotés de 1 à 8 et sont classés par ordre chronologique de passation des entretiens. La colonne A1 à C3 représente les axes et les composantes de notre grammaire.

Fréquence d'apparition des composantes des bénéficiaires :

	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL	%
A1	18	3	14	6	5	2	9	4	61	10.7
A2	8	2	12	0	2	1	2	3	30	5.3
A3	1	1	0	0	2	1	0	0	5	0.9
A4	7	1	9	1	4	2	3	2	29	5.1
A5	10	2	8	2	2	14	7	3	48	8.4
B1	10	3	11	7	1	3	6	9	50	8.8
B2	3	0	3	1	0	0	1	0	8	1.4
B3	1	2	0	2	0	0	0	0	5	0.9
B4	15	7	10	9	9	7	9	9	75	13.1
B5	12	6	6	12	4	4	10	9	63	11.0
B6	8	7	9	1	0	10	11	7	53	9.3
B7	0	4	2	1	4	5	3	0	19	3.3
B8	8	11	4	6	3	5	6	9	52	9.1
B9	2	5	3	1	1	5	0	3	20	3.5
B10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
C1	5	2	10	2	3	7	0	2	31	5.4
C2	2	3	0	0	1	5	2	1	14	2.5
C3	0	2	0	0	0	0	5	1	8	1.4
Total	111	63	104	55	46	77	81	70	571	100.0
Nbre 0	2	1	4	4	4	3	4	4	26	

La dernière ligne représente le nombre de fréquences d'apparitions égales à zéro en faisant abstraction de B10, sachant que cette composante va être supprimée par la suite.

Le corpus de données peut être considéré comme représentatif des informations recueillies auprès des bénéficiaires obtenus lors des différents entretiens. La variation des fréquences d'apparition est comprise entre 46 et 111 énoncés par bénéficiaire. Deux bénéficiaires ont une fréquence en dessus de 100 énoncés (ce constat est inversement proportionnel par rapport aux ISEHM) et aucun n'a mentionné toutes les composantes. Onze composantes comportent entre un et huit intervenants (huit pour la composante B10 uniquement) qui n'ont pas fourni d'énoncé à son sujet. Nous constatons également, à l'instar des intervenants, une grande variabilité d'un bénéficiaire à un autre et d'une composante à une autre. Les variables inhérentes à la diversification interne ne sont pas significatives au sein de notre échantillon. Les variables de genre, d'âge et de formation ne sont également pas garantes d'une meilleure description de ce que font les ISEHM dans le terrain. Néanmoins, la variable de la fréquentation de la prestation hors murs, depuis plusieurs années, serait quant à elle significative au regard du nombre de composantes décrites par ces bénéficiaires. Ce qui est intéressant de relever, ce sont les axes et les composantes qui ont été évoqués par tous les bénéficiaires: A1, A4, A5, B1, B4, B5, B8. Ces composantes marquent une concordance entre elles. Si nous comparons avec les ISEHM, A1, A4, B1 et B4 sont les seules composantes qui sont mentionnées par tous les intervenants et tous les bénéficiaires. Nous pouvons déjà constater à ce niveau que B1 est une spécificité car elle ne fait pas partie du modèle de Soulet.

La saturation des résultats

Nous ne pouvons pas conclure à une saturation des données fournies par les bénéficiaires. En effet, chaque entretien apporte des données différentes, respectivement complémentaires pour certaines composantes. Par exemple, pour la composante A1, les fréquences relatives d'apparition varient de 2,8 à 16,4%. La composante B4 a des variations de 9,9 à 22%. C1 offre un autre exemple avec des variations de 0,0% à 9,9%.

Nous expliquons ces fluctuations notamment par le fait que notre modèle a été construit pour les praticiens et par l'hétérogénéité, la disparité et la diversité des situations propres des bénéficiaires qui ont été interrogés. En effet, les bénéficiaires entretenus verbalisent leur propre expérience en lien avec l'intervention socio-éducative hors murs dans une problématique spécifique subjective, ne disposant pas d'une vue d'ensemble de la profession et de ce qui la compose.

La comparaison des fréquences d'apparition entre les ISEHM et les bénéficiaires

La colonne A1 à C3 représente les axes et les composantes de notre grammaire.

Fréquences d'apparition ISEHM/bénéficiaires :

	Total ISEHM en%	Total bénéficiaires en %	Total des fréquences empiriques
A1	20.4	10.7	31,1
A2	7.6	5.3	12,9
A3	1.3	0.9	2,2
A4	6.1	5.1	11,2
A5	4.1	8.4	12,5
B1	10.3	8.8	19,2
B2	4.3	1.4	5,7
B3	1.5	0.9	2,4
B4	9.9	13.1	23
B5	8.6	11.0	19,6
B6	6.1	9.3	15,4
B7	2.6	3.3	5,9
B8	2.3	9.1	11,4
B9	2.0	3.5	5,5
B10	0.3	0.0	0,3
C1	10.6	5.4	16
C2	0.3	2.5	2,8
C3	1.3	1.4	2,7

Fréquences d'apparition des
bénéficiaires (%) :

	Total bénéficiaires en % par ordre chronologique
B4	13,1
B5	11
A1	10,7
B6	9,3
B8	9,1
B1	8,8
A5	8,4
C1	5,4
A2	5,3
A4	5,1
B9	3,5
B7	3,3
C2	2,5
B2	1,4
C3	1,4
A3	0,9
B3	0,9
B10	0

Nous pouvons dégager plusieurs éléments. Les deux sources empiriques indiquent des composantes similaires en termes de fréquences d'apparition. Nous formons trois groupes homogènes, comme pour la comparaison précédente. Le premier groupe est composé de A1 entre 10 et 21% ; le second groupe est composé de A2, A4 et B6 entre 5 et 10% et le troisième groupe est composé de A3, B2, B3, B7, B9, B10, C2 et C3 en deçà des 5%. A5, B1, B4, B5, B8 et C1 ont une grande variation des fréquences d'apparition entre ISEHM/bénéficiaires, avec notamment B1 et C1 largement énoncés en faveur des ISEHM (le ratio est identique que dans la comparaison ISEHM/littérature) et A5, B4, B5 et B8 largement énoncés en faveur des bénéficiaires.

En conclusion, en additionnant les fréquences d'apparition des deux sources de données empiriques⁴⁴³, A1, A2, A4, A5, B1, B4, B5, B6, B8 et C1 sont supérieures à 10%. Ces hautes fréquences mettent en évidence l'importance accordée, au niveau empirique, à ces composantes.

⁴⁴³ Les deux sources de données sont dans cette comparaison d'une part les ISEHM et d'autre part les bénéficiaires.

Néanmoins, A2, A4, A5 et B8 ont une fréquence additionnée entre 10 et 15%. B3, B9, B10, C2 sont peu représentatives en étant en deçà des fréquences d'apparition de la littérature.

Nous pouvons relever les éléments spécifiques suivants propres aux ISEHM/bénéficiaires en termes de nouvelles composantes :

- B1 : L'importance de *La présence au sein du terroir*.
- B6 : L'importance de *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle*.

Quatre spécificités en lien avec les deux sources de données empiriques sont à relever B1, B5, B6 et B8. La spécificité de B5 et de B8 n'est pas la composante en soi, mais les prestations qui la caractérisent, respectivement les maximes de travail qui guident l'action. Toutes les autres composantes mentionnées font partie intégrante du modèle de Soulet.

3. Synthèse des résultats des fréquences d'apparition

Au terme de cette première analyse, nous mentionnons une spécificité quantitative toute relative à la grammaire de l'ISEHM. En effet, seules deux composantes B1 : *La présence au sein du terroir* et B6 : *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle* sortent du modèle. Par contre, la comparaison s'arrête à ce niveau avec la grammaire de Soulet, à cause de l'absence de mention des fréquences d'apparition des unités de sens au sein de cette dernière.

Nous prenons la décision de supprimer la composante B10 : *L'impénétrabilité de l'intervention*. Elle est constituée d'énoncés quantitativement non significatifs, variant de 0 à 0,3% pour les deux sources empiriques. De plus, cette composante peut être incorporée dans d'autres parties de la grammaire.

Une tendance se dessine quant à la difficulté, de la part des professionnels, de dire ce qu'ils font et surtout de mettre en avant d'éventuelles spécificités de leur action, notamment pour les composantes en deçà de 5 %, qui représentent 9 composantes sur 18, c'est-à-dire la moitié des composantes du modèle pour les praticiens et 7 pour les bénéficiaires. 5 composantes sur les 9 sont en deçà de 2% pour les intervenants, respectivement 4 pour les bénéficiaires.

Cependant nous pouvons constater une forme de complémentarité au sein de certains énoncés issus des deux sources de données empiriques comme pour la composante A5, qui a une variation de fréquence entre 4,1% pour les ISEHM et 8,4 pour les bénéficiaires ou B8 qui offre un autre exemple avec une variation entre 2,3 pour les ISEHM et 9,1 pour les usagers.

A la suite de cette analyse quantitative qui n'a relevé que deux spécificités, nous allons soumettre notre grammaire théorique à l'épreuve du terrain par le biais d'une analyse qualitative, par l'analyse et la confrontation des unités de sens des ISEHM et des bénéficiaires à notre grammaire théorique.

4. Les caractéristiques structurelles

Le clair-obscur de l'organisation

Les entretiens montrent que les intervenants abordent trois dimensions : les caractéristiques personnelles, la nature du travail et, dans une moindre mesure, la question des mandats et du public ciblé par le travail de rue. De nombreux indicateurs ne sont pas mentionnés.

La définition de leur profession ne semble pas poser de problème. Tous sont d'accord avec le fait qu'ils ou elles travaillent dans la rue et tout se passe comme si cette propriété les démarquait de l'image traditionnelle de l'éducateur.

Travailleur de rue et non éducateur de rue

*Je préfère le terme de travailleur social de rue à celui d'éducateur de rue. La nomenclature est riche et variée et bien que l'on fasse un travail socio-éducatif, pour moi le terme éducateur a une connotation négative auprès du public (...)
Je vais t'éduquer, je vais te dire ce qui est bien et ce qui est mal et ce n'est pas dans notre éthique d'avoir ce côté moralisant.*

Je ne suis pas une animatrice de rue. Je suis aussi travailleuse sociale de rue, je le dis de temps en temps (...). Si je me présente comme éducatrice de rue, c'est parce que c'est ce que les jeunes comprennent le mieux, mais ils n'aiment pas les éduc, ça c'est sûr. Mais il y a « de rue ».

Les caractéristiques personnelles sont centrées sur deux aspects : les postures et la compétence, cette dernière émergeant notamment de la biographie personnelle et professionnelle. La personnalité n'est pas absente des préoccupations. Plusieurs caractéristiques sont ciblées comme importantes, parmi lesquelles le charisme, le décodage dans l'instance et la gymnastique du *switch*⁴⁴⁴ sont mis en exergue.

⁴⁴⁴ Le terme de switch est le plus approprié, c'est-à-dire ce changement et cette adaptation permanents d'une situation à une autre au gré des rencontres dans la rue dont la fréquence peut parfois être très élevée (toutes les cinq minutes). Cependant, nous nous excusons de cet anglicisme.

Des traits connus

Il y a aussi ce côté que je n'aime pas trop qui est un peu le mythe du travailleur social, qui dit que tout est dans le savoir-être. Moi je ne pense pas, je pense plutôt qu'il ne suffit pas d'être pour être travailleur social de rue, cela demande l'acquisition de certaines compétences.

En tant que travailleur social, mais encore plus en tant que travailleur social de rue je trouve que c'est hyper important d'être authentique.

Il faut du culot, de la franchise, être téméraire.

L'accessibilité et la disponibilité sont importantes dans le travail de rue.

J'ai juste une expérience de vie qui m'aide à écouter tout et n'importe quoi.

Tu es engagé dans une discussion, et ça c'est aussi un sacré savoir-faire je trouve, de gérer tous ces paramètres. On n'est pas "juste en train de discuter", même si on discute de la pluie et du beau temps, on ne discute pas de la pluie et du beau temps pour rien; on est "à l'affût" de pouvoir déceler quelque chose, de pouvoir rentrer plus dans la relation, de savoir si c'est le bon moment ou non, que veut-il me signifier en me disant ça, qu'est-ce que cela sous-entend par rapport à sa situation, qu'est-ce que je comprends de sa situation, la différence entre ce qu'il dit et ce que cela signifie derrière, et c'est assez dingue car tout ça se passe en une fraction de seconde.

L'ISEHM doit aussi pouvoir sauter du coq à l'âne, très rapidement, avoir la capacité de passer d'une situation ou d'une discussion à une autre complètement différente en un court laps de temps.

En cinq minutes, on (ISEHM) doit pouvoir switcher d'une situation à une autre, d'un crève-cœur amoureux à un problème d'addiction aux drogues, par exemple.

Tous les ISEHM⁴⁴⁵ sont d'accord avec l'idée que, dans la rue, il faut ressentir plus qu'ailleurs les personnes, les lieux, les événements, les dynamiques. L'intuition est sublimée et les qualités subjectives du sentir mises en avant. Le ressenti est considéré par les praticiens comme une compétence à part entière. « *J'exploite plusieurs choses, d'abord si j'ai un ressenti, c'est ce que je vais exploiter en premier* ». L'intuition fait partie de cette connaissance delta que nous avons développée dans la partie 1. Elle représente vraisemblablement une nouvelle piste d'investigation au niveau de la recherche, notamment dans le champ du hors murs.

⁴⁴⁵ Pour la suite du texte, nous décidons de prendre un terme générique ISEHM, faisant abstraction du genre.

Trois ISEHM parlent de ressenti rationalisé et trois autres de ressenti qu'ils ne parviennent pas à définir. Les trois premiers font référence à un décodage des comportements verbaux et non-verbaux : attitude, positionnement, langage, intonation de la voix, regard, etc. Ils se basent essentiellement sur des facteurs visibles et palpables, mais arrive un moment où ces derniers ne parviennent plus à décrire leur ressenti de manière rationnelle et objective. Il y a donc, pour les six intervenants, une part d'inexplicable dans le ressenti professionnel qu'ils ne parviennent pas à verbaliser.

Je sens donc je suis ?

On travaille beaucoup, beaucoup avec notre intuition que tu le veuilles ou non. Ça, c'est quelque chose qui est difficile à expliquer aux gens.

Cela relève du domaine du langage "verbal" et "non-verbal". C'est assez difficile à définir, c'est quelque chose "d'incorporé", de pas vraiment mentalisé; qui fait partie du domaine du "sentir / ressentir". Cela peut parfois prendre une forme très claire et précise, typiquement lorsqu'un jeune va me dire "Mais pourquoi me poses-tu cette question?", et/ou "T'es un flic? Pourquoi veux-tu savoir?", où l'on me remet à ma place avec le langage verbal et où l'on me fait savoir que je n'ai pas à poser ce genre de questions privées. D'autres fois, cela prend la forme, par exemple, d'une manière d'éluder la question, ou vite chercher une connaissance pour prendre la tangente, ou encore des réponses évasives... Et surtout, il n'y a aucune relance, ce qui est aussi un signe. Si je demande à un jeune des nouvelles de sa famille et qu'il me répond "Ca va, ça va..." sans plus s'étendre, je vais relancer une fois le sujet: "Il me semble qu'à chaque fois qu'on parle de ça tu es un peu tendu?", et si j'obtiens la même réponse, alors, cela veut clairement dire qu'il ne veut pas en parler avec moi, ou pas pour le moment.(...) Comment décoder le fait qu'il n'entre pas en matière, du moins pour l'instant.

Ce sont toutes ces choses que l'on décode dans l'instant; le langage verbal et non-verbal sont des choses que l'on rationalise, c'est du ressenti rationalisé. Ce n'est pas un processus conscient dans l'instant, ou alors cela se passe en une fraction de seconde. C'est quelque chose que je sens, mais qui reste dans l'ordre du rationnel. Je ne sais pas trop comment le dire... Par après je peux rationaliser en me disant par exemple "Mais pourquoi je ne suis pas allé plus loin?" Eh bien parce que j'ai senti qu'il y avait quelque chose qui m'en empêchait. Et ce ressenti est de l'ordre de l'expérience, je pense. C'est déjà un bagage personnel que l'on porte, d'être plus ou moins sensible à l'autre et à ses réactions. Et après, c'est de l'ordre de l'expérience; avec le temps on apprend à affiner ce bagage personnel que l'on apporte. A chaque relation, même à chaque moment avec un jeune, on repasse par cela.

Trois ISEHM parlent du « *bon sens du professionnel diplômé* », qu'ils caractérisent par une posture professionnelle et une formation initiale de base. « *Mon bon sens se construit au travers de mon*

cursus, de mes expériences. Il y a quand même des choses qui nous guident et qui sont en dehors de nous, qu'on a intégrées mais qui ne sont pas juste notre personne ».

In fine, l'acquisition de l'intuition, du ressenti et du bon sens du professionnel diplômé sont médiatisés par l'expérience qu'ils acquièrent et qu'ils ont acquis dans leur cursus professionnel et/ou personnel. Cette expérience se construit en deux étapes, avant de faire du travail de rue et durant ce travail.

Ce ressenti, cette intuition et ce bon sens font partie de ce que nous pourrions appeler les *ficelles du métier*⁴⁴⁶, c'est-à-dire cet indicible, cet impalpable, cet intouchable qui est constitutif de l'intervention elle-même. C'est peut-être à ce niveau que se situe la spécificité de toute profession. Mais force est de reconnaître que ce type d'argument ne sert pas la cause de la formalisation d'une profession et ne donne guère de substrat à son enracinement scientifique.

A côté de ces propos qui sont finalement des lieux communs à tous les ISEHM interrogés, une dimension semble intéressante. Il s'agit de la confrontation entre les conditions de travail et les exigences institutionnelles.

L'organisation du temps et de l'espace par les ISEHM est un thème central. Deux aspects sont soulignés : le caractère imprévisible du déroulement quotidien qui dépend des rencontres, la mouvance des espaces et des itinéraires à suivre au cours de la journée. C'est ainsi qu'un ISEHM peut très bien bouger dans plusieurs endroits différents durant un laps de temps relativement court ou inversement. Cette adaptabilité est incontestablement une spécificité de la profession.

Les exigences institutionnelles sont immédiatement mises en opposition avec la souplesse pédagogique.

Cela ne signifie pas que les ISEHM font n'importe quoi. En effet, ils sont soumis à des mandats. Comme nous l'avons signalé dans la première partie, les intervenants fribourgeois ont un mandat soit cantonal, soit communal, soit en lien avec l'église catholique. Rappelons que ces mandats fixent les publics ciblés, soit 12 à 25 ans pour le canton, tandis que pour la commune de Fribourg, c'est aussi la population toxicomane adulte qui est visée par les ISEHM. Toutefois, le travail dans le cadre de ces mandats généraux est laissé à la libre appréciation des intervenants, et en accord avec les principes de travail qui fondent l'action hors murs.

⁴⁴⁶ La terminologie les « ficelles du métier » est reprise du titre de l'ouvrage de Becker, H-S. (2002).

La liberté d'action

Il y a des objectifs, une mission et après, c'est à moi de développer (...) Tu es un peu obligé d'inventer, car chaque situation est différente, chaque demande est différente.

C'est ça aussi un aspect du travail de rue, j'avais la possibilité de le faire, personne ne me demandait au centre ce que je faisais, je ne devais rendre des comptes à personne.

J'ai une énorme chance de ne pas être soumises à des statistiques. Je dois rendre compte de mes heures. On établit ensemble un cahier des charges qui me guide sur quand et où je me rends. Mais je n'ai ni tant de jeunes à aborder, ni tant d'accompagnements à faire. J'ai tant d'heures de présence à faire, entre la présence, l'écoute et l'accompagnement, ni plus ni moins.

A la commune X, ma mission c'était en gros l'intégration de la population, la prévention, les situations à risques, etc. Alors, maintenant ce que je vais faire ? C'est aller dans la rue discuter avec les jeunes. Y a pas vraiment de marche à suivre au-delà de cela.

La hiérarchie

Moi (ISEHM) où j'ai eu de la chance c'est qu'il y avait quand même le centre d'animation duquel je dépendais, qui dépendait lui-même du service social. Les animatrices du centre étaient en général acquises à la cause du travailleur social de rue. Idem pour le chef du service social. Donc, c'était déjà deux tampons entre les conseillères communales que j'ai eues successivement et moi. Et le chef du service social, l'avantage c'est que c'est une personne qui est un peu au-delà des législatures et qui est en place pour dix, quinze ou vingt ans; et c'est une bonne chose qu'il soit acquis à la cause du travailleur social de rue. Et s'il ne l'est pas, c'est la m... car il sera là longtemps. En plus, j'ai eu la chance d'avoir des conseillères communales qui ne faisaient pas d'ingérence et qui avaient quand même plus ou moins bien compris ce qu'était le travail social de rue.

Donc, je suis employée par une commune, dans la commune, il y a différents dicastères dont celui du social, des affaires sociales, donc, là, j'ai une conseillère communale, dans le dicastère des affaires sociales. Il y a le service social donc avec un responsable, dans le service social, on trouve l'animation qui fait partie du service social même si on n'est pas du tout à la même place. Et dans l'équipe d'animation il y a deux responsables animatrices, un animateur, un apprenti et un poste de travailleur social hors murs. Au niveau du politique pour l'instant, et je pense que c'est une chance à la commune X, c'est qu'il y a peu de pression de la part de la hiérarchie.

On relèvera que les intervenants sont au clair avec le type d'intervention (église, état, commune), de même que les formes d'actions, avec une omniprésence de la visée socio-éducative qui se retrouve dans tous les entretiens. De plus, l'animation socioculturelle n'est pas décrite comme un objectif, mais comme un moyen dans deux entretiens. A contrario, les praticiens ne font pas mention des

niveaux d'action, des lois et des directives fixant leur travail. Seuls deux ISHM mettent en évidence une structure hiérarchique verticale. Ces deux personnes travaillent ou ont travaillé au sein de communes dans lesquelles il n'y a ou n'avait pas d'interface institutionnelle formelle entre le pouvoir politique et l'intervenant de terrain. Cependant, cette hiérarchie n'est pas considérée par les intervenants comme préjudiciable et toxique dans les rapports de travail. Toutefois, les intervenants doivent rester vigilants à tout changement politique, car à chaque nouvelle législature, il est possible qu'un autre conseiller communal soit élu et que tout le travail soit à recommencer.

Nous avons relevé une seule préoccupation concernant les carences des postes de travail et le fait que les ISEHM sont en train de s'organiser au plan interinstitutionnel, cantonal ou international. L'intervenant qui met cela en avant est seul dans sa commune, en lien direct avec les pouvoirs politiques. La précarité des postes d'ISEHM conduit à des revendications de la part des professionnels concernés, notamment l'ouverture sur d'autres formes de rencontres avec des pairs professionnels, lorsqu'il n'y a pas d'interface entre l'intervenant et le monde politique financeur.

L'aspect intéressant au niveau des bénéficiaires est que leurs discours s'articulent et s'organisent autour des mêmes dimensions. Cette concordance de préoccupations entre les deux parties tend à montrer que le travail de rue répond à des objectifs attendus. En effet, les jeunes interrogés mettent en évidence trois caractéristiques : les compétences observées chez les ISEHM, l'organisation adaptée et la souplesse pédagogique.

Du côté des bénéficiaires

Parce que des fois il faut réagir vite, quelqu'un qui, je pense que ça va de soi, soit bien dans tête, soit bien dans sa peau, soit ouvert, curieux, passionné, objectif, ce qui ne doit pas toujours être facile.

Si j'ai un problème avec mon assistante sociale ou mon référent AI (Assurance Invalidité), je vais devoir écrire une lettre à un service où elle est pour pouvoir éventuellement changer d'AS (Assistante sociale). C'est beaucoup plus rapide et moins officiel avec l'éducateur de rue. C'est plus libre, c'est plus vivant.

Un éducateur est un bon éducateur parce que je l'appelle à des heures pas possibles. Je sais que cela ne va pas le déranger plus que cela.

L'analyse de cette composante montre que le modèle proposé est loin de trouver une confirmation dans les proposés des ISEHM fribourgeois, tandis que les fréquences d'apparition des énoncés sont

les plus élevées de toute la grammaire (plus de 20%). En effet, les praticiens se centrent dans leurs énoncés exclusivement sur trois éléments. Toutefois, il apparaît que ces trois éléments peuvent être considérés comme pertinents et représentatifs d'une grammaire empirique corroborée par les bénéficiaires. Il s'agit des caractéristiques de l'intervenant, des conditions de travail particulières et des mandats. Force est de constater que le premier n'est guère novateur. En effet, il y a des milliers de pages écrites sur la personnalité du travailleur social, ce qu'elle devrait être, etc.

Ce constat nous conduit à modifier radicalement cet aspect du modèle pour ne garder que trois sous-composantes. Quatre indicateurs viennent décrire la sous-composante *Les caractéristiques de l'intervenant* : *La définition de la profession et les appellations*, *La posture*, *Les compétences* et *Les ficelles du métier*. Quatre indicateurs mettent en exergue la deuxième sous-composante *Les conditions de travail particulières* : *Le temps et l'espace*, *Les forme et les types d'action*, *Le rapport à la hiérarchie* et *La souplesse pédagogique d'action*. Pour la troisième sous-composante *Les mandats*, il n'y a pas d'indicateur.

Le bricolage

Cette composante est mentionnée par les intervenants comme essentielle. Des auteurs comme Soulet et Brichaux ont introduit ce terme pour « décrire » le caractère finalement insaisissable de l'action éducative, tout en restant peu explicites quant à son contenu. Cet aspect est confirmé dans les entretiens. Les ISEHM citent préférentiellement quatre types d'actes : les matériaux imposés, l'emprunt de techniques issues d'autres professions, trouver des solutions inédites et les trucs et les astuces.

Parmi les techniques empruntées, l'écoute active et la reformulation de Rogers sont les plus citées. On rencontre également l'entretien motivationnel. Ces techniques ont été acquises le plus souvent lors d'une formation continue. Le fait de trouver des solutions nouvelles ou d'utiliser des trucs et des astuces reste un domaine flou, sans précision et seules quelques anecdotes sont livrées par les praticiens. Les extraits suivants décrivent la position majoritaire à cet égard.

Je bricole

Je suis quand même allé faire des recherches sur internet, lire deux ou trois papiers ou thèses sur l'entretien motivationnel et en même temps j'ai retrouvé des choses que j'avais mises en place de manière autodidacte.

Ce bricolage qu'on met en place étant donné la diversité de nos interventions et les diverses problématiques, il faut

pouvoir un peu s'appuyer sur des outils existants et s'en faire son propre modèle.

L'humour, le rire font partie des stratégies d'approche.

Pour nous, il n'y a vraiment pas de marche à suivre. C'est plutôt l'expérience qui nous la donne. Il faut faire émerger la demande et agir selon nos principes éthiques.

J'ai eu un cours sur la roue motivationnelle durant ma formation et ça c'est quelque chose que je sens que j'ai besoin d'approfondir, parce que c'était un avant-goût.

Parfois, il faut faire de la médiation entre deux jeunes, parfois juste écouter, parfois intervenir à dose homéopathique ou de manière abrupte, notamment s'il y a des dangers pour la personne, comme une hospitalisation.

Je bosse (ISEHM) avec les ressources des jeunes.

Dans le travail de rue, on prend la personne comme elle vient, avec ses faiblesses et ses ressources. Nous avons une mission de prévention sélective, c'est-à-dire que nous nous occupons des personnes qui ont déjà une difficulté.

J'ose (ISEHM) verser une larme en présence du jeune car elle permet parfois de débloquer quelques choses chez le jeune. « T'as pas besoin de te faire du souci pour moi » me dit souvent le jeune. Je (ISEHM) me laisse toucher pour lui refléter ce qu'il vit. Je suis le miroir du jeune.

Seuls quelques intervenants font référence à des actions susceptibles d'aboutir à une action structurée en disant utiliser les ressources existantes chez les jeunes.

Les intervenants mettent l'accent sur la formation en différenciant deux formes, la formation professionnelle et le modelage émanant des pairs plus expérimentés. Ils sont unanimes pour mettre en avant l'absence de référence théorique et méthodologique pour le travail de rue. L'inventivité et la créativité deviennent de véritables mantras sans aucune précision de leur contenu.

Les bénéficiaires, quant à eux, reflètent ce tableau dans leurs propos. Quand ils parlent des techniques utilisées avec eux, les jeunes décrivent des astuces et des solutions, qu'ils qualifient le plus souvent, d'improvisées.

Comprendre l'improvisation

Je pense que chacun a un peu sa propre manière de faire. Je pense qu'il l'adapte aussi en fonction du jeune en face.

On n'a pas tous le même caractère, ce qui requiert parfois une autre approche (...) Ils doivent vraiment analyser non seulement le problème, mais aussi le jeune qu'ils ont en face et pour pouvoir ensuite adapter leur manière de faire pour aider le jeune.

Les éduc de rue adaptent leur parler avec la personne qu'ils ont en face d'eux.

On a parfois l'impression que les éduc, ben ils improvisent dans la situation.

Pour le modèle, nous conserverons cette composante du bricolage. Il n'est pas nécessaire de développer davantage cet aspect par l'ajout d'une sous-composante. Nous gardons le découpage en trois sous-composantes : *Les matériaux imposés*, *Trouver des solutions inédites, officieuses et improvisées* et *La boîte à outils : métissage des références*. En ce qui concerne *La boîte à outils*, nous conservons trois indicateurs et nous en retranchons trois autres qui sont *Les différentes logiques d'intervention*, *Les bréviaires* et *Un lexique en émergence*. Ces trois indicateurs ne sont pas évoqués par les intervenants et ne constituent pas un fondement à part entière pour notre grammaire.

Une activité à double palier

Nous avons décrit cette composante qui nous paraissait importante, notamment par la place que lui accorde Soulet dans son modèle. Nous l'avons développée à partir des éléments identifiés dans la littérature. Les entretiens ne confirment pas ce statut de composante à part entière. Indépendamment de la très faible fréquence avec laquelle apparaissent les références à cette activité, les informations recueillies ne dépassent pas les constats suivants : « *Il faut être opportuniste dans la rue, si on ne l'est pas, on rate beaucoup de choses* » ou « *Quelque chose s'est construit à partir de nos échanges qui va prendre du temps et se développer par la suite en étapes* » ou encore « *Certains à mon plus grand étonnement m'ont donné leur confiance dans l'heure qui suit, à force de m'entendre parler ou de me poser des questions, qui sont parfois aussi des tests (...) ils avaient besoin de savoir à qui ils allaient confier leur soucis* ».

Les seules formulations cohérentes de cette composante sont fournies exclusivement par les bénéficiaires qui restent explicites sur le sujet et nous confortent dans l'idée de garder cette composante.

Le double palier expliqué par les bénéficiaires

Au départ, tu ne vas pas forcément parler avec un éducateur social de rue de tes sérieux gros problèmes. Tu diras plutôt des petites choses un peu plus anodines qu'autre chose. Mais, au fil des années, tu commences à parler de ton moi réellement intérieur.

Je me suis tout de suite senti à l'aise. Alors, après, c'est sûr, on ne se confie pas tout de suite, on discute, on a beaucoup parlé des problèmes que j'avais sur le moment. Mais par après, on ne s'est pas lâché en fait. Le problème pour lequel on s'est vus, il est réglé depuis longtemps.

C'est difficile à dire parce que je crois que c'est venu naturellement en fait. Parce qu'au départ, on est parti sur le problème que j'avais avec mon employeur et le chômage et tout ça et j'étais perdue. Et on a commencé à discuter de ça, puis on s'est occupés de ça et au fur et à mesure, il y a une confiance qui s'est installée et je me suis plus livrée sur mes vrais problèmes.

Le fait d'entrer en relation avec un jeune en difficulté, afin de poser un objectif éducatif demande très souvent de passer par une phase d'accrochage. Apparemment, cette évidence ne saute pas aux yeux des intervenants. La seule explication que nous ayons pour expliquer l'absence de cette composante dans la réalité du travail de rue fribourgeois est qu'il n'y a pas d'objectif éducatif ou psycho-rééducatif⁴⁴⁷ dans un premier temps, rendant ainsi inutile l'installation du premier palier.

Nous conservons toutefois cette composante en l'état, afin de ne pas appauvrir le modèle initial en espérant qu'un jour le travail de rue se fixera des objectifs d'intervention ou les visibilisera davantage. De plus, nous conservons cette composante grâce aux bénéficiaires qui mettent clairement en exergue ce double mouvement sans pour autant définir des objectifs psycho-rééducatifs précis et individuels. Cette absence de clarté a vraisemblablement à voir avec le manque flagrant de la définition du mandat et la précarité des postes. Par contre, nous supprimons les deux sous-composantes qui ne sont pas suffisamment documentées. De ce fait, cette composante se conforme au modèle de Soulet.

L'échange et l'information comme valeurs centrales

Le corpus abondant cette composante est composé essentiellement de trois aspects : l'écoute, le travail en réseau et le soutien psychologique. L'échange d'informations, abondamment illustré dans la littérature, n'est pas mentionné. La parole est la base de l'échange. Elle est considérée comme

⁴⁴⁷ Soulet, M-H. (1997).

l'objet premier du travail de rue. Pour comprendre la parole de l'autre, il faut être à l'écoute. L'écoute pour l'intervenant se formalise en un savoir, à l'instar du savoir faire, du savoir communiquer et du savoir être. Dans cette composante, le praticien parle d'un *savoir écouter*, se caractérisant par deux aspects : une écoute inconditionnelle et une écoute élucidante. Cette primauté accordée à la parole et à l'écoute n'est pas une spécificité de l'ISEHM, elle est le dénominateur commun des activités socio-éducatives.

J'écoute

Dans l'écoute, c'est quand j'ai abordé quelqu'un (...) C'est vraiment de donner la parole et de redonner la parole et encore de donner la parole.

Le jeune commence à parler un petit peu d'où il en est maintenant dans sa vie. Et tout à coup il y a quelque chose d'un peu plus difficile. Et il a juste besoin d'en parler.

Cette écoute, cette oreille qui est là, justement gratuite, attentive.

Nous ne sommes pas dans le solutionnisme, mais avant tout dans l'écoute et de plus, dans l'écoute inconditionnelle.

Les jeunes interrogés font écho aux intervenants en plaçant l'écoute au centre de leurs préoccupations, une écoute qui leur permet d'avoir la parole, de raconter et de se raconter. Pour beaucoup, c'est le seul acte qui leur permet de rester en contact avec leur milieu et de manière plus générale avec la société.

Je suis écouté

Je pense que si il y avait pas eu les ISEHM, ni quelqu'un qui m'ait vraiment écouté à ce moment là, je pense que je ne serais pas forcément devenu la personne que je suis maintenant.

Une écoute vraie, quelqu'un qui ne va pas dire oui oui tout le temps en hochant la tête bêtement.

Les éducateurs de rue sont les oreilles de la rue (...) Des personnes qui sont là pour vraiment écouter le jeune.

Les ISEHM privilégient une forme d'échanges, notamment au sein du réseau. Ce terme revêt des significations diverses. Tantôt il est utilisé à partir d'un échange entre plusieurs personnes de

qualifications différentes, tantôt il qualifie les relations entre des structures différentes. Faisant partie intégrante de toute intervention socio-éducative, cet aspect du travail en réseau n'est pas spécifique aux ISEHM, mais reste néanmoins primordial dans ce type d'intervention hors murs.

De plus, l'échange est considéré comme important aux yeux des professionnels, parce qu'il remplit également une fonction de soutien psychologique par le biais notamment de supervisions d'équipe ou d'interventions individuelles ou collectives, au sein desquelles les professionnels peuvent se remettre en question et dégager des pistes d'interventions, ainsi que des positions différentes à construire.

Nous conserverons cette composante en modifiant son intitulé, en revenant au modèle de Soulet – *L'échange comme valeur centrale* – et en la développant en trois aspects, suivant toujours le modèle de Soulet : *La parole et l'écoute, des outils essentiels de travail avec les usagers, Echanger des informations, une nécessité vitale pour le travail en réseau* et *Echanger, un soutien psychologique*.

La gestion d'une double dynamique : personnelle et professionnelle

Les trois sous-composantes de cet aspect ont été reprises du modèle de Soulet. Les ISEHM fribourgeois abordent les trois dimensions : l'investissement, la persona et la distance. On constate que si le fait de « trouver la bonne distance » est régulièrement mis en exergue pour qualifier les relations entre le professionnel et le personnel, il n'y a aucune explication sur son contenu.

Gérer la bonne distance

Comme on dit, on fait partie de leur vie privée, sans être leur ami, sans être leur famille, sans être leur prof ou quoi que ce soit.

J'ai l'impression que c'est un travail, oui, cela a des limites. Quand je rentre à la maison je ferme la porte.

Une bonne distance relationnelle peut aider le jeune (...) Cela veut dire, pas trop près et pas trop éloigné.

Je ne suis pas une héroïne. Je pense que j'ai toujours gardé le sens de protection de ma propre personne assez fortement. Je pense que je ne me suis pas forcément mise en danger.

Je m'investis (ISEHM) dans la relation, mais à un moment donné c'est à la personne de reprendre le relais et de voler de ses propres ailes.

Nous constatons que cet aspect est plus souvent cité et mieux décrit par les bénéficiaires. Deux aspects émergent des entretiens. D'une part, les jeunes reconnaissent la nécessaire séparation entre les composantes personnelles et professionnelles des ISEHM, comme en témoignent les extraits ci-dessous. D'autre part, tous les jeunes interrogés voient dans le travailleur de rue un ami, en tentant de préciser ce que recouvre ce concept pour eux. Apparemment, cette ambivalence n'est pas considérée par les ISEHM qui ne la mentionnent pas, si ce n'est qu'avec une position défensive : *« on n'est pas leur pote, ni leur ami, on garde une posture professionnelle »*.

« Le côté naturel, vivant et authentique » que revêt la relation explique cette relation dite « amicale » mentionnée par les bénéficiaires. Elle est de l'ordre de la quotidienneté, de la continuité de la présence in situ, de la relation de confiance protégée par le sceau du secret de fonction et de la souplesse pédagogique d'intervention. Le cadre est mentionné comme clair et bienveillant par les usagers. Aucun malentendu, aucune confusion, voire quiproquo n'ont été relevés dans les entretiens. De plus, les bénéficiaires mettent en exergue l'extrême vigilance des ISEHM à garder une juste distance au sein de la relation. L'ISEHM doit donc être capable de créer et de gérer ce climat relationnel, propre à l'intervention socio-éducative en général, mais davantage marqué au sein de l'intervention hors murs. L'intervenant joue sa persona en utilisant sa personne comme un outil au sein de la relation, afin de produire un capital sympathie en utilisant notamment deux aspects : l'empathie et la compréhension.

Comprendre la dynamique relationnelle

Ils ne vont jamais te faire de câlins. Ils ne vont jamais t'emmener chez eux. Ils ne vont jamais dire « viens boire un verre à la maison ». Ils vont parler le moins possible d'eux (...) Leur vie privée et leur vie au travail, c'est vraiment deux mondes.

L'éduc de rue connaît quand même beaucoup de choses sur nous, je pense qu'aucun ami ne sait autant de choses sur moi. Il y a des choses qui ne sont pas faciles à dire, il y a des choses pour lesquelles on a besoin d'un conseil justement plus professionnel. Même, s'il y a ce côté amical, on a un conseil qui est plus objectif. Avec des proches, le côté émotionnel est très fort, les personnes sont aussi beaucoup plus facilement touchées par ce qu'on dit. Et en même temps, l'éduc n'est pas impassible à ce qu'on lui dit mais on voit qu'on peut lâcher, lâcher, lâcher sans que ça retombe sur quelqu'un, sans que ça ne l'accable.

Même si on développe une certaine amitié (avec l'ISEHM), ça reste professionnel. Donc je ne peux pas l'appeler et lui dire : « allez viens, on sort en boîte ! ».

Nous retiendrons l'ensemble de cette composante pour notre grammaire et mettons en exergue cette relation d'amitié des bénéficiaires envers les praticiens, qui caractérise la nature des liens professionnels permettant la création d'un lien particulier au sein de la relation hors murs. La notion de lien sera reprise notamment dans l'axe *Les principes et les modalités* au sein de la composante *Gagner la confiance et faire émerger la demande*.

Synthèse et discussion des résultats concernant les caractéristiques structurelles

Dans l'ensemble, cet axe correspond à notre modèle théorique. Nous avons, par contre, supprimé des sous-composantes et des indicateurs. En effet, cette partie structurelle apporte passablement d'informations. Ces informations sont majoritairement redondantes parmi les entretiens, ce qui explique la forte fréquence d'apparition, notamment au niveau organisationnel, laissant penser à une difficulté prononcée des intervenants à dire leurs pratiques, même au niveau structurel. De plus, les intervenants, en citant des énoncés généraux concernant leur pratique, donnent à penser qu'ils se définissent par eux-mêmes sans autre explication que leur seule formulation. Toutes les composantes étant problématisées par les ISEHM et/ou les bénéficiaires, nous conservons cet axe avec quelques modifications. Seules quelques spécificités mineures sont relevées au sein de cet axe. Elles sont de l'ordre de la sous-composante et de l'indicateur et sont mises en évidence par rapport au modèle de Soulet. Elles se définissent selon plusieurs aspects :

- Les compétences
- Les ficelles du métier
- Le temps et l'espace
- La boîte à outils : métissage des références
- Le travail dans la proximité

Si chaque profession requiert des compétences spécifiques, il en est de même pour l'intervention hors murs. Une compétence ressort très nettement du lot et se caractérise par la logique du « switch ». Le fait de pouvoir passer d'une situation à une autre en laps de temps très court montre la faculté dont doit disposer chaque ISEHM dans une situation de hors murs.

Si le deuxième aspect n'est guère novateur, il répertorie certainement cet indicible de l'intervention. Les ficelles du métier représentent cette connaissance fine des actes inhérents à l'action. A l'instar d'un artisan, ce dernier acquiert des compétences techniques, technologiques et scolaires, mais en parallèle il engrange également une connaissance de terrain inhérente à l'expérientiel, au doigté et à la transmission de savoirs. Ces ficelles du métier sont quasi inaccessibles par la voie formative, mais plutôt accessibles par héritage ou legs professionnel. Les ficelles du métier représentent cette partie de l'intervention invisible, indicible et impalpable pour un néophyte, mais cela est également

vrai pour toute profession. Nous allons par la suite caractériser cet indicible de l'action, au sens de Soulet, par le concept de boîte grise.

Le troisième aspect caractérise une spécificité spatio-temporelle propre au hors murs, c'est-à-dire que le praticien peut se déplacer, d'un endroit à un autre, sur un territoire circonscrit public et/ou privé, dans un laps de temps à géométrie variable. Cette souplesse et cette dextérité spatio-temporelle représentent sans nul doute une spécificité en terme d'adaptabilité au regard de l'intervention traditionnelle.

Le quatrième aspect met en évidence le statut de semi-profession ou de profession mineure en composant avec les références, les outils et les ressources d'autres profession dites majeures, reconnues et avalisées. En effet, l'intervention hors murs n'a pas encore de méthodologie et d'outils accrédités et qui ont fait l'objet de recherches scientifiques. C'est pourquoi il est ardu, délicat et laborieux de les définir et de les spécifier.

Le cinquième aspect se réfère à ces nouveaux métiers du social⁴⁴⁸ qui se définissent essentiellement par une présence sociale dévolue à l'accueil ou au hors murs⁴⁴⁹. Cette proximité est difficile à gérer, car, d'une part les intervenants sont proches du vécu des personnes au quotidien, in situ, et d'autre part, ce partage du vécu crée des liens spécifiques entre le professionnel et l'utilisateur au regard de la distance professionnelle que le praticien doit gérer.

A contrario, les suppressions sont nombreuses au regard de notre grammaire théorique tant au niveau des sous-composantes qu'au niveau des indicateurs. En effet, ces catégorisations ne font pas écho aux propos des ISEHM et des bénéficiaires.

Les composantes étant identiques au modèle initial de Soulet, nous pouvons déduire, pour cet axe, à une non-spécificité majeure de l'intervention hors murs au profit de l'intervention sociale en générale. Dans l'ensemble, notre modèle théorique n'est que partiellement validé notamment au niveau des sous-composantes et des indicateurs.

5. Les principes et les modalités de l'intervention

La présence au sein du terroir

Cette composante souligne le caractère tautologique de la présence au sein de l'intervention socio-éducative hors murs. « *C'est bête à dire, mais sans la présence dans la rue, on ne s'appellerait pas travailleur sociaux de rue* », comme le mentionne un ISEHM. Cette lapalissade rend compte de l'importance primordiale accordée à cette présence in situ. Les entretiens montrent que les intervenants abordent les trois dimensions de la composante : *Le cœur et le poumon de*

⁴⁴⁸ Mercier, C. & Mathieu, R. (2000), p.15.

⁴⁴⁹ Maurel, E. (2000), p.25-52.

l'intervention ; L'inefficacité comme méthode : Zonage, flânage ; Aller in situ, Aller vers et Aller à la rencontre de.

La présence est caractérisée par deux aspects : la vigilance et la disponibilité. Celle-ci est considérée comme l'objet premier de l'intervention hors murs et est définie selon deux dimensions : une disponibilité physique et psychologique. On constate que cela n'est guère novateur. Si la présence régulière et continue des ISEHM dans la rue n'est pas remise en question, les bénéficiaires relèvent néanmoins le mécanisme d'une double présence : présence sur le terrain, active, et présence activable par le biais de divers moyens de communications technologiques, passive, comme le mail, le téléphone, le SMS, etc. Cette présence passive est considérée comme une présence à part entière. « *Je (bénéficiaire) l'appelle à des heures pas possible, je sais que ça va pas le déranger plus que ça parce que s'il ne répond pas, tu peux laisser des messages (...) on est en tout cas sûr de pouvoir dire ce qu'on a à dire en temps et en heure (...) puis après, on est sûr que l'éducateur vous rappelle* ». « *C'est aussi une personne que l'on peut appeler et à qui on peut laisser un combox, donc on peut l'appeler à toute heure et il donnera une réponse, mais pas à n'importe quelle heure non plus, quoique...* ».

La présence comme assise

Pour moi, la base c'est la présence.

La présence c'est vraiment la base, mais ce n'est pas n'importe quelle présence. C'est une présence où l'on se met à disposition, où l'on est disponible. C'est une présence où l'on est aussi vigilant et attentif à saisir l'occasion de rentrer en contact.

Mon travail au quotidien c'est la présence et par présence j'entends une présence physique, mais aussi psychologique.

Une autre dimension semble également intéressante. Il s'agit de la confrontation entre une présence régulière et une absence ponctuelle de l'ISEHM en raison de vacances, de maladies ou autres. Cette régularité irrégulière permet de réguler la relation et de questionner les usagers quant à la présence de l'ISEHM. De plus, cette présence régulière est dans un premier temps mentionnée comme questionnante par certains usagers. Ce questionnement permet pour l'intervenant de se positionner quant à sa fonction. Dans un deuxième temps, cette présence, lorsqu'elle est identifiée, est davantage perçue comme rassurante et référentielle.

La régularité au quotidien

La fidélité, dans le sens d'être là régulièrement, c'est une valeur sûre pour le jeune. Ils savent que s'ils ont besoin de quelqu'un, il y a quelqu'un pour eux.

Rencontrer les jeunes, être présente et être régulière en créant un lien particulier pour répondre à leur demande et leur donner de l'information pour savoir où ils peuvent trouver ce dont ils ont besoin.

La régularité irrégulière de la présence

Répétition de venir très régulièrement et en même temps pas trop régulièrement. J'ai remarqué aussi que dans les moments où je revenais de vacances, là il y a quelque chose qui rebouge parce que tu n'as pas été là pendant deux semaines, trois semaines, un mois et tout à coup, les jeunes sont là : « Ah tiens, ça fait longtemps » et c'est dans ces moments-là que l'on sent qu'il y a une relation qui s'est créée.

Les jeunes continuent à me tester, surtout ces temps où ils me voient moins dans la rue. Ils vont venir vers moi pour me questionner, à savoir si je suis encore dans la rue régulièrement et pourquoi ils ne m'ont pas vue pendant un moment.

Une présence qui questionne

Les jeunes de temps en temps me disaient (à moi ISEHM) : « Ah je me posais des fois la question, mais qu'est-ce que tu faisais là ? et je me disais, ouais, franchement c'est quoi, c'est vrai, c'est qui celle-là au milieu des ces jeunes ? Ah ben oui, je me posais la question, mais maintenant que tu me dis que tu es éducatrice, je comprends mieux ».

« Tu m'as abordé là, au début ça me paraissait un peu bizarre, je me suis dit que peut-être tu étais une amie de ma mère. Je n'arrivais pas trop à te remettre, mais bon, en même temps, je sens que tu n'es pas là pour m'arnaquer, tu veux rien me vendre, et puis au final, c'est plutôt sympa de parler comme ça ».

Les entretiens soulignent que l'inefficacité n'est pas un but, mais une stratégie inhérente à l'intervention hors murs pour aller à la rencontre de l'autre. Cette inefficacité est caractérisée par le fait de boire un verre, de déambuler ou de plaisanter avec les bénéficiaires. Toutefois, les intervenants ne vont guère plus loin que l'énumération de ces stratégies. De plus, les praticiens parlent du réflexe interventionniste en terme de « *savoir lâcher prise* », « *se débarrasser des réponses solutionnistes issues notamment de la formation* », « *attendre et laisser venir les choses* ». Pour ces derniers, ce réflexe exige tout un travail de désautomatisation et de désaccoutumance en lien notamment avec la formation. Si cela est vrai pour le hors murs, il l'est aussi, dans une moindre mesure, pour le travail social en général. Cette inefficacité apparente permet également de mettre en lumière certaines situations peu visibles, voire cachées à la société.

L'inefficacité apparente du travail de rue

J'ai souvent le commentaire des jeunes qui me disent : « Toi, tu fais rien, tu galères, tu es comme nous ». Ben non, je ne galère pas, il y a une raison qui fait que je suis là. Mais c'est vrai que, quand on voit un travailleur de rue, il fait quoi ? A part quand il a un entretien, quand il est vraiment dans la rue, ben il discute, il crée des liens, mais créer des liens ce n'est pas concret.

J'ai une image de glandeur, en permanence rue, je suis payé pour boire des verres avec les jeunes. C'est une image assez juste en apparence. Mais... si l'image s'arrête à cela, les pouvoirs publics ne devraient pas donner un denier pour maintenir cette profession, car derrière cette apparence d'inefficacité, tout un travail est mis en place.

Je veux dire on n'est pas là dans la rue juste pour parler ; ce qui est souvent l'image que se font les jeunes ou même les adultes qui ne connaissent pas très bien notre travail. Mais on n'est pas là juste pour discuter, il faut quand même que l'on ait quelque chose à offrir aux jeunes.

Il y a toujours cette petite voix qui nous dit d'être plus performant, d'être plus en contact, etc. Même si je (ISEHM) ne suis pas en contact direct avec les jeunes tout le temps, les jeunes me voient et ma présence intrigue et crée l'accroche et le contact dans une phase d'apprivoisement. La phase d'apprivoisement c'est souvent un combat contre soi, car on a l'impression d'être payé pour pas grand-chose, car peu visible. Rencontrer les jeunes n'est pas quelque chose de visible. Il faut prendre le temps de l'immersion, sinon on ne voit pas ces jeunes qui dorment dans des parkings, qui sont invisibles pour la majorité des gens.

Les entretiens mettent l'accent sur cette démarche d'aller vers. Elle s'oriente vers trois destinataires : l'usager, puis les personnes qui gravitent autour de ce dernier et finalement les endroits fréquentés par les jeunes, comme les bistrotts/bars, la gare ou encore les places publiques.

La préparation et la mise en condition avant d'aller vers le public, in situ, est largement soulignée par les ISEHM. Le fait d'aller vers des populations en difficulté, fragilisées, difficiles d'accès et marginalisées n'est pas un démarche anodine, comme le relèvent les entretiens; cela exige beaucoup d'énergie, de vigilance, d'ouverture, de disponibilité et d'audace. Plusieurs ISEHM relèvent l'importance d'être authentique et intègre dans cette démarche d' « aller vers ». Toutefois, la totalité des intervenants disent développer des stratégies et des rituels préparatoires avant et après l'immersion au sein de l'espace rue, à l'instar du plongeur qui doit passer par des sas d'adaptation et de décompression en lien avec la profondeur à laquelle il souhaite s'immerger.

De plus, les ISEHM sont tributaires des saisons et des conditions météorologiques. Ils s'habillent en appliquant essentiellement la règle d'être à l'aise, sans autre artifice identificatoire. Seule une intervenante utilise le fait d'aimer la couleur orange pour être identifiée par les jeunes dans la gare.

Je me prépare

Après vingt ans de travail de rue, quand on va dans la rue, on n'y va pas comme ça : on se prépare. Y'a tout un travail mental avant, y'a une prédisposition à avoir (...) de voir si on est ouvert ou fermé. Pis, à partir de là ça va donner une certaine teinte, ou une certaine coloration à la journée.

Et il faut avoir du culot, il faut aller vers et tout cela demande de l'énergie, de se présenter, d'être ce que l'on est sur le moment (...) si on ne fait pas une visite sur soi avant de commencer, on pourrait nous traiter de menteur, car on a pas envie de dire que l'on ne se sent pas très bien ou que le cœur n'y est pas.

Il faut rester soi-même. Je n'irais pas en costard cravate dans la rue, mais de toute façon comme on reste debout la plupart du temps, je suis mieux en basket ou en souliers. Parfois il faut lutter contre le froid, donc il faut des habits chauds

Le rituel de préparation

Euh, je fume ma clope en sortant de l'association X et je marche d'un pas décidé en direction de la gare.

Je m'habille chaudement et je prends l'air dans la rue, généralement quand je sors du centre, j'adore l'air qui arrive sur moi et j'adore traverser la route et arriver sur le trottoir d'en face et voir les thuyas et prendre une grosse inspiration et expiration et se dire : « enfin de l'air » et je reste un moment dehors avant d'aller à la gare et d'entrer en permanence rue.

Alors, avant d'aller dans la rue, je me prépare. Je me prépare en priant.

Et puis après je rentre, et j'essaye "le petit bout de retour". Avant c'était plus facile, en rentrant en voiture ou un plus long chemin à pied, de poser. Et pour moi, de poser, c'est aussi de déposer dans les bras de Dieu. Dans le sens de dire "Eh bien moi j'ai fait ce que j'ai pu; J'ai vu celui-ci et celle-ci, celui-ci a besoin de tes bras, l'autre a besoin d'être consolée, etc.». (...) Un peu histoire de décharger, de ne pas emmener tous ces soucis ou de trop porter sur mes épaules. Et puis je sens que si je ne le fais pas, j'ai parfois mal au dos ou à la nuque, bref j'ai des signaux très clairs. Ou bien si je commence à en parler trop à la maison, je me dis qu'il y a quelque chose que j'ai besoin de poser.

L'indicateur de *La territorialité, des groupes et des règles* est mis en évidence au sein de la composante *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle*. C'est pourquoi nous la supprimons.

Tous les intervenants sont d'accord de dire qu'ils se déplacent pour offrir leurs prestations à leur public-cible. Le fait d'aller dans le terroir permet une facilité de contact pour les usagers.

L'anticonformisme de l' « Aller vers »

C'est de pouvoir aller où les jeunes se trouvent et je pense que les jeunes sont plus à l'aise dans leur milieu.

Il est clair que les jeunes ne viennent plus à l'église et c'est fort de ce constat-là que c'est à l'église d'aller vers eux.

Là, en tant que TSHM, c'est nous qui allons, c'est nous qui nous adaptons aux horaires des personnes, autant aux horaires que finalement à la dynamique et aux demandes.

Les polices de la rencontre sont répertoriées par le biais de trois moyens : la permanence de rue, le mail ou le téléphone et le bouche à oreille. « *Et puis, ma voisine du dessus, la maman de mon voisin qui était un bon ami à moi m'a conseillé un jour de téléphoner à X (ISEHM)* ». « *C'est une copine qui m'a conseillé d'appeler un éduc de rue qu'elle connaissait* ».

Les usagers font écho aux intervenants en corroborant tout ce qui a été mentionné, mettant cette présence au cœur de l'intervention. Tous les indicateurs sont abondamment énoncés dans les entretiens et viennent renforcer les propos des ISEHM.

L'élémentarité de la présence

Un éducateur de rue, le grand plus que je dirais par rapport à tous ces autres métiers sociaux, c'est qu'il est là, il est présent dans des moments où tu en as besoin.

Le travailleur de rue est présent sur le terrain, au quotidien (...) il n'est pas difficile à contacter.

Au début, quand tu ne sais pas, tu te dis de toutes façons je vais le recroiser un de ces jours en ville (...) quand ça fait quand même deux, trois ou quatre semaines, tu te dis que c'est quand même un peu bizarre.

La stérilité apparente de l'inefficacité

J'ai l'impression que la vie d'un travailleur de rue c'est de se balader dans la rue, aller voir les gens, rencontrer des gens, aller boire des verres.

L'éduc de rue, ben il se promène toute la journée.

L'originalité de l'Aller vers

L'éducateur de rue, il est au front, on va dire, il est dans la rue où il côtoie les jeunes tous les jours, il voit comment on vit, comment on est.

Je crois qu'il y a une travailleuse de rue X qui est venue, j'attendais quelqu'un et puis elle s'est présentée.

Le parano sûrement, pourquoi un adulte viendrait vers un jeune pour se présenter et lui dire qu'il est là pour l'écouter.

Le travailleur de rue commence gentiment à se préparer pour sortir et se mettre en condition pour aller voir les jeunes à la gare.

Il a une facilité d'accès parce qu'il est déjà dans la rue et tu croises énormément de monde que tu ne vas pas croiser ailleurs.

Nous conservons le découpage de cette composante. Ici réside, sans nul doute, une des spécificités nodale de l'intervention socio-éducative hors murs. En effet, Soulet ne parle pas de cette composante dans son modèle, alors que la littérature, les ISEHM et les bénéficiaires de Fribourg la mettent continuellement et substantiellement en exergue⁴⁵⁰. Cette présence rompt avec le modèle traditionnel de l'intervention.

L'observation, le repérage et l'identification

Les entretiens montrent que les intervenants abordent ces trois dimensions.

L'étude du milieu est peu mentionnée, se bornant à des aspects contextuels et géographiques fondés exclusivement sur les observations empiriques de l'intervenant, au détriment de documents ou de lectures circonstanciées. L'observation est définie de manière générale par les ISEHM, c'est-à-dire qu'ils observent des endroits, des personnes, des groupes et des dynamiques. L'observation se passe in vivo, in situ et dans le hic et nunc. De ce fait, l'intervenant doit être vigilant, attentif et alerte aux différents signes en présence. Les ISEHM nomment aussi le ressenti et le sentir comme faisant partie du processus d'observation, sans les développer davantage. De par cette position d'observateur, l'intervenant peut restituer ce qu'il observe à qui de droit (jeunes, groupes de travail,

⁴⁵⁰ Comme le mentionnent les tableaux sur les fréquences d'apparition ISEHM/littérature et ISEHM/bénéficiaires susmentionnés.

politiques, réseaux de professionnels, etc.). De plus, l'observation permet aux ISEHM d'avoir un regard "avant-gardiste" sur les phénomènes en émergence et de les endiguer et/ou de les prévenir.

J'observe

C'est-à-dire qu'en étant au quotidien, on est à la gare, on est dans les quartiers, on voit ce qui se passe, on sent les dynamiques, on voit qu'il y a telles sortes de problématiques qui émergent de plus en plus, qu'il y a des groupes qui commencent à se tourner autour, (...) on est les premiers, je pense, à sentir là où il y a des difficultés

Je devais d'abord faire de l'observation, j'ai fait 3 mois d'observation avant d'entrer en contact avec les jeunes, afin de bien identifier ce qui se passe et de voir les enjeux.

Cela me permettait aussi de garder un temps pour observer ce qui se passe où et quand.

On voit certaines problématiques émerger avant bien d'autres structures, on a ce regard avant-gardiste, ce regard expert du terrain.

L'observation est ce que je vois et ce que je sens quand je me retrouve dans un endroit.

Parfois je (ISEHM) sens aussi la fatigue, déjà dans la manière dont il (bénéficiaire) se tient dans le non-verbal, ce que l'on voit. Il est posé, avachi sur un banc. Donc, ce sont les premières choses, tout ce qu'il me donne à voir. Aussi la fermeture au niveau du visage, ou des postures avant d'entrer en contact.

Attentif, c'est aussi ce côté d'observation, qui est important pour apprendre à connaître le ou les jeunes, c'est aussi important de pouvoir lui restituer les observations qui ont été faites de lui et de son environnement. Il est donc important de rester attentif et d'acquérir des connaissances sur le jeune (ou son environnement) via les observations.

Les ISEHM se focalisent sur des rythmes, des logiques propres à des lieux et à des personnes. Le repérage est synonyme de temps et de passages à répétition pour l'intervenant. Deux sources alimentent le repérage : l'observation et le bouche à oreille entre bénéficiaires/ISEHM et entre personne lambda/ISEHM. Le repérage permet aux praticiens de mettre en avant notamment de nouveaux lieux de rencontres, de rassemblements ou de deals.

Je repère

Ca m'arrive beaucoup, dans la commune Y, d'aller m'asseoir et regarder un peu, qu'est-ce qui bouge, comment ça

bouge, ce qui passe, à quelle heure. Il y a les jeunes du CO qui rentrent et qu'est-ce qui se passe. Tout ceci pour sentir un petit peu si c'est un lieu où c'est important, où ça serait un lieu propice aux rencontres

Mais avant de savoir s'il y a du monde, c'est beaucoup de passages, c'est beaucoup d'heures sans rencontrer personne. Là, faut pas oublier aussi que l'hiver et l'été c'est complètement différent. (...) Une fois que j'ai repéré les endroits où il y a du monde, les heures où il y en a, que j'ai vu un petit peu qui est là.

J'ai vu des jeunes, en gros il y a des endroits que je connais, que j'ai explorés, il y a la rencontre des jeunes qui s'y trouvent, plus des endroits qu'il faut visiter et puis aussi de temps en temps (...) aller voir ailleurs s'il y a quelque chose qui s'y passe et que l'on ignorait, ne pas rester seulement toujours aux mêmes endroits.

Il y a des jeunes qui m'ont parlé qui sont allés manger la fondue avec des squatteurs dans une espèce de tente à côté du skate parc.

L'identification permet à l'ISEHM de relever ce qu'il connaît de ce qu'il ne connaît pas (lieux, personnes, dynamiques, etc.). Des codes sont mis en place par les usagers envers les ISEHM, leurs identifications sont primordiales pour ne pas créer de situations (in)délicates comme le fait de s'imposer dans une relation. De plus, le praticien identifie clairement des lieux de fêtes, de deals, de consommation, etc., ce qui lui permet d'être attentif à certains endroits, à certains moments de la journée. Cette identification permet aux intervenants une présence et un regard pertinents sur ce qui se passe.

J'identifie

Il y a ceux que je ne connais pas et il y a ceux que je connais. Donc, déjà, il y a une différence (...) ce que la personne donne à voir d'elle-même, c'est plutôt là où quelqu'un est seul plutôt qu'à deux, parce que je me dis que souvent, là où ils sont deux ou plusieurs, il se passe déjà quelques chose entre eux.

Après, c'est plutôt les jeunes que je connais qui ne veulent pas forcément discuter aujourd'hui même. Par exemple, je connais une jeune, les jours où elle n'a pas envie de causer, lorsqu'elle me voit elle m'évite.

C'est des lieux de deal, des lieux où on voit une certaine forme de déchéance humaine finalement.

Cette logique qui sous-tend l'intervention hors murs d'aller au contact de jeunes qui ne sont plus atteignables par les services classiques n'est mentionnée que par les bénéficiaires. Ces derniers sont explicites à ce sujet en soulignant l'accent mis par les intervenants d'aller chercher les jeunes qui en

ont besoin et qui sont délaissés, voire abandonnés par la société en général et par les services traditionnels en particulier.

Du côté des bénéficiaires

Ils (Les ISEHM) sont là pour aider les gens qui sont dans la merde. Tu as les gens qui s'en sortent, mais ceux qui sont dans la merde, on les laisse de côté. Justement, d'un côté les éducateurs de rue, ils sont là justement pour aider les gens qui sont dans la merde, ceux qui n'ont pas d'aide, ceux qui peuvent pas en avoir, ceux qui n'arrivent pas à remonter la pente.

Les éduc de rue, ben ils sont là pour tous les jeunes mêmes ceux qui ne sont plus dans le système ou dont le système ne veut plus entendre parler (de certains jeunes).

Si t'es dans la merde, il y aura toujours un éduc de rue pour toi.

Le processus de triage et de sélection d'un territoire et d'un public est absent des énoncés.

Les intervenants sont conscients que l'observation, le repérage et l'identification ne sont qu'une étape dans le processus de l'intervention hors murs, comme le mentionne l'un d'entre-eux: « *On ne peut pas faire notre travail si on ne fait que de l'observation ou juste de la présence* ».

Les bénéficiaires signalent peu cette composante de l'observation. En effet, l'observation n'est pas quelque chose de visible et peut se traduire, pour les usagers, par du zonage ou du flânage. Pour un néophyte, il est difficile de faire la différence entre ces deux processus et un mélange peut s'opérer : « *Toi, tu galères, tu ne fais rien, t'es comme nous* ».

Nonobstant la faiblesse des énoncées et de leurs fréquences d'apparition, nous conservons cette composante, de par sa concordance avec le modèle théorique. Il apparaît que trois éléments peuvent être considérés comme pertinents : l'observation, le repérage et l'identification qui sont finalement l'intitulé de la composante. Il en ressort une sorte de savoir, à l'instar du savoir écouter, les ISEHM parlent de « savoir les lieux, les personnes et les dynamiques » qui structurent la rue. Nous supprimons donc toutes les sous-composantes et les indicateurs, pour ne laisser que la composante. Cette dernière représente une des spécificités du hors murs. En effet, Soulet n'en parle pas dans son modèle, alors que la littérature, les ISEHM et les bénéficiaires la mettent en évidence d'un point de vue essentiellement qualitatif.

L'immersion et l'indigénisation

Les entretiens montrent que les ISEHM abordent trois dimensions : s'identifier, s'intégrer et les risques liés à cette pratique.

Se faire connaître et être visible est la dimension la plus citée de la part des ISEHM. Ces derniers doivent pouvoir être identifiés rapidement par les usagers au sein de l'espace rue, afin de ne pas être confondus avec d'autres corps de métiers, comme les agents de police infiltrés. De plus, cette reconnaissance identificatoire est décrite comme un processus perpétuel en lien avec l'itinérance et les changements inhérents aux jeunes qui fréquentent l'espace rue.

Si l'appropriation réciproque dans la rue est importante, alors il est tout aussi important de laisser le temps à l'autre de s'habituer à la présence d'un intervenant au sein de son territoire. Cette phase est nécessaire pour les praticiens et se caractérise par une *intégration progressive*.

Je me fais connaître

Je me présente, je dis comment je m'appelle et quelle est ma fonction.

Après, c'est se faire connaître et ça c'est perpétuel, parce qu'il y a toujours des nouveaux jeunes.

Il faut tout d'abord une présence régulière pour se faire identifier ou se faire connaître et c'est, je pense, le point central de notre travail, qui est aussi le point de départ.

Je m'habitue à la présence de l'autre

Je reste aussi un moment, même si eux ne me parlent pas, je reste. Je reste, Ça dépend toujours de cette sensibilité. Mais pour qu'ils s'habituent à ma présence, pour que moi je puisse sentir aussi comment ils sont eux et c'est beaucoup de la répétition dans les quartiers.

Des facteurs accentuent l'immersion de l'intervenant comme la proximité de l'âge, les caractéristiques corporelles (le physique, l'habillement passe-partout, etc.) et la fréquentation des lieux investis par le public-cible. De ce fait, l'ISEHM se fonde davantage dans la masse. « *Je me suis retrouvé juste à discuter avec la copine d'un, parce qu'il s'était (son copain) un peu éloigné, c'était à côté d'une école et je crois la semaine d'après avec X on a rencontré le concierge et il m'a dit : « Mais vous, je vous ai déjà vu, ah ouais vous étiez avec les jeunes ! » Et en fait il m'avait vu*

le vendredi discuter avec ces jeunes juste à côté de l'école et il m'a prise pour une copine d'un d'entre eux ». Le principe de l'immersion soulève néanmoins la question de l'identification par les jeunes et par le réseau ou le citoyen lambda. Il n'est pas aisé de prendre une juste place dans cette mosaïque de rencontres que représente la rue. Il est décevant de ne pas voir ici poser la problématique de l'image et de l'identification de l'ISEHM aux points de rencontre entre les divers publics en présence dans la rue.

Le partage de la quotidienneté est souligné au sein de la composante *La présence au sein du terroir*. Nous la supprimons.

La dimension des risques liés à l'intégration est abordée et fait sens pour les ISEHM. Nous constatons que cet aspect est fortement lié à la nature des liens qui unissent les ISEHM et les bénéficiaires. De plus, les intervenants ont une confiance assez marquée envers les jeunes, même dans des situations (in)délicates (prise d'alcool ou de produits stupéfiants, violence, etc.). Le sentiment d'être protégés, traduit la position majoritaire des intervenants à cet égard. Par contre, on relève que des cours de self-défense peuvent être adéquats, sachant que cet apprentissage donnera d'avantage lieu à une posture professionnelle qu'à une technique utilisée pour se protéger. La peur reste un sujet largement tabou au sein des entretiens, tout comme dans la réalité du hors murs. Une rencontre récente sur la thématique de la violence dans la rue, qui a réuni les professionnels de la plateforme romande des TSHM met également ce phénomène en évidence⁴⁵¹. La vigilance reste de mise.

Une intégration risquée

J'étais plusieurs fois dans des situations de prise d'alcool où les jeunes ont voulu me casser la gueule et là, je me suis retirée de la situation.

Moi, j'ai toujours été protégé, les jeunes ont toujours été là pour moi. Si eux, ils sentaient que j'étais en danger il y en avait toujours un qui était là pour me dire « dégage-toi de là ! ».

Je pense que j'ai toujours gardé le sens de protection de ma propre personne assez fortement.

Je suis entré dans des bagarres, mais c'était avec des jeunes que je connaissais et que je connaissais bien. Là, je me le permettais.

⁴⁵¹ Rencontre de la plateforme romande des TSHM à Genève en juin 2012.

On me pose souvent la question : « mais vous n'avez pas peur ? », non, parce que je les connais. Du moment où je les connais, il n'y a pas de problème. Parce que même si dans un groupe, je ne les connais pas tous, mais que j'ai un bon contact avec certains, je sais qu'ils vont aussi, pas me protéger, mais faire en sorte qu'il ne se passe rien, qu'il ne se passe rien pour moi.

L'indigénisation n'est pas mise en avant par les ISEHM; à contrario, le côté intègre et authentique est souligné. « *Je reste une femme de cinquante ans et je ne vais pas m'habiller comme les jeunes, juste pour me fondre dans le milieu. Pour moi ce n'est pas le but* ». « *Je ne vais pas parler en verlan comme eux, de plus c'est rare que l'on se check, je donne plutôt la main* ». L'indigénisation, dans le sens de revêtir certains attributs pour favoriser l'interaction est complètement annihilée par les intervenants et les bénéficiaires. En effet, le mimétisme vestimentaire, gestuel ou comportemental n'est pas considéré comme une plus-value au niveau relationnel. De ce fait, nous supprimons cette partie de composante qui ne fait pas sens pour les ISEHM fribourgeois. De plus, cette suppression permet d'abandonner l'idée reçue, qu'il faut être comme les jeunes pour travailler avec eux. Dans le cas présent, la différence est vue comme salutaire et complémentaire au sein de la relation.

Nous conservons cette composante, même si la fréquence d'apparition est relativement basse chez les ISEHM (en deçà de 2%) en la modifiant pour ne garder que l'immersion et ses trois sous-composantes : s'identifier, s'intégrer et les risques liés à la pratique. L'immersion est une des spécificités de l'intervention socio-éducative hors murs, non mentionnée par Soulet. Cette composante rompt avec le modèle social traditionnel de l'intervention.

Gagner la confiance du public et faire émerger la demande

Les entretiens montrent que les intervenants abordent les deux grandes dimensions du modèle théorique, à savoir la relation de confiance et la professionnalité. De par sa fréquence d'apparition élevée, cette composante est largement décrite par les ISEHM comme par les bénéficiaires.

La relation est médiatisée par la nature du lien et le fait de passer d'une relation fortuite à une relation de confiance dépend de la construction de ce lien entre les interlocuteurs. Le lien est perçu par les ISEHM comme essentiel, déterminant et différent du travail social traditionnel. Il est nourri par les maximes du travail de rue et caractérisé par les intervenants comme délicat et fragile. Le lien peut se briser très facilement et très rapidement, rompant ainsi la relation. Par contre, le fait d'avoir cette possibilité unique de recroiser « au hasard » l'utilisateur dans la rue, qui a rompu ou non le lien,

est sans nul doute une des spécificités du hors murs. Autrement dit, recroiser inopinément l'usager est incontestablement à l'ISEHM ce que le mandat nominatif est à l'intervenant social traditionnel.

Le lien est caractérisé par les intervenants d'un point de vue temporel et discursif, allant du simple « bonjour » à la discussion approfondie, et ce, dans un laps de temps variable. La nature du lien est subjective et les ISEHM mettent en avant le fait qu'il n'y a pas de recette toute faite pour sa création. C'est du cas par cas. De plus, la nature du lien permet une intervention différente et personnalisée « *Quand j'ai le lien avec le jeune, je sens que je peux dire « Tu peux garder tes techniques de dragues pour quelqu'un d'autre avec qui ça risque de marcher ! » ou « lui dire qu'il a merdé par rapport à son comportement dans telle situation » »*. Pour les ISEHM, dès la formation d'un quelconque lien, il y a déjà relation. Seule une relation de confiance permet de travailler dans la rue. Mais cela est vrai également pour le travail social en général, comme le démontre la place que Soulet accorde à cette composante dans sa grammaire.

La relation de confiance est fondamentale pour les intervenants comme pour les bénéficiaires. Elle est décrite comme le prérequis nécessaire pour travailler avec les usagers. Elle se construit pour l'essentiel à travers des actes ou des activités. Les intervenants mentionnent deux aspects pour aboutir à une relation de confiance: le temps à géométrie variable et l'importance de croire au discours de l'usager. Il est fait mention que souvent l'ISEHM est le premier professionnel qui ne remet pas systématiquement en doute la parole du bénéficiaire.

D'une relation fortuite...

Pour moi (ISEHM), cette création de liens, c'est la base de notre travail. Le lien, c'est le certificat de travail qui permet au travailleur social de rue de faire son job.

Il y a certains jeunes qui me disent juste bonjour comme ça, mais je sais qu'il y a un lien qui se fait et pour certains, il m'a fallu quelques années pour pouvoir entrer vraiment en contact et pour avoir une conversation plus approfondie que la pluie et le beau temps.

Il y a toute une palette de façon d'entrer en contact avec les jeunes. Pour certains c'est un travail de longue haleine pour créer un lien, alors que pour d'autre, plus curieux ou intéressés et allant tout de suite dans le vif du sujet, le lien se noue plus rapidement.

... à une relation de confiance

La relation, c'est le plus grand outil qu'on a, c'est la relation avec les jeunes et ça peut prendre très longtemps avec les jeunes, petit à petit, poser des actes jusqu'à ce que le jeune s'ouvre.

Je pense que c'est nous, les ISEHM, qui avons été les premiers à l'avoir vraiment cru. Je pense que ça aussi c'est important pour les jeunes. Tu n'as pas besoin de faire quoi que se soit, mais si tu le crois c'est déjà tellement important dans le travail de rue

La richesse c'est la rencontre, c'est qu'on en arrive à une relation de confiance. A partir de là, on peut commencer tout un travail avec la personne.

Pour moi, à travers une activité grimpe, par exemple, le but est de partager un moment commun et de consolider cette relation de confiance.

... à la perte d'une relation

La relation, ça peut être perdu en une phrase (...) tu peux perdre un jeune avec une phrase, un geste, tu te dis ok, ça fait des années qu'on construit cette relation, ça peut partir comme ça. C'est rare, mais j'en ai connu (...) et la personne ne te fait plus confiance.

La perte de lien est négative, parce que tu ne peux plus bosser avec un jeune comme ça. Mais ça peut revenir, tu peux regagner la confiance, ça oui, en le recroisant dans la rue.

La professionnalité est caractérisée par trois grandes phases : l'accroche, la crédibilité et la demande.

Les ISEHM sont unanimes et intransigeants sur l'importance accordée à la phase d'accroche. Il n'y a pas une méthode qui se distingue d'une autre dans cette phase, par contre, les intervenants vont être opportunistes et utiliser les attributs visibles que la personne donne à voir pour entrer en contact (guitare, sac d'école, skate, vélo, sac de sport, etc.), l'environnement, les événements, les circonstances du moment. Il y a, de plus, les invariants de courtoisie qui s'appliquent, comme le fait de dire « Bonjour » lorsque l'intervenant arrive à un endroit ou dans un groupe. Certains ISEHM mentionnent le fait de faire la bise. La bise et la poignée de main font partie des stratégies. Il est aussi fait mention que l'accroche sera différente si l'ISEHM connaît ou non la personne. De plus, cette phase d'accroche se met impérativement et systématiquement en place à chaque rencontre avec le jeune, indépendamment que l'ISEHM le connaisse ou non, comme prémices de la relation. « Veut-il rencontrer l'intervenant ? A-t-il envie d'échanger ou de fuir la relation ce jour-là ? » Toutes ces questions sont, en permanence, présentes à l'esprit de l'intervenant.

In fine, le bon accueil des jeunes face aux intervenants est relevé par ces derniers. « *Je continue d'être impressionnée du bon accueil que nous font les jeunes, et tout le temps, c'est fou !* ».

L'accroche

Quand j'arrive, je dis « Bonjour ».

Parfois, c'est vrai, je m'impose. Ce n'est jamais la même chose. Mais c'est vrai que je viens leur dire bonjour, après ça dépend si je connais une personne, je vais dire bonjour à la personne et après je dis bonjour aux autres du groupe que je ne connais pas.

Tout dépend qui, je fais la bise. Si c'est quelqu'un que je connais depuis un moment, c'est vrai que j'ai cette habitude de faire la bise aux jeunes. C'est une habitude que les jeunes ont, ils viennent vers moi, ils viennent me faire la bise. Parfois, je donne la main, si je ne les connais pas.

Je peux utiliser le vendredi : « content d'être à la fin de la semaine ou d'envisager le week-end. Bon moi, je dis content, mais ça peut être aussi tout le contraire. Quand je ne connais pas (le jeune), ça peut aussi être une phrase que j'emploie assez souvent : « Content d'arriver au bout de la journée ? ».

Moi j'aime établir le lien, et une fois que j'ai le lien, je commence par lui demander son prénom. Il me le dit tout le temps, à part le toxico de quarante ans qui me donne un autre nom que le sien. Ensuite, j'en profite pour dire mon nom, ce que je fais à la gare et aussi que je suis envoyée par l'église.

Et puis là, il peut y avoir une, cinq, dix personne à aborder. Souvent aussi, je me fais aborder moi, par ceux qui me connaissent.

La crédibilité est largement mentionnée par les ISEHM sous la forme d'une sorte d'omniscience, donnant ainsi toujours une réponse ou des éléments de réponse aux différentes questions des usagers. Les questions prennent souvent l'allure d'un test et peuvent passer d'un sujet culturel général à une problématique spécifique.

La crédibilité passe aussi par un lâcher-prise des intervenants concernant le bénéficiaire. L'utilisateur est capable de savoir ce qui est bon pour lui et de faire ses choix librement. « *Surtout, ne jamais dire au jeune ce qu'il faut faire, c'est essentiel* ».

Enfin, les intervenants mentionnent le fait de remettre systématiquement le jeune, ses besoins et ses préoccupations au centre de l'intervention et de ne pas l'utiliser comme alibi de l'intervention hors murs.

Je suis crédible

Je pense qu'un travailleur de rue c'est celui dont on sait qu'il a une certaine connaissance ou que s'il ne sait pas il va se débrouiller pour chercher et je pense que cela est une attente du jeunes dans la rue. Ca peut être « Eh X (ISEHM) y a quoi ce soir au cinéma ? ».

Il (le jeune) ne vient surtout pas pour que tu lui dises qu'il faut faire ça, ça et ça, autrement tu ne fais pas longtemps et tu n'es pas tellement crédible.

Les jeunes attendent qu'on réponde à leurs besoins.

Le jeune est central dans notre intervention, il est au centre de nos (ISEHM) préoccupations.

Le corpus des bénéficiaires s'articule et s'organise autour des mêmes dimensions, avec une centration sur l'importance de la relation de confiance et de la crédibilité. Ce focus découle essentiellement de la situation des jeunes rencontrés : mutilés, estropiés, amochés par les aléas de la vie et par les services traditionnels. « *Déjà parce qu'il y a une relation de confiance, c'est une personne qui ne va pas te juger sur ce que tu fais ou ce que tu dis. Il te jugera jamais surtout, c'est quelque chose dont on a besoin parce qu'on est jugé tous les jours* ». Et un autre jeune de compléter : « *pour travailler avec un éducateur de rue, il faut avoir confiance, pour travailler avec un curateur ou je ne sais pas qui, ce n'est pas la même chose* ». Les maximes de travail⁴⁵² sont mises en exergue et sont constitutives de la relation de confiance. Pour les usagers, la position d'adulte que revêt l'ISEHM est essentielle, « *c'est un adulte auquel je peux me confier* », en ajoutant « *enfin* ». De plus, la relation de confiance n'est généralement accordée qu'à un seul intervenant. « *Non, j'ai fait toute seule, en fait sans utiliser les autres éduc de rue, je savais que mon éduc de rue allait être absent pendant six semaines, donc je me suis démerdée* ». Cet aspect est certainement lié à la nature du lien et de la relation ISEHM/bénéficiaires dans un contexte spécifique.

⁴⁵² Nous vous renvoyons à la partie théorique pour l'énumération et l'explication des sept maximes cardinales de l'intervention hors murs.

Les usagers exemplifient la phase d'accroche qui peut leur paraître dans un premier temps labile et incongrue. L'humour, les projets, les pairs par transfert d'un capital confiance et l'opportunisme des ISEHM sont le plus souvent mentionnés pour qualifier la phase d'accroche.

La crédibilité est citée comme étant un prérequis nécessaire à la relation de confiance.

Nous conservons cette composante en l'état en soulignant néanmoins que la relation de confiance occupe une position centrale au sein de l'intervention hors murs. Cette affirmation n'est certainement pas une spécificité du travail de rue, mais elle est constitutivement plus sensible à cette forme d'intervention, notamment par le fait que les ISEHM n'ont pas de murs qui structurent leurs interventions. Les indicateurs de la sous-composante *La relation de confiance* sont supprimés, et nous regroupons l'indicateur *Répondre aux besoins* à l'indicateur *Donner un gage de crédibilité*.

Faire acquérir un raisonnement stratégique

Cette composante se traduit essentiellement par un listing de prestations propres à l'intervention socio-éducative hors murs. Comme le relèvent les entretiens, c'est au travers de ces prestations que les intervenants vont faire acquérir un raisonnement stratégique aux bénéficiaires, dans le sens que lui donne Soulet. Ce raisonnement stratégique s'acquiert et se développe essentiellement par le vecteur du relationnel.

Les intervenants mettent clairement en évidence la prise en compte des usagers comme un mantra de leur intervention, au détriment de la prise en charge⁴⁵³ très souvent utilisée dans le domaine social. Le concept de la prise en compte est l'empowerment⁴⁵⁴. De plus, la prise en compte se traduit majoritairement par l'aspect d'être important, pour l'utilisateur, aux yeux de quelqu'un qui va d'une part, prendre du temps et d'autre part, vraiment l'écouter. Le concept de prise en charge est donc laissé à d'autres professionnels du corps social.

Une prise en compte, ça compte

Le terme de prise en charge, je trouve ça péjoratif, parce qu'on enlève ce pouvoir d'agir à la personne : elle est tellement pas capable qu'on va nous, la prendre en charge, parce que nous nous savons ce qui est bien pour la personne, alors que de prendre la personne en compte, c'est de prendre la personne là où elle en est, de

⁴⁵³ La prise en charge n'est pas constitutive de l'intervention socio-éducative hors murs. Elle n'en a pas les moyens et les infrastructures nécessaires.

⁴⁵⁴ L'empowerment se définit comme le fait de redonner le pouvoir d'agir aux personnes concernées en leur laissant la responsabilité de leurs choix.

l'accompagner là où elle veut aller, où elle a envie, dans la mesure de ses possibilités.

Mais moi (ISEHM), ce que je peux prendre en charge directement comme professionnel, il n'y a pas grand-chose.

Autrement il y a des gens qui ont, je crois, juste besoin d'empathie. Ils ont besoin de poser les choses, de se faire écouter, de se faire "cocoler" d'une certaine manière ou simplement de se faire aimer... Bref, d'être "pris en compte", et de voir qu'ils comptent pour quelqu'un.

La prestation information-conseil et orientation implique trois efforts de la part des intervenants : le savoir, le savoir où aller chercher l'information et les fréquentes, mais néanmoins perpétuelles, mises à jour du savoir. « *Tu peux suivre l'actualité des jeunes, je l'ai suivi longtemps, j'essayais de me mettre à jour vis-à-vis de la musique, du football, de tout, j'ai essayé de toujours rester au courant de ce qui se passait, mais vient un moment où cela devient un effort insurmontable* ». Les ISEHM sont conscients des efforts qu'une telle prestation exige et sont vigilants à demeurer dans ce monde du savoir et de l'information.

J'informe, je conseille et j'oriente

Des fois, le jeune, il a juste besoin d'info, donc à ce moment-là je peux les lui donner ou l'orienter.

Mon travail c'est aussi d'aiguiller tous ces jeunes, là où ils peuvent trouver des réponses à leurs questions.

Les jeunes m'utilisent aussi comme une borne publicitaire, entre guillemet, enfin pour avoir des informations et passer des informations.

Le travail de sensibilisation s'effectue dans trois domaines : culturel, sportif et festif. Les ISEHM le caractérisent par deux dimensions : aller in situ, là où les événements se déroulent et passer des messages de prévention simples et explicites. Ceci dans l'optique de remettre ainsi le pouvoir d'agir aux personnes concernées en leur permettant de faire un choix au regard des risques encourus.

Je sensibilise

Chaque moment est opportun pour sensibiliser les jeunes. Comme nous l'avons fait pendant un match de hockey, lors des rencontres à haut risque entre le CP Berne et Fribourg. Notre travail a été, simplement, de passer le mot sur les

risques encourus, de par la présence de personnes, à un endroit de rassemblement, qui augmentent l'effet de masse. En effet une personne qui se trouve sur ces lieux risque de se faire embarquer automatiquement, sans aucune distinction, au même titre que les fauteurs de troubles et risque de se faire condamner.

Nous avons mené une campagne de sensibilisation lors des mondiaux de foot en passant régulièrement dans les pubs et les endroits de rassemblement lors des matchs qui opposaient certains pays dits sensibles.

Les intervenants explicitent la spécificité de tous les types d'accompagnement⁴⁵⁵, qui ont tous la même visée socio-éducative. Les praticiens rompent ici avec une vision d'animation socioculturelle ou d'occupation qui peuvent être en vigueur soit dans d'autres mandats hors murs, soit dans d'autres cantons.

L'accompagnement est défini par les ISEHM et les bénéficiaires non comme des réponses à des questions, mais comme une réflexion et un raisonnement par rapport aux problèmes des usagers dans le sens que lui donne Soulet, de même qu'une écoute, un soutien et une aide dans des moments délicats. « *On essaye aussi d'amener les jeunes à penser par eux-mêmes, à se prendre en main* », « *Il y a des fois où l'on crée une conscience citoyenne chez les jeunes en les coachant pour s'organiser* ». « *On aide le jeune à se responsabiliser et à assumer ses actes* ». L'accompagnement est défini comme malléable et plastique permettant une adaptation sur mesure en faveur du bénéficiaire. Par exemple, l'intervenant peut aller voir danser un jeune, afin de montrer l'exemple aux parents, faire un projet collectif avec le réseau ou encore soutenir un projet de jeunes.

L'accompagnement dans son sens générique s'oriente essentiellement vers les ressources et les moyens dont dispose le bénéficiaire.

J'accompagne

Dans le travail de rue, il y a un volet plus collectif (...). Il y avait tout un groupe de jeunes qui avaient organisé avec mon prédécesseur un tournoi de foot pour l'inauguration de leur nouveau terrain. Dans ce quartier, il n'y a pas de fête de quartier contrairement à d'autres. Ils m'avaient approché en me disant qu'ils aimeraient bien en organiser une. Mon travail a été de les coacher autant dans l'animation, dans la planification, l'organisation d'événements mais aussi au niveau plus individuel, où en fait on a rendez-vous, on vient à l'heure, avec certaines règles qui pourront par la suite être transposées dans leur vie professionnelle, dans leur vie de tous les jours. Il y a de petites règles : quand on ne peut pas venir, on téléphone sinon l'ISEHM et ben il poirote.

Je commençais à avoir des demandes par rapport à un projet (...) donc d'avoir des rencontres individuelles donc

⁴⁵⁵ Ces accompagnements sont listés dans la partie 2 sous : Premier élément de triangulation / Faire acquérir un raisonnement stratégique.

d'échanger aussi avec ces jeunes parce que l'accompagnement collectif permet de rencontrer des individus que tu croises après dans la rue. Donc, le collectif permet d'accéder à l'individu autant que l'individu permet d'accéder au collectif.

L'accompagnement stratégique

Bien souvent, je n'apprends rien aux jeunes et ils sont déçus. On leur fait prendre conscience de leurs propres ressources individuelles.

Le jeune qui voulait taper un policier. Que va-t-il retirer de son acte, pourquoi vouloir le faire. Cela nous amène à des discussions de fond et ça permet de participer à la construction identitaire du jeune.

On passe d'une responsabilité de quelqu'un qui se cherche, qui a de la peine à s'intégrer dans un groupe. Il pense que c'est à travers des actes délictueux que c'est facile d'intégrer le groupe. On va parler de tous ces différents moments avec le jeune.

Des fois, j'arrive à répondre à des préoccupations du moment, des fois, c'est nécessaire de faire un débriefing sur le week-end, parce que la personne que je rencontre et bien, elle a le moral dans les chaussettes et c'est important de l'écouter, de voir comment elle a vécu intérieurement ces différents moments.

Des exemples d'accompagnements

Je rencontre des parents. Ces derniers ont aussi des demandes d'ordre parentales. Souvent, il y a de la solitude, un questionnement sur leur "normalité", sur l'éducation de leur(s) propre(s) enfant(s) ou sur la transmission de certaines de leurs valeurs. Par exemple, comment partager avec son enfant une valeur "punk" visible extérieurement, et qui est souvent perçue comme irrecevable par la société?

J'ai eu des situations très cocasses dans la rue. Par exemple, j'ai croisé un jeune qui voulait devenir voleur professionnel, que j'ai revu l'année passée. Il a 16 ans de prison à son actif. Sa formation de voleur touche à sa fin car il en a marre d'être en prison, mais il n'arrive pas à gérer la tentation du vol (...).

Une jeune a besoin de discuter du problème d'anorexie qu'elle est en train de voir émerger, ou que sa grand-mère est en train de mourir et ça la fait paniquer, ou tout autant un jeune qui serait perdu dans ses démarches de recherche d'emploi, je dirais que c'est assez de tout ordre: humain, avenir professionnel, etc.

Les entretiens montrent que les praticiens mettent un accent particulier sur les droits et les devoirs propres à chaque citoyen ; ils ne se focalisent pas sur les bénéficiaires au sein de l'approche communautaire. Cette visée citoyenne sous-tend l'entièreté des entretiens des ISEHM, comme un *credo* inlassablement répété. Le développement de cette conscience citoyenne devient un objectif

éducatif au sens de Soulet. Nous relevons que les objectifs éducatifs sont très souvent liés à la prestation.

Approche communautaire

J'ai aussi soutenu, par exemple, l'association de quartier, par ma présence, mon aide à l'organisation aussi parfois juste comme oreille. Ca aussi au niveau communautaire. Je fais attention de construire un lien aussi avec le concierge, entre les individus, les commerçants, etc.

La responsabilité du citoyen, du monde adulte, c'est quelque chose qui me tient à cœur, parce que dans ma pratique quotidienne, on montre très souvent du doigt le monde parental et on oublie notre devoir de citoyens. Et pour moi, c'est aussi un objectif avec lequel, je pars dans la rue : c'est de faire prendre conscience au monde adulte qu'on a un devoir de citoyen.

C'est aussi un des rôles du travailleur social de rue de faire prendre conscience aux gens que de vivre au sein de cette communauté donne des droits, mais aussi des devoirs. Les jeunes que je croise sont souvent beaucoup plus friands des droits que des devoirs qui leur incombent. Il faut un petit peu plus les pousser pour qu'ils honorent leurs devoirs, mais étonnement une fois qu'ils ont honoré un ou deux de leurs devoirs envers la société, ils commencent à en voir les avantages: être un petit peu plus connus par la communauté, un petit peu plus respectés.

Et d'une étiquette de "sales jeunes" ils passent à une étiquette de "jeunes référents", vers lesquels on va adresser des demandes ou des doléances car ils sont capables d'entendre que certaines choses se sont plutôt mal passées. Ils commencent à prendre une place importante dans ce système sociétaire.

L'ISEHM participe à des groupes de réflexion concernant son public-cible en suivant deux logiques : faire réfléchir les professionnels, de par sa position d'expert du terrain, et jouer le rôle de représentant et de porte-parole des populations de la rue, pour faire remonter certaines informations à qui de droit.

Le maintien de l'équilibre entre les différentes prestations du hors murs est de la responsabilité de l'ISEHM. Les entretiens mentionnent que la colonne vertébrale de l'intervention est la présence et la visibilité dans la rue pour le public-cible. L'intervenant, quelles que soient ses prestations, doit être au contact direct avec le public-cible et sentir le pouls de la rue et de ses habitants.

Le statut de généraliste polyvalent, au sens de Soulet, est largement présent au sein de cette composante, comme en témoigne le listing des différentes prestations auxquelles répond l'intervenant.

Le discours des bénéficiaires s'articule et s'organise autour du raisonnement et de la réflexion, faisant ainsi écho aux ISEHM. En effet, les usagers sont pleinement conscients et connaissent les diverses prestations dont ils peuvent bénéficier au sein de l'intervention socio-éducative hors murs. Les bénéficiaires mentionnent les vocables de « Bonne morale », d'oser le non, de discours circonstanciés, adaptés et qui font sens personnellement, afin d'accéder à un raisonnement stratégique propre à chaque usager.

La motivation est un facteur qui est dans une très large mesure utilisée par les intervenants en faveur des bénéficiaires. L'ISEHM est décrit, par les usagers, comme un déclencheur et un moteur de cette motivation.

Le côté généraliste « touche-à-tout » est bien présent dans les représentations que les usagers se font de la profession d'ISEHM. C'est aussi pourquoi, ils les sollicitent constamment lorsqu'ils sont confrontés à une problématique ou à un évènement quelconque qui requiert *un tiers aidant*. Il est, de ce fait, le professionnel du social de première instance.

Le raisonnement qui résonne

C'est pour ça que l'éduc de rue est vraiment un outil, ce n'est pas un robot qui va tout faire à notre place, mais il va nous donner des outils pour faire ce que l'on a à faire.

L'éduc il est aussi là pour te faire des bonnes morales. C'est des morales qui ont un sens réel sur ce qu'il a vu. C'est une morale qui est adaptée à chaque personne. Il ne va pas ressortir la même théorie à tout le monde.

J'arrive vers mon éduc de rue, plein de projets dans la tête, c'est le seul qui arrive à tout chambouler dans ma tête, de nouveau, avec plein d'autres projets. Je repars et j'ai à nouveau plein de trucs sur lesquels réfléchir.

C'est vraiment la personne qui arrive à me faire le plus avancer aussi, par rapport à ses réflexions, à ses petites phrases chocs et ses remarques et quand tu y réfléchis, c'est pour faire réfléchir.

C'est un adulte qui sait te faire comprendre le « non ».

Nous conservons toute la composante en termes de sous-composantes et d'indicateurs. Cette composante n'est pas spécifique en soi, par contre son contenu et les moyens pour parvenir à ce raisonnement stratégique relèvent d'une spécificité. De plus, le but poursuivi par les ISEHM du canton de Fribourg est de nature socio-éducatif, qui est une autre particularité de l'intervention.

Cette composante recèle donc l'intégralité des prestations intrinsèquement liées à l'intervention socio-éducative hors murs dans le canton de Fribourg.

L'éducation en dehors de l'action traditionnelle

L'intervention se situe en dehors des chemins balisés tels que le travail social les connaît et aborde de manière non conventionnelle trois dimensions : l'éducation, le temps et l'espace.

L'éducation informelle et non formelle met en avant le côté adaptable, ajustable et modulable de l'intervention par rapport à la particularité de chaque situation. Des concepts comme la plasticité, la malléabilité et la souplesse au sein de l'intervention sont mis en exergue. L'intervention se situe dans des endroits insolites et coutumiers au point de rencontre des personnes. De plus, cette éducation offre aux usagers une grande panoplie de réponses qui est d'aller physiquement avec la personne chez son médecin ou autres professionnels, de faire des accompagnements dans un squat, en prison ou encore d'aller voir un usager pratiquer son sport ou de l'aider dans son projet, etc. Les praticiens caractérisent cette éducation informelle et non formelle « *d'éducation du coin de la rue* ».

Une éducation non-conventionnelle

On n'est jamais préparé à rencontrer quelqu'un dans la rue et la personne rencontrée ne s'attend pas à aborder certains côtés sur le coin du trottoir. Et c'est là que les gens sont le plus authentique.

Il n'y a pas forcément besoin de quelque chose de formel. Des fois, c'est juste une rencontre au coin d'une rue : « Ah, cela fait longtemps que je ne t'ai pas vu, comment ça va ? » Et là, le jeune commence à parler et à déballer tout ce qu'il a sur le cœur (...).

Je fais mes accompagnements au bistrot, chez les jeunes ou dans des endroits insolites, comme au centre commercial, devant la gare, etc.

On (les ISEHM) peut répondre à des choses qui sont peut-être un peu farfelues pour un travailleur social derrière son bureau. J'ai une très grande panoplie de réponse et cela plaît beaucoup aux jeunes.

Trois temps sont mis en avant au sein des entretiens : le temps de l'usager, de l'intervenant et de la rue. Le temps inhérent à la politique n'est absolument pas énoncé, même au sein de la situation dans laquelle il n'y a pas d'interface institutionnelle entre le politique et l'intervenant.

Le temps de l'utilisateur est caractérisé par une liberté totale accordée par le praticien au rythme de la personne, sans exercer de coercition ou de contraintes sur cette dernière. Le temps de l'utilisateur peut être très souvent chronophage. De plus, le temps des jeunes est caractérisé par l'instant, le tout « tout de suite », et le hic et nunc fait partie de la base de leur *credo*. De ce fait, les ISEHM soulignent la difficulté de travailler dans le moyen terme, voire dans le long terme avec ce public-cible de l'ici et maintenant.

Le temps de l'ISEHM se situe également dans l'instance du ici et du maintenant. En effet, le corpus abordant cette thématique montre que le praticien étant dans cette imprévisibilité permanente, est contraint d'être entièrement et pleinement dans le moment présent. Les entretiens mentionnent que l'ISEHM doit néanmoins être prêt à vivre cette instance. Elle peut se définir de quelques minutes à plusieurs heures de discussion passée avec l'utilisateur, dans ce temps de l'entre-deux (entre deux trains, entre deux rendez-vous, entre deux autres tâches à faire, etc.). Le temps de l'intervenant peut être qualifié de « Kairos », c'est-à-dire un temps dont la plénitude n'est pas soumise à la linéarité et à l'inéluctabilité du temps. Le Kairos est un temps plein, rempli de l'intensité du moment et de l'échange, il est en opposition au « Chronos », qui se caractérise par la chronométrie du temps qui passe.

Tous les intervenants s'accordent à dire qu'il faut tenir compte des différents rythmes qui donnent la mesure et le tempo de la rue. Ce rythme sera séquencé et ponctué par les divers moments de la journée. La rue a ses propres points temporels de respiration avec ses flux et ses reflux, c'est-à-dire ses phases d'agitation et de quiétude.

Des entretiens ressort la question du « timing »⁴⁵⁶. L'intervenant doit pouvoir développer cette posture d'humilité quant au bien fondé de sa présence à certains moments, à certains endroits. En effet, l'ISEHM n'est pas toujours accueilli les bras ouverts et revêt parfois la cape de la *persona non grata*. Les ISEHM en sont conscients et composent avec cette donnée. Il y a schématiquement deux timings bien différenciés et identifiés par les praticiens. D'une part, il y a le bon timing, c'est-à-dire que l'ISEHM est là, au bon moment, au bon endroit, avec les bonnes personnes et il y a le mauvais timing, dans lequel une de ces trois variables n'est pas remplie et met l'intervenant dans une position difficile par le fait qu'il travaille in situ.

⁴⁵⁶ Nous avons choisi précisément ce terme anglophone de « Timing » tout en nous excusant de cet anglicisme, car il représente bien cette idée du temps présent.

La rue c'est une question de temps...

Et des fois, c'est des petits suivis. Il n'y a pas besoin que ce soit toujours des gros morceaux. Parfois, ce sont juste des petits suivis de cinq minutes. Par exemple, une jeune que je suis, pour elle c'est cinq minutes par-ci et cinq minutes par-là, et un jour c'est une demi-heure, car il n'y avait personne. Et là, elle va beaucoup plus à fond dans quelque chose.

On (ISEHM) respecte le rythme de la personne.

Ce que j'aime (ISEHM) beaucoup dans la rue, c'est de vivre l'instance avec les personnes.

Il y a des fois, je (ISEHM) ne bouge pas du devant de la gare, parce que je n'ai pas le temps de bouger. J'ai à peine trente secondes ou parfois même pas. Je peux passer trois heures en ayant fait cinq pas d'un côté et cinq pas de l'autre.

La rue, c'est synonyme de temps.

... et de « Timing »

Un autre travail qui est très important dans le travail de rue, c'est le timing. Il y a des fois où tu tombes bien et il y a des fois où tu tombes mal. Et j'ai découvert qu'un mauvais timing c'est la sortie de l'école, au début, je réfléchissais à où sont les jeunes pour les rencontrer, je pensais à la sortie de l'école, pas devant l'école évidemment, mais il y a des endroits stratégiques où les jeunes se retrouvent après l'école et tu peux par hasard te trouver dans les alentours. Mais mauvaise tactique, car quand ils sortent de l'école, les gamins, tout ce qu'ils veulent, c'est sortir de cette emprise du prof, du système, de tout ça. J'ai lâché au bout d'un certain moment, quand j'ai compris qu'ils m'aimaient bien, c'était "Salut", mais ils n'avaient pas envie de me parler à ce moment là.

Bien tomber c'est : j'arrive dans un restaurant de zone et je me souviens très bien de jeunes filles qui étaient un peu harcelées par des mecs plus âgés et quand elles m'ont vue arriver dans le restaurant, elles m'ont sauté dans les bras et tout à coup elles voulaient me dire tout sur leur vie. Je crois que je suis bien tombée, c'étais le bon moment, j'étais une bouée de secours (...). Ou tu tombes sur quelqu'un qui vient de vivre quelque chose de dur et le jeune n'a qu'une envie c'est d'en parler, et voilà, tu arrives, tu le croises dans la rue et il est tout heureux que tu sois là. " X, on va boire un verre". Le « on va boire un verre" et une réponse rapide qui signifie que tu tombes bien.

Les entretiens montrent que les intervenants abordent quatre dimensions au niveau de l'espace : le lieu, l'itinérance des jeunes et dans une moindre mesure la rue comme espace de socialisation, ainsi que l'espace privé/public. *La délimitation et la création d'espace* sont, à contrario, exclues de leurs énoncés.

La spatialité se résume pour les praticiens par le fait de déambuler, de se mouvoir et de circuler d'un endroit à un autre. Il est important de ne pas rester statique dans un espace confiné, mais d'être dynamique et ouvert à la découverte d'autres lieux. De plus, il est relevé que rien n'est jamais acquis et qu'il faut toujours (re)questionner les différents lieux, dresser de nouveaux itinéraires, afin d'être en adéquation avec l'évolution du terrain dans cette mouvance perpétuelle inhérente à l'itinérance des différents public-cibles concernés.

Les intervenants définissent les lieux de rencontres comme un « tout partout » indéfini. La rue n'a pas de limites claires, immuables et inaltérables. La rue se caractérise par tous ces endroits qui sont fréquentés par les jeunes et les différents groupes en présence au sein d'un quartier, d'un village ou d'une ville : c'est le préau d'une école, un parking, un parc public, une cabine téléphonique, un bistrot, une rampe de skate, etc. Il n'y a pas de lieu prédestiné et dans lequel l'intervenant est sûr de rencontrer des usagers, si ce n'est la gare : « *La gare c'est comme un pot de miel qui attire les personnes indépendamment de leur âge et de leur couche sociale* ». La gare joue un rôle de point de repère et de référence d'une ville à l'autre, d'une région à l'autre, d'un canton à l'autre⁴⁵⁷.

Les quartiers, contrairement aux différents parcs, centres commerciaux, etc., font l'objet d'une appropriation des plus symboliques. En effet, pour le praticien, il est toujours plus difficile de pénétrer dans un quartier caractérisé par des dynamiques de groupes que l'espace de la gare comme le mentionne un seul ISEHM qui travaille au sein d'une commune. Les autres intervenants qui travaillent essentiellement au centre ville n'en font pas mention. Cette différenciation s'explique par le fait que les groupes s'identifient à leur quartier ou à leur ligne de bus. A Romont, les journalistes parlent de la bande des 16-80 ou, à Bulle des 16-30, et à Fribourg des 17-00. Il y a une sorte de délimitation de leur territoire en opposition à un clan rival. Pour l'ISEHM, il n'est pas toujours aisé de s'introduire au sein de telles dynamiques. De plus, il y a un mélange entre la notion d'espaces publics et d'espaces privés par une (ré) appropriation de certains groupes de lieux publics en lieux de squat qu'ils tentent d'emblématiquement privatiser. La notion d'espace public doit être, en effet, problématisée en lien avec cette constante (ré)appropriation, cette occupation en terme de mainmise, voire cette confiscation d'un territoire public au profit d'un groupe qui l'a accaparé et « privatisé » ou inversement. C'est au sein de cette sous-composante que nous avons assimilé l'indicateur de *La territorialité, des groupes et des règles*.

⁴⁵⁷ L'expression allemande „Ich verstehe nur Bahnhof“ en témoigne.

Appropriation des lieux par les jeunes

Le quartier est un espace public qui a été fortement approprié, les gens se sont appropriés l'espace (...) C'est chez eux, c'est leur quartier. En plus, dans cette commune, il y a une très, très forte identification au quartier. D'ailleurs, il y a eu par le passé quelques bagarres, des quartiers rivaux qui s'affrontaient.

Le quartier a ses propres règles, son propre fonctionnement. Il y a souvent un meneur et le reste du groupe.

De plus, les praticiens sont conscients que l'espace de la rue représente bien plus que ce qu'il donne à voir en termes d'édifices ou d'infrastructures. Pour les ISEHM, la rue comme lieu de socialisation aborde deux dimensions : faire des apprentissages et faire des rencontres. C'est en travaillant dans la rue avec les jeunes que les intervenants peuvent parvenir à les en faire sortir⁴⁵⁸.

L'espace

La rue c'est le bas des immeubles, c'est devant le magasin, c'est à côté du terrain de foot, c'est sous le hangar à vélo, c'est sous le préau. La rue c'est dans les escaliers qui mènent au bus, c'est la cour d'une école, c'est un centre commercial (...) Alors ce n'est plus la rue, c'est une extension de la rue. (...) C'est aussi les salles de sport.

Il faut circuler, être en mouvement lorsque l'on est dans la rue.

Je vais faire le cercle Gare-Piccadilly, Skate Parc, vu qu'il fait beau. Il y a des endroits que je connais et des endroits qu'il faut visiter.

Je suis moins la bienvenue dans un quartier, c'est plus sensible, on arrive chez eux. A la gare, c'est un espace public.

Le quartier est un espace public qui a été fortement approprié. Les gens se sont approprié l'espace. C'est chez eux, c'est leur quartier. Dans cette commune, il y a une très forte identification au quartier

Ce groupe de personne n'est pas seulement là-bas, bien sûr que je les rencontre aussi à la gare et à d'autres endroits. Les jeunes bougent et ne restent pas seulement à un endroit.

La rue, c'est un lieu de vie, un lieu de rencontre. La rue c'est ce qui est ouvert à toutes possibilités, (...) une possibilité de rencontre.

La rue, c'est un espace de vie, un espace de socialisation, un espace de rencontre, un espace d'échange, un espace de

⁴⁵⁸ Colombo, A. (2008).

rire, un espace de conflits parfois aussi. C'est un espace qui est vivant, qui est muant.

La métavision ne trouve pas de résonance dans les entretiens des praticiens. Seul un ISEHM mentionne qu'il fait partie d'un tout « *Nous ne sommes qu'un maillon de la chaîne, (...) nous ne sommes pas des sauveurs du monde* ».

Les entretiens des bénéficiaires font écho aux entretiens des praticiens en faisant néanmoins ressortir deux aspects. Premièrement, la durée de l'intervention est à géométrie variable, en lien avec les besoins de la personne et peut, de ce fait, varier d'une heure à plus de 20 ans et deuxièmement, la pérennité des intervenants dans la rue. C'est également une spécificité fribourgeoise, sachant que la durée moyenne des six intervenants au sein de cette fonction est de 12,5 ans⁴⁵⁹. Il y a donc cette conception de durabilité, de continuité et de constance dans la culture ISEHM fribourgeoise.

Nous conservons cette composante en l'état en supprimant néanmoins deux indicateurs qui sont *Le temps du politique* et *La délimitation et la création d'espace*. Cette composante est largement mentionnée, décrite et analysée. De plus, elle n'est pas mentionnée dans le modèle de Soulet. Elle suggère, de ce fait, une spécificité de l'intervention socio-éducative hors murs par la non-conventionalité et le non-conformisme de son intervention en opposition au modèle traditionnel.

Responsabiliser par un travail d'association continue

Les entretiens montrent que les intervenants abordent trois dimensions : la responsabilité et, dans une moindre mesure, la question de l'effort et de la transparence. Le corpus abordant cette composante illustre l'importance accordée au fait de faire avec la personne et de ne pas faire pour ou à la place de cette dernière. « *Avec le jeune, je peux tout faire, même déplacer des montagnes s'il le faut, mais pour lui, je ne fais rien* ». Ce *faire avec* est omniprésent dans les entretiens et correspond à la dimension centrale de cette composante. Il se place dans le continuum éducatif de Brisson: « *Agir sur, faire pour, faire avec et laisser faire* »⁴⁶⁰.

La responsabilité des choix appartient à l'utilisateur. Les intervenants insistent sur le fait de ne jamais prendre une décision à la place de la personne, ni même de se substituer à elle sans quoi il pourrait leur être reproché d'avoir faussement décidé pour la personne ou d'avoir pris une responsabilité par

⁴⁵⁹ Cette moyenne a été faite en mars 2012.

⁴⁶⁰ Brisson, P. (1992). p. 62.

procuration qui ne leur appartenait pas. L'intervenant est un facilitateur à la décision et non un décisionnaire.

Le faire avec

Que ce soit vraiment le jeune qui guide, mais vraiment essayer de ne pas faire à sa place.

Etre proche de la personne, lui donner la parole pour qu'elle puisse conscientiser ce qu'elle vit, être centrée sur elle-même et au plus proche de ce qu'elle est, pour avancer dans la vie, comme professionnelle et se responsabiliser, ou demander de l'aide si elle est dans une moins bonne phase.

Je ne peux pas faire à sa place, je ne suis pas à sa place, donc les solutions seront les siennes.

Je suis beaucoup en train de ramener la personne vers ses propres responsabilités, par une prise de conscience.

J'essaie de faire que les gens n'aient plus besoin de notre aide.

Constater et être conscient que maintenant le jeune est dans cet état là, c'est son état d'être, sa problématique, cela lui appartient.

La logique de l'effort et la transparence sont en filigrane des entretiens, mais ne sont pas clairement énoncées par les intervenants. Cette logique de l'effort est remise en question notamment par un ISEHM, qui relativise l'évolution du public, en lien avec une évolution qui est plutôt centrée sur l'assistantat. « *J'ai l'impression que les jeunes étaient beaucoup plus présents dans leurs projets socioprofessionnel que maintenant, ou bien ils étaient un peu plus motivés* ». « *Il y a moins d'investissement personnel de leur part* ». Par contre, les entretiens des bénéficiaires mettent en exergue la logique de l'effort et la transparence complétant ainsi les entretiens des ISEHM.

Les entretiens des usagers abordent plusieurs aspects : l'effort à faire est clairement identifié et imputé au bénéficiaire, le praticien respecte le choix de ce dernier et l'accompagne dans ce sens en lien avec ses possibilités et ses ressources. L'intervenant est identifié comme béquille, comme balise et comme moteur motivationnel dans cette logique de l'effort personnelle et individualisée. L'utilisateur est conscient qu'il est dans un cursus d'apprentissage de vie et qu'à un moment donné il n'aura plus besoin de l'ISEHM. « *Je pense que j'aurai de moins en moins besoin de lui (l'ISEHM), grâce à lui aussi. C'est le côté, on accompagne, mais on laisse l'oiseau s'envoler après* ».

La transparence est centrée sur deux aspects : clarté au niveau de l'offre de la prestation et clarté au niveau des possibles et des limites de l'intervention hors murs.

L'effort consenti

Pour moi, cela veut dire essayer de se sortir les pouces du cul, te montrer un peu comment te débrouiller par toi-même pour faire tes recherches d'emploi. Il va, par exemple, si tu dois faire un CV, il va te montrer un schéma, mais il va te laisser faire ton CV, après par toi-même. Il va le corriger, ensuite, pour voir si c'est correct ou pas.

L'éduc de rue, ben il ne peut quand même pas faire à la place du jeune, je veux dire qu'à un certain moment ça appartient au jeune d'entreprendre lui-même. Après, si le jeune veut pas, l'éducateur pourra rien pour lui quelque part (...), encore que, il va sacrément le motiver, le pousser.

Parce que vous (les ISEHM) ne faites pas tout non plus, justement pour nous laisser faire. C'est le petit coup de gaz, voire même parfois le gros.

L'omniprésence de la transparence

Je me souviens qu'au début que j'ai rencontré l'éduc de rue, il a vraiment mis les choses au clair, dans le sens où il m'a dit (...) qu'il était une aide, qu'il était présent, etc.

Non, parce que les choses elles sont claires depuis le début sur ce qu'il peut offrir.

A côté de ces propos qui sont finalement des lieux communs à l'intervention sociale en général, aucune spécificité n'est à relever. La majeure partie des informations de cette composante sont fournies par les bénéficiaires. Certains propos donnent donc à penser qu'ils sont plus facilement identifiés par un regard d'usagers que d'intervenants. Nous conservons cette composante grâce aux bénéficiaires qui mettent clairement en évidence cette logique de l'effort sans pour autant définir une ligne de référence quant aux types d'efforts sollicités.

Rompre la stigmatisation

Les entretiens des intervenants abordent cette composante en deux dimensions : les maximes et les objectifs de l'intervention socio-éducative hors murs.

Les maximes jalonnent, balisent et recouvrent tous les entretiens. Derrière ce vocable, se trame la substance de ce qui fonde l'action. En effet, les intervenants se réfugient, sans cesse, derrière ces

maximes de travail qu'ils considèrent comme les points cardinaux majeurs de leur intervention. Ce sont des catalyseurs, dans le sens figuré du terme, c'est-à-dire que ce sont des éléments qui provoquent une réaction de part leurs seules présences au sein de l'intervention. Tous les praticiens sont en accord avec ces maximes.

La définition de l'intervention hors murs passe inéluctablement par le filtre de ces maximes.

Les sept maximes mentionnées par les ISEHM, sont identiques à celles mises en évidence dans la partie 2. Les entretiens des ISEHM mettent un focus tout particulier sur quatre dimensions : le non-enjeu, le non-jugement, la liberté et la gratuité. Pour les bénéficiaires, les deux dernières sont capitales. Même si les intervenants manifestent une difficulté à évoquer la chartre des TSHM (annexe 2), il n'en demeure pas moins qu'ils sont perpétuellement connectés à leurs maximes, comme des préceptes dogmatiques, qu'ils n'ont de cesse de répéter et de mettre en pratique. Une confusion existe néanmoins entre les axes, les maximes de travail et le code déontologique, confusion révélée par les entretiens des ISEHM.

A Fribourg, les ISEHM relèvent l'absence de dénonciation, si ce n'est avec l'accord de la personne comme le note un praticien : *« J'ai demandé à la police douze heures pour revenir avec le jeune, sans quoi je serais délié de mon devoir de discrétion. Douze heures après, j'étais au poste avec le jeune »*. Les conséquences de venir parler à un ISEHM, à Fribourg sont quasi nulles, actuellement. De plus, tout un travail s'effectue autour de ce que vient déposer la personne, afin que cette dernière puisse évoluer et assumer ses actes. Par contre, plusieurs ISEHM nomment le contrat suicide comme pouvant être une contrainte. En effet, si la personne menace de se suicider, le praticien ne peut pas être dans l'immobilisme et doit annoncer la situation à l'autorité compétente.

Les maximes de l'intervention socio-éducative hors murs

La grande histoire c'est l'enjeu. (...) Le jeune pourrait aller chez ses parents, pourrait aller chez ses tantes, ses oncles, il pourrait aller vers son maître de sport, il pourrait aller chez son assistante sociale mais quand tu fais ça, il y a toujours des enjeux. Avec les parents, il y a tous les enjeux au niveau émotif et de punition. "Moi j'aime mes parents, qu'est-ce qu'ils vont penser de moi, je sais qu'ils ont une toute autre façon de penser, ça va leur faire du mal..." , si je vais chez mon assistant social peut-être que si je dis telle ou telle chose il va me mettre dans un foyer, il va faire ceci ou cela... ça veut dire que de ces paroles il y aura une conséquence. (...). Pour moi, avec le travailleur de rue il doit arriver sachant qu'il n'y a pas d'enjeux. Que quand il dit quelque chose de complètement fou, je ne vais pas flipper, ça ne va pas aller contre mes valeurs, il n'y aura pas de conséquences émotives, il n'y a pas le risque d'être placé quelque

part(...). Et pour moi, ça c'est important, qu'un jeune puisse sentir qu'il n'est pas jugé, que ce qu'il me dit n'ira pas plus loin et qu'il n'y a ni enjeux ni conséquences. Je pense, pour moi, que c'est le grand avantage du travail de rue.

La liberté. Il vient s'il veut, il repart s'il veut : il n'y a pas de contrat. Il peut y avoir un contrat, mais seulement si, par exemple, il est au bord du suicide. Mais autrement il n'y a aucun contrat: si demain il ne veut plus me voir, alors il ne me verra plus (...). Il ne me doit rien: je n'ai pas une étiquette que s'il ne vient pas il n'aura pas de médicaments, ou s'il ne vient pas il n'aura pas de fric; ça fait partie de la gratuité, mais encore plus large que financière. Et j'ai bien une institution derrière, mais il ne doit rien non plus à cette dernière.

Les entretiens des bénéficiaires corroborent les sept maximes des ISEHM. De plus, il est mentionné que les ISEHM ne prennent pas de note et ne les compilent pas dans des dossiers, ce qui rend les échanges encore beaucoup plus vivants et interactifs. Le corollaire de cette absence de dossier est la mise en place de stratégies mnésiques herculéennes de la part de l'intervenant qui doit pouvoir se souvenir de tout ce qui a été dit, fait et partagé et ce, sur le long terme.

Les maximes vues par les bénéficiaires

Libre, oui, parce que tu fais ce que tu veux mais si tu as des consignes, c'est pour les suivre et pour essayer d'avancer, après, bien sûr que tu es libre tu peux faire ce que tu veux, il t'oblige pas à venir. Ça dépend de ta volonté, si tu as envie de le faire, tu viens, si tu le veux pas, tu ne viens pas. Tu es libre de faire tes propres choix.

Il n'y a pas le même suivi qu'en institution, (...), là c'est au bon vouloir du jeune, de ce qu'il veut bien faire ou non. Il ne t'oblige à rien. Tu n'as pas besoin de t'engager. Tu peux juste aller discuter, sans engagement.

Mon curateur, il a une sorte de pouvoir sur moi, il y a un truc qui me rattache à lui, qui ne me rattache pas à un éduc de rue. Je ne lui dois rien au final. C'est plus cool de pouvoir lui parler alors que je ne lui dois rien

On (les jeunes) a tendance à faire gaffe à ce que l'on dit, mais pas avec les éduc de rue. Les choses viennent comme elles viennent, que ce soit sur le coup de l'émotion ou pas. Je peux parler de ce que je veux, il y a une certaine liberté.

Il y a ce côté où on n'a pas besoin de réfléchir à comment on se comporte, à ce que l'on va dire, on est entièrement nous-mêmes.

Tu ne te sens pas forcément jugé, il n'y pas de reproche, il n'y pas de jugement, il n'y a pas de classification, tu n'es pas mis dans une case "c'est qu'un petit métaleux" ou " c'est qu'une beboyo, il n'y a justement pas ce côté où t'es classifié, ce n'est pas explicable...

Vous (les ISEHM) n'êtes pas là pour nous juger, vous n'êtes pas là pour nous blâmer, absolument pas, il y a une

compréhension énorme.

Ils (ISEHM) sont tenus au secret professionnel.

Ca met un frein quand tu vois quelqu'un qui prend toujours, tout le temps, des notes, que tu sais que ça va être rédigé dans un coin, que ça va être classé et tout. Avec un éduc de rue, ça reste au niveau de la parole. (...). Tout ce que l'on dit est répertorié dans votre tête.

C'est gratuit, grave, franchement. Ouais ça fait du bien Je pense que c'est aussi ce qui fait leur popularité parce qu'à force de payer, toujours payer, non là il n'y a pas besoin de payer.

L'amélioration de la qualité de vie est mentionnée dans les entretiens en termes d'objectif de l'intervention socio-éducative hors murs tant individuel, collectif que sociétal. « *Dans les objectifs émancipatoires et d'autodétermination, c'est de juste apporter le soutien nécessaire à la personne dans un moment donné de sa vie, pour qu'elle puisse s'émanciper aller vers un "mieux être", dans un bien-être* ». Les bénéficiaires la nomment comme une plus-value abordant la construction ou la reconstruction de leurs projets socioprofessionnels.

Objectif : augmenter la qualité de vie

S'ils (les ISEHM) n'avaient pas été là, je n'en serais pas là où j'en suis aujourd'hui. Peut-être que je serai encore dans la rue, ou peut-être pas.

Vous êtes peut-être des êtres humains, mais vous changez peut-être la face de Fribourg.

Les éduc, m'aident à maintenir la tête hors de l'eau, et à ne pas me mettre dans la merde.

Pour cette composante, nous décidons de ne conserver que deux sous-composantes : *Les maximes de travail* et *L'amélioration de la qualité de vie*, en supprimant les valeurs qui sont définies au sein d'un texte déjà reconnu et avalisé : la chartre des TSHM. De plus, elles ne sont pas clairement énoncées au sein des entretiens. *Croire en l'autre, Réhabiliter la personne* et *Désamorcer la pression extérieure* sont finalement contenus et englobés dans les maximes elles-mêmes. Maintenir ces sous-composantes en l'état ne ferait qu'entretenir une redondance et un certain flou au sein de cette composante. De plus, nous supprimons tous les indicateurs de la sous-composante *Améliorer la qualité de vie*, qui ne sont pas mentionnés en l'état dans des entretiens et qui font finalement

partie de l'intitulé de la sous-composante. Par contre, *L'amélioration de la qualité de vie* est un objectif éducatif général reconnu que les intervenants omettent de définir plus précisément. Les maximes de travail et plus particulièrement leurs articulations constituent la quintessence de l'intervention socio-éducative hors murs et en institue une de ses spécificités cardinales au regard du travail social traditionnel.

Les différents rôles que revêt l'ISEHM

Le corpus abondant cette composante se compose essentiellement d'une dimension : être le liant. Les autres rôles ont déjà été largement mentionnés tout au long de cette grammaire.

Les entretiens mettent en évidence ce rôle de liant selon trois dimensions : une dimension intergénérationnelle, une dimension d'entre-deux et une dimension d'accompagnateur/témoin de vie. Ces trois dimensions sont regroupées dans une seule sous-composante. La première fait le lien entre les générations de bénéficiaires père/fils⁴⁶¹ et implique un facteur de pérennité de la part de l'intervenant. La seconde fait un lien entre des mondes qui ne parviennent plus à communiquer entre eux et le liant, c'est-à-dire que l'ISEHM permet de restaurer des liens sociaux au point de rencontre des différents mondes en présence. La troisième dimension fait le lien au sein même de la trajectoire de vie de l'usager et l'ISEHM devient de ce fait un témoin de vie pour ce dernier.

Etre le liant

Il faut savoir que pour certains, je m'occupe maintenant de leur(s) enfant(s). J'ai pu, par le passé, offrir un accompagnement socio-éducatif aux parents, maintenant, les enfants sont devenus des adolescents et aux vues des résultats obtenus avec les parents, ces derniers se sentent assez libres d'envoyer leur(s) enfant(s) venir chercher de l'aide auprès de moi, qui ai l'habitude des jeunes.

C'est aussi de recréer des liens sociaux, de retisser la toile qui commence à avoir de gros trous depuis quelques années. Et justement, le fait d'avoir des contacts avec les concierges, d'avoir des contacts avec des commerçants, d'avoir des contacts avec la pharmacienne, d'avoir des contacts avec un parent ou un adulte du quartier et de connaître les jeunes, cela permet aux gens de se rencontrer. C'est une manière de retisser la toile.

J'avais cette image parfois de l'éducateur en foyer qui est face au jeune parce qu'il faut tenir le cadre etc. et en tant que TSHM je me sens pas en face des jeunes, je me sens à côté, voire derrière eux, à les soutenir, à les supporter, je me sens pas en confrontation avec eux-mêmes, si des fois on est pas d'accord sur certains sujets ou que des fois c'est nécessaire de remettre la réalité en face des yeux autant ben voilà, quand on va chez une assistante sociale, on est en

⁴⁶¹ Dans le sens générique et général du terme.

face ou on est à côté mais on se regarde, c'est l'image que j'ai pour expliquer l'une des autres spécificités.

Les entretiens des bénéficiaires confirment le rôle endossé par les ISEHM et le corroborent. Toutefois, ils soulignent ce que les ISEHM eux-mêmes n'énoncent pas au sein de leurs entretiens : *le rappel des engagements*. Ce rappel aborde principalement la notion de garde-fou en mentionnant le rappel par l'ISEHM des différents engagements pris par l'utilisateur. Cinq jeunes interrogés ont besoin de savoir qu'il y a ce filet de sécurité, ce garant que le trop loin ne soit pas franchi. « *C'est un peu réconfortant de se dire qu'il y a des anges gardiens, enfin, des gens qui font en sorte que les jeunes s'en sortent dans la vie. J'ai besoin qu'il y ait quelque chose, qu'il y ait quelqu'un, j'ai besoin de croire en quelque chose. Je sais que les éduc de rue vous ne nous laisseriez pas faire n'importe quoi. Vous êtes aussi là, si vous voyez qu'on déraile trop, vous êtes là pour nous rappeler, nous dire. « Hé Oh ! Réagis ! ». Mais toujours si on le veut nous-mêmes au fond aussi ».*

Du côté des bénéficiaires

Si je ne vois plus mon éduc de rue pendant six semaines, je suis perdue.

Ce sont de bons accompagnateurs de vie, ils sont là pour t'aider lorsque tu en as besoin.

C'est lui (l'ISEHM) qui fera tampon pour beaucoup, beaucoup de choses.

En faisant les liens entre les différentes parties. Par exemple, s'il y a des flics ferroviaires, l'éduc pourra parler et les flics vont l'écouter et si un jeune tient le même discours, ils ne vont pas l'écouter.

Peut-être que l'éduc s'occupera aussi de mes enfants.

Nous conservons la composante avec deux sous-composantes : être le liant et le rappel des engagements. Le rôle de liant sociétal est certainement une spécificité de l'intervention socio-éducative hors murs, au point de rencontre de toutes ces populations fréquentant l'espace rue.

Synthèse et discussion des résultats concernant les principes et les modalités d'intervention

Dans l'ensemble, cet axe correspond à notre modèle théorique. Nous avons, par contre, supprimé des sous-composantes et des indicateurs pour ne laisser souvent que la composante, voire la sous-

composante, à l'instar du modèle de Soulet. Toutes les composantes étant problématisées par les ISEHM et/ou les bénéficiaires, nous conservons cet axe avec les modifications évoquées.

Cet axe est, sans nul doute, composé et constitué des spécificités de l'intervention socio-éducative hors murs. Il mentionne, notamment, quatre composantes absentes du modèle de Soulet :

- *La présence au sein du terroir*
- *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle*
- *L'observation, le repérage et l'identification*
- *L'immersion*

Les deux premières étant largement énoncées et développées au sein des entretiens, nous pouvons les considérer comme spécifiques de l'intervention socio-éducative hors murs. A contrario, les deux dernières ne sont que faiblement énoncées par les deux sources de données empiriques, mais les entretiens qualitatifs permettent de les confirmer, sachant que si les intervenants ne mentionnent que peu une composante, ce sont les bénéficiaires qui la mettent plus substantiellement en évidence.

La présence constitue la base de l'intervention hors murs. Si le praticien ne se trouve pas dans les lieux fréquentés par les usagers en dehors des murs institutionnels, il n'aurait tout simplement pas la fonction d'ISEHM. De plus, cette présence se caractérise par trois aspects majeurs : de la régularité, l'inefficacité apparente et l'aller vers découlent les autres composantes de cet axe. C'est en étant présent que l'intervenant peut observer, repérer et identifier les groupes de jeunes, les dynamiques, les endroits, etc. De même que c'est par le biais de sa présence qu'il pourra s'immerger dans les contextes spécifiques, au sein des quartiers, etc. De cette présence va également découler une posture d'ISEHM médiatisée par une éducation informelle du coin de la rue et/ou non formelle sans enjeux avec des facteurs spatio-temporels adaptés aux contextes et aux personnes pour la composante *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle*. Il en est de même avec les autres composantes de cet axe.

La composante *Faire acquérir un raisonnement stratégique* est modifiée, non pas dans son intitulé, mais dans son contenu en lien avec la spécificité des prestations hors murs. Il en est de même pour la composante *Rompre la stigmatisation* qui substantiellement met en exergue les maximes de travail inhérentes au hors murs. Ces deux composantes sont donc identiques au modèle de Soulet au niveau de l'intitulé, mais leur contenu diffère sensiblement. Elles sont également directement liées à la présence. Les prestations rattachées à cette présence, ainsi que les maximes de travail, balisent et jalonnent l'intervention socio-éducative hors murs.

La phase d'accroche est davantage mise en exergue, sachant que pour l'intervention traditionnelle, les praticiens passent également par cette phase, mais généralement intra muros. Il en est de même pour la confiance qui est davantage décrite au sein de l'intervention hors murs. En effet, si la confiance est nécessaire pour débiter un travail dans le champ du travail social, elle est davantage prégnante au sein du hors murs. La présence in situ crée indubitablement la différence.

Cette présence se précise, se définit et s'impose comme la spécificité première de cette grammaire émergente empirique. Mais, au regard de l'intervention sociale en général, même la présence ne constitue pas une spécificité prépondérante comme défini ci-dessus et elle est finalement constitutive à toutes actions dans le domaine du travail social. Si la spécificité ne découle pas directement des composantes prises une à une, elle est indubitablement identifiée au sein de l'articulation des éléments. Brichaux définit le terme *complexe* comme représentant plus que la somme des parties qui sont données à voir. C'est dans ce sens que nous devons comprendre notre grammaire. Les composantes prises une à une n'ont pas de spécificités à part entière, c'est leur articulation au sein de la grammaire qui crée la spécificité. C'est l'interpénétration entre chaque composante, indépendamment de l'axe qui va engendrer la particularité du hors murs. En d'autres termes, c'est parce que l'ISEHM est dans la rue, présent dans une posture professionnelle au regard de ces maximes et de ses prestations qu'il est spécifique par son intervention.

Plusieurs spécificités subsidiaires ont été relevées complétant ainsi la grammaire empirique en construction du hors murs.

- L'intervenant peut croiser le jeune au hasard d'un coin de rue du fait de la particularité de sa présence in situ, dans la rue, au point de rencontres des populations.
- L'intervenant joue un rôle de liant également au point de rencontre des populations en général.

Ces deux éléments structurent l'intervention hors murs en mettant un accent particulier sur la présence.

6. Les seuils et les paradoxes de l'intervention

La lancinante question des limites

L'analyse de la littérature a montré que cette composante occupe une place importante dans les préoccupations des chercheurs et des praticiens, contrairement à celle que lui accorde Soulet dans sa grammaire. Les entretiens rapportent que les ISEHM catégorisent ces limites selon deux dimensions : l'intervention et l'intervenant et sa personnalité.

Les limites posées par l'intervention concernent la pénibilité du travail, les risques de l'instrumentalisation de l'ISEHM par les autorités et les difficultés de l'évaluation. Les difficultés du travail et sa pénibilité ont des causes multiples, notamment les comportements des jeunes (drogue, alcoolisme, violence). La peur est souvent mentionnée par les intervenants comme conséquence, mais elle est encore très largement tue comme nous l'avons déjà mentionné.

De plus, l'absence d'évaluation est à l'origine d'incertitudes pour l'intervenant quant au devenir de certains jeunes, à leur santé physique ou mentale. L'évaluation est paradoxale chez les intervenants. Elle est omniprésente et constante au sein de la relation et de l'accompagnement avec l'utilisateur et, en même temps, bannie de son vocabulaire, lorsque l'intervenant doit évaluer son intervention proprement dite. Le hors murs est aujourd'hui à la recherche d'outils.

Les limites de l'intervention ...

... La peur

*Dans la plupart des cas, ce sont des jeunes qui veulent provoquer. Il y a eu des fois où je me suis sentie en danger (...)
C'étaient des jeunes qui étaient sous l'emprise de l'alcool, qui ne voyaient même pas qui j'étais et quand ils ne voient pas qui tu es, là tu peux être en danger.*

... L'instrumentalisation et le contrôle social

Cela pourrait être vite fait justement de dériver et qu'on arrive à une instrumentalisation du travailleur social de rue.

Nous exerçons une forme de contrôle social dans certains propos quand on rappelle certains articles de loi. On y participe grandement.

... L'absence d'évaluation, de suivi

Cela fait aussi partie des aléas du travail de rue. Il arrive que l'on ne sait pas où la personne va finir. Je sais qu'il est toujours en milieu carcéral. Je ne sais pas si c'est toujours au même endroit et je reste sans nouvelles de sa part. Je ne sais pas si je le reverrai. J'ai même entendu par d'autres jeunes de la rue qu'il était mort en prison. Je reste donc avec des points d'interrogation.

Quand je suis avec le jeune, je suis toujours dans l'évaluation de sa situation, de ses réactions, de ses réponses.

Plusieurs caractéristiques personnelles sont perçues comme des limites. Deux aspects sont mis en évidence : le sentiment d'insécurité lié à la précarité des postes de travail, une condition qui fixe également des bornes à l'intervention, et le genre, celui-ci étant abordé uniquement par les femmes.

Trois aspects sont soulignés: être femme ISEHM procure une place particulière, voire privilégiée dans la rue, en termes de protection au sein des divers groupes de jeunes rencontrés, le statut de femme prend souvent le pas sur le statut de professionnel notamment en lien avec une partie de certaines communautés d'immigrés rendant la relation délicate, voire laborieuse. Le troisième aspect est de l'ordre de la sensibilité de genre, presque exclusivement énoncée pour les ISEHM femmes et donc inhérent à ces dernières.

Les deux genres s'accordent sur le fait que l'intention est primordiale dans cette démarche d'aller vers. « *Je ne vais pas pour draguer, j'y vais pour me mettre à disposition* ».

Notons également qu'il n'y a pas de référence au genre des usagers.

Aspects personnels

Le genre

Pour une femme, arriver dans un groupe de dix mecs, quinze mecs, qui sont pour la plupart d'origine étrangère, qui ont aussi une vision, une représentation de la femme qui est différente (...) je ne me sentais pas sécurisée.

En tant que femme, je vais devoir m'affirmer très fortement. Je vais devoir m'imposer des limites claires. Alors, ça oui par rapport à la séduction, c'est important de les poser et toujours les remettre.

Parce qu'être une femme dans la rue c'est une particularité (...) Une femme c'est censé être plus douce qu'un homme (...) Pour une femme, la tare c'est d'être vue différemment des hommes (...).

Tu peux te permettre des choses en tant que femme, que tu ne peux pas en tant qu'homme. Entre un homme et une femme, il y a cette différence de sensibilité.

En tant que femme tu es toujours protégée. Si les jeunes sentaient que j'étais en danger, il y avait toujours quelqu'un qui était là pour te dire « dégage-toi de là » !

Difficile souvent d'entrer dans certains groupes notamment en lien avec l'origine des populations.

Précarité et incertitude

On n'arrivera jamais à sécuriser le poste de travailleur social de rue. Ce sera toujours une position insécure et cela ne sert à rien de se barder de quinze mille théories ou outils ou méthodes et essayer de les suivre à la lettre pour se sentir sécurisée. Cela ne sera jamais possible.

De plus, le poids des années passées dans la rue est soulevé, notamment par un ISEHM étant à la retraite depuis peu. Il soulève deux aspects rédhibitoires au regard de son âge: le décrochement et la distanciation avec les jeunes et la difficulté de sans cesse se tenir au courant et informé de l'évolution des contextes.

Les bénéficiaires évoquent le genre comme caractéristique chez les ISEHM. Par contre, ils ne le mentionnent pas dans leur condition.

La pénibilité est reconnue, le travail étant considéré comme épuisant ou difficile. Par contre, les bénéficiaires ne font pas mention d'autres limites possibles de l'intervention. Ils considèrent que l'ISEHM est doté de qualités quasi surnaturelles qui lui permettent de tout résoudre. Le vocabulaire imaginaire est explicite à ce sujet : L'intervenant a des « *pouvoirs magiques* » et/ou des « *supers pouvoirs* », peut se « *dédoubler* », incarne un « *super héros* » possède le « *don d'ubiquité* », etc.

Chez les bénéficiaires

Alors il y a la méthode d'une travailleuse sociale qui est plutôt basée sur ... comment dire ... voilà l'exemple typique, c'est une femme. Cela va changer radicalement par rapport à un travailleur. Elle a le côté plus sentimental.

Je pense que ce n'est parfois pas facile pour l'éduc d'être objectif.

Cela ne doit pas être facile tous les jours. Il y a des situations qui sont quand même vaches, même si on n'est qu'en Suisse. Il n'y a pas tout qui est rose.

Avec un jeune, tu te dis qu'il peut s'en sortir, mais il ne fait pas d'effort ou ne veut pas.

Je sais, par exemple à Genève, ils ont voulu faire cette loi comme quoi les éduc ils devaient parler aux flics. C'est dangereux, à ce moment-là, franchement parce que l'éducateur il est quand même la figure à qui tu peux raconter tout ce genre d'histoires. Et puis, si après, tu te dis que l'éduc il va tout balancer aux flics, tu te dis ben merde et tu n'as plus envie de lui parler et l'éduc il perd de son sens.

Nous retiendrons deux sous-composantes marquant les limites : *les bornes de l'intervention* composées de trois indicateurs qui sont *Les difficultés et la pénibilité du travail de proximité & la peur de la profession*, *L'instrumentalisation de l'intervention socio-éducative hors murs*, *attentes magiques et/ou contradictoires* et *La difficulté de l'évaluation*. L'autre sous-composante est caractérisée par *l'ISEHM comme funambule* et composée de quatre indicateurs qui sont *Les bornes*

de l'ISEHM, La précarité de l'ISEHM à l'instar de l'utilisateur, Le genre dans l'intervention sociale hors murs, La pesanteur des années au sein de l'intervention sociale hors murs.

L'impossible réciprocité de la relation

Cette composante est pratiquement absente des propos des ISEHM. Seul le danger d'avoir un pouvoir sur les bénéficiaires est mentionné.

A contrario, les bénéficiaires abordent cet aspect avec une acuité intéressante, illustrant deux thèmes traités par Soulet : le caractère inégalitaire de la relation et la problématique du don et du contre-don. Comme Soulet le mentionne, « la réciprocité de l'échange n'existe même sans doute jamais de manière parfaite : il y en a toujours un qui en « bénéficie » plus que l'autre, qui n'est pas en position de tout rendre »⁴⁶² et de surenchérir « qu'une relation sociale totale est impossible entre les travailleurs sociaux et la clientèle. Celle-ci serait totale si la dette était épongée. Si le contre-don pouvait venir lever le don »⁴⁶³. De plus, « l'effectuation concrète de l'intervention, c'est justement cette impossibilité d'une réciprocité dans la relation travailleur social-clientèle »⁴⁶⁴. Les bénéficiaires ne sont pas unanimes face à cette logique du don et du contre-don. La tendance majoritaire tend vers l'acceptation de ce déséquilibre de la relation, qui lui confère sa position de relation dite professionnelle⁴⁶⁵. De plus, les usagers comme les ISEHM ne parlent pas de cadeaux ou de quelconques marques d'affection à l'égard des professionnels. Donc, dans ce cas présent, le contre-don n'est pas visible au sein des divers entretiens. Par contre, ce qui est visible, c'est la volonté de vouloir faire quelque chose en faveur de l'ISEHM mais cela sans grand enthousiasme, de la part notamment de deux jeunes interviewés. Il n'y a donc pas cette volonté, comme nous venons de le constater, de « réciprocité de l'échange »⁴⁶⁶ de la part des bénéficiaires, ce qui engendre une relation claire et professionnelle.

Les jeunes et la dette relationnelle

Même si ça va dans les deux sens, il y a un truc qui va que dans un sens, c'est l'écoute, l'aide et tout ça finalement que le travailleur de rue nous l'apporte et nous on ne lui apporte pas (...) On a quelqu'un sur qui tout lâcher, avec qui on doit pas s'encombrer de ses problèmes à lui, de ses trucs à lui, on peut tout balancer, on parle de nous en permanence. Et ça c'est vrai que c'est agréable.

⁴⁶² Soulet, M-H. (1997), p.221.

⁴⁶³ *Ibid.*, p.225.

⁴⁶⁴ *Ibid.*, p.226.

⁴⁶⁵ *Ibid.*, p.226.

⁴⁶⁶ *Ibid.*, p.227.

Je n'ai pas le problème de me dire je parle trop de moi ou je l'accable avec mes problèmes ou des choses comme ça et on sent ainsi que l'éducateur de rue a cette énergie, cette force de pouvoir prendre tout ce qu'on a à déballer sans que cela ne l'accable.

Ca peut paraître un peu rude à dire mais on prend beaucoup et on ne donne rien.

J'ai l'impression que le travailleur de rue m'apporte beaucoup plus que ce que je peux lui apporter.

Si je peux faire quoi que ce soit pour aider, moi, avec tout ce qu'ils m'ont aidé, je leur dois au moins cela.

Le travailleur de rue met à disposition son temps, sans forcément demander quelque chose en retour et ça c'est important. Les gens estiment normal que tu leur rendes quelque chose, alors que non, ce n'est pas le cas avec les éduc de rue.

Nous conservons cette composante en l'état. Soulignons que ce sont les bénéficiaires qui mettent en avant cet élément compris dans le modèle de Soulet. Une fois de plus les ISEHM ne parviennent pas à dire l'essence même de leur action dans le terrain et les points auxquels ils sont attentifs. Du fait que les bénéficiaires en parlent, nous pouvons en déduire que les intervenants l'effectuent d'une manière implicite, inconsciente, voire automatisée.

L'inflation du recours à la spécialisation

Dans cette composante, les ISEHM se définissent comme des généralistes polyvalents au sens de Soulet. L'ISEHM est comparé à l'image du médecin généraliste, qui selon eux, est son pendant au niveau santé. Les praticiens sont conscients du caractère limitatif qu'induit le côté généraliste de la profession. De plus, c'est au sein de la composante *Faire acquérir un raisonnement stratégique*, que les professionnels mettent en exergue la polyvalence dont ils doivent faire preuve dans leurs interventions respectives avec notamment le catalogue des prestations⁴⁶⁷. Par contre, les praticiens ne parlent pas d'une éventuelle spécificité dans leur travail de généraliste. La notion de généraliste prédomine.

Le généraliste polyvalent

Il y a toujours des subtilités que nous ne maîtrisons pas, de par notre rôle plutôt de généraliste. On peut nous comparer à un médecin de famille dans le domaine social. On s'occupe de la santé au sens large du terme. En tant que

⁴⁶⁷ Le catalogue des prestations est décrit dans la partie 2 au point *Faire acquérir un raisonnement stratégique*.

généraliste, on va aiguiller les gens, c'est-à-dire les orienter vers des spécialistes concernés, tels que le médecin, le planning familial, les cures de sevrage, etc.

La relation est le support qui nous permet d'arriver à la demande du jeune. Et là le côté généraliste de notre travail nous amène à faire beaucoup de choses par rapport à des problématiques très variées. On n'est pas spécialiste dans une seule problématique ou dans un type d'intervention, et dans ce sens le terme de "généraliste" est très parlant. C'est un peu comme le médecin généraliste qui traitera une grippe, une foulure et après une conjonctivite; ce n'est pas comme le chirurgien ou l'orthopédiste, qui ne traitent qu'un type de cas.

Par contre, s'il y a une opération délicate, le généraliste ne fera pas une opération des ligaments par exemple. Il va commencer par constater quel est le problème; si c'est une foulure il saura quoi faire, mais dans le cas de ligaments déchirés il va remonter cela à un spécialiste. C'est comme nous, si nous sommes confrontés à une forte consommation journalière d'alcool par exemple, il y a certains risques, par rapport au sevrage notamment qui ne peut pas se faire n'importe comment, et là pour le bien de la personne, nous allons l'orienter vers les personnes compétentes en la matière et ce, pour le bien de la personne.

Le terme de généraliste contient ses propres limites, par opposition à celui de spécialiste. On est des généralistes, on est spécialisé en rien, on n'en a pas besoin.

De leur côté, les bénéficiaires font écho aux entretiens des ISEHM. Ils conçoivent l'ISEHM comme un généraliste selon deux aspects : « qui fait presque tout » et qui sait orienter et rediriger vers les spécialistes le cas échéant. Les limites sont clairement identifiées au niveau des diverses spécialisations : curateurs, psychiatres, psychologues, etc. L'image du médecin généraliste ponctue également les entretiens des bénéficiaires.

Du côté des bénéficiaires

Pour moi, il fait quasiment tout, pour moi il fait presque tout. Donc ces limites ne sont pas faciles à définir.

C'est clairement un généraliste, quand on atteint le cœur du problème, il va nous envoyer, il va nous dire, voilà pour cela, il te faudra aller chez telle personne qui pourra t'aider, par contre pour cela, il te faudra plutôt aller chez tel autre.

C'est un généraliste de la vie dans le sens où, comme un médecin généraliste, s'il voit qu'on a un problème à l'œil, il va nous envoyer chez le chirurgien pour régler ce problème à l'œil parce que lui n'a pas les compétences. (...) il a les connaissances et les contacts, de savoir qui est compétent pour régler tel problème. Donc (...) il va nous aider à identifier le problème, à dégager un certain nombre de solutions et après en fonction de ces solutions, il est encore capable de nous rediriger vers les bonnes personnes compétentes, dans le cas où cette solution requiert une tierce personne. Donc, oui, effectivement, ça c'est une de ses limites, c'est comme je disais, ce n'est pas Dieu tout puissant, il

ne peut pas tout faire, mais pour moi, déjà rien que le fait de nous rediriger vers la personne qui pourra régler le problème, c'est comme s'il était déjà réglé quoi, presque.

Je me suis dit que le travailleur de rue était, on va dire, un joker, un gros bouton d'alarme rouge en forme de champignon, un filet de sécurité et une épaule sur laquelle pleurer. Un joker pour tous les problèmes administratifs. Un bouton d'alarme quand cela ne va plus, que l'on ne sait plus qui appeler et que l'on est dans tous ses états. Un filet de sécurité qui nous permet d'avoir un avis extérieur et un regard sur ce que l'on vit, sur nos problèmes.

Nous conservons cette composante en supprimant néanmoins la sous-composante *La possibilité d'une éventuelle spécificité* qui n'est à aucun moment reprise par les deux sources. De plus, ce côté généraliste polyvalent est hautement présent dans la composante B5 : *Faire acquérir un raisonnement stratégique*. Nous gardons cette composante au sein de cet axe, pour souligner, comme les praticiens l'expliquent, l'importance accordée aux limites qu'une telle fonction de généraliste endosse par la démarcation de ses champs de compétences respectifs. En effet, le contingentement de son intervention est aussi primordial que sa polyvalence, touche-à-tout, non spécialisée.

Synthèse et discussion des résultats concernant les seuils et les paradoxes

Les entretiens mettent davantage en lumière la question des limites qui est primordiale au sein de l'intervention hors murs. Cela est probablement la conséquence du manque d'infrastructure, de murs institutionnels et de définition des mandats. Les limites se définissent selon deux aspects :

- Les bornes de l'intervention elle-même
- Les limites de l'intervenant

Ces deux garde-fous sont essentiels lorsque l'intervention elle-même n'est que plus au moins définie par rapport à une approche généraliste exacerbée. Le caractère généraliste de l'intervention hors murs est une des spécificités de l'action. L'ISEHM est défini comme le généraliste des généralistes au-delà même de la définition que Soulet en donne.

Par contre, la sous-composante *L'impossible réciprocité de la relation* est exclusivement décrite par les bénéficiaires. Au sein de cet axe, il n'y a pas de spécificités à proprement parler de l'intervention socio-éducative hors murs, si ce n'est par défaut. C'est ainsi que nous avons supprimé la composante *L'inefficacité contre-productive de l'intervention*, soulevant l'utilisation de mandats nominatifs au sein de l'intervention. La spécificité serait l'absence de mandat nominatif au sein de l'intervention hors murs. Mais là encore, une non-spécificité est à relever, sachant que d'autres

formes d'interventions utilisent également ce procédé comme, par exemple, les intervenants dans les centres d'animations socioculturels.

Cet axe exempté d'une composante, correspond fidèlement au modèle de Soulet et permet de poursuivre notre réflexion sur l'articulation des composantes qui crée la spécificité du hors murs. L'ISEHM définit comme généraliste n'est pas une spécificité en soi, mais au regard des limites, des prestations et des maximes de travail par exemple, le praticien généraliste prend une consistance différente de celle d'un assistant social considéré lui aussi comme un généraliste. En effet, l'ISEHM sera encore plus généraliste que l'assistant social par sa position in situ, sa temporalité et sa spatialité différentes des services traditionnels et par ses maximes comme le non-enjeu, la non-conséquence, la libre adhésion, etc.

Chapitre 2. Restitution aux professionnels

La restitution est une des démarches de validation des données. Nous l'avons introduite afin de voir si les intervenants avaient d'autres choses à ajouter à leurs entretiens premiers, sachant que certaines composantes ont été essentiellement explicitées par les bénéficiaires. Nous avons décidé de ne restituer les entretiens qu'aux ISEHM sans l'étendre aux bénéficiaires, sachant que cette recherche s'effectue dans une visée de construction d'une grammaire par et pour les professionnels de terrain. Il est donc primordial de vérifier la véracité des propos des intervenants et le cas échéant de les compléter. De plus, la saturation des résultats pour les bénéficiaires montre que ces derniers mettent exclusivement en avant leurs propres expériences. Cette position compréhensible ne permet pas d'avoir une approche globalisante de la démarche.

Pour cette restitution, nous avons synthétisé chaque entretien de manière à suivre la chronologie des propos. Puis, nous avons schématisé l'entretien pour en faire ressortir les éléments et les idées clés, afin que chaque intervenant puisse avoir une vision globale de ses paroles. Lors de la restitution, nous avons consigné leurs productions sous forme d'enregistrement audio. Nous avons ensuite retranscrit les propos qui ne figuraient pas dans le premier entretien afin de les analyser en unités de sens, sur le modèle utilisé lors de la récolte des données. Ces unités de sens sont traitées de la même manière que pour la mise en place de la grammaire empirique afin de la compléter le cas échéant.

Nous avons volontairement instauré un intervalle assez long, plus d'une année et demie, entre les entretiens et la restitution de ces derniers, afin d'éliminer un biais mnésique à court terme. On a

ainsi une probabilité plus grande que les intervenants puissent soit corriger, amener ou approfondir des éléments qu'ils auraient omis lors de la première interview.

Le temps de la restitution a varié entre 40 minutes et 1 heure pour les six intervenants. Les restitutions se sont déroulées pour quatre intervenants dans le bureau des ISEHM à Fribourg et pour deux intervenants dans le bureau du chercheur.

Il est important de préciser que tous les intervenants ont marqué leur accord pour se soumettre à cette restitution.

La restitution a mise en évidence les éléments supplémentaires suivants constitutifs de l'intervention hors murs.

1. Les caractéristiques structurelles

Tous les intervenants ont souligné l'importance de l'expérience professionnelle et personnelle, de la formation de base, mais également de la formation continue en lien avec ce rôle de généraliste que les ISEHM occupent. De plus, l'importance de pouvoir s'appuyer sur une équipe stable est également mise en évidence, c'est-à-dire à partir de deux intervenants œuvrant pour le même mandataire. Ces trois éléments sont considérés comme des filtres à la légitimation de l'action dans un contexte où les intervenants psycho-socio-éducatifs en général sont de plus en plus spécialisés dans un domaine particulier. L'ISEHM a besoin de ces filtres justifiant ainsi son rôle persistant de généraliste. La légitimation passe également par des actions de terrain visibles politiquement que le mandataire peut palper et se rendre compte. Le travail en sous-marin, c'est-à-dire peu visible politiquement, n'est plus suffisant pour convaincre les mandataires.

Ces propos qui sont rassemblés dans l'axe structurel et déclinés dans plusieurs composantes, comme *Le clair-obscur de l'organisation* en lien avec *Les ficelles du métier*, *Le bricolage comme logique d'intervention* et *L'échange comme valeur centrale*, soulèvent la question de la position de généraliste de l'ISEHM et de sa légitimation. En effet, de par ce statut de non-profession, de non-reconnaissance et de non-affiliation dans un domaine précis du social comme l'éducation ou l'animation socioculturelle, les intervenants insistent sur la difficulté à couvrir tout le champ des problématiques rencontrées dans l'espace rue. Le praticien, de par sa position de généraliste omnipraticien, omniprésent se questionne : Est-ce que l'ISEHM dispose d'une caisse à outils assez grande, équipée de suffisamment d'outils appropriés, pour répondre à ces multiples situations ? Ces outils sont-ils suffisamment adaptés ? Les outils des ISEHM peuvent effectivement être parfois très

spécifiques, comme un sevrage sans moyen de substitution dans certaines conditions, comme par exemple, un suivi en termes d'entretiens motivationnels pour un arrêt de consommation de cannabis. L'ISEHM a donc recours à des techniques d'intervention multiples, variées et polyvalentes. Ce recours à ces techniques crée des spécificités dans cette approche généraliste. Par contre, dans ces seconds entretiens, les intervenants ne développent pas davantage les spécificités auxquelles ils font référence.

Les ISEHM identifient des facteurs anxiogènes face à l'ampleur de la tâche. Cette anxiété est compréhensible et note ce besoin de reconnaissance et de valorisation de ce champ d'intervention. Ce développement concernant le généraliste polyvalent est à transférer dans l'axe *Les seuils et les limites*, dans la composante *L'inflation du recours à la spécialisation*. Ce propos permet de mettre en exergue le degré non-défini par les intervenants eux-mêmes de généralisation auquel doit répondre un ISEHM avec une possibilité d'une éventuelle spécialisation en lien avec les contextes et les situations rencontrés.

De la légitimation à l'intervention technique particulière

Le rôle du TSHM est difficile. Un médecin généraliste lui sera passé par tous les services de la médecine (cardiologie, médecine interne, chirurgie, etc.), mais nous, nous ne sommes pas passés par tous les services du social, donc c'est difficile d'occuper notre place de TSHM. Est-ce que je suis légitime dans ce que je fais, dans mon intervention. Est-ce que je fais l'apprenti sorcier ? Parfois les personnes que l'on accompagne sont entourées par des spécialistes. Mais moi, qu'est-ce que j'ai comme compétences pour les entretiens familiaux, par exemple ? Est-ce que je suis légitime. Ma légitimité vient peut-être de mon expérience. Un médecin généraliste a lui de bonnes compétences techniques, et nous ? Dans certains domaines, je n'ai pas eu de cours, comme par exemple poser des limites à son enfant. J'ai un bon sens qui me guide, mais pas forcément les compétences du spécialiste. C'est anxiogène pour le TSHM. De plus, il y a tout un réseau de spécialistes pour me dire que j'ai merdé si c'est le cas. Le TSHM doit vivre dans cette posture insécure. Les autres professionnels spécialisés ont des outils et des techniques propres qui légitiment davantage l'intervention.

J'ai tout de même plusieurs filtres pour légitimer mon intervention comme l'expérience, l'équipe et la formation. Il en manque une c'est la formation spécifique à des techniques particulières. Ecouter, relancer, gérer dans l'instance tous ces flux, je ne l'ai pas appris, c'est l'expérience qui me le dicte. Comment pourrait-on apprendre cela ?

Le traitement de la demande, comment je peux faire concrètement, comment je travaille avec la demande. Il y a toujours quelques choses d'insécure de l'ordre du non-savoir.

L'assistant social est généraliste comme nous, mais souvent il est spécifique, comme les assistants sociaux de Caritas, qui ne font que du désendettement, par exemple ou que de la gestion.

Plus t'es généraliste plus t'as ce problème de légitimité parce que tu dois traiter plein de situations différentes et puis plus t'es spécifique plus tu fais que ça avec les bonnes techniques.

Notre profession n'est pas reconnue encore comme telle, considérée plutôt comme semi-profession, donc il faut faire un doux mélange entre des actions visibles et invisibles pour faire reconnaître notre action auprès des mandataires.

Il est important d'être au moins deux dans une équipe, c'est essentiel pour durer dans le terrain.

Le public-cible est complété et scindé en deux parties bien distinctes : premièrement, il y a les jeunes et les jeunes adultes qualifiés de bénéficiaires directs de la prestation hors murs (les 12-25 ans)⁴⁶⁸ et ponctuellement il y a également les vieux jeunes (+ de 30 ans) et deuxièmement, il y a le public gravitant autour de ces usagers, qui sont qualifiés de bénéficiaires indirects de la prestation hors murs (le citoyen lambda, le mandant, etc.).

Le tout-public est, quant à lui, caractérisé par des personnes proches comme la famille, les amis, mais aussi par des personnes extérieures comme l'habitué du bistrot, le serveur, etc., qui entourent de près ou de loin le bénéficiaire direct de la prestation. Le mandant, c'est-à-dire l'organe financeur de la prestation, fait également partie du public-cible de l'ISEHM, car il doit comprendre la prestation, ses enjeux et ses limites. Cette accessibilité à cette compréhension de la prestation fait aussi partie d'un processus d'accompagnement de la part des ISEHM envers le mandant, en compagnie, lorsque c'est possible, du responsable hiérarchique.

Comme le souligne un entretien, le mandat de l'ISEHM n'est pas aussi clair que celui de l'agent de police pour le citoyen lambda, de même que pour une autorité politique mandataire. Cela permet de rendre compte de la difficulté de visibiliser ce que l'intervenant fait au quotidien. Aller voir un jeune dans un parking n'est pas très concret, c'est pourquoi l'ISEHM doit pouvoir associer, gérer et cumuler une partie non visible de son travail avec une partie politiquement plus visible.

Ces propos sur les mandats et les public-cibles complètent cette sous-composante du même nom.

Les multi-facettes du public-cible

C'est les 15-25 ans, mais un vieux jeune, je peux aussi aller l'écouter.

Le public-cible est les 12-25 ans notamment en lien avec les projets de jeunes et les personnes qui gravitent autour du projet.

⁴⁶⁸ Comme évoqué précédemment.

Le public-cible ce n'est pas seulement les jeunes mais le public-cible regroupe aussi les parents et les professionnels comme les serveurs ou les habitués du bar.

Le public-cible n'est pas seulement les jeunes et le quidam, mais il y a aussi les autorités politiques. Donc, notre mandant fait aussi partie de notre public-cible, car il doit aussi comprendre notre travail, comment nous le faisons et à quoi il doit s'attendre.

Le public-cible s'est élargi. Je travaille pour le mandant tout en gardant le public-cible qui sont les jeunes et le mandant lui-même en tant que chef de secteur d'une équipe de travailleurs sociaux de rue.

Le mandat visibilisé

Difficile de montrer ce que je fais. Il est important d'avoir ce mélange entre ce qui est visible et ce qui ne l'est pas. J'ai fait une médiation entre école et jeune lors d'un apéro, qui c'est très bien passé. Je n'ai pas fait grand-chose si ce n'est que de remettre du lien entre les différents acteurs partageant un même espace. Ce genre d'événement permet de donner du poids par rapport à mon poste, car j'ai été encensé par les autorités pour cette intervention.

Mon travail, personne ne le comprend. Le policier n'a pas besoin lui d'explicitier son travail, car tout le monde sait ce qu'il fait. Le policier est attendu. Par contre, qu'est-ce qui est attendu du TSHM ? On est un soutien au jeune en ne surtout pas déresponsabilisant le jeune. Que le jeune puisse passer d'un rôle de consommateur à acteur.

L'organisation structurelle en construction de l'intervention hors murs est mise en évidence par quatre intervenants, notamment à trois niveaux : interinstitutionnelle, cantonale et romande. Ces structurations extra-institutionnelles permettent aux praticiens de prendre, d'une part, du recul de par leurs positions éminemment liées au terrain et d'autre part, d'avoir un regard croisé sur leurs interventions respectives et/ou conjointes. De plus, les différents groupes qui structurent le hors murs peuvent faire levier sur des questions délicates concernant la jeunesse, sans que cela n'affecte ou n'engage la responsabilité directe de l'institution employeur. Nous réactivons la sous-composante *Une structure organisationnelle en construction* en y ajoutant trois indicateurs : interinstitutionnel, cantonal et romand. Le niveau international n'est évoqué que par un intervenant montrant ainsi que plus les structures sont éloignées du terrain, moins elles sont présentes dans le quotidien des praticiens.

Une organisation sur plusieurs niveaux indispensable

L'équipe des TSHM Fribourg est importante aussi pour moi, car je sais que si j'ai besoin je peux la solliciter, c'est

une ressource, un soutien. De voir l'autre TSHM dans la rue quand moi-même j'y suis, c'est une bouffée d'air frais. Un TSHM seul ne tient pas longtemps, à mon avis. Il a besoin de partager et d'échanger sur la réalité du terrain. IL y a aussi les TSHM Romands, mais cela est à un niveau plus méta.

J'ai besoin d'être relié à une association, comme X qui fait aussi du travail de rue, car on fait le même job avec des mandats différents. Je sais que je peux compter sur eux lorsque j'ai des situations délicates. C'est un appui indispensable pour tenir dans la durée. Ces rencontres permettent de prendre du recul par rapport aux situations. Le fait d'être seul est un frein à la mise en place de certains projets, car à deux, il y a une autre dynamique et certainement un peu plus d'énergie pour faire quelque chose.

L'approche institutionnelle, je l'ai fait pas en lien avec ma commune, mais en lien avec le groupe des TSHM Fribourg, comme l'action que nous avons fait conjointement à Fribourg sur la thématique de l'espace public qui tend à se privatiser. C'est difficile de le faire avec les autorités mandataires, car il y a des informations ou des actions qui peuvent parfois déranger.

Cette double amorce ne saute pas aux yeux des intervenants, comme le met en exergue la restitution, ceci afin de ne pas enfermer le jeune dans ce carcan éducationnel traditionnel. Dans cette visée hors murs qui se ponctue de sept maximes comme la non-coercition, la libre adhésion, le non-enjeu, l'absence de dossier et de mandat nominatifs, etc., les intervenants ne posent pas d'emblée un objectif psycho-rééducatif ou éducatif enfermant, par la même, la relation. Ce manque de clarté quant à l'installation de ce deuxième palier est à mettre en relation avec les maximes de travail et le cadre très ouvert de l'intervention hors murs. Comme les bénéficiaires le soulignent, l'installation de ce deuxième palier s'opère bel et bien, mais dans un laps de temps à géométrie variable. Par conséquent, la mise en œuvre de ce palier ne saute pas directement aux yeux des ISEHM plus soucieux, dans un premier temps, du premier palier essentiel à l'établissement d'un lien en dehors de tous murs institutionnels. Ces propos corroborent ce qui a été mis en évidence uniquement par les bénéficiaires jusqu'à présent et permet une explication quant à la mise en place de ce deuxième palier.

Une simple amorce dans un premier temps

Avoir des objectifs éducatifs avec le jeune c'est déjà enfermer la relation, la rencontre, l'échange alors que le TSHM est dans cette position d'ouverture et de non-directivité face à l'utilisateur.

On ne sait pas avec quoi le jeune va venir vers nous.

On prend le jeune là où il en est avec ses ressources et des difficultés. On ne sait pas ce qui va se passer avec le jeune, donc il est difficile de planifier quelque chose.

Deux ISEHM relèvent ce concept de l'amitié, au sein de la composante *La gestion d'une double dynamique : personnelle et professionnelle*, développée par les bénéficiaires. Les ISEHM comprennent et imaginent que les bénéficiaires peuvent les considérer comme amis, mais ils sont très clairs quant à la distance relationnelle professionnelle à adopter. Une intervenante la décrit comme une position de funambule relationnelle au sein de cette proximité hors murs, pour ne pas dire hors normes. Il en ressort que ce concept d'amitié découle inmanquablement de la proximité vécue et partagée au quotidien avec les usagers et les ISEHM. Ces précisions permettent d'étoffer l'explication de la sous-composante *Trouver la bonne distance*, et de faire écho aux propos des bénéficiaires.

La proximité amicale

Nous sommes dans le cadre privé des jeunes et donc nous sommes dans le réseau primaire du jeune, sans que l'on soit pour autant son ami. On reste avant tout dans une position de professionnel.

Comme me l'a dit un jeune : « Je te considère aussi comme une amie tout en sachant que tu n'es pas une amie comme on peut l'imaginer ». Je pense que nous sommes plus proche des jeunes de par notre travail et donc nous avons une position d'équilibriste relationnel, qui veut que la proximité se rapproche de cette idée d'amitié que peut ressentir le jeune.

2. Les principes et les modalités

Cette démarche si particulière d'aller vers se précise en se caractérisant par trois éléments supplémentaires : Ne pas attendre que l'autre vienne à nous, oser provoquer la rencontre et risquer de ne pas se faire accepter par le(s) jeune(s), de se faire rejeter ou de juste pouvoir dire bonjour sans aucune amorce de discussion. Ce procédé de l'aller vers est soumis à la condition, pour l'intervenant, de ne pas avoir d'attente à la rencontre, si ce n'est la création d'un contact ou le maintien du lien. Ce corpus détaille cette sous-composante de *L'aller vers*.

La démarche d'aller vers (bis), mais sans attente

On n'attend pas que les jeunes viennent sonner à la porte, on va déjà dans la rue leur proposer un lien. C'est aller vers. C'est de ne pas attendre qu'ils viennent à nous, mais c'est nous qui allons vers eux. Le TSHM aura plus d'écoute de gratuité et de disponibilité. Le TSHM ne propose rien. Il est là pour le jeune avec sa vie sans avoir d'attente particulière comme un assistant social ou un curateur qui ont des rôles plus précis. C'est le jeune qui guide la rencontre par rapport à ce qui est important pour le jeune dans l'ici et maintenant

C'est oser aller vers, ne pas avoir cette sécurité de l'institution, c'est oser aller vers les jeunes, vers l'autre. Aller dans la rue ce n'est pas facile, c'est plus facile de recevoir le jeune dans un local, mais oser aller vers, avec ses a priori, c'est compliqué. Le TSHM est dans le non-savoir, dans l'humilité, dans la non-connaissance de l'autre. J'entre dans la compréhension de l'autre, je suis dans la non-attente, dans la non-directivité. Je suis d'égal à égal avec l'autre, le jeune. Je pars de lui de ce qu'il est, de son monde à lui.

Lorsque l'on va vers, et bien, des fois on n'est pas bien accueilli, c'est du « touch and go ». Juste aller dire bonjour sans forcément rester avec les jeunes.

L'observation est davantage mise en évidence lors de la restitution au détriment du repérage et de l'identification. L'idée première qui se dégage des unités de sens est l'importance de la répétition de la phase d'observation à différents moments de la journée et des saisons. Cette observation permet de suivre le phénomène du jeune et de l'itinérance juvénile. L'observation des ISEHM est complétée par ce qu'ils appellent les « poteaux »⁴⁶⁹. Ces propos clarifient et définissent davantage la position majoritaire des intervenants au sein de cette composante.

Une observation cyclée

C'est un travail qui varie au fil des saisons. Il faut se réadapter en lien avec les différentes périodes. Je repasse souvent par cette étape d'errance et d'observation.

J'ai des créneaux horaires, mais je ne vais pas toujours à la même heure dans les quartiers, afin d'avoir le maximum de chance de rencontrer les jeunes. J'observe, mais j'écoute aussi pour savoir où sont les jeunes. Je me réfère aux poteaux, qui sont des personnes qui nous renseignent sur les présences des jeunes comme le concierge ou l'enseignante par exemple.

⁴⁶⁹ Ce concept de « poteau » vient du Québec. Les poteaux sont des relais de l'information à l'instar du concierge, du commerçant, du bistrotier, etc. qui passe l'information à l'ISEHM de ce qu'ils ont vu et entendu. Généralement ces poteaux sont des personnes habitant ou œuvrant dans le quartier et dans la ville ou à proximité.

L'observation n'est pas linéaire, elle est cyclique, c'est-à-dire que j'en refais ponctuellement afin de ne pas se laisser porter par l'habitude, car il y a des changements au niveau des consommations, des comportements, des lieux, etc. C'est ce qui me permet de rester connecté à la réalité des jeunes.

L'immersion est caractérisée par un positionnement d'ouverture à la relation qui est propre, voire spécifique aux ISEHM. On souligne l'importance de rapidement se faire connaître et identifié de la part des publics ciblés. De plus, plusieurs intervenants nomment le fait de se faire « checker⁴⁷⁰ », comme un indice sur le degré d'immersion et d'acceptation de l'ISEHM au sein d'un groupe.

L'immersion identificatoire

Des fois, c'est juste un petit salut du bout des lèvres, car le jeune est dans le groupe et il ne veut pas que je le rencontre avec son groupe. Mais il m'a identifié, c'est ça qui est important.

Le fait que les jeunes me « check », va me donner des informations quant à mon degré d'intégration au sein du groupe. Il y a beaucoup d'informations dans le non-verbal qui me montrent l'apprivoisement des jeunes à mon égard.

L'importance c'est que le TSHM soit connu, que les jeunes connaissent notre rôle, ce que l'on fait là et pourquoi. Je me présente et j'explique mon travail.

Les éduc de rue se font aussi vite identifier par les jeunes de par une certaine position et une certaine approche de la relation.

Le temps du politique, au sein de la composante *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle*, est mis en exergue dans un ratio du court terme. Il y a une sorte d'antagonisme, voire d'incompatibilité entre le temps du politique et les autres temps qui structurent l'intervention. Un ISEHM met néanmoins en perspective le fait qu'une relation de confiance doit se créer avec le mandant pour travailler ensemble et se comprendre, afin de transcender cette notion de temporalité limitante et réductrice.

De plus, le temps est décrit comme atemporel et synonyme de résultats différés pour une majorité de situations. Le temps est montré comme une variable importante dans le sens que *le temps n'aime pas que l'on aille plus vite que lui*. La prestation hors murs est une grande consommatrice de temps.

⁴⁷⁰ Salutations entre jeunes en se tapant la main de diverses façons en lien avec l'identité et l'appartenance du groupe.

Le temps est considéré comme un prérequis incontournable à l'intervention hors murs. Nous ajoutons donc l'indicateur *Le temps du politique* à notre grammaire.

Le temps du politique

Lorsque je demande aux autorités politiques du temps au temps pour poser la prestation, on entre dans un dialogue de sourd. Il faut laisser au jeune du temps pour changer et pour faire son bonhomme de chemin. Les autorités sont en accord de principe avec cette demande de temps, mais dans les faits, elles peuvent ergoter en disant que cela ne va pas assez vite et que les places publiques sont toujours sales, car dans leur fort intérieur, il y a toute une série d'attentes qu'elles ne parviennent pas à formuler. Donc, on voit que le travail de rue est dans le fond très difficile à faire comprendre à des autorités jusqu'au moment où l'on rentre dans une relation de confiance de part et d'autre et que le temps n'est plus qu'une variable indicative.

Les résultats viennent souvent dans un X^{ème} temps

Il y a toujours cette petite voix qui nous dit d'être plus performant, d'être plus en contact, etc. Même si je ne suis pas en contact direct avec les jeunes tout le temps, les jeunes me voient et ma présence intrigue et crée l'accroche et le contact dans une phase d'apprivoisement. La phase d'apprivoisement c'est souvent un combat contre soi, car on a l'impression d'être payer pour pas grand-chose, car peu visible. Rencontrer les jeunes n'est pas quelque chose de visible. Il faut prendre le temps de l'immersion sinon on ne voit pas ces jeunes qui dorment dans des parkings, qui sont invisibles pour la majorité des gens.

J'ai rien foutu, j'ai fait quoi aujourd'hui, je suis inutile. Soit le lendemain, soit une semaine après ou même parfois une année après, j'ai des retours. J'ai eu l'impression de ne rien faire Je suis dans la gratuité, où il n'y a pas une efficacité, une productivité. Les fruits ne se voient pas sur le moment, mais dans l'après-coup. Avoir l'impression de prendre son temps, c'est ne pas le perdre, car les trois phrases échangées sont capitales pour le jeune à ce moment-là. C'est ça travailler dans l'informel.

La logique de l'effort est centrée sur deux aspects : le bénéficiaire doit être partie prenante et s'investir dans son projet et celui-ci est respecté dans ses choix par les intervenants. L'ISEHM joue un rôle de déclencheur et/ou de moteur dans ce processus, mais c'est la personne concernée qui choisit de faire l'effort ou non dans sa situation. L'intervenant est dans cette position d'accompagnement inconditionnel quels que soient le choix, les motivations, les ressources et le degré de maturité du jeune.

L'effort à consentir (bis)

Ne pas faire à la place du jeune, il veut quoi, jusqu'où ? Si le jeune n'est pas partie prenante, cela ne sert à rien de continuer. Voir si le jeune a envie de s'investir. C'est la logique de l'effort que le jeune doit développer. Je le mets en face de son choix dans cette logique de l'effort. C'est son choix, c'est sa vie.

Je prends le jeune là où il en est. C'est frustrant car ce que j'imagine bon pour lui ne l'est pas forcément pour lui et il a besoin parfois de descendre encore plus bas, car il n'est pas encore prêt.

Le cadre du hors murs, dans la composante *Rompre la stigmatisation*, est défini par trois éléments :

- Au niveau formel, par le descriptif de fonction ou cahier des charges. Les intervenants n'en disent pas davantage sur ce qui caractérisent ces documents.
- Au niveau institutionnel, par les valeurs sur lesquelles l'institution se réfère qui sont pour l'essentiel des références humanistes.
- Au niveau déontologique, les maximes de travail balisent l'intervention hors murs.

Même si le cadre est de nature virtuelle et invisible, il est présent chez les praticiens de terrain et il leur permet de ne pas oublier le sens de leurs actions et de ne pas se perdre et s'épuiser dans des situations qui dépassent leurs compétences. Le cadre est, de par cette position in situ, beaucoup moins contraignant et davantage ouvert que pour d'autres formes d'interventions dans le domaine social. Nonobstant l'ouverture et les possibles que revêt le hors murs, le cadre, aussi léger qu'il puisse être, permet aux intervenants de se référer à ces trois invariants rassurants ci-dessus.

L'intervenant s'immisce dans la partie privée de la vie de l'utilisateur. Il a donc une position privilégiée par rapport aux intervenants traditionnels. L'intervenant est de par sa position dans la confidentialité, l'intimité, voire les secrets de la personne. Il évolue dans l'officieux et le domestique en partageant des bouts de vécus et d'histoires. L'action au sein de ce cadre est une spécificité du hors murs.

Le cadre cadrant et rassurant

C'est une pratique qui peut être usante, d'où le cadre est essentiel pour ne pas s'épuiser. Le cadre n'est pas institutionnel, c'est pourquoi j'ai besoin d'un cadre très clair. Ce cadre je l'ai travaillé par le biais de mon descriptif de fonction.

Ce qui change, c'est le cadre. Lorsque t'es dans une institution physique qui peut-être te rassure, mais quand t'es dans la rue c'est plus insécure et tu peux te demander ce que tu es en train de faire en tant que professionnel.

On va vers, mais en même temps en permanence accueil intra muros on va aussi vers. Ce qui varie, c'est le cadre. On porte le cadre avec nous. Les jeunes ne rentrent pas dans un cadre physique. Par contre, ils font un pas virtuel, symbolique en venant nous rencontrer dans notre cadre de TSHM. Nous sommes un peu les escargots du social, car on porte le cadre avec nous dans la rue.

Le fait d'être dans la rue. On ne fait pas la même chose que les autres.

On est dans le côté privé de la personne et on a accès à des informations confidentielles du jeune.

Pouvoir répondre à la demande et savoir où orienter le jeune, l'assistant social est là, mais dans les murs. La différence est que l'on est dans la vie de gens, on fait partie de la vie de gens. On n'est pas un psy. Le TSHM est vraiment dans le privé des gens. On est accessible. On est des professionnels à part, c'est-à-dire non jugeant, sans l'image d'une autorité, sans le poids d'éventuelles conséquences.

Le cadre est différent. Le travail de rue est dans le cadre privé du jeune où il vit. Je ne vais pas dans la rue sans cadre, car je vais représenter l'institution lorsque je suis dans la rue. Mon cadre c'est mes références humanistes qui me permettent de me dire que je me retourne vers les ressources de la personne.

3. Les seuils et les paradoxes

Comme mentionné précédemment, nous avons décrit la notion de généraliste avec des composantes de l'axe *Les caractéristiques structurelles*.

4. Synthèse et discussion de la partie restitution

La restitution n'a apporté que peu d'éléments novateurs pour compléter la grammaire. Par contre, elle corrobore les propos émis lors des premiers entretiens par les praticiens et/ou les bénéficiaires. En effet, les intervenants confirment leurs propos, ce qui permet d'accroître la validation interne des données. La restitution précise et illustre plusieurs composantes, notamment :

- Le clair-obscur de l'organisation (Les ficelles du métier, L'organisation structurelle en construction)
- Le bricolage comme logique d'intervention
- La double amorce (Emergence d'un deuxième palier)
- L'échange comme valeur centrale (concept de l'amitié)
- La présence au sein du terroir (L'aller-vers)
- L'observation

- L'immersion
- L'éducation en dehors de l'action traditionnelle (le temps du politique)
- Responsabiliser par un travail d'association continue (La logique de l'effort)
- Rompre la stigmatisation (le cadre d'intervention)
- L'inflation du recours à la spécialisation (Le généraliste polyvalent et le recours à des spécialisations)

Le contenu des composantes spécifiques du hors murs, comme *La présence au sein du terroir*, *L'observation*, *L'immersion* et *L'éducation en dehors de l'action traditionnelle* a notamment été remanié et restructuré, mais dans une moindre mesure. Deux éléments sont à mettre en évidence :

- D'une part, c'est l'articulation de la grammaire qui crée la spécificité au regard des valeurs et des maximes de travail. En effet, le travail de rue n'est pas possible sans références institutionnelle et professionnelle claires (chartre).
- D'autre part, c'est le cadre de l'intervention lui-même (in situ, du côté de la vie privée et intime de la personne), en dehors du cadre traditionnel de l'intervention sociale, qui produit également une autre spécificité.

Nous pouvons compléter cette spécificité en soulignant l'importance du cadre de l'action. En effet, l'action se passe en dehors des obligations de la personne induites par son statut de citoyen. L'ISEHM intervient dans le temps libre de la personne, dans des moments en dehors du contrôle sociétal, lors des loisirs et lors de moments partagés avec ses pairs. Ces moments sont synonymes d'une plus grande authenticité de la part de la personne, car elle ne doit pas revêtir certains filtres ou masques exigés par la société (comme la manière de s'habiller, de parler ou de se comporter). Peu de professionnels interviennent dans un tel cadre. C'est sans nul doute une des forces de l'intervention hors murs de faciliter ainsi l'approche, le contact et de manière plus globale le travail dans la proximité.

Chapitre 3. Une première grammaire

En ce qui concerne la validité interne des données, nous pouvons prétendre que les triangulations réalisées à partir de différentes sources, les éléments de saturation et la restitution, du moins pour les entretiens avec les intervenants, fournissent des résultats autorisant la construction d'une grammaire de l'intervention hors murs pour le canton de Fribourg.

Quant à la validité externe, il est difficile de prétendre à une généralisation des résultats. Notre échantillonnage n'est pas assez diversifié notamment en ce qui concerne les ISEHM. Par contre, « les recherches qui recourent à l'échantillon par homogénéisation permettent de décrire la diversité interne d'un groupe et autorisent la généralisation empirique par saturation »⁴⁷¹. Nous pouvons montrer, tout au plus, que notre recherche est valable au niveau cantonal, sachant que notre échantillon a tenu compte de l'intégralité des intervenants.

Il n'y a pas non plus de caractéristiques contextuelles propres, si ce n'est l'orientation socio-éducative que les ISEHM fribourgeois défendent unilatéralement.

Nous pouvons, par contre, relever que notre grammaire rentre dans le cadre de celle proposée par Soulet qui elle est générique et transversale au travail social, ce qui pourrait fournir un argument allant dans le sens d'une amorce de généralisation de nos données, avec toutefois beaucoup de précautions à prendre en compte. Par exemple, citons à nouveau la visée socio-éducative de l'ISEHM qui n'est pas applicable dans tous les cantons, notamment Genève.⁴⁷²

Outre le fait que c'est, à notre connaissance, la première tentative structurée d'analyse de l'action hors murs, comme autre point fort de notre recherche, nous relevons la triangulation des résultats entre les intervenants qui dispensent la prestation et les bénéficiaires. En effet, il n'y a pas encore, à notre connaissance, de recherche dans l'intervention hors murs qui a englobé les usagers. Nul doute que tout travail de ce genre devra introduire cette précaution méthodologique afin de confirmer, ou non, les données recueillies auprès des intervenants.

Cette grammaire empirique se veut une illustration de l'état actuel de la recherche et représentative des actes des ISEHM du canton de Fribourg. Elle est décrite en termes d'axes, de composantes, de sous-composantes et d'indicateurs.

Une première grammaire empirique de l'ISEHM :

⁴⁷¹ Pires, A. In Poupart, J. et all. (1997), p.160.

⁴⁷² Tiré de la plateforme romande des TSHM.

Axes	Composantes	Sous-composantes	Indicateurs
A) Les caractéristiques structurelles	1) Le clair-obscur de l'organisation	<i>Les caractéristiques de l'intervenant</i>	La définition de la profession et les appellations
			La posture
			Les compétences
			Les ficelles du métier
		<i>Les conditions de travail particulières</i>	Le temps et l'espace
			Le rapport à la hiérarchie
			Les formes et les types d'actions
			La souplesse pédagogique d'action
		<i>Les mandats et les public-cibles</i>	
		<i>Une structure organisationnelle en construction</i>	Interinstitutionnelle
			Cantonale
			Romande
			Internationale
	2) Le bricolage comme logique d'intervention	<i>Les matériaux imposés</i>	
		<i>Trouver des solutions inédites, officieuses et « improvisées »</i>	
<i>La boîte à outils : métissage des références</i>		Les différentes méthodes essentiellement empruntées à d'autres champs	
		Les trucs et astuces	
		La et les formation (s)	
3) Une activité à double palier			
4) L'échange comme valeur centrale	<i>La parole et l'écoute, des outils essentiels de travail avec les usagers</i>		
	<i>Echanger des informations, une nécessité vitale pour le travail en réseau</i>		
	<i>Echanger, un soutien psychologique</i>		
5) La gestion d'une double dynamique : personnelle et professionnelle	<i>Investissement de sa personne</i>		
	<i>L'ISEHM comme persona</i>		
	<i>Trouver la bonne distance</i>		

Axes	Composantes	Sous-composantes	Indicateurs
B) Les principes et les modalités de l'intervention	1) La présence au sein du terroir	<i>Le cœur et le poumon de l'intervention</i>	Etre là
			Continuité et régularité
		<i>L'inefficacité comme méthode : Zonage, flânage</i>	Le réflexe interventionniste
			Etre payé sans grand résultat apparent
			Badiner, plaisanter
		<i>Aller in situ, Aller vers et Aller à la rencontre de</i>	Mise en condition : Les préliminaires à la rencontre
		Faciliter l'accès à la prestation d'aide	
		Les polices de la rencontre	
	2) L'observation, le repérage et l'identification		
	3) L'immersion	<i>Se faire connaître et être visible</i>	
		<i>Prendre une juste place, l'intégration progressive</i>	
		<i>Les risques liés à l'intégration</i>	
	4) Gagner la confiance du public et faire émerger la demande	<i>La relation de confiance</i>	
		<i>La professionnalité</i>	Réussir son entrée : phase d'accrochage
			Donner un gage de crédibilité
			Décoder la vraie demande
	5) Faire acquérir un raisonnement stratégique	<i>La prise en compte et la prise de parole</i>	
		<i>Le service personnalisé de renseignements, d'informations et d'orientation</i>	
<i>Le travail de sensibilisation</i>			
<i>Les accompagnements</i>		Socio-éducatifs individuels, collectifs et familiaux	
		Projets de jeunes et avec les partenaires	
<i>L'approche communautaire</i>			
<i>La participation à des groupes de travail et de réflexion</i>			
<i>L'équilibrage des prestations</i>			

Axes	Composantes	Sous-composantes	Indicateurs	
B) Les principes et les modalités de l'intervention	6) L'éducation en dehors de l'action traditionnelle	<i>L'éducation informelle et non formelle</i>		
		<i>La temporalité en perpétuelle mouvance</i>	L'utilisateur L'ISEHM La rue et le temps du dehors Le politique	
		<i>La spatialité en perpétuelle mouvance</i>	L'identification in situ du hors murs La rue : espace de vie, de socialisation et de compréhension Les espaces privés et les espaces publics L'itinérance des jeunes	
		<i>Associer la personne au déroulement de l'intervention</i>	Le refus d'une délégation de tâches sur l'ISEHM Développer la logique de l'effort La transparence dans l'intervention	
		8) Rompre la stigmatisation	<i>Les maximes de l'intervention</i>	
			<i>Améliorer la qualité de vie</i>	
	9) Les différents rôles que Revêt l'ISEHM	<i>Rappeler les engagements</i>		
		<i>Etre un repère et un entre-deux</i>		
		<i>Etre un témoin et un accompagnateur</i>		

Axes	Composantes	Sous-composantes	Indicateurs	
C) Les seuils et les paradoxes de l'intervention	1) La lancinante question des limites	<i>Les bornes de l'intervention socio-éducative hors murs</i>	Les difficultés et la pénibilité du travail de proximité & la peur de la profession	
			L'instrumentalisation de l'intervention socio-éducative hors murs, attentes magiques et/ou contradictoires	
			La difficulté de l'évaluation	
	2) L'impossible réciprocité de la relation			Les bornes de l'ISEHM
				La précarité de l'ISEHM à l'instar de l'utilisateur
				Le genre dans l'intervention sociale hors murs
				La pesanteur des années au sein de l'intervention sociale hors murs
3) L'inflation du recours à la spécialisation		<i>Large spectre d'interventions : le généraliste polyvalent</i>		
		<i>La possibilité d'une éventuelle spécificité</i>		

Partie 4 : Conclusion

Ce travail avait pour objectif d'apporter une contribution à la mise en place d'une structure théorique et méthodologique propre à l'intervention socio-éducative hors murs. La grammaire que nous proposons peut être considérée comme une référence pour la construction d'autres recherches sur ce thème. Nous avons tenté de structurer un savoir empirique, consensuel, non encore théorisé et répertorié dans une forme scripturale et accessible à tout un chacun, visibilisant ainsi les avantages, les risques et les enjeux qu'une telle intervention occasionne.

1. Apports et limites de l'approche retenue

Les données recueillies ont permis d'atteindre le but premier. Néanmoins de nouvelles questions en lien avec notre approche ont été soulevées et ont émergé lors de l'analyse.

La méthodologie utilisée est-elle la plus efficace, quant au choix de la nature de l'entretien, sachant que certaines composantes ont été décrites essentiellement par les propos des usagers. Cela fait plus de quarante ans que les praticiens du social ne parviennent pas ou seulement de manière lacunaire à dire ce qu'ils font dans le terrain et ce, même s'ils l'exécutent bien. Avec du recul, nous aurions certainement dû envisager un entretien structuré appelé également « directif » ou « dirigé »⁴⁷³, avec la formulation de questions précises et détaillées, vérifiant par là-même notre grammaire théorique avec son lot d'indicateurs.

La durée de l'entretien fixée à une heure, ne permettait peut-être pas d'aborder tous les thèmes de manière aussi approfondie que cela a été fait pour la mise en place de la grammaire théorique. Parallèlement, la saturation des résultats a été relevée déjà après le quatrième entretien des ISEHM. De plus, un seul intervenant est parvenu à aborder toutes les composantes.

La grammaire théorique aurait peut-être dû rester au même niveau général que celui induit par Soulet, c'est-à-dire en termes d'axes, de composantes et de sous-composantes, garantissant ainsi une certaine cohérence catégorielle. Comme nous l'avons mis en exergue au niveau des éléments de triangulation, notre grammaire croît en subjectivité à mesure que notre catégorisation se précise, c'est-à-dire lorsque notre catégorisation passe de l'axe à l'indicateur.

⁴⁷³ Berthier, N. (2002).

De plus, nous avons délibérément fait abstraction des autres ISEHM de Suisse romande, afin de référer notre grammaire à un territoire donné. En effet, l'élargissement de cette grammaire aurait incontestablement amené certaines spécificités propres à chaque canton. Ce sont ces particularités⁴⁷⁴ inhérentes aux diverses régions et à leur contexte qui nous ont fait pencher pour une approche plus territorialisée, afin de ne pas nous perdre dans les méandres du particularisme et de la spécificité contextuelle. En effet, l'intervention hors murs peut être à géométrie variable, notamment en lien avec les contextes socio-politico-économiques.

Le procédé de validation externe doit encore être démontré scientifiquement, ce que notre recherche ne fait pas, avant d'exporter notre modèle au delà des frontières cantonales. Il sera alors possible d'ordonner et de dissocier le transversal du contextuel.

Une des difficultés rencontrées fut le manque flagrant, mais néanmoins éloquent d'écrits et de traçabilité quant à cette forme d'intervention. Les écrits, indépendamment de leur nature – cahiers de bord, comptes-rendus, dossiers, etc.- permettent une certaine réflexion sur la pratique. Les ISEHM n'ont pas cette facilité réflexive rendue possible par l'écriture. Par contre, ils utilisent davantage, dans cette culture de l'oralité, les supervisions et les intervisions qui restent exclusivement centrées au niveau du verbe. La majorité des écrits que nous avons recensés est formée des rapports d'activités. Aucun écrit n'a été recensé sur les usagers. Les ISEHM n'ont pas de dossier nominatif et personnel, et encore moins de références sur la théorisation ou la modélisation de leur pratique de terrain, rendant ainsi difficile la recherche, celle-ci ne pouvant s'appuyer que sur le discours des intervenants eux-mêmes et de leurs bénéficiaires. A l'image d'éducateurs et éducatrices œuvrant dans d'autres sphères, les ISEHM, ont une difficulté quasi générique à dire ce qu'ils font au quotidien dans le terrain. Cette thèse le démontre une fois encore.

Il est surprenant de constater que les intervenants, qui sont tous au bénéfice d'une formation reconnue, validée et certifiée, ne soient pas plus précis avec leur pratique, c'est-à-dire capables de définir et de préciser davantage ce qu'ils font au quotidien. Ce manque d'acuité descriptive de l'intervention hors murs ne dépend pas d'une formation dans le domaine social en général ou d'un degré de formation plus élevé en particulier (licence ou master), ni même d'une expérience plus grande dans le domaine du hors murs. Par contre, au regard du contenu des propos des ISEHM, le degré de formation et l'expérience dans le domaine du hors murs sont un garant d'une certaine cohérence analytique comme le fait de conceptualiser oralement des schémas inhérents à l'action.

⁴⁷⁴ Comme la définition du mandat, l'interface institutionnelle entre le mandataire et ISEHM, etc.

En ce qui concerne les bénéficiaires, ce sont également les usagers qui ont passé le plus de temps en contact avec les ISEHM qui parviennent à en parler le mieux indépendamment des autres variables.

Le fait de mener des entretiens avec les usagers de la prestation s'est relevé pertinent, sans quoi les données auraient été plus fragmentaires, voire incomplètes. Alliant ces deux sources de données empiriques, nous avons une cartographie plus complète et circonstanciée de l'organisation des actes des ISEHM.

Finalement, nous ne pouvons que marquer notre étonnement face au peu de choses que les ISEHM ont à dire sur ce qu'ils font au quotidien.

Notre recherche s'est centrée sur les praticiens de terrain, à l'exclusion des différents mandataires. Une question reste, de ce fait, en suspens, à savoir ce qu'attendent les mandataires de la prestation hors murs ? Cette interrogation est primordiale et doit faire l'objet d'une autre recherche, sachant que les enjeux sont d'une importance capitale pour se fédérer autour d'un dénominateur commun entre partenaires financeurs et intervenants de terrain.

Actuellement, un travail a débuté en Suisse romande par l'entremise d'un collectif d'intérêts, rassemblant les institutions employeurs, les instances de formation et les ISEHM. Une convention d'intention a été signée en août 2012, afin de regrouper ces différentes instances sur la question de l'intervention hors murs.

2. Réponses aux questions de recherche

Quel historique pour l'intervention socio-éducative hors murs ?

A notre connaissance, l'historique de la profession par lequel nous avons commencé notre thèse est le premier du genre pour la Suisse. Cela a permis d'avoir une traçabilité et un fil conducteur depuis les débuts de la prestation jusqu'à nos jours. L'expansion et l'extension géographique de cette forme d'intervention se répartit d'ouest en est. Partie de la France voisine dès l'après Seconde Guerre Mondiale, ce n'est qu'à la fin des années soixante et par l'entremise d'initiatives personnelles issues de pionniers que cette prestation est parvenue à se mettre en place en Suisse romande. Quatre phases ponctuent l'action hors murs: l'intervention en faveur de la population principalement toxicomane et la consolidation de ces structures, l'intervention en faveur de problématiques d'incivilités et de violence juvénile et la consolidation de ces structures. De nos jours, l'intervention socio-éducative hors murs n'a plus à lutter pour sa survie, mais elle doit absolument se formaliser et se théoriser davantage, afin de se démarquer des autres formes d'intervention, sans quoi la menace d'une d'instrumentalisation, en lien avec les contextes socio-

économiques, peut devenir une réalité. De plus, les contextes socio-politico-économiques pourraient faire prendre un tournant sécuritaire à cette prestation qui perdrait inexorablement le sens même de son intervention construite depuis plus de quarante ans dans une culture du verbe.

Profession ISEHM ?

Dans un deuxième temps, notre recherche s'est penchée sur la question de la reconnaissance et de la professionnalité de cette forme d'intervention. Les écrits sur le sujet se comptent sur les doigts d'une main et seuls quelques rares auteurs peuvent être cités comme référents de cette question, dont Brichaux en langue française pour le métier générique d'éducateur. Aucun écrit ne parle actuellement de la profession d'ISEHM. Nous constatons que la profession d'éducateur, dans son sens générique, n'est encore de nos jours pas totalement avalisée et reconnue par les professions dites majeures. Les débats actuels ne suscitent guère de recherches sur ce sujet. Cette question, peu débattue au niveau académique⁴⁷⁵, ne permet pas de la faire évoluer et par là-même d'assurer une véritable reconnaissance de la profession. Dans ce contexte académique stérile en termes de recherches, la reconnaissance de la profession d'éducateur n'est pas pour tout de suite.

Différents facteurs en lien avec l'intervention de l'ISEHM et susceptibles d'influencer la construction de la professionnalisation ont pu être mis en évidence : l'identité du professionnel, la complexité et le caractère insaisissable des interventions, la réflexion en cours d'action et le savoir dans le feu de l'action, les savoirs et les compétences propres à la pratique, le manque de recherches académiques par et pour les ISEHM, la disjonction entre la théorie et la pratique pour les intervenants de terrain, l'autodétermination et le contrôle de la profession par les ISEHM et la formation propre à cette forme d'intervention.

De plus, il n'est pas possible de dire l'intervention simplement, sans interférer dans ce qui se passe dans l'intervention elle-même. Cette complexité multidirectionnelle des situations auxquelles l'intervenant est confronté quotidiennement reflète l'aspect indicible et cette incertitude⁴⁷⁶ de l'intervention hors murs.

Il n'y a actuellement pas d'accord et d'uniformisation quant aux critères de la professionnalisation. Les deux critères majoritairement évoqués sont l'espace propre dans lequel se situent l'intervention et les finalités de l'action. Par contre, les obstacles à la professionnalisation sont uniformes et définis selon quatre aspects : l'uniformité du cursus de formation, l'absence d'un savoir référentiel

⁴⁷⁵ Sauf au niveau de la sociologie des professions avec l'ouvrage de Tripiet, P., Dubar, C. et Boussard. V. (2011).

⁴⁷⁶ Au sens de Soulet (1997).

fédérateur transversal, le manque d'autonomie, de contrôle sur la profession par les professionnels et l'absence d'un lien contractuel⁴⁷⁷ entre usagers et professionnels. De plus, le métier dit « socio-éducatif » se caractérise par trois facteurs quant à sa professionnalisation : la délimitation d'un objet, la constitution d'une expertise spécifique et l'élaboration de valeurs et de normes. In fine, la construction d'une profession ne peut pas faire l'économie d'un débat sur la place publique quant à sa reconnaissance.

Par ailleurs, nous avons choisi le postulat de l'unicité du métier d'éducateur variant dans l'expression de sa pratique. Actuellement, nous pouvons nous référer aux différentes compétences que doivent acquérir les éducateurs qui travaillent soit en foyer, soit en milieu ouvert, soit avec des mineurs, soit avec des adultes, soit dans le domaine du handicap, soit dans le domaine de la délinquance, etc. Chaque secteur social a sa propre sous-culture avec une référence globale qui est le travail social.

Plus particulièrement, dans le savoir des ISEHM, des nouveaux concepts propres à l'éducation sont à mettre en lumière : l'intuition, le bricolage, le braconnage, l'improvisation. Ces vocables représentent vraisemblablement les nouveaux champs d'investigations pour la recherche.

L'évaluation de la pratique ISEHM est des plus ambiguës. Deux évaluations évoluent parallèlement : celle concernant la situation d'un bénéficiaire et celle de l'impact de l'intervention. Il y a donc une difficulté presque rédhibitoire quant à l'évaluation des interventions dans des domaines comme la prévention et la promotion de la santé, par exemple.

Finalement, la formation pour devenir ISEHM ne correspond pas une formation spécifique de base, comme pour l'animation socioculturelle ou les assistants sociaux, mais à une spécialisation dans le domaine du travail social. En ce qui concerne l'ISEHM, le postulat mentionné ci-dessus est corroboré par nos résultats qui placent l'ISEHM dans le domaine du travail social en général. En effet, la grammaire transversale de Soulet peut aussi être utilisée pour le hors murs, moyennant quelques spécificités propres à cette forme d'intervention. C'est dans ce sens que la HES-TS de Genève propose un CAS en formation continue regroupé sous le vocable de « travail social hors les murs ». Nous pouvons conclure que le hors murs n'est pas une profession indépendante et qu'elle représente une forme d'intervention qui se positionne dans le champ du travail social. Une formation continue spécifique au hors murs permet largement de mettre un cadre à cette forme

⁴⁷⁷ Cet obstacle est en lien avec les maximes de travail de l'ISEHM.

d'intervention, notamment à la suite d'une formation de base dans un des domaines socio-psycho-éducatifs.

Actuellement, nous ne pouvons pas considérer l'intervention socio-éducative hors murs comme une profession, ni même comme une profession en émergence. Cette forme d'intervention, dans le canton de Fribourg, est un domaine de l'intervention sociale regroupée sous le vocable particulier de l'action socio-éducative.

Y a-t-il une grammaire propre à l'intervention socio-éducative hors murs ?

Soulet, à la fin des années nonante, a conceptualisé une grammaire de l'intervention sociale. Quinze ans plus tard, nous confirmons cette grammaire et apportons des spécificités propres à l'intervention socio-éducative hors murs. Elles ne remettent pas en question la grammaire initiale qui conserve son statut de référence dans le travail social. Cependant, elles soulignent des différences qui se situent exclusivement au niveau de compléments à ce que Soulet nomme les invariants praxéologiques, c'est-à-dire les principes et les modalités de l'intervention. C'est une des raisons pour lesquelles nous avons modifié leur nomenclature générale au profit des principes et des modalités de l'intervention.

Les différences avec la grammaire de Soulet

La plus-value de l'intervention hors murs est caractérisée par *La présence au sein du terroir*, par trois dimensions : l'importance de la régularité et de la continuité de cette présence, l'importance de l'inefficacité apparente de la présence comme méthode et la démarche d'aller vers, in situ.

De cette composante spécifique découle finalement un ensemble de composantes dans l'axe des principes et des modalités de l'intervention, elles aussi spécifiques, inhérentes à cette dernière et qui la fondent : *L'observation, le repérage et l'identification ; L'immersion et L'éducation en dehors de l'action traditionnelle* qui se caractérisent par une non-conventionalité de l'intervention, de la temporalité et de la spatialité.

De plus, les prestations qui découlent de la présence dans la rue sont spécifiques à cette forme d'intervention et se caractérisent par la composante *Faire acquérir un raisonnement stratégique* dans laquelle les prestations suivantes sont listées et définies : *La prise en compte, L'info-conseil et l'orientation, La sensibilisation, L'accompagnement, L'approche communautaire et Les groupes de réflexion*. Toutes ces prestations prises séparément n'ont rien de spécifique. Ce qui leur confère un caractère novateur, c'est leur interconnexion. De plus, le contenu de cette composante varie par

rapport au modèle de Soulet. La visée socio-éducative est également constitutive du hors murs, dans le canton de Fribourg, et qualifie le mode d'intervention et sa spécificité territoriale.

La composante *Rompre la stigmatisation* met en exergue les sept maximes : la libre adhésion ; l'absence de mandat nominatif ; le non-enjeu et la non-conséquence ; le respect de l'anonymat et la confidentialité ; le non-jugement et l'absence de sermon moralisateur ; la solidarité ISEHM/bénéficiaires et la gratuité. L'objectif éducatif central se décline sous la forme de l'amélioration de la qualité de vie des usagers, des personnes qui les entourent et, d'une manière plus générale, de la société.

Deux grandes spécificités se dégagent de notre grammaire, même si ces dernières ne sont pas directement liées aux composantes dans le sens littéral du terme :

- l'articulation de la grammaire entre tous les axes, les composantes, les sous-composantes et les indicateurs crée la spécificité du hors murs.
- le cadre de l'intervention place également l'ISEHM dans le cadre extrascolaire, extraprofessionnel et informel de la personne.

D'autres différences, toutefois moins évidentes, sont présentes.

Au sein de l'axe structurel, *L'adaptabilité* en termes spatio-temporelle est une spécificité. Elle se caractérise par le fait d'être sur des lieux géographiques et socioculturels différents dans un laps de temps variable.

La faible définition des mandats participe à la difficulté, pour les intervenants, de mettre en évidence des objectifs psycho-éducatifs inhérents à l'intervention hors murs.

Au sein de l'axe intervention, il y a cette possibilité unique de recroiser « par hasard » dans la rue l'utilisateur qui a rompu le lien ou qui a fui la relation. Cette opportunité de rencontre est spécifique au hors murs.

Le rôle de liant est également propre à l'ISEHM qui intervient, in situ, au point de rencontre avec les diverses populations en présence sur un territoire donné, transcendant les frontières sociales, les délimitations géographiques et les barrières mentales. L'image du passe-muraille est certainement le plus idoine pour caractériser l'ISEHM dans ce mouvement du In and Out propre aux intervenants du canton de Fribourg. Le passe muraille n'a pas de limite physique et peut de ce fait transcender les divers milieux, sans en être incommodé, et donc les aborder avec une acuité adaptée et adéquate au regard des situations rencontrées in situ, en dehors des cadres traditionnels.

Plusieurs aspects sont mentionnés comme sensiblement plus accentués au sein de l'intervention hors murs : le concept de l'amitié mis en évidence par les usagers, le sentir et le ressenti au sein de l'intervention proprement dite, mis en avant exclusivement par les intervenants, l'accroche, la crédibilité et la relation de confiance qui peuvent être dévolues qu'à un seul ISEHM et la question des limites. Cette dernière se centre sur l'intervention et la personnalité de l'intervenant. La définition minutieuse des limites est directement liée au manque de définition des mandats. Dans cet aspect des limites, il y a, en filigrane, l'idée de travailler dans le paradoxe, c'est-à-dire que l'intervenant ne doit pas voir le fait de travailler d'une part, dans le domaine préventif, éducatif et d'autre part, dans le contrôle social comme antinomique. Le paradoxe représente certainement une des clés, afin de sortir de cette opposition insoluble avec le monde politique et son instrumentalisation potentielle. Il est primordial que l'intervenant puisse parler le même langage que ses partenaires financeurs.

De plus, l'ISEHM est décrit comme étant encore plus généraliste que l'éducateur lui-même, de part sa position in situ, dans des contextes et des problématiques aussi diverses qu'hétéroclites. Il est cet omnipraticien du social pour qui la légitimité de son travail n'est pas encore résolue en termes notamment de formation technique spécifique à l'instar du médecin généraliste.

Un aspect au sein de l'axe structurel défini par Soulet n'est pas mentionné par la grammaire de l'ISEHM : la pesanteur organisationnelle. Cet élément est aujourd'hui une des contraintes majeures du travail social. Le hors murs échappe encore à ce carcan.

3. Hypothèses de recherche

L'intervention socio-éducative hors murs est un domaine d'intervention regroupé sous le vocable général de l'action socio-éducative, au point de rencontre entre le travail social et l'éducation spécialisée. La grammaire du travail social érigée par Soulet est validée pour le hors murs dans une visée socio-éducative. Nous nous retrouvons effectivement dans cette hypothèse, à la rencontre de l'analyse des problèmes sociaux et de l'éducation de toute personne présentant des difficultés d'adaptation sociale ou les diverses formes d'entraves développementales.

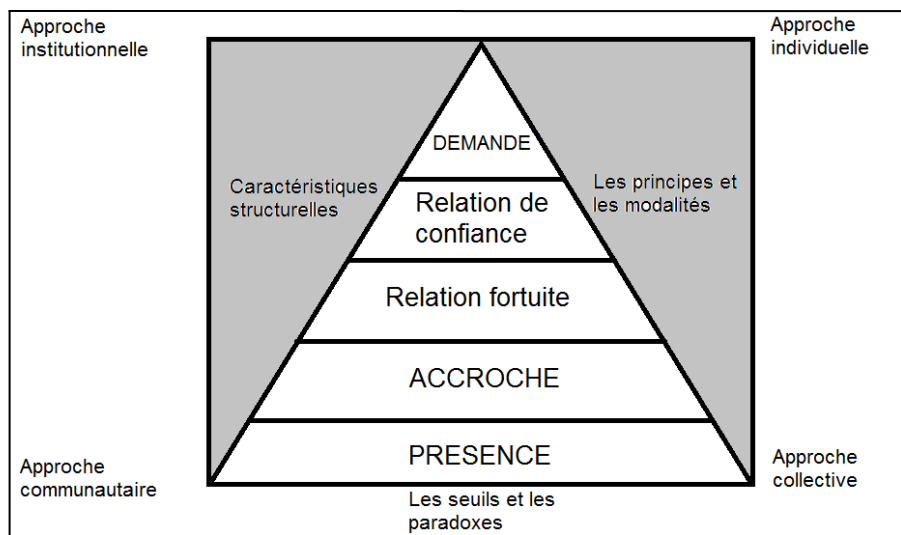
4. Une tentative d'une modélisation

Les entretiens de certains intervenants mettent en avant l'idée qu'il est difficile d'établir une grammaire ou un protocole d'intervention étant donné l'hétérogénéité des situations. L'ISEHM s'adapte et adapte son intervention au gré des personnes, des situations et des contextes. Il faut donc bien garder à l'esprit, cette idée, que les axes, les composantes, les sous-composantes et les

indicateurs peuvent se chevaucher, s'entremêler, s'annuler, s'amplifier, s'interpénétrer, etc. Toute une série d'occurrences plaident en faveur de la terminologie d'un modèle complexe d'intervention, dans le sens de Brichaux. Nous sommes toutefois persuadé qu'une formalisation de l'action permettra au hors murs de s'émanciper progressivement de l'image de l'activisme débridé qui lui est trop souvent accolée. C'est la raison de cette esquisse de modèle.

Le premier cadre extérieur comprend les approches institutionnelle, communautaire, collective et individuelle se référant à la chartre des TSHM. Elles offrent des clés pour entrer dans l'intervention hors murs d'une manière générale. Le deuxième cadre se caractérise par le concept de boîte grise, qui représente cet intermédiaire entre la boîte noire et la boîte blanche. Dans la première, il y a cette impossibilité de voir le processus du traitement de l'information, seules une entrée et une sortie sont visibles : l'Input et l'Output. Les ficelles du métier sont également constitutives de cette boîte noire. Dans la deuxième, tout le processus est visible, nous pouvons apparenter cette boîte blanche à une boîte en verre transparent, donnant à montrer le traitement de l'information dans son ensemble. Au sein de cette boîte grise, notre grammaire prend corps en révélant ou en rendant plus opaques certains processus au sein de l'intervention. La pyramide met en évidence le mécanisme d'intervention, depuis la présence de l'intervenant in situ jusqu'à la demande, sachant que certaines étapes peuvent être raccourcies, supprimées, reprises dans un second temps, s'enchevêtrer, etc.

Une tentative de modélisation pour l'intervention socio-éducative hors murs :



Ce concept de boîte grise est à notre avis fondamental en travail social, mais davantage encore en intervention socio-éducatif hors murs. En effet et comme le mentionne également Soulet, toute une partie de l'action ne peut pas être visibilisée sans interférer au niveau même de l'intervention. Cette imperceptibilité de l'intervention a certainement à voir avec les ficelles du métier, l'expérience,

l'automatisation de certains mécanismes et avec une partie plus intériorisée et propre à l'intervenant lui-même.

Nous acceptons le fait qu'une partie de l'intervention ne puisse pas être décrite et analysée en l'état. L'avenir nous dira s'il est possible de mieux cerner ce caractère impalpable de l'intervention à l'aide d'outils d'analyse plus performants que ceux utilisés dans notre thèse ou s'il constitue l'essence même de la démarche.

5. Perspectives d'intervention

Notre recherche met en exergue le manque de résultats spécifiques propres à l'intervention socio-éducative hors murs en termes d'inventivité et d'innovation. Elle relève néanmoins la quasi invariance des modes d'intervention au sein du travail social. Par contre, elle a l'avantage de mettre, enfin en évidence, la similarité et l'analogie des grammaires qui se regroupent dans le champ du travail social. En effet, il y a une grammaire générique qui regroupe les métiers du social, conceptualisée par Soulet.

L'ISEHM utilise grosso modo la même grammaire que le travailleur social lambda. Cette non-différentiation permet de briser le mythe d'une profession à part. De nombreux professionnels s'interrogent sur l'intervention hors murs qui paraît, dans un premier temps, réservée à quelques érudits, voire à une élite ésotérique du domaine social et inaccessible pour le travailleur social lambda. Nos résultats permettent d'ouvrir la voie à des professionnels qui oseront franchir le pas d'intervenir hors des murs institutionnels.

L'ISEHM n'a donc pas d'originalité, à proprement parler, dans son mode d'intervention, si ce n'est la présence et tout ce qui découle de cette particularité de la présence en relation avec les maximes et les valeurs qui régissent l'intervention hors murs.

Une des prérogatives de notre grammaire était aussi d'explicitier et d'exemplifier celle de Soulet en la rendant plus accessible et abordable pour les professionnels de terrain.

Enfin, nous pouvons mettre en avant ce concept de boîte grise qui régit l'intervention socio-éducative en général et plus spécifiquement le hors murs. En effet, une partie de l'intervention peut être décrite, expliquée et analysée, comme nous venons de le faire et *une autre partie ne peut l'être sans interférer dans l'intervention elle-même*. Cette facette de l'action fait partie des ficelles du métier, du contexte et de la spécificité d'intervention.

6. Conclusion

Cette recherche commencée en 2008 s'est inscrite dans un contexte socio-politico-économique dominé par des crises économiques successives. Les conséquences de ces dernières se font encore largement sentir cinq ans plus tard. Le contexte politique est amplement influencé par le contexte économique. De ce fait, le politique, dans une telle période, est enclin à un solutionnisme exacerbé. Nombre de petits actes délictueux, de larcins et autres déprédations sont mis sur le devant de la scène. Le sentiment d'insécurité est abondamment ressenti par une partie des citoyens. Le politique donne le ton en soutenant davantage les forces de sécurité, d'une part, en augmentant leurs effectifs et, d'autre part, en transmettant un message clairement répressif. Pendant ce temps, les autorités peinent à augmenter en nombre les postes d'intervenants socio-éducatifs et plus particulièrement d'ISEHM, préférant les engager au compte-gouttes en les instrumentalisant au bénéfice de mandats qui s'orientent vers une veine sécuritaire. Il n'y a pas de politique cantonale, voire fédérale pour développer cette forme d'intervention dans le respect de ses maximes et de sa déontologie. Actuellement, c'est majoritairement la politique communale qui s'efforce de trouver des solutions en dehors des sentiers battus. A Fribourg, il y a certes une volonté de l'Etat de maintenir l'intervention socio-éducative hors murs à l'ensemble du territoire, mais force est de constater que cela reste actuellement sous forme de volonté du bien plaire. En effet, seul un 300% EPT est octroyé en faveur de l'intervention hors murs sur tout le territoire cantonal. C'est dans ce contexte que cette recherche s'est effectuée. Il est primordial de préserver cette intervention hors murs, afin qu'elle subsiste à travers le temps et qu'elle ne se perde pas sur le chemin instrumentalisé de la voie sécuritaire.

Dans le canton de Fribourg, les divers ingrédients sont présents, à savoir, une volonté politique, encore timide certes, une expérience cantonale des divers ISEHM qui œuvrent entre Fribourg, Romont, et Villars-sur-Glâne et une interface, actuellement représentés par l'association REPER, entre le monde politique et les acteurs de terrain. Ce champ d'intervention a effectivement besoin d'acquiescer ses lettres de noblesse, afin d'occuper une place reconnue et respectée par le politique d'une part, mais aussi par les autres professions d'autre part. Les ISEHM sont au cœur de la réalité des différents contextes en présence in situ et la question de la jeunesse restera primordiale au sein de toutes sociétés.

Bibliographie

Livres et articles

Abbalea, F., de Ridder, G. & Gadea, C. (2008). *L'intervention sociale : crise des identités, brouillage des catégories*. Note de synthèse du rapport de recherche sur « les emplois et qualification des professions de l'intervention sociale » DS et CRIS/ université de Rouen, Cahier de recherche de la MIRE.

André, G. & Bleeker, M. (1993). *Approche de la prévention du sida en milieu nocturne*. Lausanne : CEDIPS.

Andreani, J-C. & Conchon, F. (2004). *Méthode d'analyse et d'interprétation des études qualitatives*. Consulté le 24 avril 2012, Site : http://www.escp-eap.net/conferences/marketing/2005_cp/Materiali/Paper/Fr/ANDREANI_CONCHON.pdf

Baillergeau, E. (2007). *Favoriser les liens sociaux de proximité : de nouvelles pratiques d'intervention sociales dans les villes européennes*. Pensée plurielle, 15, 9-18.

Baillergeau, E. (2008). *Intervention sociale, prévention et contrôle social : la prévention sociale d'hier à aujourd'hui*. Déviance et Société, 32, 3-20.

Beaud, S. & Weber, F. (1997). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris : La Découverte.

Becker, H-S. (2002). *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en science sociale*. Paris : La Découverte.

Berthier, N. (2002). *Les techniques d'enquête. Méthode et exercices corrigés*. Paris : Armand Colin.

Besse, M. & Prigent, A. (sous la direction de). (1997). *Prévention spécialisée et formation : Le Petit Laboratoire : Aubervilliers première*. Ramonville Saint-Agne : Erès.

Blanchet, A & Gotman, A (1992). *L'enquête et ses méthodes. L'entretien*. Paris : Mouton.

Boevé de, E. & Giraldi, M. (2010). *Guide international sur la méthodologie du travail de rue : Parce que la rue existe*. Paris : L'Harmattan.

- Brichaux, J. (1991). « *Un espace de transaction entre la théorie et la pratique dans la formation de l'éducateur* ». Travail social, 2, 12-17.
- Brichaux, J. (1993). *Le savoir de l'éducateur ou quand éduquer c'est savoir s'y prendre*. Sauvegarde de l'Enfance, 3, 209-218.
- Brichaux, J. (1995). *L'éducateur et son savoir*. Recherche et Formation, 19, 43-50.
- Brichaux, J. (1997). *Fondement d'une expertise socio-éducative*. Sauvegarde de l'Enfance, 4-5, 215-222.
- Brichaux, J. (2001). *L'éducateur spécialisé en question(s). La professionnalisation de l'activité socio-éducative*. Ramonville Saint-Ange : Erès.
- Brichaux, J. (2009). *Penser la complexité d'un métier*. Vie sociale et traitement, 104, 33-36.
- Brisson, P. (1992). *Prévention des toxicomanies et promotion de la santé: des stratégies de contrôle aux pratiques d'autodétermination*, Psychotropes, VII, 3, 59-64.
- Castella, P. (2005). *La différence en plus. Approche systémique de l'interculturel*. Paris : L'Harmattan.
- Castro, D. & Réveillère, C. (2004). *Pour une rencontre des pratiques et des recherches en psychologie clinique*. Pratiques Psychologiques, 10, 349-363.
- Certeau, M. de (1980). *L'invention du quotidien, arts de faire*. Paris : 10/18.
- Chauvière, M. (2009). *Peut-on parler d'une culture professionnelle des éducateurs ?* Société et jeunesse en difficultés, No 7, Consulté le 17 novembre 2011, <http://sejed.revues.org/index6067.html>.
- Chopart, J.-M. (2000). *Les mutations du travail social : dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod.

Coenen, R. (2001). *L'exclusion est une maltraitance*. Clinique des adolescents difficiles. Thérapie familiale, 2, 121-132.

Colombo, A. (2003). *La sortie de la rue des jeunes de Montréal : processus ou objectif d'intervention ?* Nouvelles pratiques sociales, 16, 192-210.

Colombo, A. & Larouche, A. (2007). *Comment sortir de la rue lorsqu'on n'est « bienvenu nulle part » ?* Nouvelles pratiques sociales, 20, 108-127.

Colombo, A. & Gilbert, S. (2007). *Etre jeune et marginal aujourd'hui*. Nouvelles pratiques sociales, 20, 39-49.

Colombo, A. (2008). *La reconnaissance : un enjeu pour la sortie de la rue*. Thèse de doctorat, Université du Québec, Montréal, Département d'études urbaines et touristiques.

Coquoz, J. & Knüsel, R. (2004). *L'insaisissable pratique. Travail éducatif auprès des personnes souffrant de handicap*. Lausanne : Les cahiers de l'éesp.

Dauphin, S. (2009). *Le travail social : De quoi parle-t-on ?* Informations sociales, 152, 8-10.

Deslauriers, J-P. & Hurtubise, Y. (1997). *La connaissance pratique : un enjeu*. Nouvelles pratiques sociales, 10, p.145-147.

Duval, M. & Fontaine, A. (2000). *Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations entre travailleurs de rue et les autres intervenants*. Nouvelles pratiques sociales, 13, 49-67.

Etzioni, A. (1969). *The Semi-Professions and their Organization: Teachers, Nurses, Social Workers*. New York: The Free Press.

Fablet, D. (2007). *Les professionnels de l'intervention socio-éducative. Modèles de référence et analyses de pratiques*. Paris : L'Harmattan.

Fion-Dher, A. (1994). *Assistante sociale: un métier entre indétermination et techniques*. Paris : L'Harmattan.

Fondation pour l'Animation Socioculturelles, (2011). *Référentiel opérationnel*. Fondation pour l'animation socioculturelle, Genève. (Non publié).

Fondation pour l'Animation Socioculturelles, (2012). *Protéger ? Dénoncer ? Renseigner ? Témoigner ? Le devoir de fonction du personnel de la FASE en possession d'informations confidentielles*. Consulté le 23 mars 2012, Site : <http://www.fase-web.ch/site/fondation/documentspublics/index.htm>.

Fontaine, A & Richard, J-M. (1997). *Le travail de rue : de l'oral à l'écrit : document en progression à propos d'une pratique douce dans une réalité heurtante*. ATTRueQ : Drummondville (Québec) (Non publié).

Fontaine, A. (2003). « *Aux marges du social, le travail de rue.* » *Revue Intervention : dossier les protections sociales*, no 119. Office professionnel des travailleurs sociaux du Québec. p.15-23

Fontaine, A. & Duval, M. (2003). *Trousse à l'intention des travailleurs de rue sur les rapports avec les autres intervenants*. Service aux collectivités de l'UQÀM en collaboration avec l'ATTRueQ.

Fontaine, A. (2004). *Balises et enjeux de définition du travail de rue*. Pour usage restreint et conditionnel au cadre de la consultation en cours à l'ATTRueQ (Non publié).

Fontaine, A. & all. (2008). *Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde*. Bruxelles : Dynamo International.

Fortier, J. & Roy, S. (1996). *Les jeunes de la rue et l'intervention : quelques repères théoriques*. Cahier de recherche sociologique, 27. 127-145.

Freidson, E. (1984). *La profession médicale*. Paris : Payot.

Gaberan, P. (1998). *Etre éducateur dans une société en crise – Un engagement, un métier*. Paris : ESF.

Gendreau, G. (1978). *L'intervention psycho-éducative*. Paris : Fleurus.

Gilbert, S. & Lussier, V. (2007). *Déjouer l'impasse du lien et de la parole : D'autres repères pour l'aide en itinérance*. *Nouvelles pratiques sociales*, 20, 128-150.

Giuliani, F. (2005). *L'ordre pactisé des dispositifs d'accompagnement : Ethnographie de la relation d'aide sur quelques scènes actuelles du travail social*. Lille : Atelier national de reproduction des thèses.

Glazer, N. (1974). *Schools of The Minors Professions*. *Minerva*, 12 (3), 346-363.

Goffman, E. (1968). *Asile, étude sur la condition sociale des malades mentaux*. Paris: Editions de Minuit.

Gosserie, P. & De Boevé, E. (2004). *Guide de formation à la communication avec les médias vers l'opinion publique*. Bruxelles : Dynamo International.

Hameline, D. (1986). *L'éducation, ses images et son propos*. Paris : ESF.

Hamzaoui, M. (2008). *Les formes contemporaines de l'univers professionnels du social*. *Pensée plurielle* 18, 103-108.

Hubert, H.-O. (2000). *La précarité au service de la précarité*. In Van Campenhoudt, L. et all. (dir.). *Réponse à l'insécurité. Des discours aux pratiques*. Bruxelles : Labor, p.153-170.

Lambert, J-L. (2005-2006). *Séminaire de recherche sur ce qui se dit et se décrit dans l'intervention*. Université de Fribourg. (Non publié).

Laperrière, A. (1997). *Les critères de scientificité des méthodes qualitatives*. In Poupart, J & all (1997). *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Boucherville (Québec) : Gaëtan Morin.

Le Boterf, G. (1998). *De la compétence à la navigation professionnelle*. Paris : Edition de l'Organisation.

L'Ecuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu*. Montréal : Presses de l'université du Québec.

Le Gall, D. & Martin, C. (1985). *Pas de social sans bricolage*. Caen : CRTS

Le Rest, P. (2002). *Paroles d'éducateurs de prévention spécialisée : les éduc de rue au quotidien*. Paris : L'Harmattan.

Le Rest, P. (2004). *Méthodologie et pratique éducatives en prévention spécialisée : construction d'un référentiel*. Paris : L'Harmattan.

Libois, L. & Wicht, L. (2004). *Travail social hors murs : créativité et paradoxes dans l'action*. Genève : Editions IES.

Libois, J. (2007). *Le bachelor en travail social : quelle expertise pour quelles pratiques*. Deuxième Congrès International des formateurs en travail social et des professionnels francophones de l'intervention sociale. Namur.

Malatesta D., Joye D. & Spreyermann C. (1992), *Villes et toxicomanie : des politiques urbaines de prévention du sida en Suisse*. Institut de recherche sur l'environnement construit, Département d'architecture, Ecole polytechnique fédérale de Lausanne, Rapport de recherche 99.

Marro, J-J., & al. (2009). *Evolution du phénomène toxicomanie et travail social de rue*. Actualité Sociale, 18, p.11-13.

Maurel, E. (2000). *De l'observation à la typologie des emplois sociaux*. In Chopart, J-N. (dir.) (2000). *Les mutations du travail social* (pp. 25-52). Paris : Dunod.

Maurer, R. (1992). *Tout va bien : Travail de rue en Suisse 1981-91*. Bern : Gruppo Verlauto.

Mercier, C. & Mathieu, R. (2000). *Le travail social : nouveau enjeux, nouvelles pratiques*. Nouvelles pratique sociales, 13, 15-25.

Mucchielli, A. (1991). *Les méthodes qualitatives*. (Que sais-je ? No 2591). Paris PUF.

Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Paris : Colin.

Paquin, P. & Perreault, A. (2001). *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*. Direction de la santé publique : Longueuil (Québec).

Palazzo-Crettol, C. & al. (2007). *Des travailleurs et des travailleuses de proximité pas si proches ?* Pensée plurielle, 15, 91-99.

Parazelli, M. (2002). *La rue attractive. Parcours et pratiques identitaires des jeunes dans la rue*. Québec Presses de l'université du Québec.

Parazelli, M. (2007). *Jeunes en marges : Perspectives historiques et sociologiques*. Nouvelles pratiques sociales, 20, 50-79.

Pector, J. (1999). *Le travail de rue et l'action-recherche réflexive*. Projet de recherche, Montréal, ATTRueQ.

Peyre, V. & Tétard, F. (2006). *Des éducateurs dans la rue : Histoire de la prévention spécialisée*. Paris : la Découverte.

Piguet, E. & Losa, S. (2002). *Travailleurs de l'ombre ? Demande de main-d'œuvre du domaine de l'asile et ampleur de l'emploi d'étrangers non déclarés en Suisse*. Paris : Edition Seismo.

Pires, A. (1997). *De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour sciences sociales*. In Poupart, J. & all (1997). *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Boucherville (Québec) : Gaëtan Morin.

Poupart, J. & all (1997). *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Boucherville (Québec) : Gaëtan Morin.

Prats, V. & Chinet, L. (2005). *Travail social de proximité : rapport de synthèse santé publique du canton de Vaud*. (Non publié)

Richard, N., Palazzo-Crettol, C. & Prats, V. (2007). *Développement du travail social de proximité auprès des jeunes dans le canton de Vaud. Analyse de la mise en œuvre des projets et professionnalité*. DORE No 13, DPD3-11212/1.

Ridde, V. (2003). *L'évaluation participative de type empowerment : une stratégie pour le travail de rue*. *Nouvelles pratiques sociales*, 50, 263-279.

Ropers, P. & Verney, P. (2008). *La prévention spécialisée : un projet coopératif*. Paris : Vuibert.

Saint-Arnaud, Y. (1992). *Connaître par l'action*. Montréal : les Presses de l'Université de Montréal.

Simard, P. & all. (2003). *La collaboration dans la pratique du travail de rue : l'expérience de Rouyn-Noranda*. *Nouvelle pratiques sociales*, 16, 142-159.

Sorel, M. (2009). *Quant il s'agit de caractériser les référents théoriques en travail social. Retour sur une étude...* *Empan*, 76, 80-87.

Soulet, M-H. (1997). *Petit précis de grammaire indigène du travail social : règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*. Fribourg : Editions Universitaires.

Tripier, P., Dubar, C. & Boussard, V. (2011). *Sociologie des professions*. Paris : Armand Colin.

Vian, B. (1959). *Les Bâtisseurs d'empire ou Le Schmirz*. Paris : L'Arche.

Zwick, M. (2011). *Les exclus de l'insertion. Produit et moteur des dispositifs d'aide à l'insertion*. Thèse de doctorat en Lettres. Université de Fribourg: Département de Travail social et Politiques sociales (non publiée)

Travaux de diplôme

Brisson, P. (1990). *Programme régionale en prévention de l'alcoolisme et des toxicomanies et en promotion de la santé*. Montréal, DSC Saint Luc et conseil régional de la santé et des services sociaux de Montréal métropolitain (non publié).

Cavin, G. (1988). *Action du Clodo de Montreux et réaction du public*. Lausanne : Ecole d'Etudes Sociales et Pédagogiques. Travail de diplôme (non publié).

Descloux, R. (2008). *Le député fribourgeois et ses représentations du travail social et de son professionnel*. Travail de diplôme, HES-TS Givisier.

Délicado, V. (1984). *La rue*. Fribourg : Ecole d'Educateurs Spécialisés. Travail de diplôme (non publié).

Dupuis, B. (2009). *Le travail social hors murs en Valais romand : un champ d'intervention en voie de professionnalisation*. Sion : Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale. Travail de bachelor (non publié).

Eigenmann, H., M.-L., Moret, N., Perret-Gentil, A. & Schori D. (1974). *Les services sociaux parallèles*. Lausanne : Ecole d'Etudes Sociales et Pédagogiques. Travail de diplôme (non publié).

Gachoud, J.-M. (1984). *Le Release : douze ans le recherche d'une alternative*, Lausanne : Ecole d'Etudes Sociales et Pédagogiques. Travail de diplôme (non publié).

Joye, E. (1992). *Le processus identitaire et l'expérience de la petite zone : Phénomène de non inscription*. Université de Fribourg, Faculté des Lettres. Travail de licence (non publié)

Picot, P. (1993). *Educateur de rue dans l'est vaudois : des valeurs, un contexte, un engagement pour l'intervention en toxicomanie*. Fribourg : Ecole d'Educateurs Spécialisés. Travail de diplôme (non publié).

Yersin, S. (2012). *Travail social de proximité (TSP). Réalités, satisfactions et difficultés des travailleurs sociaux de proximité communalisé et seuls*. Lausanne : Haute école de travail social et de santé ééps-Vaud. Master of Advanced Studies Action et politiques sociales (non publié).

Périodiques d'associations, rapports d'activités

Action Communautaire et Toxicomanie, Vevey : rapports d'activité 2000 à 2009.

Association du Relais (1997). *Je suis un toxico et vous ? Regards croisés et interrogations sur une qualité de vie hors normes.* Lausanne.

Café Cornavin (Association), Genève : rapports d'activité 2005 à 2009.

Carrefour-Rue (Association), Genève : rapports d'activité 1990 à 2009.

Chartre du travail social « hors murs », (2002), Groupe « hors murs » romand.

Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle, Genève : Rapports d'activité 2000 à 2009.

Oesch, A. (2005). *Etat des lieux et perspectives de l'animation de rue dans l'agglomération fribourgeoise.* Villars-sur-Glâne : Rapport de recherche mandaté par la commune (non publié).

Relais (Association du Relais), Vaud : rapports d'activité 1993 à 2010.

Release (Association), Fribourg : rapports d'activité 1972 à 1995.

Release (Association), Fribourg : bulletin et rapport d'activité 1996 à 2010.

Release (Association), Fribourg : un investissement nécessaire, 1975.

Release Information (Association), Fribourg :

- Le seul réalisme c'est de lutter pour être heureux, Novembre 1979.
- Nouveau milieu, nouveau travail, No 1, Mars 1980.
- Communauté « le Radeau », No 2, Mai 1980.
- Dossier méthadone, No 3, Octobre 1980.
- No 4, Décembre 1980.
- Les parents et la drogues, No 5, Mars 1981.
- No 6, Juin 1981.

- Ecole et Toxicomanie, No 7, Octobre 1981.
- No 8, Décembre 1981.
- L'animation à Fribourg, No 11, Octobre 1982.
- Dossier cannabis, No 12, Décembre 1982.
- No 13, Avril 1983.
- Spécial : des apprentis s'expriment, No 14, Juin 1983.
- No 15, 1983.
- Drogues et répression, No 16, Décembre 1983.
- PRISON... Leurre de la réinsertion, No 18, Juin 1984.
- No 19, Septembre 1984.
- La spécialisation est la mère de toutes les solitudes, No 20, Décembre 1984.
- Release Information, No 23, Septembre 1985.
- No 24, Décembre 1985.
- Appel aux fribourgeois, No 26, Juin 1986.
- De la dépénalisation à la qualité de vie, No 27, Décembre 1986.
- Appel aux fribourgeois, No 29, Juin 1987.
- Info, No 32, Juin 1988.
- Info, No 33, juin 1989.
- Une intervention de réseau : une nouvelle pratique, No 33, Décembre 1988.
- Dossier : Drogues et prévention, No 35, Décembre 1989.
- Drogues : le release face à la dépénalisation, No 38, Juin 1990.
- Dossier relation parents / adolescents, No 39, Décembre 1990.
- Devinez ce qui peut bien être interdit, No 41, Juin 1991.

REPER (Association), Fribourg : bulletins et rapports d'activité 2007 à 2010.

REPER (Association), Romont : rapports d'activité 2008 à 2012.

Trans-AT (Association), Delémont : Travail de rue, rapport d'activité 2003 et 2004.

Soulet M.-H., Oberson B. & Grignoli C. (2004), *Evaluation du poste de travailleur de rue « Trans-AT Delémont »*. Université de Fribourg : Département Travail Social et politiques sociales. Rapport intermédiaire (non publié).

Annexes

Annexe 1 : Ouvrages de référence consultés pour la mise en place des 1'500 unités de sens littéraires.

- André, G & Bleeker, M. (1993).
- Baillergeau, E. (2007).
- Besse, M. & Prigent, A. (sous la direction de). (1997).
- Boevé de, E. & Giraldi, M. (2010).
- Chartre du travail social « hors murs », (2002).
- Colombo, A. (2003).
- Colombo, A. & Larouche, A. (2007).
- Duval, M. & Fontaine, A. (2000).
- Fontaine, A. & Richard, J-M. (1997).
- Fontaine, A. (2003).
- Fontaine, A. (2004).
- Gilbert, S. & Lussier, V. (2007).
- Gosseries, P. & Boevé de, E. (2004).
- Le Rest, P. (2004).
- Libois, L. et Wicht, L. (2004).
- Marro, J-J. (2009).
- Maurer, R. (1992).
- Paquin, P. & Perreault, A. (2001).
- Palazzo-Crettol, C. & al. (2007).
- Parazelli, M. (2007).
- Prats, V. & Chinet, L. (2005).
- Richard, N., Palazzo-Crettol, C. & Prats, V. (2007).
- Ridde, V. (2003).
- Ropers, P. & Verney, P. (2008).
- Simard, P. & all. (2003).
- Soulet, M-H., Oberson, B. & Grignoli, C. (2004).



"Pour qu'un projet d'action sociale et politique ait un certain poids de réalité, il faut qu'il s'insère étroitement en un lieu particulier d'un projet global de société."

Claude Brodeur

"Damit ein soziales und politisches Projekt eine gewisse Wirkung hat, muss es sich direkt als spezifischen Teil eines gesamtgesellschaftlichen Projektes einbringen."

Claude Brodeur

La charte du travail social "hors murs" a été rédigée par le groupe Hors-murs et adoptée le 25 septembre 2002. Le groupe Hors-murs réunit une trentaine de travailleuses sociales et de travailleurs sociaux issus de différentes institutions en Suisse romande.

Afin de pouvoir utiliser la charte comme document de base au niveau national, elle a été traduite en allemand et présentée et discutée en automne 2003 lors d'une séance commune du groupe Hors-murs et du groupe de travail "Gassenarbeit" du Fachverband Sucht (FS).

Le groupe de travail Gassenarbeit a ensuite travaillé sur le document et rédigé une version allemande en lui apportant les compléments qui lui semblait essentiels.

Lors d'une deuxième rencontre des groupes de travail romands et suisse-alsaciens du 25 novembre 2004, la charte a été acceptée par les deux instances.

Die Charta der Aufsuchenden Sozialarbeit wurde durch die Fachgruppe "Hors-murs" erarbeitet und von dieser am 25. September 2002 verabschiedet. Die Fachgruppe "Hors-murs" vereinigt rund 30 Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter aus verschiedenen Institutionen in der Romandie.

In der Absicht, die Charta als gesamtschweizerisches Grundlagenpapier zu verwenden, wurde sie auf Deutsch übersetzt und im Herbst 2003 anlässlich einer gemeinsamen Sitzung der Fachgruppe "Hors-murs" und der Fachgruppe Gassenarbeit des Fachverbandes Sucht (FS) vorgestellt und diskutiert.

Die Fachgruppe Gassenarbeit befasste sich in der Folge mehrfach mit der Charta, redigierte die deutschsprachige Version und fügte ein paar ihr wesentlich scheinende Ergänzungen an.

Am zweiten Treffen der Fachgruppen "Hors-murs" und Gassenarbeit vom 25. November 2004 wurde die Charta der Aufsuchenden Sozialarbeit in der vorliegenden Fassung genehmigt und verabschiedet.

CHARTE DU TRAVAIL SOCIAL "HORS MURS"

CHARTA DER AUFSUCHENDEN SOZIALARBEIT

Contenu

1. Éthique du travail social "hors murs"	4
2. Définition du travailleur social "hors murs"	4
3. Champ d'action et horaires du travailleur social "hors murs"	5
4. Déontologie du travailleur "hors murs"	5
5. Les populations-cible	6
6. Les buts du travail social "hors murs"	6
7. Les effets du travail "hors murs"	7
8. Les approches spécifiques du travail "hors murs"	8
a) L'approche communautaire	8
b) L'approche collective	8
c) L'approche individuelle	9
d) L'approche institutionnelle	9

Inhalt

1. Ethik der Aufsuchenden Sozialarbeit	4
2. Definition der Aufsuchenden Sozialarbeit	4
3. Einsatzorte und Arbeitszeiten der Aufsuchenden Sozialarbeit	5
4. Berufsethik des/der Aufsuchenden SozialarbeiterIn	5
5. Zielgruppen	6
6. Ziele der Aufsuchenden Sozialarbeit	6
7. Wirkungen der Aufsuchenden Sozialarbeit	7
8. Spezifische Ansätze der Aufsuchenden Sozialarbeit	8
a) Der gemeinschaftliche, gemeinwesenorientierte Ansatz	8
b) Der gruppenorientierte Ansatz	8
c) Der individuelle Ansatz	9
d) Der institutionelle Ansatz	9

1. Éthique du travail social "hors murs"

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

Le travail social "hors murs" propose une approche 'extra-muros' de groupes-cible en situation de crise, en décrochage, et/ou en difficulté dans leur lieu de vie. Cette approche sociale veut avoir un regard global et pluriel sur les réalités complexes des différents publics-cible et leur environnement.

Le travail social "hors murs" reconnaît que les lieux de vie et leurs formes d'expression font partie intégrante de l'espace public.

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

L'essence même du travail social "hors murs" s'inscrit dans une démarche éthique 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.

2. Définition du travailleur social "hors murs"

Nous appelons travailleur-euse social-e "hors murs" (T.S.H.M.)¹ toute personne dont le champ d'action se situe dans l'espace public et/ou dans les lieux de vie des populations concernées et qui adhère aux principes émis dans la présente charte.

¹ Par commodité, nous utiliserons l'abréviation T.S.H.M. dans le texte pour parler du-de la travailleur-euse social-e hors murs.

1. Ethik der Aufsuchenden Sozialarbeit

Die Aufsuchende Sozialarbeit orientiert sich an der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte.

Die Aufsuchende Sozialarbeit postuliert einen unmittelbaren Zugang zu Zielgruppen und ihren Lebenswelten, deren Situation durch Krisen und/oder Schwierigkeiten und/oder gesellschaftliche Brüche geprägt ist. Dieser soziale Ansatz will eine umfassende und ganzheitliche Sicht auf die komplexen Realitäten der verschiedenen Zielgruppen und Lebenswelten haben.

Die Aufsuchende Sozialarbeit anerkennt, dass die Lebenswelten und ihre Ausdrucksformen Teil des öffentlichen Raumes sind.

Die Aufsuchende Sozialarbeit versteht und positioniert sich ausserhalb der normativ-repressiven Kräfte.

Der Aufsuchenden Sozialarbeit zu Grunde liegt eine Ethik, die sich orientiert:

- an den real erlebten Situationen der Betroffenen,
- an der Achtung vor dem Gegenüber als handelndes Individuum,
- an einem emanzipatorischen Ansatz, der die aktive Beteiligung der Betroffenen einschliesst,
- am Bemühen, die Situationen im Arbeitsfeld möglichst nicht moralisch zu bewerten.

2. Definition der Aufsuchenden Sozialarbeit

Unter Aufsuchender Sozialarbeit verstehen wir die Tätigkeit aller Personen, deren hauptsächliche Aktionsfelder der öffentliche Raum und/oder die Lebenswelt der jeweiligen Zielgruppe sind, die qualifiziert arbeiten und die den Grundsätzen dieser Charta zustimmen können.

3. Champ d'action et horaires du travailleur social "hors murs"

Le champ d'action du travail "hors murs" peut être défini soit de manière géographique (quartier, commune, ville, zone rurale, etc.), soit en fonction des personnes concernées que le-la T.S.H.M. vise à rencontrer.

Le-la T.S.H.M. assure une présence régulière dans son champ d'action et adapte ses horaires de travail en fonction des heures où les personnes concernées sont présentes. Il-elle veille à être facilement et simplement accessible.

4. Déontologie du travailleur "hors murs"

Le-la T.S.H.M. agit dans le respect des singularités et du droit à l'autodétermination des personnes concernées.

Le-la T.S.H.M. rencontre les personnes concernées en les abordant et/ou en se laissant aborder par celles-ci. Si la rencontre se fait sur l'initiative du-de la T.S.H.M., ce sera sans s'imposer en laissant le choix à ces personnes d'accepter ou non sa présence.

Dans sa relation avec les personnes concernées, le-la T.S.H.M. définit/précise clairement son rôle, son statut, les possibilités et les limites de son action ainsi que le cadre institutionnel dans lequel il s'inscrit. De même, il-elle définit la déontologie de la relation qui s'engage: devoir de discrétion, libre adhésion, objet de la relation, limites de celle-ci.

Le-la T.S.H.M. crée un environnement propice permettant le contact, l'écoute, le dialogue, l'expression des besoins et l'action. Il prend en considération toute demande émise par les personnes concernées.

Le-la T.S.H.M. s'engage à faire remonter aux autorités concernées les problématiques, revendications, besoins émergents des populations concernées.

3. Einsatzorte und Arbeitszeiten der Aufsuchenden Sozialarbeit

Das Tätigkeitsfeld der Aufsuchenden Sozialarbeit kann sowohl geographisch bestimmt werden (Quartier, Gemeinde, Stadt, ländliches Gebiet etc.) wie auch in Bezug auf die anvisierten Zielgruppen.

Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn garantiert eine regelmäßige Präsenz im Tätigkeitsfeld und orientiert sich bezüglich seiner/ihrer Arbeitszeiten an den Gewohnheiten der Zielgruppen. Er/sie sorgt dafür, niederschwellig, leicht und einfach erreichbar zu sein.

4. Berufsethik des/der Aufsuchenden SozialarbeiterIn

Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn achtet die Besonderheiten und das Selbstbestimmungsrecht der betroffenen Personen.

Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn begegnet den Zielgruppen, indem er/sie aktiv Kontakt aufnimmt oder passiv Kontakt anbietet. Geht die Initiative vom/von der Aufsuchenden SozialarbeiterIn aus, tut er/sie das, ohne sich aufzudrängen. Er/sie überlässt den Betroffenen die Wahl, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen.

Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn legt seine/ihre Rolle und Funktion offen und zeigt sowohl seine/ihre Möglichkeiten und Grenzen des Handelns auf wie auch den vorgegebenen institutionellen Rahmen. Ebenso schafft er/sie Klarheit bezüglich der beruflichen Beziehung: Schweigepflicht, Freiwilligkeit, Inhalte und Grenzen der Beziehung.

Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn schafft ein Umfeld, welches die Kontaktaufnahme, die Zuwendung, den Dialog sowie das Artikulieren von Bedürfnissen und Aktivitäten ermöglicht oder begünstigt. Er/sie zieht alle Anliegen der Betroffenen in Betracht.

Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn setzt sich bei den zuständigen Behörden ein für die Anliegen und Interessen seiner/ihrer Klientel.

5. Les populations-cible

Le-la T.S.H.M. oriente son action envers toutes personnes concernées² par des situations d'exclusion (sans limitation d'âge, d'origine ethnique, de problématique, etc.) et qui se trouvent occasionnellement ou régulièrement dans son champ d'action.

Certain-e-s T.S.H.M., en fonction de leur mandat institutionnel, revendiquent une spécificité face à un groupe particulier de personnes (par rapport à tel groupe d'âge, de genre ou de problématique) sans pour cela exclure les autres personnes présentes sur ses lieux d'action.

6. Les buts du travail social "hors murs"

Les buts du travail social "hors murs" sont:

- de promouvoir, de maintenir et de renforcer le lien social entre les individus;
- de contribuer au développement, à l'épanouissement et à l'émancipation des individus au niveau personnel dans leur environnement familial de sociabilité;
- de prévenir les situations pouvant porter préjudice à l'intégrité physique et/ou psychique des individus;
- de contribuer à la limitation et la réduction des dommages psychiques, physiques et sociaux;
- de permettre aux individus d'éviter ou d'échapper à toute forme d'exclusion et de favoriser leur accès à la société avec une attitude responsable et critique;
- de favoriser des processus permettant une prise en charge autonome d'acteurs individuels ou collectifs capables d'influer sur leur propre situation (sanitaire et sociale), leur avenir et leur environnement de manière indépendante;

² Par toutes personnes concernées, il faut entendre ici non seulement les personnes exclues, mais également les personnes excluantes.

5. Zielgruppen

Der/die Aufsuchende SozialarbeiterIn richtet seine/ihre Aktivitäten auf Personen aus, die - unabhängig von Alter, ethnischer Zugehörigkeit, Problemsituation usw. - von Ausgrenzung bedroht oder betroffen¹ sind und sich gelegentlich oder regelmässig in den entsprechenden Arbeitsfeldern aufhalten.

Einige Aufsuchende SozialarbeiterInnen haben durch ihr institutionelles Mandat ihre Aktivitäten auf bestimmte Zielgruppen auszurichten (Alter, Geschlecht oder Problemfelder), ohne dass dies andere vor Ort Beteiligte ausschliesst.

6. Ziele der Aufsuchenden Sozialarbeit

Die Ziele der Aufsuchenden Sozialarbeit sind:

- die soziale Vernetzung zu fördern, zu erhalten und zu verstärken;
- zur Entwicklung, Entfaltung und Emanzipation der Individuen auf persönlicher Ebene in ihrem gewohnten und gesellschaftlichen Umfeld beizutragen;
- Situationen vorzubeugen, welche die Betroffenen in ihrer physischen und/oder psychischen Unversehrtheit beeinträchtigen können;
- beizutragen zu einer Begrenzung und Verminderung von psychischen, physischen und sozialen Beeinträchtigungen;
- Einzelnen zu ermöglichen, gesellschaftlichem Ausschluss jeder Art zu entkommen oder diesen zu vermeiden und einen verantwortungsvollen und kritischen Zugang zur Gesellschaft zu finden;
- Prozesse zu unterstützen, welche die individuellen und kollektiven AkteurlInnen befähigen, bezüglich der eigenen Situation (gesundheitlich und sozial), der Zukunft und der Lebenswelt selbstständig zu handeln;

¹ Unter sämtlichen Betroffenen werden hier nicht nur die Ausgegrenzten verstanden, sondern ebenfalls die Ausgrenzenden.

- de permettre aux individus l'accès aux ressources, services, structures et possibilités existantes dont ils auraient besoin;
- de favoriser des liens de solidarité et un sentiment d'appartenance.

7. Les effets du travail "hors murs"

Les actions mises en place par le travail "hors murs" en fonction de ses buts peuvent engendrer un certain nombre d'effets. Toutefois, ces effets doivent être dissociés des buts que le-la T.S.H.M. s'est fixés.

Parmi d'autres, ces effets peuvent concerner:

- la création d'espaces de libre expression, d'échanges interculturels, intergénérationnels, etc.,
- le rétablissement et/ou le renforcement de la communication entre l'individu et son environnement social, familial, etc.,
- la lutte contre l'effet ghetto, l'injustice, la xénophobie, etc.,
- l'encouragement à différentes formes d'organisation collective,
- le développement de l'esprit d'entraide, de fraternité et le sens de la communication,
- la diminution de la délinquance, des fugues, du décrochage scolaire et professionnel, du taux de suicide, etc.,
- la promotion de la cohabitation et de l'intégration.

Ce n'est que lorsque les buts décrits précédemment sont atteints ou visés qu'il devient possible d'en observer certains effets. Mais la base de l'action n'en reste pas moins la poursuite des buts que le T.S.H.M. s'est assignés (cf. point 6).

Le groupe "hors murs" ne reconnaît pas le-la T.S.H.M. qui ne se donnerait comme objectifs que des effets (par exemple le-la T.S.H.M. qui se donnerait comme objectif principal la diminution de la délinquance).

- den Einzelnen Zugang zu benötigten Ressourcen, Dienstleistungen, Strukturen und Angeboten zu ermöglichen;
- solidarische Beziehungen und das Gefühl der Zugehörigkeit zu fördern.

7. Wirkungen der Aufsuchenden Sozialarbeit

Die Tätigkeiten der Aufsuchenden Sozialarbeit können in Bezug auf ihre Ziele verschiedene Wirkungen haben. Diese Wirkungen sollten losgelöst von eigenen Zielsetzungen betrachtet werden.

Wirkungen können unter anderem sein:

- das Entstehen von Raum für freien Ausdruck und interkulturellen, generationsübergreifenden etc. Austausch,
- die Wiederherstellung und/oder Verstärkung der Kommunikation zwischen dem/der Einzelnen und seinem/i ihrem Umfeld,
- die Verhinderung von Ghettoisierung, Ungerechtigkeit, Fremdenfeindlichkeit etc.,
- die Förderung verschiedener Formen kollektiver Organisation,
- die Entwicklung einer solidarischen Haltung und des Sinnes für Kommunikation,
- die Verringerung der Delinquenz, des Ausreissens, des Schul- oder Berufsabbruchs, der Suizidalität etc.,
- die Förderung des Zusammenlebens und der Integration.

Nur wenn die weiter oben beschriebenen Ziele erreicht sind bzw. angestrebt werden, können bestimmte Wirkungen festgestellt werden. Die Basis des Handelns bleiben aber unvermindert die von der Aufsuchenden Sozialarbeit gesetzten Ziele (vgl. 6).

Aufsuchende Sozialarbeit, die ausschliesslich bestimmte Wirkungen erreichen will (wie z.B. die Verminderung der Delinquenz) und/oder Aufträge erfüllt, die nicht in die unter Abschnitt 6 formulierten Ziele eingebettet sind, wird von den Unterzeichnenden dieser Charta nicht als solche anerkannt.

8. Les approches spécifiques du travail "hors murs"

L'action du-de la travailleur-euse "hors murs" se conçoit à travers quatre approches spécifiques. Ces quatre approches s'entrecroisent continuellement dans le travail "hors murs". Elles visent surtout à favoriser la ré-appropriation de capacités d'action autonomes.

a) L'approche communautaire

Les activités du-de la T.S.H.M. ne peuvent être dissociées des contextes dans lesquels elles ont lieu. Il s'agit donc de prendre en compte l'ensemble des acteurs-trices potentiel-le-s présents pouvant interagir. Le-la T.S.H.M. peut ainsi participer aux différentes dynamiques créées par et avec la communauté locale tout en gardant sa spécificité d'acteur-trice à part entière.

Le-la T.S.H.M. sera particulièrement attentif-ve à favoriser le maintien et/ou l'émergence de réseaux sociaux de solidarité.

De par ses activités, le-la T.S.H.M. s'intègre dans l'environnement dans lequel il-elle travaille. Il-elle peut ainsi être reconnu-e par l'ensemble des acteur-trice-s en tant que personne crédible et référente, susceptible d'apporter à la communauté des outils utiles à son fonctionnement.

b) L'approche collective

Le-la T.S.H.M. est en contact direct avec des groupes de personnes (bandes de jeunes, groupes d'usagers-ères, groupes d'habitant-e-s, etc.).

Son action vise à soutenir et accompagner des projets autonomes et/ou autogérés par ces groupes dans une dynamique éducative et émancipatrice.

8. Spezifische Ansätze der Aufsuchenden Sozialarbeit

Die Tätigkeit der Aufsuchenden SozialarbeiterInnen umfasst vier spezifische Ansätze, die in der Praxis allerdings immer miteinander verflochten sind. Alle vier sollen vor allem die Wiedererlangung (oder Wiederaneignung) der Handlungsfähigkeit begünstigen.

a) Der gemeinschaftliche, gemeinwesenorientierte Ansatz

Die Aktivitäten der Aufsuchenden SozialarbeiterInnen können sich nicht aus den Zusammenhängen lösen, in denen sie stattfinden. Zu berücksichtigen ist, dass alle anwesenden, potentiellen AkteurInnen interagieren können. Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen können sich also an den verschiedenen Prozessen beteiligen, die von und mit der lokalen Gemeinschaft geschaffen werden, und dabei ihre spezifische Tätigkeit voll und ganz beibehalten.

Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen unterstützen insbesondere die Erhaltung und/oder Schaffung solidarischer sozialer Netze.

Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen integrieren sich in das Umfeld durch ihre Aktivitäten, die sie dort entwickeln. Sie erreichen so seitens der Gesamtheit der AkteurInnen Anerkennung als glaubwürdige Bezugspersonen, die einen nutzbringenden Beitrag zum Funktionieren der Gemeinschaft leisten können.

b) Der gruppenorientierte Ansatz

Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen stehen in direktem Kontakt mit Gruppen (Jugend-Cliquen, BenutzerInnen-Gruppen, BewohnerInnen etc.).

Ihre Aktivitäten richten sich auf die Unterstützung und Begleitung autonomer und/oder selbstbestimmter Projekte solcher Gruppen.

c) L'approche individuelle

Elle se veut avant tout être un accueil et une écoute. Cette approche implique un rôle de conseil, d'orientation, d'accompagnement et de médiation qui vise à (re)mettre en lien la personne avec les réseaux susceptibles de répondre à la problématique en jeu.

Le-la T.S.H.M. peut également proposer un accompagnement léger de la personne. Cet accompagnement individuel doit être envisagé comme une démarche participative à caractère pédagogique qui vise à favoriser l'émancipation et l'autonomie de la personne.

d) L'approche institutionnelle

Du fait de sa proximité avec les réalités quotidiennes, le-la T.S.H.M. peut être amené à endosser dans l'espace public un rôle de médiation et de sensibilisation auprès d'acteurs-trices politiques, économiques, culturels et sociaux. Il s'agit dès lors de favoriser la communication entre ces différents acteurs.

c) Der individuelle Ansatz

Hier geht es vor allem darum, sich einzulassen und zuzuhören. Dieser Ansatz umfasst die Rolle der Beratung, der Orientierungshilfe, der Begleitung und Vermittlung - mit dem Ziel, (wieder) eine Verbindung herzustellen zwischen der betroffenen Person und den für die angesprochene Problemsituation geeigneten Netzen.

Die Aufsuchenden SozialarbeiterInnen können auch eine lockere Begleitung anbieten. Diese individuelle Begleitung soll partizipativ ausgerichtet sein und die Emanzipation und Selbstständigkeit des/der Betroffenen fördern und ermöglichen.

d) Der institutionelle Ansatz

Die Nähe zur Alltagsrealität kann dazu führen, dass Aufsuchende SozialarbeiterInnen in der Öffentlichkeit und gegenüber Politik, Wirtschaft, Kultur und Sozialwesen Mediations- und Sensibilisierungsaufgaben übernehmen müssen. Dabei geht es in erster Linie darum, die Kommunikation zwischen den verschiedenen Beteiligten zu ermöglichen.

27.5.2005

Annexe 3 : Les soixante énoncés de l'accord interjuges pour exemplifier les énoncés à la base de la grammaire théorique

No	Intitulés pour catégorisation
1	Attendre et boire un verre.
2	Le travail de rue se doit d'être indépendant de toute institution : celui-ci n'intervient pas dans le sens du maintien de l'ordre existant, ne donne pas d'information à n'importe quel service.
3	L'approche des ISEHM peut et doit être autre.
4	La plupart des ISEHM travaillent sur l'axe de l'accompagnement collectif. Une autre partie sur l'accompagnement individuel ou les deux.
5	Le travail de rue nécessite peu d'infrastructures.
6	Femme et rue : Un double problème dans la prise en charge des usagers (violence et harcèlement, prostitution : dépendance supplémentaire).
7	Pour l'ISEHM, l'information est primordiale.
8	L'ISEHM veille à remettre le pouvoir graduellement entre les mains des personnes ayant une problématique.
9	L'ISEHM comme instance de médiation entre les jeunes de la rue et les professionnels des institutions ou comme rôle de facilitateur dans les rapports sociaux de quartiers.
10	La rue c'est avant tout une affaire de temps.
11	Adaptation perpétuelle des méthodes de travail.
12	Pas de cadre théorique universel sur la méthodologie du travail de rue, ce serait trop réducteur et peu respectueux de la diversité et de la créativité des approches.
13	Relation de confiance permet de briser le silence et apporter le soutien.
14	L'éducation se fait sur le territoire du jeune.
15	Profiter de l'expérience de l'ex-ISEHM.

No	Intitulés pour catégorisation
16	Attention, pour les plus anciens ISEHM, on se rend compte qu'ils ont pu accompagner une tranche d'âge et qu'ils maintiennent désormais le contact avec des jeunes adultes dont il n'est pas certain qu'ils nécessitent encore une action en intervention sociale hors murs... Le fait de maintenir des liens est à la fois rassurant pour l'ISHM ancien comme pour l'utilisateur, sans que pour cela une réelle efficacité puisse se mettre en place.
17	Intégration géographique, mais aussi culturelle de l'ISEHM : bars, places de jeux, marchés, forêt, gares, ruelles, bistros, mais aussi codes, langage, valeurs, dynamiques, conflits, etc.
18	L'ISEHM doit faire partie du décor, se faire connaître dans le milieu et consolider les contacts.
19	Le travail de rue a pour but d'aller au devant et à la rencontre des jeunes à risques.
20	Etre attentif et ne pas hésiter à se retirer de la discussion lorsque l'on est dans la rue.
21	Il faut sortir de sa précarité l'ISEHM et lui assurer une forme de reconnaissance, car comment soutenir les personnes précaires lorsque soi-même on se heurte à la fois à la précarité du public, à sa propre précarité, ainsi qu'à la précarité institutionnelle.
22	L'ISEHM développe une logique de réseau et intensifie les collaborations avec les autres instances s'occupant de jeunes.
23	On peut quantifier le nombre de contacts, de démarches, le nombre de salles ouvertes, d'activités culturelles ou sportives mises en place, mais tout le travail en amont de ces interventions individuelles ou collectives demeure invisible.
24	Rester peu de temps avec les personnes de la rue, afin d'être toujours désirable et ne pas zoner des heures avec les mêmes, car le message pourrait être pervers, je glande avec vous et là je travaille.
25	L'ISEHM n'est pas un rabatteur de clients, ni un pourvoyeur d'informations à but statistiques, ni un promoteur de services de « reach out ».
26	Travailler lorsque tous les jeunes sont bourrés n'a plus de sens et l'ISEHM rentre à la maison.
27	Lors de la cessation de l'activité d'un ISEHM, il est bien d'introduire son futur collègue pendant cette étape, afin de conserver le lien et ne pas reproduire les ruptures sociales auxquelles ils sont trop souvent exposés (= pratique du parrainage).
28	Se sentant moins légitime dans le temps long : les ISEHM se taisent ou ont tendance à le supprimer au profit du temps court.

No	Intitulés pour catégorisation
29	Le travail de rue comme volonté d'aller rejoindre des personnes pratiquement inaccessibles par le biais de services sociaux traditionnels.
30	Même s'il y a des prescriptions relatives à l'intervention sociale hors murs, l'ISEHM a une grande marge d'autonomie.
31	Il y a une tension entre le respect de la confidentialité, indispensable à la relation de confiance et la demande de transparence du travail réalisé par le réseau : la frontière à respecter passe d'une information nominative à une information situationnelle.
32	La faible définition des missions des ISEHM contribue à l'individualisation des conditions de travail et à leur dérégulation et fait ainsi le lit des inégalités de traitements entre ISEHM d'une ville à l'autre ou au sein d'une même ville.
33	L'ISEHM n'est pas dans le respect des règles (exemple : interdiction de fumer, ne pas voler, etc.), mais dans la sensibilisation et la prise de conscience des risques y relatifs.
34	Les bénéficiaires assument la responsabilité de leurs actes.
35	Adaptation n'est pas égal à mimétisme : l'ISEHM doit être solidaire, mais différent des populations rencontrées.
36	L'ISEHM, de part sa position, peut être un indicateur fort, car il est au courant de tout ce qui se passe. Les autorités peuvent faire pression sur lui pour obtenir des informations : savoir certaines informations criminelles place l'ISEHM dans un rôle plutôt ambigu.
37	Le hors murs ne s'enseigne pas dans les écoles professionnelles, pour la bonne raison qu'il n'est pas modélisé et reconnu comme transférable en dehors des contextes et des individus qui la produisent.
38	Le travail de rue appelle au bricolage.
39	Problème d'écriture chez les ISEHM, par peur d'être jugés de ne pas être suffisamment rigoureux et protecteurs dans les documents qu'ils pourraient élaborer, car leurs travaux peuvent déboucher sur des prises de positions politiques au plan local.
40	L'ISEHM doit accepter la réalité et le rythme des jeunes.
41	Ce que l'ISEHM nomme « intervention globale non spécifique » est le fait d'être disponible aux grands comme aux petits problèmes de l'usager.

No	Intitulés pour catégorisation
42	L'ISEHM ne va pas répondre à l'ensemble des problèmes liés aux besoins sociaux, ni éliminer les gênes et désagréments qui en découlent (sentiment d'insécurité, etc.) : l'ISEHM se heurte parfois à des attentes magiques de certaines instances.
43	Le travail de rue est avant tout concerné par l'insécurité que peuvent subir les jeunes : précarité, logement, racisme, ségrégation, etc.
44	L'ISEHM doit pouvoir réguler l'imprévu.
45	l'ISEHM comme témoin privilégié des difficultés spécifiques des jeunes et comme un médiateur qui accompagne les jeunes.
46	Rencontres internationales des travailleurs de rue.
47	Manque d'outils et de méthodologie évident pour mener à bien un travail éducatif auprès des populations de la rue.
48	Intervision et supervision sont indispensables à l'ISEHM.
49	L'ISEHM réalise des actions, des projets avec les groupes.
50	Savoir répondre à la question: Que fais-tu là ? Dégage ! ...
51	Pour l'ISEHM, apprendre l'art de ne rien faire peut devenir une clé de contact en travail de rue.
52	Attention, car au fil du temps, après quelques années, le risque est de constater la quasi absence de travail de rue. Plus on avance, plus le temps est rempli de demandes et de rencontres planifiées au point que le travail de rue devient un enjeu : équilibrer le flot des demandes et la continuité du temps dans la rue.
53	La méthodologie du travail de rue exige une durée, une longueur dans le temps.
54	La rue comme espace supplétif de socialisation pour les jeunes en rupture et exclus du système.
55	Les ISEHM luttent contre l'exclusion et la marginalisation.
56	Il y a une sorte de savoir commun entre les ISEHM, et ce malgré la diversité des formations suivies.
57	La relation comme condition à la demande.
58	L'itinéraire de l'ISEHM est constamment en révision par rapport aux divers publics et la mouvance des groupes.
59	L'ISEHM doit faire face à des défis constants : situations inattendues et imprévisibles, violence, agressivité, etc.

No	Intitulés pour catégorisation
60	Avoir une équipe qui soit un soutien est essentiel dans le travail de rue.

Annexe 4 : Morceaux choisis pour le deuxième élément de triangulation

Pour l'ouvrage de Le Rest (2002)

Les chapitres suivants ont été sélectionnés pour la triangulation :

14. Attraits et difficultés du travail de rue,
Emilie GUICHARD

15. Relation éducative, travail d'équipe et partenariat,
Guillaume BONNET

16. Les percussions : un support éducatif à la relation,
Jean-Christophe THIRIET

19. Accompagnement de groupes et suivis éducatifs,
Hamid ARCHTAL

22. Travail avec les familles : Pétronille,
Anne GUIBERT

23. Un point d'accueil, une action spécifique,
Paulette Fouche

Pour l'ouvrage de Giuliani (2005)

Les chapitres suivants ont été sélectionnés pour la triangulation :

Partie 1

Chapitre IV : Un face-à-face orphelin de sa visée transformatrice : la relation sans autres finalités qu'elle-même. (Pages 87-102)

Chapitre V : Les dispositifs d'accompagnement étudiés la relation configurées comme une ressource pour agir en situation problématique. (Pages 103-133)

Partie 2

Chapitre II : Ethnographie du dispositif TRACE (pages 159-247)

Partie 3

Chapitre IV : Les issues des pactes (pages 369-379)

CURRICULUM VITAE

FRIDEZ Emmanuel

Né le 3 septembre 1977 à Moutier (BE)

Originaire de Basse-Allaine (JU)

- 1999 Baccalauréat et maturité fédérale type C,
Lycée cantonal, Porrentruy (JU)
- 2003 Diplôme de Pédagogie Curative Clinique et science des religions,
Institut de Pédagogie Curative, Université de Fribourg
- 2003-2004 Educateur spécialisé auprès de jeunes adolescentes au bénéfice de l'AI,
Centre de Formation Professionnel et social, Seedorf (FR)
- 2004-2006 Voyage autour du monde
- Juillet 2007 Licence en Lettres, Université de Fribourg:
branche principale: pédagogie curative générale
branche secondaire 1: pédagogie curative différentielle
branche secondaire 2: sciences des religions
- 2006-2007 Educateur auprès de jeunes adolescents/es
Centre de Formation Professionnel et Spécialisé, Grandson (VD)
- Depuis 2007 Educateur de rue à Fribourg et Romont auprès de jeunes de 12 à 30 ans,
à ce jour Association REPER, promotion de la santé et prévention, Fribourg

Déclaration

Je déclare sur mon honneur que ma thèse est une œuvre personnelle, composée sans concours extérieur non autorisé, et qu'elle n'a pas été présentée devant une autre Faculté.

Fribourg, le 27 août 2013
FRIDEZ Emmanuel