

Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance

Centre affilié universitaire

Proximité et citoyenneté en milieu urbain Les leçons de la pratique au Québec, aux Pays-Bas et en Espagne

Consultation « citoyenneté urbaine » du PUCA

MARCHÉ À PROCÉDURE ADAPTÉE N° D07.35 (0700943)

Rapport de recherche

Équipe de recherche :

Evelyne Baillergeau, CSSS Jeanne-Mance & Université de Montréal (responsable scientifique)

Jan Willem Duyvendak, Université d'Amsterdam

Marc Hoijtink, Université d'Amsterdam

Marta Llobet, Université de Barcelone

Myriam Thiot, CSSS Jeanne-Mance

Septembre 2009

Coordonnées pour correspondance :

CSSS Jeanne-Mance
1250, rue Sanguinet
Montréal (Québec) H2X3E7
Canada

Téléphone : +1 514-527-9565 poste 3797

Fax : +1 514-847-9278

evelyne.baillergeau@ssss.gouv.qc.ca

Plan du rapport final

Introduction

Première partie

La difficulté de prendre en compte le point de vue des gouvernés en situation de marginalité Un enjeu pour les politiques sociales dans plusieurs pays

- 1.1. Problématiser l'invisibilité de certains publics**
- 1.2. Réduire l'invisibilité : le rôle des associations**

Deuxième partie

Recueillir et comprendre le point de vue des gouvernés en situation de marginalité Des intentions aux pratiques

- 2.1. Un dénominateur commun : l'outreach**
- 2.2. Présentation synthétique des trois terrains d'enquête**
 - 2.2.1. Le travail de milieu à Montréal
 - 2.2.2. Le travail de rue à Barcelone : entre travail communautaire, intervention socioéducative de milieu ouvert et outreach
 - 2.2.3. L'intervention socioéducative dans les milieux de vie des jeunes marginalisés à Amsterdam
- 2.3. Les principales logiques d'action**
- 2.4. Les modalités de la mise en œuvre de la proximité en tant que levier d'intervention**
- 2.5. Caractériser l'objectif de l'inclusion sociale**

Troisième partie

La perception de ces pratiques par les publics visés

- 3.1. Le regard des personnes visées sur elles-mêmes et sur leur rapport à la société**
- 3.2. Le point de vue des publics visés sur les pratiques en général : les ressorts de l'adhésion**
- 3.3. La perception de la dimension participative des pratiques**
- 3.4. L'impact des pratiques sur leur situation personnelle et sur leur rapport à la société**
- 3.5. L'inclusion sociale et la citoyenneté au prisme des pratiques**

Conclusion

Bibliographie

Annexes

- 1. Présentation détaillée des terrains d'enquête
- 2. Liste des matériaux utilisés pour la recherche
- 3. Guide d'entretien intervenant
- 4. Guide d'entretien public visé
- 5. Glossaire (incluant les abréviations et les termes spécifiques couramment utilisés)
- 6. Article *Savoirs*

Introduction

La recherche sur laquelle ce rapport est basé puise sa source dans divers questionnements sur les difficultés d'accès à l'offre d'aide ou de participation parmi des publics qui paraissent pourtant en grande difficulté sociale et économique. Au-delà des difficultés d'accès, il est parfois même question de réticences et d'hostilités face aux politiques sociales. En particulier, cette recherche s'intéresse aux pratiques qui visent à comprendre et à traiter ces difficultés, ces réticences, ces craintes parfois, en faisant pour cela de la proximité un levier d'intervention (sociale). Quelles sont ces pratiques, comment se sont-elles forgées ? Quelles formes de mieux-être, voire d'inclusion sociale visent-elles à promouvoir auprès de ces personnes marginalisées ? Comment ces pratiques sont-elles perçues par les publics visés ?

Le fait que certains citoyens se trouvent en situation de rupture avec le social institué a déjà fait l'objet de nombreuses observations de par le monde. Les figures emblématiques de ces ruptures varient d'un pays à l'autre : sans papiers, squatteurs, populations nomades en contexte sédentaire, jeunes en situation d'échec scolaire, etc. Ces situations de rupture sont principalement appréhendées de trois manières par les chercheurs. Tout d'abord, certains chercheurs mettent l'accent sur le fait que certaines personnes marginalisées se trouvent en situation de **non-recours** alors qu'elles ont en principe accès à un certain nombre de droits et de services dans le cadre des politiques sociales et de santé publique (Warin, 2006 ; Van Oorschot, 1994 ; Van Oorschot & Math, 1996). Ensuite, certains observateurs s'intéressent particulièrement au fait que ces personnes se trouvent en situation de **non-participation** à la « vie de la cité », que ce soit au sens politique du terme ou au sens économique (rapport au monde du travail légal et, au-delà, au monde des contribuables). Cette perspective en termes de participation et notamment la dimension économique de la participation est particulièrement présente dans certains pays comme les Pays-Bas (Van Deth & Leijenaar, 1994) mais aussi au Québec, comme on aura l'occasion de le voir au fil des pages qui suivent. Enfin, on peut aussi souligner le fait que certaines personnes marginalisées se trouvent en situation d'**invisibilité** pour le social institué, voire même en situation de conflictualité, si l'on évoque les violences symboliques ou matérielles à l'encontre des représentations ou même des représentants du social institué (Castel, 2006 ; Mucchielli & Le Goaziou, 2007).

Les modalités et les origines des processus de rupture sont désormais finement documentées. Notre recherche s'intéresse essentiellement aux démarches lancées en direction de ces publics marginalisés en situation de rupture. Aux trois façons d'appréhender ces publics en situation de rupture, évoquées plus haut, correspondent plusieurs axes de problématisation de ces publics. Il y a tout d'abord le souci de l'efficacité des politiques sociales publiques voire même de leur légitimité présente et à venir. Il peut aussi y avoir le souci du danger, de la menace que ces personnes représentent pour elles-mêmes (comme par exemple dans le cas des toxicomanies) ou pour leurs concitoyens (allant des violences liées à certains états psychiques en rapport avec la consommation de certaines substances au « mauvais exemple » sanctionné par la morale, le contrôle social, etc.) qui rejoint le souci de l'inclusion sociale des populations marginalisées. Enfin, on peut évoquer le souci de la « défense des droits », voire même l'acquisition de nouveaux droits pour des personnes en situation de souffrance sociale.

Ces différents axes de problématisation sont à l'origine et permettent de justifier des démarches entreprises, dans certains pays en particulier, pour aller à la rencontre de ces « citoyens en rupture », en vue de **favoriser leur accès aux droits** quand celui-ci est parsemé d'obstacles, parfois indépendants de la volonté des personnes, ou pour **essayer de comprendre le point de vue, les besoins, les attentes de ces personnes** en situation de rupture avec le social institué.

Dans notre recherche, nous nous sommes intéressés aux démarches entreprises en ce sens pour en proposer une lecture selon deux axes principaux. A travers nos observations, nous nous sommes attachés à essayer de comprendre, d'une part, les logiques d'action de ces structures et leurs modalités d'intervention (en quoi reposent-elles sur des savoirs et des savoir-faire professionnalisés) et, d'autre part, à comprendre comment ces démarches sont perçues par les publics visés, dans le but de fournir un nouveau regard sur les modes de sortie du non-recours, de la non-participation, de l'invisibilité quand ceux-ci sont liés à des situations de souffrance sociale.

Pour ce faire, nous nous sommes intéressés aux démarches portées par des structures associatives dans trois pays où de telles pratiques existent depuis plusieurs décennies (Québec, Pays-Bas, Espagne). Le choix de ces trois pays réside bien sûr dans l'existence de pratiques développées dans le domaine qui nous intéresse mais il puise aussi sa source dans nos travaux antérieurs et dans notre capacité à y constituer une équipe de recherche cohérente et motivée par l'expérience de la mise en regard des terrains de recherche dans le but d'en fournir une synthèse utile au lecteur français. Notre recherche s'intéresse particulièrement aux pratiques d'association qui ont un lien plus ou moins direct avec des financements d'origine publique, gage selon nous de la reconnaissance dont bénéficient ces pratiques dans les pays considérés. Les trois terrains choisis sont, enfin, ancrés dans un contexte socio-spatial relativement voisin et donc comparable : le contexte métropolitain caractérisé à la fois par la densité de l'occupation des espaces publics et par la diversité des usagers de ces espaces, tant en termes de classes d'âge, de revenus ou encore d'horizons ethnoculturels.

Inclusion sociale et citoyenneté

Dans cette recherche, la « citoyenneté », thème central de la consultation, est entendue au sens d'horizon d'un cheminement guidé par une aspiration à la vie sociale – ou du moins à des relations sociales pacifiques – dans un contexte « macro » où cette aspiration est rendue moins évidente, avec la montée des individualismes, la multiplication des incitations à privilégier la sphère du privé et la large diffusion de l'idée selon laquelle l'attachement au bien collectif – si ce n'est public – est en baisse. Le contexte « micro » de la recherche est celui d'un public fortement précarisé qui, en plus d'être immergé dans le contexte « macro » évoqué, est souvent en rupture avec le monde social institué (santé, école, travail, politique), voire même avec le monde social vécu au jour le jour. En effet, l'individualisme est fort fréquent parmi les personnes qui vivent dans la rue (Bellot et al., 2007), sans oublier la forte conflictualité qui caractérise parfois leurs relations avec d'autres usagers des espaces urbains. On pourrait parler de « citoyenneté sociale », si ce terme n'évoquait pas en premier lieu un ensemble de droits socioéconomiques formalisés, au-delà de la citoyenneté civile et de la citoyenneté politique (Marshall, 1950 ; Castel, 2008). Dans la présente recherche, l'accent est plutôt mis sur les enjeux symboliques de la reconnaissance sociale et ce à deux niveaux : il s'agit en effet de considérer les liens qui raccordent l'individu à la société au sens abstrait (relation aux institutions sociales – parfois dit « sens vertical) et/ou au sens concret/vécu (relation aux personnes côtoyées au quotidien, dans la « vraie vie » – parfois dit « sens horizontal »).

Ces aspirations à la vie sociale sont donc au cœur de notre recherche. Elles sont appréhendées à partir de l'observation des démarches de repérage, d'écoute et d'implication des publics visés par les associations et par leurs agents mais aussi à travers les témoignages des publics visés sur les raisons et les circonstances qui les ont amenés à entrer en contact avec l'une ou l'autre des associations (ou à répondre favorablement à l'invitation qui leur est faite à travers le « travail de

proximité » ou outreach*¹). Lors des enquêtes, nous avons donc pu appréhender à la fois des représentations et des actes liés à leurs aspirations en termes de vie sociale. Les représentations sont, d'une part, celles que les associations et les intervenants qu'elles ont déployés sur le terrain se font de ceux que l'on appelle les « publics visés » : comment sont-ils définis dans les textes et dans la pratique, en fonction de quelle lecture de l'exclusion et de quelles stratégies de sortie de l'exclusion ? Les représentations sont aussi celles, d'autre part, que les publics visés ont d'eux-mêmes, à travers leurs motivations pour établir et entretenir un lien avec ces associations, mais aussi sur les bénéfices qu'ils estiment avoir reçus suite à leur relation avec ces associations.

Les actes sont liés aux pratiques initiées par les associations et impliquant les publics visés dans l'optique de dépasser, de remodeler, un rapport à la société qui est entendu comme problématique. De ces actes nous analysons à la fois les supports (activités assez diverses) et le sens donné par les intervenants. On pourrait alors parler de « participation sociale » au sens de participation à la « vie de la cité » au-delà des consultations électorales (Van Deth & Leyenaar, 1994).

Notre recherche rejoint en divers points celle dirigée il y a quelques années par notre collègue Jocelyne Lamoureux dans le cadre de la participation du ministère québécois des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du Québec au projet du Conseil de l'Europe intitulé *Education à la citoyenneté démocratique* (Lamoureux, 2001).² L'enjeu de cette recherche était de documenter le « rapport à l'espace citoyen » (p. 30) de personnes en situation précaire visées ou impliquées dans des organismes intervenant « auprès de personnes appauvries (...) ou encore auprès de jeunes de quartiers à forte diversité culturelle » à travers l'analyse de (1) leur « perception de leur rapport aux appartenances », aux « liens constitutifs du vivre ensemble » et (2) des pratiques de citoyenneté des personnes à travers leurs capacités de résilience et d'organisation, les lieux de prise de parole, etc. Il s'agissait donc de procéder à une analyse des pratiques et une analyse de « l'univers de sens qui les fonde » (p. 31) dont l'enjeu est de savoir « comment agir pour donner une voix, une visibilité, un poids à ceux qui sont objet de diverses formes d'exclusion de fait : exclus du regard et de la pensée (toujours définis dans l'unique logique des personnes), exclus de la parole et de l'action. Il ne s'agissait donc pas non plus de partir d'une définition très précise de la citoyenneté (à l'instar de nombreux auteurs) mais plutôt de s'appuyer sur une démarche exploratoire pour contribuer au débat sur la citoyenneté.

Les deux principales différences entre nos deux recherches résident, d'une part, dans le fait que la recherche menée par Jocelyne Lamoureux porte surtout sur des personnes certes marginalisées mais activement impliquées dans les structures associatives. Dans notre recherche, en revanche, il s'agit le plus souvent d'usagers des associations qui, même s'ils participent régulièrement et proposent parfois des activités, ne sont pas des initiateurs ni même des éléments moteurs des pratiques des associations. D'autre part, tandis que la recherche dirigée par Jocelyne Lamoureux porte sur des observations dans la longue durée, notre recherche – de nature exploratoire – repose principalement sur le recueil de témoignages des publics visés et des intervenants dits de première ligne, complétées par quelques observations in situ mais le tout étant ramassé sur une période de quelques mois seulement.

Les principes méthodologiques retenus pour cette recherche exploratoire

¹ Les termes suivis d'un astérisque lors de leur première occurrence dans le texte font l'objet d'une rubrique dans le glossaire situé en annexe 7 du rapport.

² Achevée en 1999, la recherche dirigée par Jocelyne Lamoureux repose sur des observations suivies dans quatre « organismes communautaires » (ou associations) répartis dans trois villes du Québec : Québec, Trois-Rivières et Montréal (deux organismes à Montréal).

Pour chacun des trois terrains, nous avons cherché à repérer les unités de sens autour de pratiques sociales visant à aborder la problématique de l'invisibilité de certaines catégories de citoyens en s'appuyant sur la proximité en tant qu'outil d'intervention. L'exploration de ces unités de sens a tout d'abord pris la forme de contacts informels sur chacun des trois terrains assortis d'une recherche bibliographique, pour laquelle une grande variété de documents ont été consultés, émanant tant d'observateurs (universitaires) que de bailleurs de fonds (politiques) ou d'acteurs de terrain engagés dans la mise en œuvre des pratiques sociales observées (associatifs). De cette première phase d'exploration, il est ressorti que les unités de sens pertinentes pour notre recherche renvoyaient parfois à une forme de pratique sociale (comme par exemple l'*intervention de milieu** à Montréal), parfois à un groupe de citoyens problématisés en termes d'objectif d'intervention spécifique (comme par exemple les *hangjongeren** ou « jeunes en errance » aux Pays-Bas). Compte tenu de la vocation exploratoire de notre recherche, il nous est apparu important de respecter cette diversité des unités de sens pertinentes, qui n'ont pas été, par conséquent, appréhendées de manière uniforme pour la construction des enquêtes dans chacun des trois pays.

À Montréal, à partir des premiers repérages dans le monde de l'intervention de milieu, nous avons retenu les cinq structures associatives les plus pertinentes pour traiter de notre problématique parmi celles qui étaient disposées à participer à la recherche. De plus, nous avons souhaité donner une idée de la variété des publics visés par l'intervention de milieu. Par exemple, il est apparu lors des repérages que les « jeunes de la rue » constituent un public fortement privilégié par l'approche de milieu en raison du lien historique avec le travail de rue (Spectre de Rue, Le Bon Dieu dans la Rue). Cela dit, nous avons pu constater que d'autres publics peuvent également faire l'objet d'intervention de milieu, notamment les résidents de logements sociaux (dits « Habitations à Loyer Modique » ou HLM*) réservés aux « aînés » (Action Centre-Ville), les itinérants « seniors » (25 ans et plus – Plaisiirs), les jeunes scolarisés considérés comme à risque de décrochage scolaire (Projet TRIP). Les repérages ont également permis de classer les organismes en intervention de milieu en fonction de leur durée d'implantation. Certains organismes s'inscrivent déjà dans une histoire longue d'une dizaine d'années tandis que d'autres sont en effet en phase de lancement ou d'expérimentation. Malgré l'intérêt qu'ils représentent, notamment en termes de réflexion sur les pratiques plus implantées, nous avons préféré laisser ces derniers de côté dans le cadre de cette recherche exploratoire pour leur laisser le temps de mûrir d'ici une éventuelle recherche complémentaire. Nous avons donc privilégié les pratiques qui s'inscrivent dans une dynamique d'épanouissement au-delà des tâtonnements de la phase d'expérimentation et qui ont déjà reçu confirmation de la part de leurs bailleurs de fonds à travers la reconduction de leur financement. Un autre critère de sélection a bien sûr été la disposition et la capacité des coordonnateurs des projets à impliquer des intervenants de terrain dans des entretiens avec des chercheurs ainsi que des participants aux projets pour un exercice analogue.

Pour chacune de ces structures associatives, nous avons réalisé, d'une part, des entretiens collectifs de type semi directif auprès des intervenants impliqués dans les projets afin de mieux cerner les caractéristiques de leur intervention et les conditions de leur mise en œuvre sur le terrain. Dans la plupart des organismes, les intervenants de milieu opèrent en équipe et leur nombre varie de 2 à 6. D'autre part, nous avons réalisé des entretiens collectifs de type groupe de discussion (*focus group*) avec des participants aux activités liées aux organismes sélectionnés. Par *focus group*, nous entendons une rencontre collective sur le mode d'un café-rencontre au cours de laquelle nous abordons un thème. Les différents participants sont amenés à s'exprimer sur ce thème, l'objectif recherché étant ici de créer une dynamique de groupe stimulante, favorable à l'échange et à l'émergence d'idées développées et enrichies collectivement. Ces entretiens servent à documenter la perspective des participants sur les interventions réalisées par les travailleurs de

milieu et sur les points qui, selon eux, pourraient être améliorés pour renforcer leur qualité de vie. La grille d'entretien se veut volontairement très ouverte. Pour chacun de ces focus groups, de trois à cinq participants par organisme ont été recrutés par l'intermédiaire des intervenants ou des coordonnateurs des projets sélectionnés. Dans un cas, un focus group complémentaire a réuni des citoyens qui ne sont pas réputés en situation de marginalité mais qui sont impliqués dans des activités de travail de milieu,* dans le cadre de la médiation par exemple. Les entretiens avec ces citoyens ont été organisés de la même manière que ceux concernant les publics marginalisés. Par ailleurs, ces deux séries d'entretiens ont été complétées par quelques entretiens supplémentaires, recueillis auprès d'informateurs privilégiés, de membres du personnel d'encadrement, de personnes extérieures impliquées dans le coaching des intervenants, chercheurs, etc. Etant donné la densité du tissu associatif montréalais, nos enquêtes se sont limitées à la portion territoriale correspondant au centre-ville de Montréal, qui coïncide par ailleurs avec la zone d'intervention du CSSS Jeanne-Mance.

A Amsterdam, nos travaux d'exploration se sont construits à partir de la notion de « jeunes en errance » dans l'espace public qui sont problématisés d'une manière qui nous semblait très proche de celle des « jeunes qui tiennent les murs » dans les cités de banlieue françaises. Tout comme en France, ces jeunes focalisent l'attention des médias de masse en termes de « violences » et de « provocations » à l'encontre de l'ordre établi et leur comportement réel ou supposé suscite l'incompréhension de la majeure partie de la population néerlandaise. Nos enquêtes ont porté sur les pratiques sociales qui visent à aller à la rencontre de ces jeunes dans leur milieu de vie. De la même manière qu'à Montréal, nous avons identifié les structures qui mettent en œuvre ces pratiques sous le terme plus ou moins générique d'*ambulant jongerenwerk** (intervention socioéducative destinée aux jeunes et basée sur la mobilité dans les espaces publics, par opposition à l'intervention socioéducative en centre d'accueil, centre social, etc.). Nous en avons retenu quatre, pour lesquelles nous avons réalisé deux séries d'entretiens, une série auprès d'intervenants de terrain et une série auprès de jeunes impliqués dans les projets portés par ces intervenants de terrain. Ces entretiens ont été le plus souvent individuels (à quelques exceptions près du côté des jeunes). Ils ont également été complétés par quelques entretiens auprès de responsables d'équipe d'intervenants de terrain et de témoins privilégiés. La densité du tissu associatif impliqué dans ce champ de pratique étant beaucoup moins forte qu'à Montréal, nos enquêtes ont porté sur l'ensemble de la ville.

A Barcelone, les repérages sont partis de notre compréhension de la notion montréalaise de travail de milieu pour essayer de saisir quelles sont les pratiques correspondantes sur le terrain barcelonais. Tout comme à Montréal, les enquêtes ont porté sur une plus grande variété de publics qu'à Amsterdam, même si, en définitive, certains modes de problématisation des publics sont très européens et donc plus proches des réalités néerlandaises que des réalités canadiennes (chômage dans un contexte de pénurie de travail ; sans-papiers ; immigration économique d'origine africaine, etc.). Neuf organismes ont été retenus pour les enquêtes auprès des intervenants, dont quatre ont permis une double série d'entretiens, à la fois auprès des intervenants de terrain et auprès des publics visés par les pratiques. Pour les cinq organismes restants, il a seulement été possible de réaliser des entretiens auprès des intervenants de terrain. Ces organismes ont cependant été pris en compte dans la deuxième partie de ce rapport consacrée au développement des pratiques sociales basées dans les milieux de vie des populations marginalisées.

Comme pour le projet piloté par Philippe Warin (CNRS-Pacte) dans le cadre de la consultation du PUCA sur la « citoyenneté urbaine », le recrutement de bénéficiaires des pratiques sociales observées pour participer à la recherche s'est avéré une entreprise le plus souvent délicate en raison de la situation de vulnérabilité dans laquelle se trouvent les bénéficiaires. La plupart d'entre

eux sont non seulement en situation de rupture avec le social institué mais aussi, dans la plupart des cas, très peu familiers des pratiques des chercheurs. Contrairement au projet de Pacte, notre projet avait une vocation exploratoire et il n'a pas reposé, en soi, sur une observation participante³ permettant aux chercheurs d'établir un rapport de confiance fort utile pour solliciter directement les personnes à impliquer dans les enquêtes. Dans notre recherche, le recrutement des bénéficiaires s'est effectué par l'entremise des intervenants de terrain et les entretiens ont eu lieu dans un local de l'association (en l'absence des intervenants cependant, sauf dans un cas, à Amsterdam, à la demande des jeunes). Les limites en sont évidentes. De fait, les chercheurs ont surtout recueilli des témoignages enthousiastes quant aux pratiques, ce d'autant plus, dans le cas de Montréal, que la participation à la recherche n'a pas fait l'objet d'un dédommagement de nature financière (contrairement à ce qui se fait habituellement dans les recherches universitaires au Québec). Cela dit, les bénéficiaires pouvant fréquenter plusieurs ressources en même temps ou pouvant circuler de l'une à l'autre, il est arrivé que des comparaisons mettent en lumière des éléments critiques à l'encontre d'autres ressources que celles à partir de laquelle ils ont été recrutés pour la recherche.

Les entretiens ont été guidés par une grille de questions communes qui a été mise au point pour le premier terrain enquêté (du point de vue chronologique) : Montréal. Ces grilles d'entretien sont reproduites en annexe de ce rapport. Elles ont ensuite été légèrement adaptées pour tenir compte des particularités des terrains européens, Barcelone et Amsterdam. Étant donné la nature exploratoire de la recherche, les questions étaient volontairement très générales et très ouvertes mais elles permettaient cependant une mise en rapport des trois terrains. La grille d'analyse des entretiens est bien sûr basée sur les grilles de questions utilisées pour les entretiens mais elle a été affinée à l'issue des enquêtes pour rendre compte des spécificités des trois contextes tout en approfondissant la mise en relation des trois terrains.

³ Rappelons qu'il était un des objectifs de l'équipe de recherche que de préparer les bases d'une telle observation dans le prolongement de cette recherche exploratoire. En effet, cette recherche exploratoire a été menée dans la perspective de conduire par la suite à une observation participante plus approfondie. L'objet en sera de suivre sur une base régulière les intervenants de milieu dans leurs pratiques et de participer aux rencontres qui jalonnent leurs contacts avec leur public et leurs partenaires de travail. Il s'agira aussi d'analyser plus finement les trajectoires de vie des participants aux pratiques d'intervention de milieu, par une recherche complémentaire de type ethnographique. La recherche exploratoire permet de formuler une grille d'analyse plus détaillée des pratiques à l'œuvre et de leur impact sur les publics visés. Il s'agira aussi d'impliquer le point de vue de non-participants dans l'analyse, ce qui n'a pas été matériellement possible dans la présente recherche exploratoire.

La difficulté de prendre en compte le point de vue des gouvernés en situation de marginalité Un enjeu pour les politiques sociales dans plusieurs pays

Comment certaines populations se sont-elles trouvées invisibles, ou hors d'atteinte ? Quelles sont les circonstances qui ont amené certains acteurs à en prendre conscience, au point de promouvoir des pratiques spécifiques en direction de ces publics ? Cette première partie est consacrée à l'analyse des modes de problématisation de l'invisibilité de certains citoyens dans les trois pays retenus pour la recherche. L'analyse de ces modes de problématisation s'appuie sur une présentation synthétique des éléments fondamentaux du contexte sociopolitique dans lequel les pratiques sociales observées ont émergé. Une telle présentation nous est apparue indispensable pour que le lecteur peu familier de ces pays saisisse bien les enjeux majeurs des pratiques observées (chapitre 1.1.). Suite à cette présentation, nous nous sommes attachés à préciser le cadre – associatif – dans lesquelles les pratiques observées sont mises en œuvre et à mettre en évidence les relations des structures associatives avec les pouvoirs publics pour chacun des trois terrains de recherche (chapitre 1.2.).

1.1. Problématiser l'invisibilité de certains publics

Aux **Pays-Bas**, les pouvoirs publics s'intéressent depuis assez longtemps à la question de la réception des politiques publiques à travers la problématique du non-recours aux prestations sociales. C'est à partir des années 1970 que les pouvoirs publics néerlandais ont commencé à effectuer des enquêtes sur le non-recours à certaines prestations sociales auprès de certaines catégories d'ayant-droit (Van Oorschot, 1994, p. 15), soit *après* leurs homologues britanniques, mais *avant* la plupart des autres gouvernements européens (Van Oorschot & Kolkhuis Tanke, 1989). Ce sont en particulier l'allocation individuelle au logement, mise en place en 1970 (Lucassen & Priemus, 1977), et le revenu minimum garanti, créé en 1963 à l'intention des citoyens qui n'étaient pas en mesure d'assurer eux-mêmes leur subsistance et qui ne pouvaient prétendre à d'autres allocations sociales existantes (Van Oorschot et al., 1994), qui ont, les premiers, fait l'objet de travaux d'analyse d'impact peu après leur création. Mais c'est surtout à partir des années 1980 que la recherche sur le non-recours s'est développée aux Pays-Bas, en grande partie sous l'égide des ministères chargés de leur mise en œuvre ((Baillergeau, Boom & Hofman, 2003). Il s'agit alors d'évaluer l'impact de ces mesures auprès des publics visés, ce qui permet en retour d'asseoir la légitimité de ces mesures. Pour les chercheurs, la perspective est parfois un peu différente : il peut s'agir de prendre part aux débats sur les *abus* suite à la mise en place de prestations sociales (Vrooman & Asselberghs, 1994) ou bien il s'agit de prendre part à l'analyse critique de l'émergence de la mise sous condition de ressources de certaines prestations sociales (Van Oorschot, 1994 ; Baillergeau, Boom & Hofman, 2003).

Par ailleurs, le gouvernement néerlandais a depuis longtemps exprimé la volonté de prêter attention au point de vue des gouvernés à l'égard des politiques publiques. Cette attitude a partie liée avec des revendications citoyennes : à la fin des années 1960 et au début des années 1970, la société néerlandaise a connu une forte vague de mouvements sociaux. A cette époque, une grande variété de comités de citoyens ont vigoureusement réclamé la « démocratisation » des politiques publiques en revendiquant le droit à l'information et à la participation du public (Duyvendak et al., 1992 ; Kennedy, 1994). Ces revendications ont souvent trouvé une oreille attentive du côté des pouvoirs publics néerlandais. Tant les pouvoirs nationaux que locaux ont, dès cette époque, développé des

interfaces de dialogue avec les citoyens organisés collectivement – selon différents modes, plus ou moins formalisés d'ailleurs – et ils ont débloqué des crédits publics en conséquence, dans le cadre même de l'essor de l'Etat-providence. De plus, les chercheurs néerlandais se sont depuis longtemps intéressés à la diversité des formes de participation des citoyens, en analysant notamment la « participation sociale » ou participation des citoyens à la vie de la cité au-delà de la participation aux consultations électorales (Van Deth & Leijenaar, 1994). On en veut pour preuve le développement de toutes sortes de conseils consultatifs, visant à favoriser la visibilité des citoyens auprès des pouvoirs publics, en particulier ceux qui s'avèrent généralement moins audibles comme par exemple les personnes issues des grandes vagues de migration internationale.

Dans le champ des politiques sociales urbaines en particulier, la volonté des pouvoirs publics néerlandais de promouvoir la participation des citoyens s'est notamment traduite par l'essor des comités de locataires dans le secteur HLM et par le développement de pratiques d'animation sociale visant spécifiquement à soutenir, au-delà de la mise en place d'instances participatives, l'implication effective de certaines catégories de citoyens sous-représentées dans les instances participatives, notamment parmi les habitants des quartiers dits défavorisés (*opbouwwerk* ou « travail de construction », sous-entendue sociale). La perspective est là encore celle de l'amélioration de l'efficacité des politiques publiques, appuyée sur le souci de tenir compte de la plus grande variété possible de points de vue plutôt que de devoir faire face à des blocages dus à des oppositions *a posteriori* (Baillergeau, 2002).

Depuis les premières heures de l'action sociale néerlandaise, une question récurrente est la suivante : comment atteindre réellement les plus démunis ? Elle est perceptible dans l'ensemble des champs d'intervention. Concernant plus particulièrement les jeunes, l'histoire de l'intervention socioéducative néerlandaise (*jongerenwerk*, version néerlandaise du terme anglais *youth work*) remonte au 19^e siècle. Dès les années 1920, certains observateurs ont remarqué que les structures d'éducation populaire ne parvenaient pas à toucher certaines catégories de jeunes, malgré leur vocation universaliste (s'adresser à l'ensemble des jeunes). En particulier, les jeunes ouvriers fréquentaient moins ces structures et passaient une grande partie de leur temps libre – de plus en plus important du fait de l'évolution de la réglementation sur les conditions de travail au cours de la première moitié du 20^e siècle – dans l'espace public. A différentes périodes, notamment dans les années 1920 et les années 1950, on peut observer la mise en place de divers dispositifs visant précisément à atteindre ces jeunes restés à l'écart et à leur proposer des activités socio-éducatives adaptées à leurs besoins (Hazekamp & Van der Zande, 1992). La perspective est alors celle de la moralisation de jeunes gens perçus comme marginaux car invisibles dans les institutions chargées de diffuser les normes et les valeurs communes à la majorité de la population néerlandaise (école, églises, syndicats, etc.). Dans les années 1960 et 1970, la perspective change quelque peu puisqu'il ne s'agit plus de concevoir des pratiques spécifiques pour les jeunes marginaux mais d'encourager leur participation aux structures socioéducatives généralistes (Baillergeau & Hoijtink, à paraître). C'est alors qu'émergent de nouvelles pratiques, visant à aller à la rencontre des jeunes marginalisés, dont il sera largement question dans ce rapport de recherche puisque les enquêtes à Amsterdam ont été centrées sur la réception des pratiques sociales destinées aux jeunes marginalisés.

Aujourd'hui, les jeunes « invisibles » aux Pays-Bas qui font l'objet de mesures visant leur insertion sociale sont principalement problématisés en termes de décrochage scolaire et de non-insertion professionnelle. La « vulnérabilité » de certains jeunes face au chômage a été mise en lumière dès le début des années 1990, à l'époque où les pouvoirs publics néerlandais ont constaté la persistance du chômage parmi certaines couches de la population malgré le retour de la croissance après la crise économique des années 1980. Suite à une enquête bibliographique réalisée pour le

compte du gouvernement néerlandais, le sociologue Kees Schuyt a estimé de 10 à 15 % d'une classe d'âge la proportion de jeunes en situation de vulnérabilité face au chômage, pour lesquels il a préconisé une intervention spécifique sous l'égide des pouvoirs publics. De plus, il a établi un lien direct entre cette vulnérabilité et la non-inscription dans un parcours scolaire couronné par l'obtention d'un diplôme (Schuyt, 1995).⁴

Le décrochage scolaire est l'objet d'une attention spécifique de la part des pouvoirs publics néerlandais depuis le début des années 1990. Depuis 1994, les crédits publics spécifiquement débloqués à cet effet sont en augmentation constante. Les politiques publiques néerlandaises de lutte contre le décrochage scolaire s'intéressent au fait que certains jeunes de 17 ans et plus ont quitté le système éducatif sans avoir obtenu de diplôme correspondant à ce qu'on appelle une « qualification de base » (*startkwalificatie*), considérée comme nécessaire pour trouver une place durable dans le monde du travail. Cette qualification de base est essentiellement définie en fonction d'un niveau d'études correspondant à la fin de l'enseignement secondaire, qui coïncide donc plus ou moins avec l'âge normal de la fin de la scolarité obligatoire.⁵ C'est surtout à partir du début des années 2000 que le dispositif de repérage des « décrocheurs » s'est affiné ainsi que les mesures visant à favoriser le retour des jeunes vers les institutions de formation et, au-delà, favoriser leur insertion professionnelle, mais aussi la prévention du décrochage scolaire (Van der Steeg & Webbink, 2006 ; Baillergeau, 2008). Les mesures les plus conséquentes concernent le repérage des élèves dits « à risque » de décrochage, du fait de leurs mauvais résultats ou du fait d'absences répétées qui font l'objet de nouvelles instances de partenariat entre différents acteurs locaux (écoles, services sociaux, aide sociale à la jeunesse, etc.) Depuis 2001, la loi RMC (*Wet op de Regionale Meld- en Coördinatiefunctie*) oblige les autorités de chaque établissement scolaire secondaire à signaler à la commune de résidence les élèves âgés de 23 ans et moins qui disparaissent de l'établissement sans avoir obtenu de diplôme, renforçant ainsi le dispositif de suivi du décrochage scolaire. Mais demeure le gros défi du « raccrochage » de ceux et celles qui sont déjà passés à travers les mailles du filet et que l'on nomme, au Royaume-Uni, les NEET (*Not currently engaged in Employment, Education or Training* – Department for Education and Employment, 2001). Certains de ces jeunes peuvent être retracés lorsqu'ils font la demande d'allocations telles que le revenu minimum – qui est désormais mis sous condition de recherche active d'emploi – mais ce n'est pas le cas de tous les jeunes décrocheurs dont une partie demeure durablement invisible du point de vue des pouvoirs publics néerlandais.

Invisibles du point de vue des politiques sociales néerlandaises, certains de ces jeunes sont pourtant fortement visibles dans l'espace public, ou du moins fortement mis en visibilité. En effet, les jeunes marginalisés sont également problématisés en termes d'errance dans l'espace public, sous le terme générique de *hangjongeren* qui désignent les jeunes qui « se tiennent » dans la rue, près des terrains de jeux, sur les bancs publics. Cette errance est moins celle des « itinérants »* de Montréal qui sont bien souvent sans-abri que celle des « jeunes qui tiennent les murs » des banlieues françaises. Dans le contexte néerlandais, le thème des *hangjongeren* est très présent dans les médias de masse qui tendent à voir en ces jeunes à la fois des décrocheurs et des chômeurs – ce qui est pourtant loin d'être toujours le cas, comme le montre un récent rapport du Conseil pour le Développement Social (RMO, 2008) – mais aussi des déviants, voire même criminels avérés ou potentiels. Ces jeunes sont en effet régulièrement accusés d'être les auteurs de « nuisance » (*overlast*), ou, pour reprendre un thème en vogue dans différents pays occidentaux,

⁴ Bien que datant de 1995, ces chiffres font toujours autorité parmi les décideurs politiques et les chercheurs néerlandais.

⁵ Cela dit, les pouvoirs publics néerlandais considèrent aussi que l'obtention de certains diplômes de l'enseignement secondaire ne constituent pas une qualification de base suffisante pour permettre une insertion professionnelle solide et donc que leurs détenteurs sont à risque d'échec scolaire (Van der Steeg & Webbink, 2006).

d'avoir un « comportement anti-social » (*anti-social gedrag*, soit la traduction littérale du terme *anti-social behaviour* qui a fait fortune au Royaume-Uni depuis le tournant des années 2000 – Crawford, 2008). On verra que ce thème des nuisances est également très présent dans les pratiques sociales qui visent à aller à la rencontre des jeunes marginaux ; dont certains citoyens espèrent qu'elles permettront non seulement de les renvoyer à l'école ou de les remettre au travail mais aussi de leur inculquer les normes et les valeurs chères au courant principal de la société néerlandaise. On retrouve là un débat de fond récurrent dans le champ de l'action sociale, et, au-delà, des politiques sociales. Ici la perspective est donc celle de l'insertion, à la fois sur le plan économique et sur le plan social et culturel.

A **Montréal**, le contexte de l'observation est celui d'un système de santé et de services sociaux étatique très lié à l'initiative citoyenne à l'origine mais où, pourtant, une certaine distance entre les politiques sociales et les citoyens s'est instaurée au fil des dernières décennies. Au Québec, les associations de citoyens ont acquis une place importante dans la vie sociale et politique. Au cours des années 1960 et 1970, les mouvements sociaux ont joué un rôle majeur dans l'émergence du service public moderne, notamment dans le champ de la santé et des services sociaux (Jetté, 2005 et 2007). Leurs revendications ont d'abord abouti à la création d'un réseau public de CLSC* en 1972. Celui-ci comporte la particularité de proposer des soins médicaux et sociaux complémentaires par rapport à l'offre de soins liée aux initiatives dites « communautaires »*, c'est-à-dire associatives. Les programmes qui y sont développés concernent surtout les familles et les personnes âgées. Financés par le gouvernement provincial (Mayer, 2002, p. 296), ces services médicaux et sociaux sont centralisés au niveau provincial (Québec). Les pratiques sont standardisées sur le modèle clinique médical et tendent à se bureaucratiser (morcellement des processus d'intervention lié à la spécialisation des travailleurs sociaux, catégorisation des populations ciblées – Turcotte, 1990). Parallèlement, les groupes populaires (issus des mouvements sociaux qui sont à l'origine des initiatives communautaires dans le champ de la santé et des services sociaux), avec l'appui des professionnels de « l'animation sociale », se multiplient et tentent de prendre en charge des problèmes locaux (Mayer, 2002). Bénéficiant de subventions fédérales, ils créent de nouveaux services, sous la forme de coopératives et occupent le terrain politique des revendications de justice sociale, de participation à la vie politique et de développement de l'état-providence. Cette dichotomie entre organismes est légitimée à l'époque par la remise en cause du rôle de l'Église catholique et le refus de développer des services privés dans le secteur de la prise en charge des problèmes sociaux. Elle va cependant diviser et hiérarchiser les pratiques et les professions qui s'y rattachent.

Dans les années 1980, alors que la pauvreté et le chômage augmentent et que différentes formes d'exclusion sociale se développent (itinérance, isolement social, ruptures familiales), les principales réformes⁶ des dispositifs institutionnels vont tenter de répondre à un impératif de diminution des coûts et de rationalisation. Même si le réseau des CLSC s'est élargi pour couvrir tout le territoire provincial, les fusions d'établissements, le ciblage de populations prioritaires, la rationalisation des interventions sont les maîtres mots des orientations gouvernementales. Le rôle des CLSC est recentré sur la prévention ; parallèlement, les pouvoirs publics encouragent le développement de pratiques de soutien aux associations par des intervenants sociaux en poste dans le secteur public (nommés « organisateurs communautaires ») mais aussi, indirectement, dans le secteur privé à but non lucratif (Baillergeau, 2007). L'action sociale est redirigée vers l'urgence, la protection et la violence. Les groupes populaires sont devenus des groupes communautaires et ils orientent leur action vers le partenariat avec les CLSC. Les organismes communautaires et leurs bénévoles agissent sur de nombreux fronts (travail, logement, alimentation), visent la défense des droits et tentent de pallier les manques de l'action gouvernementale (Mayer, 2002 :352).

⁶ Citons, à titre d'exemples, le Rapport Brunet en 1987 et la Commission Rochon en 1988.

Dès les années 1990, la remise en cause de l'État-providence et la valorisation de l'individualisme, poussées par la progression des idées néolibérales dans les cercles politiques, entraînent une redéfinition des modes de gestion du social. Au sein du réseau de la santé et des services sociaux, les nombreuses réformes gouvernementales tendent à valoriser une approche sanitaire des problèmes sociaux, en ciblant des groupes à risque et individualisant les pratiques. Le virage ambulatoire piloté par les Directions de Santé publique entraîne un regain d'actions curatives et de santé (Hurtubise et al, 1997, p. 23). Deux tendances fortes se dessinent : une étatisation croissante de l'action des intervenants sociaux et leur incorporation aux équipes médicales de première ligne (1997, p. 22). L'objectif de réduction des déficits publics se matérialise à travers une nouvelle vague de fusions des établissements. L'ancrage local de l'action des CLSC et la participation des populations aux instances de décision sont compromis.

A travers les différentes réformes mises en place, les décideurs ont tenté de décentraliser leurs structures d'encadrement par la régionalisation financière et la localisation des interventions dans des territoires restreints. Le CLSC est devenu un outil de décentralisation de la mise en œuvre de programmes nationaux et un instrument d'exécution des priorités gouvernementales (Mayer, 2002, p. 347). Implanté au sein d'une communauté spatiale restreinte, il a été chargé, non seulement d'accueillir la population en difficulté, mais aussi de tisser un réseau d'organismes communautaires pour proposer des orientations et des services adaptés aux besoins locaux. Cependant, les logiques de généralisation des modèles et de structuration du champ de l'intervention par expertise conduisent à la catégorisation, révélatrice d'une normalisation arbitraire, creusant de plus en plus le fossé entre des publics stigmatisés et des experts chargés d'appliquer des procédures. Que ce soit au niveau des modèles eux-mêmes ou dans la relation instaurée, « placer la personne au centre du système » pourrait s'interpréter comme la volonté d'une participation à tous les niveaux structurant l'intervention, en tant que sujet, alors que dans les faits, les personnes se retrouvent ciblées comme objets d'interventions. On aborde ici la question de la distance entre population et intervenants et/ou décideurs et/ou interventions. D'où vient cette distance pouvant aller jusqu'à la rupture des liens entre services et publics visés? Selon Guy Bourgeault (2003), professeur spécialisé en éthique, les modèles et pratiques d'intervention « clés en main » seraient producteurs, intrinsèquement, de cette distance. En excluant d'entrée de jeu les personnes des lieux et des rôles de mise en place des interventions, le risque est non seulement de se tromper de cible (qui d'un itinérant, d'un intervenant ou d'un gestionnaire peut déterminer le mieux quels sont les problèmes à traiter et quelles seraient les solutions ?) mais aussi de confiner les intervenants dans un rôle d'expert avec lequel ils ne sont pas toujours en accord. Pour les professionnels, l'enjeu est de préciser les finalités de leur action, à savoir l'application de programmes ou la transformation et la participation citoyenne et aussi de questionner la tendance à la responsabilisation individuelle pour expliquer la marginalité plutôt que remettre en cause les inégalités sociales, productrices de marginalisation (McAll, 2008). Pour les décideurs politiques et les gestionnaires, confrontés à l'augmentation du nombre de personnes en situation d'exclusion, l'enjeu est de trouver les moyens de rejoindre des populations de plus en plus éloignées, voire réfractaires aux services mis en place, dans une perspective de santé publique et de sécurisation de la population. Trois catégories de publics sont particulièrement concernées : les jeunes mineurs ou jeunes adultes, en situation de décrochage scolaire ou d'itinérance, les personnes toxicomanes et les risques liés à la propagation de maladies transmissibles, les personnes âgées isolées et confinées dans leur logement.

Pour tenter de renouer des contacts et des liens avec ces populations marginalisées, des interventions dites de proximité sont encouragées dans les différents organismes liés au réseau public et au réseau communautaire et mises en œuvre dans des espaces et par des modalités spécifiques. La perspective est ici celle de l'efficacité des politiques publiques, sociales et médicales. C'est dans ce contexte que s'est développé le travail de rue* au Québec. Après un essor auprès des

« marginaux » des années 1970 et un effritement constant dans la décennie suivante, l'apparition du SIDA constitue une des raisons majeures de sa « renaissance » au début des années 1990. En 1992, les Directions de Santé Publique ont encouragé son développement auprès des itinérants, des jeunes, des UDI⁷ et des travailleuses du sexe (Paquin et al, 2001, p. 12) à travers la politique de « réduction des méfaits »⁸. Basée sur « une présence stable et durable », la pratique consiste à s'infiltrer dans les lieux de vie des jeunes, à accepter et respecter leur réalité et leur rythme (Duval & Fontaine, 2000, p. 53) pour instaurer une relation de confiance et soutenir la personne dans ses démarches. « L'intervention a lieu dans le milieu naturel pour s'y intégrer et partager le quotidien » (Paquin, 2001, p. 25). L'intervention est individuelle, axée sur l'empowerment. Pour accroître encore la proximité, le CLSC du Centre ville de Montréal va, avec les organismes communautaires au sein desquels exercent les travailleurs de rue, apporter sa contribution. D'une part, développer lui-même des interventions de proximité en mettant à disposition des professionnels de la santé (infirmières surtout) dans les différents centres de jour, lieux de répit, saunas existants. Ces pratiques sont justifiées par la prévention sanitaire et le plus souvent initiées et financées par les Directions de Santé Publique. Des activités de dépistage, de vaccinations et d'informations sont mises en place régulièrement auprès de publics dits « à risque », tels que les personnes homosexuelles, les travailleurSES du sexe, les personnes en situation d'itinérance, les usagers de drogues injectables. L'objectif est d'aller à la rencontre de la population ciblée, là où elle se trouve, d'établir un contact et amener les personnes à consulter médecins, psychiatres ou autres spécialistes dans les lieux institutionnels. D'autre part, réfléchir à une nouvelle forme d'intervention : l'intervention par les pairs*. Issus eux-mêmes du monde de la marginalité, les pairs, considérés et reconnus comme semblables donc proches d'autres individus, vont être au cœur d'une intervention qui privilégie une relation égalitaire, d'échange et de réciprocité. Considérés comme « agents de liaison » pour véhiculer un message de prévention, ils ont également été impliqués dans la définition des missions des projets auxquels ils participent (Bellot et al, 2007). Ces différentes pratiques vont, certes, permettre de toucher des populations éloignées des services, dans une logique préventive ou réparatrice de situations individuelles, sans pour autant résoudre complètement le problème. Elles vont aussi contribuer à creuser le fossé entre réseau public et réseau communautaire (relations de sous-traitance) et entre organisateurs communautaires et populations (chargés de la coordination des services plutôt que du développement de la participation citoyenne). Ces derniers tentent cependant de garder leur légitimité en se rapprochant des organismes communautaires qu'ils sont sensés soutenir. Parallèlement, les organismes communautaires visant l'accueil des personnes marginalisées prennent conscience du poids des inégalités sociales et des discriminations dans la construction de la pauvreté et de la marginalité et orientent leurs pratiques vers l'action politique et la reconnaissance des droits (Collectif de lutte contre la pauvreté, Tables de concertation sur l'itinérance,...).

De plus, même si le terme de proximité est moins populaire qu'en France, l'idée même de proximité est également mobilisée dans la mise en œuvre de projets de revitalisation urbaine au Québec (Bacqué, 2005). Aujourd'hui, comme ailleurs au Canada, le thème de la « ville inclusive » est très en vogue au Québec, où il s'agit de promouvoir l' « inclusion » des populations marginalisées dans différentes sphères de la vie sociale et politique locale, et donc pas seulement sur le marché du travail. Au-delà d'intentions que l'on retrouve dans bien des pays de nos jours, on peut se demander comment les populations précaires voient cette ville inclusive, alors même que les droits sociaux et

⁷ UDI : Utilisateurs de Drogues Injectables.

⁸ La politique de « réduction des méfaits » est de compétence fédérale et définie en partenariat avec les provinces. La « stratégie canadienne antidrogue » vise autant l'offre que la demande et se concentre sur la distribution et la récupération des seringues, le traitement à la méthadone, l'éducation des utilisateurs. Les budgets sont en baisse constante.

économiques sont inscrits à la charte québécoise des droits et des libertés de la personne⁹ et qu'il apparaît que le principal point d'achoppement de l'application de cette charte est justement la question des inégalités sociales.¹⁰ On retrouve donc, à Montréal également, la perspective de l'inclusion des populations marginalisées, en plus de la perspective de l'efficacité des politiques publiques.

En Espagne les changements produits avec la transition vers la démocratie et un État régional « autonome » quasi fédéral (1975–1990) ont marqué l'histoire récente des services sociaux et de l'action des organisations d'initiative sociale.

Jusqu'aux années 1970, l'intervention sociale en Espagne était marquée par le modèle de la *Beneficencia*. Face à la force des défenseurs des institutions de l'Ancien Régime, la modernisation de l'intervention sociale impulsée par la bourgeoisie sous forme d'état libéral au XIX siècle a été plus limitée que dans d'autres pays européens. Le modèle de la *beneficencia* se caractérisait par l'acceptation d'un système dual (*beneficencia* publique et privée), qui a permis de combiner une responsabilité publique d'assistance avec le maintien d'un rôle important de l'église catholique et de ses organisations dans la gestion d'une action sociale indépendante du contrôle public. Les tentatives (limitées) de soumettre la *beneficencia* privée à la tutelle publique se sont soldées par un échec.

La *Beneficencia* publique, de son côté, constituait un régime d'obligation publique d'assistance aux pauvres sans reconnaître des droits subjectifs aux personnes en difficulté. C'était un régime qui allait plus loin que la simple action volontaire mais qui, en ne reconnaissant pas de droits aux citoyens en difficulté, conservait un haut degré de discrétion administrative et une position assez faible des personnes en difficulté. Leurs besoins étaient reconnus par l'État selon des objectifs de maintien de l'ordre public et de paix sociale. Le régime de la *beneficencia* excluait la protection des pauvres ou mendiants capables de travailler, et aussi celle des groupes nommés comme « vagos » (paresseux) et « maleantes » (malfaisants) qui seront l'objet de lois spécifiques de contrôle social (1932 et 1970).

Ce système s'est maintenu sans grands changements pendant la deuxième moitié du 19^e siècle et la première moitié du 20^e siècle. Les tentatives de moderniser l'intervention sociale étatique pendant la 2^e République (1936–1939) sont restées sur le papier en raison de l'éclatement de la Guerre civile.

A la fin des années 1950, le régime franquiste a changé sa politique économique pour intégrer l'Espagne au marché mondial et surtout européen. Il s'intégrait ainsi, avec quinze ans de retard, au développement européen de l'Après-guerre mondiale (les « Trente Glorieuses »). En même temps que démarrait un processus de libéralisation et d'ouverture économique, les modernisateurs du franquisme ont mis sur pied les bases d'un État-providence (Moreno & Sarasa, 1993). Les premières mesures ont permis la création d'un système d'assurance sociale qui couvrait la maladie et les pensions pour les travailleurs et leurs familles (1963) et l'extension de l'éducation obligatoire unifiée jusqu'à 14 ans (1970). Le développement de cet État-providence a été ralenti par la réticence à développer suffisamment le système de prélèvements obligatoires nécessaire pour le financer. C'est seulement à la fin du franquisme (1973) et pendant la transition vers la démocratie que commence à s'établir un système suffisant de contributions sociales et un impôt sur le revenu au moins partiellement efficace (Rodríguez Cabrero, 1989).

⁹ www.cdpedj.qc.ca/fr/commun/docs/charte.pdf

¹⁰ http://www.cdpedj.qc.ca/fr/droits-personne/bilan_charte.asp?noeud1=1&noeud2=16&cle=0

Dans le domaine de l'assistance sociale et des services sociaux, le développement fut plus limité. Le régime franquiste a choisi un modèle bismarckien de protection sociale basé sur l'assurance pour les travailleurs. Dans les années 1960, s'ouvre un débat parmi les experts de l'administration publique sur l'opportunité de substituer à la vieille *beneficencia*, un système d'assistance sociale reconnue comme un droit, complémentaire de l'assurance sociale pour les travailleurs. A la fin des années 1960, on voit apparaître les premières initiatives publiques de développement de services modernes d'aide et de réhabilitation pour les personnes âgées et handicapées. Mais ces débats ont un effet assez limité et l'aide aux pauvres reste gérée selon le modèle de la *beneficencia* traditionnelle.

De leur côté, les organisations sociales qui pouvaient fonctionner sous la dictature (la plupart liées à l'Église catholique) commencent à mener des actions plus modernes, tentant de dépasser l'approche caritative traditionnelle et à développer un discours et des pratiques dans les champs de la promotion sociale et de l'organisation communautaire. Les institutions officielles ont fait écho à ces propositions, mais l'action publique est restée très limitée. Cette nouvelle approche se développe surtout dans les nouveaux quartiers ouvriers dans les banlieues des grandes villes, où s'installent des millions de travailleurs provenant de l'Espagne rurale. Ces quartiers n'ont pas les services de base en raison de la lenteur et de la faiblesse de l'État pour s'occuper des nouveaux besoins sociaux. Une partie de ces secteurs liés à l'Église évolue vers l'action politique d'opposition militante au franquisme, et s'engage dans les mouvements ouvriers et de quartier qui auront un rôle très important dans la transformation vers la démocratie après la mort de Franco en 1975.

Pendant les années de la transition vers la démocratie et dans les années 1980, certains efforts permettent de compléter l'État-providence créé dans les années 1960, en modernisant quelques unes de ses composantes. Le système de pensions et de protection chômage maintient ses éléments principaux, avec l'élargissement de la protection d'assistance pour ceux qui n'ont pas cotisé suffisamment ou pour les personnes en fin de droits (Rodríguez Cabrero, 1994). Le changement le plus radical est celui du système de santé, qui se transforme d'un système d'assurance en un système universel financé par l'impôt et immédiatement transféré aux régions qui seront responsables de sa gestion et de son développement.

Dans le cas des services sociaux, l'évolution sera plus complexe (Rodríguez Cabrero, 2004). Considéré comme un secteur marginal de la politique sociale, l'État renonce à organiser et à moderniser le secteur avant de le transférer aux régions, comme il l'avait fait avec la santé. Dans les années 1980, les régions et les municipalités doivent configurer un nouveau modèle, en intégrant les services de l'ancienne *beneficencia*, les services de protection de l'enfance liés à la justice, les services sociaux modernes pour les personnes âgées et handicapées, et les nouveaux services sociaux locaux promus par les travailleurs sociaux dans les municipalités à partir de 1979 (Casado, 2002 ; Casado, 2007).

Entre 1983 et 1990, toutes les régions votent des lois de services sociaux pour organiser le secteur. Toutes les lois incluent un discours moderne sur les services sociaux refusé par la tradition de la vieille *beneficencia*. Mais ces lois ne reconnaissent ni des droits aux citoyens (à l'exception du droit générique d'aller vers les services sociaux) ni d'obligations précises des pouvoirs publics. À nouveau, même si le discours et le modèle de services sont en rupture avec la *beneficencia*, le changement profond est limité. La protection s'élargit beaucoup dans certains domaines (notamment le soutien à domicile pour les personnes âgées) mais la discrétion caritative et paternaliste de la *beneficencia* est substituée à une discrétion professionnalisée (et très conditionnée par les limitations budgétaires). Il faudra attendre la Loi d'autonomie personnelle et de protection des personnes en situation de dépendance de 2006 et les nouvelles lois de services sociaux de

quelques régions pour trouver la reconnaissance de certains droits spécifiques à visée sociale (Guillén, & Vilà 2007).

Le modèle « moderne » de services sociaux établi par les lois des années 1980 se caractérise aussi par un discours volontariste de prédominance des services publics (ceux d'initiative sociale sont ignorés dans diverses lois malgré leur importance) et de la « normalisation ». Le caractère généraliste et universel des services, en évitant que la pauvreté ou la marginalité extrême soient un objet prioritaire de son action, est rappelé.

Ce modèle de services sociaux est caractérisé par une étroite séparation entre les services sociaux locaux, communautaires (de « première ligne ») et les services sociaux spécialisés (qui sont destinés à des populations spécifiques). Cette dichotomie va au-delà de l'établissement de niveaux de services ou de la complexité de l'attention et crée une véritable fracture dans le système (Aguilar Hendrickson, 2009).

Le niveau primaire, la grande nouveauté de la réforme des années 1980, a été inspiré par le modèle britannique (Rubiol, 1986), et initié en majorité par les travailleurs sociaux plutôt que par les organisations communautaires. Les services « d'attention primaire » sont généralistes (ils évitent dans la plupart des cas même l'existence d'équipes internes spécialisées par problèmes ou populations). Ils ont une capacité de réponse limitée (case work très « léger » et bureaucratique, visite à domicile et organisation de quelques activités d'appui personnel et familial). Ils servent de filtre d'entrée à d'autres services (avec peu de capacité d'en décider l'accès). Ils dépendent (du point de vue politique, administratif et budgétaire) des municipalités ou des administrations locales intermédiaires (conseils provinciaux ou de district). Ils sont définis comme des services « communautaires », mais l'impossibilité de faire de l'action communautaire (par manque de temps et de ressources) est largement dénoncée.

De leur côté, les services « spécialisés » sont composés des services résidentiels et de réhabilitation (centres de jour, etc.) et de services « primaires » orientés vers des groupes spécifiques de population. Ils sont de responsabilité régionale. Les formes de prise en charge et les discours techniques sont très différents entre les deux secteurs.

Souvent, les services sociaux, spécialement les primaires, occultent les situations de plus en plus difficiles par un discours d'attention à toute personne, en essayant d'éviter la stigmatisation qui, pour les services sociaux eux-mêmes, signifie être des « services pour les pauvres ». Cette attitude a contribué à l'invisibilisation des situations les plus extrêmes de pauvreté et d'exclusion. De la même façon, le principe de « normalisation » a mené à se méfier des dispositifs spécifiques adaptés à des populations avec de fortes difficultés, et a contribué à limiter l'accès des plus exclus à des services déterminés et à des prestations. Malgré cela, la responsabilité d'attention aux personnes en situation de pauvreté, appelée « asistencia social » (plus ou moins équivalent au concept français d'aide sociale), est une responsabilité régionale et constitue la base légale de l'existence des services sociaux eux-mêmes.

La naissance des programmes régionaux de revenu minimum d'insertion à la fin des années 1980 et au début de 1990, sous l'influence du RMI français, montre avec clarté certains de ces problèmes. Nées de l'initiative du gouvernement régional basque, ces programmes ont été rejetés par le gouvernement socialiste (qui ne souhaitait pas généraliser la protection contre le chômage). Une partie significative des professionnels des services sociaux s'y sont aussi opposés par peur de stigmatisation en devant « se charger des pauvres » mais aussi par crainte de voir ce droit affaiblir leur autorité professionnelle. Dans la pratique, ce revenu est reconnu comme un droit seulement au

Pays basque. Dans les autres régions, l'allocation est très limitée dans la durée, son montant et son accès. Les travailleurs sociaux et responsables administratifs se sont octroyé de forts pouvoirs de décision d'ouverture des droits. Cela satisfait tant la demande des professionnels qui revendiquent leur capacité d'évaluation que la volonté de l'administration de pouvoir limiter fortement le coût de ces mesures (Aguilar Hendrickson et al, 1995). Dans beaucoup de régions on a limité radicalement l'accès aux personnes avec des comportements marginaux (sans abri, personnes avec des problèmes de drogues, etc.). Néanmoins, l'absence de transfert de responsabilité du revenu minimum ou d'allocations d'urgence vers d'autres services (la sécurité sociale ou les services d'emploi) a accentué, malgré eux, l'identification des services sociaux avec l'aide aux pauvres.

Malgré le discours de la prédominance du public, de la normalisation, de l'universalité et de la non spécialisation, les régions et les municipalités ont eu à faire face, dans les années 1980, aux effets sociaux du fort chômage (spécialement chez les jeunes), l'épidémie de consommation d'héroïne (et sa conséquence, celle du SIDA) et le développement de comportements juvéniles délinquants. La reconversion industrielle des années 1980 a aussi affecté les travailleurs d'âge moyen et avancé, parmi lesquels les problèmes d'alcoolisme et de rupture familiale ont eu un impact important. Une partie importante de la prise en charge de ces groupes de population a été laissée aux mains d'organismes d'initiative sociale.

Après l'intégration dans l'administration locale et régionale comme cadres techniques et politiques de plusieurs des cadres du mouvement des quartiers des années 1960-1970, et la prise en charge par l'administration locale de la gestion et l'équipement des quartiers des banlieues, certains responsables des mouvements sociaux se sont portés sur les autres secteurs. Avec les organisations traditionnelles (comme Caritas, équivalent du Secours Catholique) qui s'occupaient des pauvres, on voit la naissance d'associations d'intervenants ou des jeunes eux-mêmes qui acquièrent une place importante dans la prise en charge des jeunes en décrochage scolaire, des personnes toxicomanes, des sans abri et des enfants dans les quartiers défavorisés. C'est dans ce contexte que se développent des formes de travail de rue et une offre d'activités « occupationnelles » qui visent une certaine préparation préprofessionnelle pour des jeunes décrocheurs, etc. Se développent aussi des associations de personnes handicapées ou malades (ou de leur familles). Malgré le discours officiel qui semblait ignorer ces organisations, dans la pratique un rôle de plus en plus important leur a été laissé pour pallier les lacunes de l'administration publique, soit par manque de volonté, soit par manque de compétence.

Une caractéristique importante de la relation entre les deux secteurs est la fragmentation des relations institutionnelles. Le secteur de l'initiative sociale est financé en grande partie par des subventions publiques. Mais le financement public est obtenu par une multiplicité de canaux (locaux, provinciaux, régionaux et nationaux, et de différents secteurs et programmes à chaque niveau). Chacun de ces canaux requiert une négociation séparée. En plus, et à l'exception de deux ou trois grandes organisations, la majorité du troisième secteur est formée de petits organismes à caractère local et spécifique ce qui crée un mécanisme complexe de relations. Comme la décision d'octroi des subventions est facultative de la part des administrations, la relation se caractérise par une forte instabilité, par des paradoxes dans la définition des programmes (parfois le même projet doit cibler les jeunes, les toxicomanes, ou les exclus selon le programme qui peut le financer chaque année) et fréquemment par des mécanismes clientélistes.

On observe dans chacun de ces secteurs (public et privé à but social) des discours politiques et professionnels très différents (Colectivo IOE, 1990 ; Comas Arnau, & Ortí Benlloch, 1988). Dans les services sociaux publics, on trouve surtout un discours de modernisation, professionnelle et technique, qui part de l'identification des « usagers » avec leurs problèmes visibles, et qui s'oriente

vers une attention relativement brève et « froide ». De son côté, le discours du secteur privé social insiste souvent sur l'accueil, la « chaleur » de la prise en charge et dans la création d'espaces où les gens peuvent s'engager dans des trajectoires d'insertion sociale. La revendication de la reconnaissance de droits exigibles, garantis aux citoyens en difficulté sans lui opposer un certain type de « comportement » ne semble pas un élément central de ces discours. En tout cas, la réalité des discours est plus diverse et nuancée.

Dès les années 1990, le secteur public a commencé à reconnaître progressivement le rôle du tiers secteur dans les services sociaux. D'un côté, les départements régionaux et locaux de services sociaux délèguent de plus en plus des actions aux organismes sociaux, ce qui peut s'interpréter comme une flexibilisation positive et comme une dérive dangereuse vers la privatisation et le désengagement du secteur public. De l'autre, après la disparition effective du mouvement des quartiers à la fin des années 1970 (avec la cooptation de ses dirigeants par l'administration publique), on redécouvre la nécessité d'interlocuteurs pour développer les politiques territoriales (pour les adapter et aussi pour les légitimer). On voit le développement de plans communautaires, plans de quartiers et d'autres formes d'intervention. Ce champ d'action communautaire devient de moins en moins la responsabilité des services sociaux (qui sont responsables des départements de développement local) ni des travailleurs sociaux (on trouve souvent d'autres intervenants comme les techniciens communautaires, les médiateurs, etc.)

On pourrait dire que l'organisation institutionnelle des services sociaux en Espagne est caractérisée par :

a) une reconnaissance très limitée des droits des citoyens qui donne une forte discrétion aux administrations dans l'accès des citoyens aux services. Cette discrétion entraîne un ajustement des demandes des citoyens à budgets très limités. La question du non-recours n'est pas considérée comme un problème par les services sociaux espagnols.

b) un processus de modernisation des services sociaux fondé sur le refus de l'image traditionnelle de « services d'aide aux pauvres », même si cette aide aux pauvres est encore une partie centrale de son activité. Ce refus a contribué à l'invisibilisation des populations en difficulté et à une action peu efficace des services publics envers ces personnes.

c) une méfiance, et quelques fois une hostilité ouverte, envers les organisations d'initiative sociale des années 1980, au moment de la naissance des services sociaux modernes, qui s'est transformé depuis les années 1990 en un rapport plus fluide. Il reste très marqué par la fragmentation et par l'instabilité des liens de coopération, par l'opposition des discours idéologiques et techniques, et le risque d'un rapport clientéliste et d'un désengagement social de la part des services publics.

A l'issue de ce premier chapitre, nous avons pu remarquer que les différentes logiques guidant la problématisation de l'invisibilité et la mise en œuvre de démarches de sortie de l'invisibilité – annoncées en introduction – s'entremêlent sur chacun des trois terrains d'enquête : perspective de l'efficacité de l'action publique ; perspective de l'inclusion sociale face à la marginalisation menaçant certains groupes de citoyens (cette perspective de l'inclusion pouvant se décliner en des termes d'inclusion économique – sur le marché du travail ; ou en des termes sociaux) ; perspective du danger, que ce soit pour les citoyens en situation de marginalité eux-mêmes ou que ce soit pour leurs concitoyens.

1.2. Réduire l'invisibilité : le rôle des associations

Sur les trois terrains observés, les démarches d'approche des publics marginalisés sont principalement portées par des structures associatives. Nous avons déjà évoqué le rôle des associations dans le développement de l'Etat-providence de ces pays, que ce soit en tant qu'initiatrices de services aux citoyens (Québec) ou en tant que forces de pression sur les pouvoirs publics en faveur de l'obtention de droits et/ou de services (Pays-Bas). Parallèlement, nous avons pu remarquer une assez longue tradition de soutien par les pouvoirs publics (locaux le plus souvent) aux initiatives en milieu associatif à vocation de développement social. On a donc là trois pays où les aspirations à la démocratisation ont reçu une attention certaine de la part des pouvoirs publics au cours des dernières décennies. Depuis la fin des années 1960, la notion d'*empowerment* est passée du mouvement social aux politiques publiques et des pratiques se sont développées sous l'égide des pouvoirs publics pour soutenir le développement d'initiatives citoyennes, en particulier dans les milieux défavorisés dans chacun de ces trois pays. De la même manière, on retrouve ces deux groupes d'acteurs – associatifs et étatiques – quand il s'agit de prendre la mesure des aspirations et des demandes des publics précarisés. Mais quelles sont leurs relations dans le contexte actuel ?

Entre temps, le contexte social et politique a passablement changé. Depuis les années 1990, l'implication des citoyens est surtout un souci affiché par les pouvoirs publics, aux Pays-Bas notamment (Dekker, 2000). C'est en particulier le cas pour les populations en situation d'exclusion qui sont bien souvent aussi les bénéficiaires de programmes sociaux spécifiques. Nous pouvons donc y voir une certaine convergence avec d'autres pays, notamment la France, où les intentions politiques en termes de participation des citoyens se sont particulièrement développées dans le cadre des dispositifs liés à la politique de la ville (Donzelot et Estèbe, 1994). Entre temps, la question sociale a également fortement évolué dans l'ensemble de ces pays et les publics visés par les appels à la participation d'aujourd'hui n'ont pas le même profil que les habitants des quartiers ouvriers à l'époque des luttes urbaines, qui dans chacun des trois pays, ont été fortement productrices d'initiatives de développement social au niveau local.

A Montréal et à Amsterdam (surtout à Amsterdam), certaines des structures associatives actuellement impliquées dans l'approche des populations marginalisées sont entièrement initiées et financées par les pouvoirs publics dans une logique proche de la « sous-traitance ». Dans deux cas à Amsterdam, on a même à faire avec deux organismes qui ne sont pas des associations sans but lucratif. Ce sont plutôt des entreprises privées auxquelles sont confiées des missions de service public mais qui sont autorisées à en tirer un profit. Après avoir investi bien d'autres secteurs des politiques publiques, ces nouvelles formes d'entreprises commencent à se développer dans le secteur social, participant ainsi à une nouvelle étape dans la recomposition du paysage social néerlandais. Cependant, dans notre recherche, ces deux cas font figure d'« anomalie », dans le sens où nous n'avons pas trouvé d'équivalents ni à Montréal ni à Barcelone. Malgré cette particularité, ces deux cas ont été sélectionnés pour notre recherche car les pratiques sociales qu'ils ont développées visent explicitement à l'insertion des jeunes dits à risque de décrochage scolaire et car ces pratiques sont basées sur une démarche d'approche de ces jeunes dans leur milieu de vie, que ce soit l'école ou les espaces publics des quartiers qu'ils fréquentent.

Mais dans les trois pays considérés, la plupart des *pratiques* associatives ne sont pas nées de l'initiative des pouvoirs publics. Elles ne sont pas non plus nées de l'initiative de « citoyens mobilisés » comme c'est le cas dans d'autres recherches participant à la consultation « citoyenneté urbaine », mais plutôt de l'initiative de « professionnels mobilisés » : par ce terme, on entend désigner des professionnels de l'intervention sociale qui abordent leur champ d'intervention de

manière réflexive, en se préoccupant du sort des plus marginalisés et des éventuels dysfonctionnements du système. Il peut s'agir de professionnels du terrain (qui vont au-delà de l'exécution des tâches qui leur sont assignées pour développer de nouvelles pratiques), d'étudiants dans le domaine de l'intervention sociale, mais aussi dans certains cas de gestionnaires de structures associatives, voire mêmes de cadres du secteur public de la santé et des services sociaux de première ligne. Il est à noter que parmi les « professionnels de l'intervention sociale » rencontrés au fil de nos enquêtes, nous avons bien souvent trouvé des intervenants sociaux qui pourraient être qualifiés d'« atypiques », selon les normes françaises en particulier (cf. 2^e rapport d'étape).

Bien qu'extérieures à l'initiative publique, ces structures associatives perçoivent des financements publics :

- soit pour accomplir certaines missions définies par les pouvoirs publics qui sont compatibles avec les autres missions que ces associations se sont fixées (on rejoint la logique de la sous-traitance mais ce n'est pas le seul but de l'association)
- soit sous la forme de subventions générales pour des pratiques que les structures associatives ont elles-mêmes définies parce qu'elles percevaient un manque sur le terrain, là où les pouvoirs publics ne sont pas présents. On peut remarquer que ce dernier cas de figure, que l'on pourrait qualifier de pragmatique (occuper le terrain là où les pouvoirs publics ne sont pas présents plutôt que d'attendre que la satisfaction des revendications des mouvements sociaux qui réclament que les pouvoirs publics s'y investissent d'eux-mêmes – l'un et l'autre n'étant d'ailleurs pas incompatibles), a joué depuis longtemps un rôle important dans l'essor du secteur social de chacun de ces pays.

Dans la pratique, nous avons donc pu constater que les structures ont une autonomie certaine par rapport aux pouvoirs publics pour définir leurs orientations et pour les mettre en œuvre. Malgré cette autonomie, aucune structure ne se place dans une logique de mobilisation « contre », tout au plus dans une logique de médiation (défense des droits, revendication de compromis acceptables pour les différentes parties) mais le plus souvent de coopération, de complémentarité, là où les publics ne sont pas présents (parfois dans une logique de sous-traitance).

Recueillir et comprendre le point de vue des gouvernés en situation de marginalité Des intentions aux pratiques

Après avoir analysé les conditions de la problématisation de l'invisibilité de certains publics selon plusieurs lignes, nous allons désormais analyser les pratiques guidées par ce souci de l'invisibilité de certains publics et visant à (re)construire une proximité avec ces publics. Dans un premier temps, nous montrerons que cet ensemble de pratiques a pour dénominateur commun la notion d'outreach qui a été mise en évidence par la recherche bibliographique réalisée dans chacun des trois pays. Nous chercherons à en analyser plus précisément les enjeux (chapitre 2.1.). Dans un second temps, nous procéderons à une analyse détaillée des pratiques observées et nous en dégagerons les principales logiques d'action développées par les structures associatives (chapitre 2.2.) ainsi que les modalités de la mise en œuvre de la proximité en tant que levier d'intervention (chapitre 2.3.). Pour ce faire, nous nous appuierons, d'une part, sur l'analyse des objectifs officiels des organismes impliqués dans la recherche mis en rapport avec, d'autre part, l'interprétation que nous en ont donné les intervenants de terrain lors de nos enquêtes, avant d'analyser ensuite, dans la dernière partie, quelle est la perception de ces pratiques par les publics visés.

2.1. Un dénominateur commun : l'outreach

La recherche bibliographique a donc été consacrée aux écrits portant sur les pratiques de promotion de l'inclusion des populations marginalisées qui s'appuient sur une démarche d'immersion dans les milieux de vie des personnes. Cette première partie de la recherche a été guidée par le souci de préciser notre grille de lecture de ces pratiques et de leur réception auprès des publics visés sur les trois terrains sélectionnés pour nos enquêtes. Ce travail de lecture aura également eu pour vocation de fournir une synthèse des connaissances sur ces pratiques, en l'absence de tout document de ce type à ce jour, tant au niveau international (comparatif) qu'au niveau de chacun des trois terrains choisis.

La recherche documentaire a donc comporté deux axes principaux : d'une part, l'analyse des pratiques initiées par les intervenants sociaux et, d'autre part, leur réception par les publics visés. Cette première synthèse portera essentiellement sur les *interventions* étant donné la *rareté des travaux portant sur la réception des pratiques parmi les publics visés*.

Pour l'analyse des pratiques, nous avons privilégié *l'entrée par les acteurs* (l'intervention sociale) puisque pour l'essentiel, dans les différents pays, la littérature sur *l'inclusion sociale* ou *l'intégration sociale* porte soit sur les intentions politiques en la matière, éventuellement sur le développement de programmes d'action dans ce sens, mais fort rarement sur la mise en œuvre de ces intentions sur le terrain ; soit sur les démarches spontanées de mobilisation des « précaires », des « sans-voix », ou encore des « acteurs faibles » (Payet et al., 2008). La littérature sur la *prévention* aura également fourni quelques éléments intéressants.

La littérature sur l'intervention sociale est très vaste dans chacun des trois pays mais, comme en France, elle est principalement centrée sur les figures « canoniques » du travail social. Même si leur action vise explicitement à travailler le lien social entre les populations marginales et le courant principal de la société et même s'il en va de même depuis plusieurs décennies dans chacun des trois pays, les intervenants dont les pratiques nous intéressent ici occupent une place le plus

souvent marginale dans la littérature sur l'intervention sociale. Marginale mais pas négligeable, comme nous allons tâcher de le montrer.

Une notion centrale : l'outreach

Pour bien rendre compte des apports de la littérature, il apparaît utile de découpler – provisoirement – deux aspects de notre champ d'intérêt, à savoir l'objectif (l'« inclusion sociale » au sens large) et la démarche (l'approche active des populations marginalisées). Cette démarche d'approche peut prendre plusieurs formes, plus ou moins « actives » : il peut en effet s'agir de rapprocher physiquement certains services des populations visées, en implantant un bureau, un centre d'accueil à proximité du lieu de résidence ou de passage des populations visées : par exemple, dans un quartier comportant une forte proportion de logements sociaux habités par des ménages défavorisés, en transformant un de ces logements en lieu d'accueil ; ou encore en installant un centre d'accueil dans une rue notoirement fréquentée par de jeunes toxicomanes. Libre à ces personnes de pousser la porte et d'aller s'adresser aux intervenants qui tiennent des permanences dans ces lieux. Ce type de démarche a longtemps été marginal en France où c'est la « logique d'égalité de traitement des usagers » qui prévaut (Bréviglieri, 2005).¹¹ Cela dit, ce type de démarche s'est nettement répandu dans ce pays à partir des années 1990, dans le cadre de l'essor des services dits de proximité, tant dans le domaine des services socio sanitaires que dans le champ d'action de la justice et de la police d'ailleurs. Les services publics n'ont pas le monopole de ce type d'initiatives, il existe également des associations qui utilisent le même levier, comme en témoigne la recherche menée par Philippe Warin dans le cadre de la consultation « citoyenneté urbaine ». Mais il peut également s'agir d'*aller activement à la rencontre des personnes* pour leur proposer une aide, un service, ou tout simplement une oreille attentive. Dans le champ sanitaire et social des pays étudiés, on parle alors d'*outreach*.¹² Bien que ce terme proprement dit soit peu présent dans la littérature consultée, la notion d'*outreach* est centrale pour la présente recherche, c'est pourquoi nous prenons le temps d'en esquisser les contours.

Pris au sens général, le terme d'*outreach* désigne les efforts déployés par les membres d'une organisation ou d'un groupe pour lier leurs idées ou leurs pratiques aux efforts d'autres organisations ou groupes, ou pour les faire connaître au grand public. Contrairement au marketing, l'*outreach* ne gravite pas, par nature, autour d'un produit ou autour d'une stratégie en vue d'augmenter les parts de marché d'une organisation donnée. Il est en effet fréquent que des organisations à but non lucratif, des groupes de citoyens, des Églises, pratiquent l'*outreach*.¹³ On se trouve alors dans le registre de la dissémination des idées dans un sens très général, couvrant à la fois la vulgarisation scientifique et le prosélytisme. Dans le domaine de l'intervention sociale (comme dans d'autres domaines d'ailleurs), l'*outreach* peut comporter une dimension éducative (Laval & Ravon, 2005).¹⁴ Mais celle-ci peut ne pas être conçue selon un mode unilatéral de diffusion d'idées en direction d'un

¹¹ Dans le cadre de cette recherche à vocation internationale, on pourrait préciser par logique d'égalité *théorique* de traitement des usagers puisque cette approche ne tient pas compte des obstacles, constatés lors de nombreuses observations, qui limitent l'accès des publics marginalisés aux services (difficultés linguistiques, discrimination réelle ou perçue, etc.) et qui ont conduit, ailleurs, à l'instauration de mesures spécifiques en faveur de l'égalité *effective* de traitement des usagers.

¹² Mais apparemment pas en France, où il est plutôt question d'« aller vers » dans des recherches qui portent sur des pratiques proches comme celles des Camions du cœur, étudiées par Bertrand Ravon (2007).

¹³ Cette définition générale de l'*outreach* est inspirée par la rubrique de wikipedia consacrée à l'*outreach* : <http://en.wikipedia.org/wiki/Outreach>

¹⁴ Les observations réalisées conduisent ces auteurs à dissocier la vocation à la mise en relation et la vocation éducative de l'intervention sociale.

public ciblé ; l'outreach peut en effet comporter une dimension participative, par exemple dans le cas où un intervenant entreprend d'inciter des jeunes présumés désœuvrés à venir renforcer l'équipe de football d'un centre de loisirs de quartier. Dans certains cas, l'avenir de l'équipe dépend fortement de la participation de ces nouvelles recrues, en plus du fait qu'il est escompté que leur participation à l'équipe « profite » à ces jeunes présumés désœuvrés. Mais l'outreach peut aussi simplement viser à se mettre à l'écoute des problèmes et des aspirations de personnes dont les attentes sont pratiquement inaudibles pour les services qui visent à leur venir en aide. Cette dimension de l'outreach nous intéresse particulièrement.

Cette démarche d'outreach est loin d'être nouvelle puisqu'elle fait écho à des débats qui ont mobilisé les pionniers du travail social au tournant du 20^e siècle, en Angleterre et aux États-Unis. En effet, à cette époque, deux courants se sont opposés sur la question du comment aborder concrètement les « pauvres » auxquels il s'agissait d'apporter une aide. D'un côté, les *charity organization societies* (COS) avaient recours à des visites à domicile pour analyser les problèmes et enseigner les valeurs de l'acharnement au travail pour s'en sortir. Les inspirateurs de ces pratiques, à l'instar de Mary Richmond, préconisaient le recours à une méthode scientifique et une professionnalisation des intervenants via le développement d'initiations aux méthodes (Richmond, 1917). Il s'agissait donc de s'approcher des « pauvres » – en se rendant chez eux – tout en maintenant une certaine distance, un recul associés, selon ces personnes, au fait de s'appuyer sur une démarche scientifique. Bien au contraire, les instigateurs du *settlement movement*, tels que Samuel et Henrietta Barnett en Angleterre et Jane Addams aux États-Unis, préconisaient l'immersion des intervenants – des bénévoles – dans les milieux de vie des publics visés, en les invitant à aller vivre eux-mêmes dans les quartiers pauvres afin de construire une relation plus approfondie et moins hiérarchisée que la relation instaurée lors de la visite à domicile. C'est à partir de cette démarche qu'ont été instaurés les *settlement houses*, qui étaient à la fois des points d'observation de la pauvreté pour les chercheurs, des lieux de vie, de services et d'instruction pour les personnes défavorisées mais aussi, dans certains cas, des lieux d'engagement civique (Addams, 1910 ; Barnett, 1884 ; Smith, 1999). Au début, les pratiques qui avaient lieu dans les *settlement houses* n'avaient pas vocation à devenir professionnelles mais elles le sont devenues par la suite dans certains pays. On en veut pour prendre l'essor du *community work* au Royaume-Uni, celui de l'*opbouwwerk* aux Pays-Bas, ou encore celui de l'organisation communautaire au Québec, etc.

Ces deux approches sont donc basées sur la proximité comme levier d'intervention auprès des « pauvres », même si elles en ont des conceptions différentes. De plus, il existe une opposition au niveau du regard porté par ces deux courants au « pauvre », au bénéficiaire, et au sens de l'aide prodiguée à ce dernier. Tandis que le premier courant (COS) met l'accent sur les carences de la personne et vise à l'adapter aux exigences de la vie en société (notamment autour du travail), le second courant des *settlements* s'intéresse aux causes sociales des situations de détresse et vise à réformer le système en développant des actions dans le but de contribuer à l'émancipation des personnes plutôt qu'à leur adaptation. Ce débat n'a jamais été tranché depuis dans les milieux du travail social et de nombreuses formes d'intervention oscillent entre les deux pôles ; c'est notamment le cas de l'outreach, qui repose sur l'immersion – tout comme le *settlement movement* – mais qui peut tantôt viser à l'adaptation sociale des publics visés, tantôt au changement social et à l'émancipation des populations défavorisées. Ce bref retour aux origines nous invite d'une part à clarifier ces horizons possibles pour les pratiques d'outreach mais aussi à préciser de quel type d'immersion il est question dans les pratiques observées.

Cela dit, pour rattraper le second fil conducteur de notre recherche, les pratiques d'outreach mises en œuvre dans le champ de l'intervention socio sanitaire ne visent pas uniquement à promouvoir l'inclusion sociale de nos jours. En effet, certaines pratiques d'outreach visent essentiellement à

contribuer à la « réduction des méfaits » (harm reduction), pour reprendre l'expression canadienne consacrée, qu'il s'agisse d'un préjudice envers la personne elle-même (par exemple : dégradation de sa santé du fait de la consommation excessive de drogues ou du fait de pratiques sexuelles non protégées face à certaines maladies telles que le sida) ou d'un préjudice envers son entourage (par exemple : du fait de contamination ou de comportement délinquant). Même si l'inclusion sociale peut faire partie des retombées indirectes, ce n'est pas un objectif central pour ces pratiques, dans de nombreux cas. La question du rapport des pratiques observées dans le cadre de la présente recherche à l'inclusion sociale a donc été un objet d'attention privilégié lors des repérages en vue de la préparation de la recherche.

La faible présence de l'outreach dans la littérature consultée tient sans doute aux langues de la recherche : le français, l'espagnol/castillan, le catalan et le néerlandais. Dans la littérature anglophone, le terme d'outreach est beaucoup plus présent, y compris au Canada. Au Québec, le recours à ce concept est surtout associé à la pratique du travail de rue auprès des « jeunes de la rue » consommateurs de drogues. Le travail de rue n'a d'ailleurs pas toujours l'inclusion sociale comme objectif premier. L'émergence du travail de rue et sa reconnaissance par les autorités de santé publique en tant que pratique nécessaire au tournant des années 1990, sont d'abord liées à l'augmentation de la consommation de substances illicites chez les jeunes et à l'apparition du VIH-Sida et au risque en termes de contamination puis, ensuite, au constat de l'inadaptation des méthodes traditionnelles utilisées par le réseau institutionnel. Le travail de rue vise à aller à la rencontre des personnes marginalisées telles que les itinérants, les jeunes, les Usagers de Drogues Injectables et les travailleurs (ses) du sexe (Paquin et al, 2001), un public pratiquement « inaccessible par le biais des services sociaux traditionnels » (Duval et al, 2000). Le travail de rue est une intervention de l'entre deux, qui « flirte » avec la marginalité dans un objectif de mieux-être social, c'est-à-dire améliorer les situations de vie et réduire la souffrance des personnes, retisser des liens avec son environnement, autodéfinir son émancipation, et prendre en charge son propre avenir. La pratique est basée sur l'immersion dans le milieu de vie pour une intervention généraliste et globale (Fontaine, 2004) et sur l'appartenance à un réseau d'organismes ressources à mobiliser. L'enjeu est donc de rejoindre des personnes inaccessibles et de participer à l'évolution des réponses à la marginalité. En Espagne, l'usage du terme outreach est rare (mais en développement) et il se rapporte pour l'essentiel à la méthodologie de l'approche de populations très marginalisées, dans une perspective voisine de celle du travail de rue québécois. Aux Pays-Bas, le terme d'outreach est le plus souvent associé à l'intervention à domicile des assistants de service social (*maatschappelijk werkers* – Menger, 1997). Dans les trois cas, l'outreach est entendu au sens de méthode, et non pas de métier, contrairement à certains autres pays (Henningesen, à paraître). En Norvège par exemple, l'équivalent de ce terme désigne ce qu'on appelle travail de rue dans certains pays francophones comme la Belgique ou le Québec ou éducation de rue ou prévention spécialisée en France.

L'usage du terme outreach par les différents auteurs consultés est donc globalement limité à certaines pratiques d'intervention sociale qui échappent à notre champ de recherche. Mais ceci ne doit pas occulter le fait que la démarche d'approche active des populations marginalisées par l'immersion dans leur milieu de vie et les prises de contacts explicites est au cœur de bien d'autres pratiques contemporaines telles que le *ambulante jongerenwerk* aux Pays-Bas, l'*intervention de milieu* au Québec ou encore le *travail social communautaire* et l'*éducation sociale* en Espagne et d'autres pratiques liées.

Le point commun à ces pratiques – et leur différence par rapport à d'autres pratiques, comme par exemple celles des enquêteurs de police ou celles des agents de la protection judiciaire de la jeunesse – est que la démarche d'approche active n'est pas liée à un mandat nominatif de type légal ou autre. En effet, il s'agit pour les intervenants d'aller à la rencontre de personnes sans vouloir – ni

même pouvoir – les contraindre à quoi que ce soit. Une partie non négligeable du travail d'approche consiste donc, pour les intervenants, à convaincre les personnes visées de leur capacité à leur apporter quelque chose, à pouvoir les aider dans leurs démarches d'insertion, ou même dans l'identification des problèmes qu'ils rencontrent.

On peut aussi souligner le fait que ces différentes formes d'intervention reposent sur la définition a priori de catégories/publics à risque. Elles entretiennent donc un lien étroit avec l'incertitude mais aussi certains risques tels que la stigmatisation et ses éventuelles conséquences négatives en termes d'inclusion sociale. Incertitudes qu'il sera important de regarder à la lumière des témoignages des publics visés par ces pratiques. Se sentent-ils « proches » des intervenants qui ont cherché à se rapprocher d'eux ? Voient-ils dans les échanges qu'ils ont avec eux une occasion d'aborder la question de leur relation à la société, à la vie de la cité ? A travers l'analyse de ces échanges, il s'agit d'évaluer la capacité des pratiques sociales à prendre la mesure des attentes et des réticences des publics visés mais aussi la capacité à entamer un processus pour sortir des problèmes mis à jour.

Des pratiques amnésiques ?

Un autre trait marquant de la recherche bibliographique est que, dans les trois pays considérés, le lien qui nous paraissait évident au départ entre les pratiques contemporaines et les pratiques héritées des décennies 1960 et 1970 dans le champ de l'éducation populaire auprès des populations défavorisées – qui se sont elles-mêmes inscrites dans la postérité des *settlement houses* qui viennent d'être présentées – n'est pas explicite dans la littérature consultée. Tout au moins, la littérature consacrée aux pratiques d'alors ne se préoccupe pas de leur actualisation dans le monde d'aujourd'hui et la littérature consacrée aux pratiques d'aujourd'hui ne se préoccupe pas de leur filiation, ni de leurs sources d'inspiration, au-delà du lancement des programmes d'action dans lesquels elles s'insèrent.¹⁵ Pourtant, pour celui qui s'intéresse au travail de milieu québécois, les liens avec d'autres pratiques inspirées par l'éducation populaire, notamment l'animation sociale et l'organisation communautaire à partir des années 1960, sont évidents et il en va de même pour l'*ambulante jongerenwerk* avec l'*opbouwwerk* des années 1960 et 1970 dans les quartiers nouvellement urbanisés en périphérie des grandes villes néerlandaises. Le rapport de recherche contribuera à le montrer. Dans certains cas, les pratiques que nous observons constituent même un retour aux sources – du moins au niveau méthodologique, pas forcément au niveau des valeurs véhiculées – du courant de l'organisation communautaire dont les pratiques des héritiers estampillés (organiseurs communautaires, *opbouwwerkers*) se sont entre-temps quelque peu institutionnalisées et sont généralement privées du contact direct avec les populations marginalisées (Foisy, 2004 ; Bourque et al, 2007).

Mais, au-delà de la curiosité du chercheur pour l'histoire des pratiques et pour leur continuité dans la longue durée, on peut se demander si cette relative amnésie des pratiques est – ou non – un handicap pour les praticiens d'aujourd'hui. Il est clair que l'injonction à l'innovation dans les pratiques sociales aujourd'hui (pas de financement pour celui qui ne s'annonce pas innovant !) n'incite pas à s'interroger sur l'histoire plus ou moins lointaine. Cela dit, au-delà de la façon dont on se présente aux bailleurs de fonds, on peut se demander en quoi le recours à un patrimoine professionnel est-il utile à des pratiques essentiellement basées sur le savoir-faire, sur la *metis* au sens de James Scott (1998) ? L'expérience développée par les intervenants compte beaucoup, compte-t-elle plus que les savoirs théoriques ? Est-ce dommageable pour l'intervention que de toujours devoir réinventer la

¹⁵ Une exception notoire est celle du travail de rue au Québec, autour des travaux d'Annie Fontaine et de ses collègues de l'ATTRueQ.

roue ? A voir en fonction des principaux problèmes rencontrés par les praticiens et par les personnes visées par ces pratiques dans la partie empirique de la recherche. Dans le cas des Pays-Bas, différents auteurs estiment clairement qu'il est nécessaire de favoriser la professionnalisation du champ du jongerenwerk ; diverses démarches dans ce sens sont en cours.

Peu d'informations disponibles sur les formes des champs de pratique

D'une manière générale, la littérature disponible ne donne guère une idée précise de la réalité des pratiques et sur le contenu des échanges entre intervenants et publics visés. Les thèmes les plus documentés sont la délimitation des champs de pratiques, les enjeux méthodologiques des pratiques, parfois aussi les enjeux normatifs des pratiques mais il y a très peu d'informations sur les formes des champs de pratiques, leur étendue, etc. Particulièrement aux Pays-Bas, la littérature est pour l'essentiel composée de guides méthodologiques, de manuels destinés aux étudiants et de textes basés sur l'expérience personnelle des auteurs dans le champ (anciens praticiens, enseignants) ou sur les réflexions des auteurs suite à divers contacts avec des acteurs du champ mais le plus souvent sans reposer sur une démarche scientifique d'enquête à caractère sociologique et/ou ethnographique. Ce sont néanmoins des témoignages instructifs qui rendent compte, dans bien des cas, de réflexions intéressantes, lesquelles nous aident fortement à guider les enquêtes de terrain. Tant aux Pays-Bas qu'au Québec et en Espagne, le rôle joué par les pouvoirs publics dans l'essor de telles pratiques est évident. Même s'ils n'ont en pas toujours été les initiateurs (c'est souvent dans le giron du secteur associatif que l'intervention de milieu est née à Montréal et il en va de même à Barcelone – avec en particulier le soutien d'organisations religieuses telles que le Secours Catholique), ils ont souvent contribué au développement et à l'affirmation des pratiques à travers le financement de postes et/ou de missions offerts à des intervenants au contact des publics visés. Cela dit, aux Pays-Bas en particulier, où toutes les pratiques développées sont placées sous l'égide des services sociaux municipaux, il semble impossible à ce stade de la recherche d'obtenir quelque donnée synthétique précise sur le nombre d'*ambulante jongerenwerkers* ou du moins le nombre d'heures travaillées dans ce domaine, le profil des employés, leur niveau de formation, le type de contrat qui les lie à leur employeur, le taux de rotation dans les postes, etc.

Peu d'informations sur la réception des pratiques

En contrepoint de l'observation consignée par le comité de pilotage de la consultation « citoyenneté urbaine » selon laquelle le point de vue des citoyens ordinaires sur les dispositifs participatifs auxquels ils sont invités à prendre part est largement absent de la littérature scientifique française, la place accordée au point de vue des publics visés par les pratiques qui nous intéressent dans cette recherche, et plus largement par l'intervention sociale en général, est pour le moins maigrelette, voire même rarissime. Reste à voir si cela est dû à l'absence pure et simple de travaux de recherche scientifique sur la question ou à l'absence de place réservée au point de vue des publics visés dans les pratiques.

Comme annoncé dans le projet de recherche initial, la recherche bibliographique montre que dans chacun des pays les pratiques s'inscrivent dans une longue histoire, dans le cadre de systèmes sociopolitiques qui ne se sont pas limités à ouvrir des droits sociaux mais aussi à en favoriser l'accès à l'ensemble des citoyens/personnes concernées, y compris les plus marginalisées (pour lesquels l'accès réel ne va pas de soi – lien avec la littérature sur le non-recours). Cela étant dit, ces pratiques, bien qu'anciennes, demeurent fragiles, en perpétuelle instabilité et dont les sources de légitimation ont fortement évolué au cours des dernières décennies dans des sociétés marquées par

l'émergence de nouvelles questions sociales mais aussi par des mutations profondes au niveau des politiques sociales liées à l'Etat-providence. Mutations sociales et politico institutionnelles qui sont tout à fait communes avec la France d'ailleurs...

2.2. Présentation synthétique des pratiques observées

2.2.1. Le « travail de milieu » à Montréal

Le volet québécois de la recherche PROXCIT est centré sur le travail de milieu. De quoi s'agit-il ? En vue d'analyser les apports de la mise en œuvre de ces pratiques à notre questionnement sur la réception des pratiques sociales ancrées dans les milieux de vie, nous sommes partis de la définition donnée par l'ATTRueQ (association des travailleurs et des travailleuses de rue du Québec).

En effet, c'est dans la sphère du travail de rue que le terme « travail de milieu » est le plus présent.¹⁶ Le travail de milieu est conçu comme le prolongement du travail de rue qui intervient une fois qu'un rapport de confiance a pu être établi et qu'il apparaît que la personne « se met à prendre du pouvoir sur sa vie ». Le travail de milieu prend alors le relais du travail de rue pour promouvoir l'inclusion de la personne selon une approche collective. Pour ce faire, le travail de milieu consiste en un « support socioculturel » et un « renforcement des solidarités socioéconomiques du milieu ». Il repose sur des « activités structurées » qui ont lieu en drop in (centre de jour) ou en maison des jeunes. Le travail de milieu ne vise pas l'application d'un programme préétabli mais à l'établissement d'une relation avec des personnes marginalisées (Bastien et al, 2003). Il s'agit de contribuer à responsabiliser la personne, favoriser la prise de conscience et l'adhésion à des règles de vie commune et/ou de partage d'espaces collectifs. L'enjeu est de « construire un mieux-être » en favorisant l'implication des personnes visées à partir d'une analyse des réalités qui sont les leurs – et non pas d'un modèle d'inclusion préétabli et inflexible (Fontaine et Richard, 1997, p. 57-58). Le travail de milieu implique donc un travail d'*interface* ; entre des personnes marginalisées visées par un projet d'inclusion (qui se trouvent impliquées dans un même projet ou fréquentent un même lieu d'accueil) ; mais parfois aussi à l'interface entre ces personnes et les autres citoyens, ou du moins les autres usagers des espaces fréquentés par les personnes marginalisées. Dans certains projets (comme le premier projet de Spectre de Rue en travail de milieu, lancé en 1996), le travail de milieu est essentiellement un travail d'interface entre les itinérants avec les autres usagers de la ville. Il s'agit alors de travailler sur le climat d'intolérance, sur le sentiment d'insécurité et sur les difficultés de voisinage dans un contexte de diversité des modes de vie. Le travail de milieu peut aussi intervenir à l'interface avec les autres ressources communautaires qui travaillent à favoriser l'inclusion des personnes marginalisées en vue de susciter des dynamiques communes.

En cela, le travail de milieu rejoint quelque peu le travail des organisateurs communautaires contemporains tels que définis par Denis Bourque (1997).¹⁷ Le travail de milieu implique alors des compétences variées et d'un niveau assez élevé puisqu'il s'agit à la fois de développer une connaissance fine du terrain, de développer des contacts avec d'autres parties (en plus d'entretenir

¹⁶ Aux premières heures du travail de rue québécois, au début des années 1970, le terme « travail de milieu » désigne d'ailleurs le travail de rue « pour éviter une traduction trop littérale du terme *street work* dans une période d'affirmation linguistique » (Fontaine et Richard, 1997, p. 13).

¹⁷ Un organisateur est un professionnel « qui fait l'identification et l'analyse des besoins de la population avec des groupes concernés. Conçoit, coordonne et actualise des programmes d'organisation communautaire afin de répondre aux besoins du milieu et de promouvoir son développement. Agit comme personne ressource auprès des groupes » (Bourque, 1997, p. 61).

les contacts établis au moyen du travail de rue) et d'organiser un processus de médiation de conflit (voire même de prévention des conflits) – impliquant bien souvent la sensibilisation de publics très divers et très extérieurs aux réalités de la vie dans la rue. Selon une travailleuse de milieu qui figure parmi les pionnières à Montréal : il s'agit « de faire du PR auprès des itinérants et de l'intervention [sociale] avec les commerçants. »¹⁸

Le travail de milieu est souvent pratiqué par des travailleurs de rue (en complément de tâches de travail de rue ou après avoir eu une expérience de travail de rue) mais il peut aussi faire l'objet d'intervention par les pairs (dont la participation se traduit par une activité d'aide auprès de leurs semblables).

Or la notion de travail de milieu est loin d'être coulée dans le béton. En effet, il existe plusieurs acceptations de cette notion de travail de milieu – que nous avons découvertes au cours des repérages sur le terrain, en vue de cerner l'ensemble des pratiques qui s'intitulent travail de milieu au centre-ville de Montréal. Pour ce faire, nous avons pris contact avec les principaux organismes qui pratiquent le travail de rue et/ou l'outreach auprès des populations vulnérables sur le territoire du CSSS Jeanne-Mance (centre-ville de Montréal), ainsi que les organismes qui comptent parmi leurs pratiques du « travail de milieu ». Nous avons cherché à comprendre ce qu'ils entendent par travail de milieu et en quoi cela alimente notre problématique de recherche. Pour compléter ces prises de contacts, nous avons aussi procédé à une revue de littérature d'ouvrages marquants, de rapports de recherche et sur les principales revues québécoises à caractère scientifique et/ou professionnel concernées par ces questions : *Interaction communautaire*, *l'Intervenant*, *Intervention*, *Recherches féministes*, *Reflets*, *Service social*, *Nouvelles pratiques sociales*, *Revue Internationale d'Action Communautaire et Lien Social et Politiques*, *Sociologies et sociétés*, *Recherches sociographiques*.

De ces observations préliminaires, nous avons pu repérer **quelques éléments de débat autour de la notion de travail de milieu** qui nous ont conduits à préciser notre définition du travail de milieu en vue de préparer la partie empirique de l'observation du travail de milieu à Montréal.

Sur les lieux multiples de l'intervention – L'intervention des travailleurs de milieu s'effectue dans les milieux de vie, c'est-à-dire en milieu ouvert. Le travail de milieu s'exerce aussi dans des lieux que l'on pourrait qualifier d'intermédiaires, c'est-à-dire non pas la rue à proprement parler ni même des espaces institutionnels fréquentés par une multitude de personnes (comme par exemple les CLSC) mais plutôt des lieux créés par certains organismes communautaires à l'intention spéciale des personnes visées par le travail de rue et de milieu (centres de jour, lieu de répit, etc.). Pour comprendre la diversité des lieux où s'effectue le travail de milieu, la notion d'espace est également une clé de lecture. Par exemple, certains organismes communautaires montréalais pratiquent le travail de milieu dans des espaces plus institutionnalisés, comme par exemple l'école (on parle alors de « travail de corridor ») ou dans un foyer d'hébergement (Duval et al, 2007). L'espace public est également un milieu de vie pour les jeunes en situation d'errance ou pour la population itinérante. Dans les immeubles HLM où vivent des personnes âgées, le travailleur de milieu pénètre l'espace privé du domicile. Ces différentes postures se caractérisent par la distinction entre des intervenants en milieu de vie, qui s'inscrivent et se pratiquent dans le milieu de vie de la population ciblée (Duval et al, 2007) et le travail de milieu qui se situe au niveau plus complexe des rapports sociaux entre groupes sociaux antagonistes. Dans les pratiques, les différents espaces peuvent se combiner. Dans notre recherche, nous appréhenderons le travail de milieu dans différents lieux : dans des lieux institutionnels tels que l'école, dans des lieux intermédiaires, dans des espaces publics qui sont en même temps des lieux de vie pour certaines personnes. Nous nous intéresserons aussi au travail de

¹⁸ « Public relation » : les inciter à se rendre crédibles ; les outiller pour qu'ils apprennent à trouver des solutions (entretien avec une travailleuse de milieu de Montréal, mai 2005).

milieu dans des lieux privatifs tels que les unités de logement HLM dans la limite où cela nous permettra de saisir des interactions entre les personnes et leur environnement social.

Sur la nature collective du travail de milieu – En fonction de leur mandat et les lieux d'intervention, les pratiques de travail de milieu peuvent s'inscrire selon une approche individuelle, pour briser l'isolement, par exemple. L'établissement du lien apparaît comme une condition sine qua non à toute intervention de prévention ultérieure (Trottier et al, 2002, p. 8). L'écoute active permet au jeune de se confier, elle a un effet libérateur de désespoir et de violence (2002, p. 9). L'accompagnement prend différentes formes : être un relais vers des services, agir directement en cas de crise, viser l'autonomie dans les démarches (2002, pp. 10-11). Dans d'autres cas, l'approche individuelle est combinée avec une approche collective visant la socialisation au sein d'un groupe ou la prévention. Enfin, le travail de milieu peut se référer à l'approche communautaire par la promotion du lien social et de la reconnaissance. Chacune de ces approches appellent des pratiques visant l'exercice de la citoyenneté de personnes en difficulté au sein de leur communauté. Les différentes actions concernent différents niveaux de participation : la fréquentation d'un lieu ressource, la prise de parole, l'écoute et le dialogue au sein de groupes, la prise en charge d'activités festives, l'implication dans des actions de mobilisation, de sensibilisation sur les droits. Parallèlement, il semble que le travail de milieu s'inspire de l'approche visant l'empowerment, tant individuel que communautaire (Ninacs, 2003). Cette approche fondée sur la croyance en la capacité des personnes et des communautés d'agir sur leur environnement justifie les objectifs d'autonomie, de prise en charge et d'engagement dans l'action, défendus par les intervenants de milieu. Dans notre recherche, il s'agira d'appréhender le travail de milieu selon différentes approches (individuelle, collective et communautaire) en nous intéressant particulièrement aux articulations entre ces différentes approches et aux stratégies déployées à cet effet.

Le travail de milieu est-il complémentaire du travail de rue ou peuvent-ils entrer en concurrence ? – Il semble que certains organismes tendent à privilégier le travail de milieu par rapport au travail de rue (Fontaine et Richard, 1997), en se consacrant essentiellement aux personnes certes très marginalisées mais ayant entamé des démarches de retour à la société – grâce aux contacts établis par le travail de rue – et en laissant de côté les actions auprès d'autres personnes qui ne s'inscrivent pas dans une telle dynamique. Ainsi, les deux formes d'intervention peuvent être mises en concurrence. Dans notre recherche cependant, cette relation de concurrence n'apparaît pas a priori, puisque dans les organismes qui pratiquent le travail de milieu et qui se rattachent à la sphère du travail de rue, les deux approches sont développées dans un esprit de complémentarité et d'inscription dans la durée de l'intervention.

Sur le lien entre « travail de milieu » et « travail de proximité » – La littérature consacrée au travail de milieu et au travail de rue introduit souvent une notion connexe, celle du travail de proximité. Il apparaît nécessaire de se situer par rapport à cette notion. Selon Paquin et al (2001), le travail de proximité est une expression globale qui fait référence aux mêmes valeurs que le travail de milieu et qui vise l'amélioration de la qualité de vie des personnes par la prévention et la réduction des méfaits. Il englobe travail de rue et travail de milieu. Bastien et al (2003) complètent en précisant que le travail de proximité désigne des interventions réalisées dans un cadre ouvert, sur la base du volontariat et d'un rapport égalitaire entre l'intervenant et la personne. Le principal point commun de ces pratiques est de faire de la proximité avec les publics visés un levier d'intervention. Ainsi, derrière cette expression générique, sont regroupés des intervenants ou travailleurs de proximité, des infirmières de proximité, des agents de proximité, des médiateurs. Les travailleurs de milieu peuvent-ils être considérés comme des travailleurs de proximité ? En pénétrant le milieu de vie et l'environnement des personnes, la pratique du travail de milieu utilise plusieurs types de proximité (géographique, relationnelle et symbolique). Le travail de milieu se distingue des autres interventions

dites de proximité par le fait qu'il vise explicitement une intervention de type social (et non pas sanitaire ou sécuritaire) et orientée vers l'inclusion des personnes, tout en respectant leur mode de vie. Il ne s'agit pas, dans le travail de milieu, de décréter la proximité entre différentes personnes qui composent les personnes visées. Il s'agit au contraire de mobiliser une proximité construite entre l'intervenant et les personnes visées pour en faire un levier d'intervention sociale. Cela dit, la proximité entre les personnes visées peut devenir un enjeu dans les activités collectives des intervenants de milieu. Il appartiendra aux entretiens de montrer comment ces enjeux sont abordés par les intervenants et par les personnes visées.

Sur les enjeux politiques du travail de milieu – Les pratiques de travail de milieu sont souvent territorialisées et localisées, tout en abordant des problématiques sociales complexes (marginalisation, mode de vie, partage de l'espace public, citoyenneté) et en visant directement ou non des publics spécifiques (en lien avec le mandat de leur organisme employeur). En concentrant leur activité dans une zone géographique précise, les intervenants de milieu mettent en œuvre une intervention de proximité et un travail en réseau, gages d'efficacité et d'ancrage dans le milieu. Ils annoncent des pratiques ambitieuses en termes de changement social (agir sur les rapports sociaux et les inégalités, appropriation du pouvoir) et d'action critique. Il semblerait alors que leur intervention comporte des enjeux politiques qui dépassent l'action territorialisée et qui portent le débat sur le terrain de la répartition du pouvoir et de la responsabilité de la prise en charge des problèmes sociaux.

Le travail de milieu est-il une intervention sociale comme une autre ? – Il semblerait que non. Il se distingue en effet des interventions clés en main. La posture n'est pas celle d'un expert ou d'un spécialiste avec une pratique normative (Bastien et al, 2003). Les pratiques du travail de milieu s'inscrivent plutôt dans une perspective critique et novatrice, dans une logique de propension telle que définie par Fontaine (2004), issue de l'éducation populaire qui promeut le respect des modes de vie, la reconnaissance de la différence et la responsabilisation. Selon cette auteure, le travail de milieu « initie des occasions de socialisation pour donner des alternatives à la rupture en permettant de se rallier dans des activités ou projets communs qui répondent à leurs aspirations [des personnes accompagnées] » (Fontaine, 2004, p. 20).

A partir de cette définition du travail de milieu, il s'agira donc de comprendre comment cette notion est mise en œuvre sur le terrain et quelle est la réception des pratiques d'intervention de milieu parmi les personnes visées. Au-delà, il s'agira de comprendre en quoi la proximité peut être un levier d'inclusion sociale auprès de personnes marginalisées.

A travers la partie empirique de la recherche, il s'agit donc d'analyser les pratiques de travail de milieu en s'intéressant d'une part aux savoir-faire développés dans ce domaine et d'autre part à comment les pratiques sont perçues par les publics visés, en s'inspirant de l'approche préconisée par Couturier et Huot (2003). La recherche étant de nature exploratoire, il s'agit pour l'essentiel de recueillir le témoignage des intervenants en les conviant à un exercice de réflexion sur les pratiques qu'ils développent et de mettre ces témoignages en rapport avec les témoignages des participants aux activités proposées dans le cadre de l'intervention de milieu. Cette recherche est donc essentiellement basée sur la production et l'analyse de discours sur la pratique, que ces discours émanent des intervenants ou des personnes visées par les pratiques dites de milieu.

Pour identifier et choisir les pratiques, nous nous sommes fondés sur les résultats de la recherche exploratoire sur l'intervention de milieu concernant le territoire du CSSS Jeanne-Mance (centre-ville de Montréal). Nous avons pour ce faire cherché à identifier les pratiques qui s'intitulent « intervention

de milieu » ou « travail de milieu » ainsi que celles qui s'identifient autrement mais qui sont définies d'une façon analogue.

Tableau récapitulatif des terrains d'enquête à Montréal

| Organismes | Activités | Publics visés | Origine-soutiens |
|----------------------------|---|--|---|
| Chez Pops' | Lieu d'écoute, de services, d'accompagnement et d'implication récréative | Jeunes de la rue | Initiative privée à but non lucratif. Fonctionne principalement à partir de dons. |
| Projet TRIP | Lieu d'écoute, de sensibilisation et d'implication récréative | Jeunes scolarisés ou en situation de décrochage scolaire | Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec (prévention), Centraide ¹⁹ |
| Spectre de Rue | Lieu d'écoute, de services, de médiation, de récupération de seringues | Citoyens | Santé Canada, Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec, Collectivités territoriales, Centraide, fondations privées |
| Plaisiirs | Lieu d'écoute, de service, d'accompagnement et d'implication sociale et politique | Itinérants seniors | Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec |
| Action Centre-Ville | Visites à domicile | Personnes âgées résidant en HLM | Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec, Collectivités territoriales, Centraide et fondations privées |

2.2.2. Le travail de rue en Espagne: entre travail communautaire, intervention socioéducative en milieu ouvert et outreach

Les pratiques analysées en Espagne s'intéressent au « travail de rue » qui est développé à partir d'une approche basée sur la proximité active, sur l'idée d'aller chercher et de se rapprocher des populations dans leur milieu de vie. Le concept de « travail de rue » est diffus en Espagne. Il a surtout été utilisé dans les années 1970 et 1980 en tant que méthodologie d'intervention dans le milieu, mais il a progressivement été remplacé par d'autres concepts comme celui d'éducation en

¹⁹ Centraide est un organisme spécialisé dans la collecte de dons et de la redistribution de ceux-ci aux organismes qui visent à lutter contre la pauvreté. http://www.centraide-mtl.org/index_flat_frame_hp.jsp

milieu ouvert ou plus récemment par le concept d'outreach. La pratique du « travail de rue » recouvre différentes formes, développées dans le milieu des populations selon une approche communautaire, socioéducative ou bien de prévention en santé communautaire.

La littérature espagnole manque d'ouvrages consacrés à l'analyse comparative des pratiques ainsi qu'à leur évolution et leur développement. Il existe un ensemble de pratiques se revendiquant du travail social dans un sens large, mais, dans la mesure où elles ont été développées par différents intervenants sociaux (assistants sociaux, éducateurs sociaux, animateurs socioculturels, éducateurs familiaux, travailleurs familiaux, intégrateurs sociaux, etc.), elles ont été rassemblées en corpus disciplinaire à l'Université et selon des logiques et représentations professionnelles. Nous avons trouvé peu d'ouvrages qui abordent les liens entre ces pratiques. Les pratiques de « travail de rue » sont plutôt décrites comme des espaces ou des champs professionnels concrets, repliés sur eux-mêmes, malgré les liens et les éléments en commun existant entre toutes ces pratiques.

Dans ce sens, le « travail de rue » a des liens avec la pratique du travail communautaire développé en Espagne à partir des années 1960 par des travailleurs sociaux²⁰ (surtout assistants sociaux). C'est une pratique qui s'inspire d'expériences internationales²¹ et des principes du développement communautaire (Manovel, 1972). A l'époque le « travail de rue » est décrit comme du travail social de quartier (Domenech, 2005; Colomer, 2006), proche des habitants des quartiers défavorisés²². Les objectifs liés au développement communautaire pendant cette période sont : favoriser l'intégration sociale, notamment des populations immigrées et la promotion sociale, spécialement des leaders de la communauté. Face au manque d'initiative de l'État pendant le régime franquiste, Caritas (le Secours Catholique) fait office de pionnier en étant ancré dans la réalité des populations et en promouvant la création de Centres Sociaux dans les quartiers (Del Valle et Echarren, 1965). Le travail social de quartier est une pratique de proximité active, mise en œuvre selon une approche communautaire. Les assistants sociaux de l'époque n'avaient pas encore des bureaux et entrent en relation avec les populations dans la rue ou dans les espaces publics du quartier. Cette proximité se présente comme un levier pour la construction de liens et des relations et pour activer l'implication et la participation du public pour chercher des solutions à leurs difficultés liées principalement aux déficits structurels et à un système de protection sociale résiduelle pendant la dernière période de la dictature (Casadevall, Mora & Just, 1989 ; Rueda, 1998 ; Rodriguez Cabrero, 2004).

La littérature sur l'éducation sociale et l'animation socioculturelle des années 1970-1980 utilise le concept « d'éducation de rue » pour décrire la pratique exercée par des professionnels nommés éducateurs de rue et contextualiser l'espace où a lieu leur intervention. Cette pratique émerge dans un contexte de forte présence des jeunes dans la rue et dans l'espace public qui les utilisent comme lieu de jeu, de rencontre, de socialisation, de développement personnel, d'expérimentation tout en étant conscient du risque de marginalisation lié à la consommation de drogues et d'actions considérées délictueuses (Arquero, 1995). Cette pratique de travail de rue est issue et se développe

²⁰ En Espagne le concept de « travailleur social » désigne, au sens large, tous les professionnels qui sont dans le domaine de l'intervention sociale, mais, dans un sens restrictif, uniquement les anciens assistants sociaux.

²¹ Dans un premier temps, l'action communautaire arrive en Espagne dans les années 1960 par des experts des Nations Unies. Puis, elle sera influencée par les orientations d'Ander-Egg, pédagogue et sociologue argentin et Marco Marchioni, politologue italien. Ces deux experts vont contribuer à la formation des professionnels à l'Université et sur le terrain professionnel. Ils vont aussi promouvoir et conseiller des projets de développement communautaire dans diverses régions de l'Espagne. ANDER-EGG, E. (1980), *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*, Barcelona, Ed. Ateneo, et MARCHIONI, M. (1989) *Planificación social y organización de la comunidad*, Madrid, Editorial Popular. S.A.

²² L'appellation de quartiers défavorisés renvoie au manque de services et d'infrastructures. Ces nouveaux quartiers construits à la périphérie de Barcelone servaient à loger les travailleurs et leurs familles venant de différentes régions de l'Espagne pour travailler dans les régions plus industrialisées.

dans la réalité sociale des quartiers centraux et périphériques des villes moyennes et grandes, comme Barcelone et sa banlieue. Parallèlement, le processus de démantèlement des grands centres de protection de l'enfance et la création des collectifs d'enfance au niveau municipal vont influencer la pratique des éducateurs de rue pour intervenir dans le cadre de cette désinstitutionnalisation de la protection de l'enfance. Cela va aussi changer la conception de l'objet d'intervention. Le mineur ne sera pas seulement considéré comme un sujet avec des droits qu'il faut préserver et assister, il va devenir un sujet avec des droits et des obligations. Au début des années 1980, cette pratique souligne à la fois les fonctions éducatives du milieu et en même temps montre comment la rue peut devenir un espace de difficulté, de conflit, de risque et de marginalisation, notamment chez les jeunes (Fransoy, Bellido, Funes et González, 1986).

Au cours de cette première période, il n'existe pas une méthodologie écrite de l'intervention sociale exercée. Les mandats des employeurs, notamment de l'administration publique, sont flous. Comme dans le cas des assistants sociaux qui font de l'action communautaire dans les quartiers, les éducateurs et animateurs ont du définir leurs missions et leurs fonctions. Les « éducateurs de rue » se sont présentés comme des intervenants de la relation avec les enfants et les jeunes en difficultés, en risque ou en conflit, selon une approche socioéducative. Ils mettent en œuvre une intervention individuelle avec les jeunes et plus collective avec les « bandes de jeunes » des quartiers. C'est une pratique qui veut transformer le temps « anémique » des adolescents et des jeunes, en temps plein d'activités et de nouveaux sens. La rue est conçue comme un espace éducatif et de formation, une école de la vie et comme le milieu pour remplir son temps. Les centres ouverts ou les ateliers qui sont créés à l'époque sont conçus comme des espaces de prolongation de la rue proposant de nouvelles significations et de nouvelles options.

La relation avec le public est personnalisée. Pour l'éducateur, il s'agit d'effectuer un apprentissage des codes et langages de la rue pour pouvoir entrer en contact, établir des liens et créer des relations basées sur la proximité, la confiance, l'accompagnement, la dynamisation, le travail en réseau et la dynamique de groupe (Bonafant, 1991). La pratique va s'orienter vers des publics cibles, notamment des enfants, adolescents et jeunes en situation de risque de marginalisation et qui n'ont pas de contacts avec des services ou institutions. D'abord, l'intervenant doit connaître le terrain, et pour cela il fait de l'observation dans les espaces fréquentés par le public. Après cette observation, il tente de se rapprocher et d'établir un premier contact avec des jeunes grâce à une mise à disposition par la communication verbale, gestuelle et corporelle. A partir de ce contact, il mobilise l'écoute, la conversation et le dialogue comme des outils nécessaires à la connaissance et la reconnaissance, et à la construction d'un lien et d'une relation basée sur la confiance plutôt que sur la méfiance entre la personne et l'intervenant. Ces pratiques ont des composantes de créativité pédagogique et imaginative permettant d'adapter l'intervention à chaque situation dans une relation concrète. Un des seuls documents qui analysent l'évolution et la transformation de cette pratique, ce sont les actes du colloque organisé par la fondation Jaume Bofill en 2001. Ce colloque montre comment cette pratique, à l'origine était surtout une option idéologique qui a évolué vers une option plus technique et méthodologique. Le « travail ou éducation de rue » a été identifié d'une part, comme un style d'action, de communication et de relation et d'autre part, comme une méthodologie plus engagée et respectueuse du public visé, en rapport à l'espace, au temps, aux acteurs sociaux et à la communauté. Les sujets de cette pratique notamment les enfants, les adolescents et les jeunes, sont conçus comme protagonistes de leur vie, de leurs actions et de leur processus. C'est une pratique, à la différence d'autres, où il peut n'y avoir aucune demande concrète ; la réponse est plus intuitive, et en même temps c'est une pratique basée sur des stratégies d'action qui vont changer selon les situations (Comas et Funes, 2001).

Plusieurs aspects expliquent l'évolution de ces pratiques. D'abord, le contexte de développement tardif d'un système de services sociaux appuyé sur un État Providence précaire est en contraste avec d'autres pays du centre nord de l'Europe, comme la France, l'Allemagne, les Pays-Bas ou les pays scandinaves. Ensuite, l'orientation des mandats des organismes publics en relation aux pratiques d'intervention sociale, est basée sur l'évaluation des résultats et comporte un objectif de contrôle et de contrainte. Ces objectifs sont présentés en combinaison avec des objectifs socioéducatifs et d'éducation préventive. En troisième lieu, la professionnalisation progressive des intervenants, s'est effectuée en parallèle à leur incorporation dans le système des services sociaux et par leur accès, dans une première étape, à des emplois, surtout dans le secteur public. L'intégration des formations en éducation et animation socioculturelle à l'Université dans les années 1990, comme cela s'était passé avec le travail social vers la moitié des années 1980, nous montre la professionnalisation de ces intervenants sociaux (Fullana, 1999 ; Petrus, Romans et Trilla, 2000; Planas et Nunez, 1997). Cette professionnalisation est liée aussi à la création d'organismes régionaux et nationaux qui représentent leurs intérêts dans une logique corporatiste. Elle est connexe à la diversification des espaces d'intervention et à la spécialisation des fonctions des intervenants. Enfin, la gestion d'une partie importante de ces pratiques est confiée à des organismes d'initiative sociale. Cette deuxième étape d'expansion des structures de service social correspond à leur spécialisation. Les accords de financement des projets par les administrations publiques sont insuffisants pour garantir la qualité des services et entraînent une précarisation et une rotation des intervenants. Ces quelques éléments explicatifs permettent de comprendre la dévaluation progressive de l'approche éducative, la tendance à l'augmentation de la bureaucratisme de cette pratique, et l'abandon progressif de la rue et du milieu comme espace d'intervention des éducateurs et des animateurs socioculturels (Ucar, 1992).

Si le « travail de rue » était l'espace d'intervention par excellence des éducateurs et animateurs socioculturels, il est devenu un des nombreux espaces d'intervention de cette pratique, présentée comme un champ spécialisé et en relation avec différentes méthodologies d'intervention (Soler et al., 2005 ; Castillo, 2005). Cependant, cette nouvelle conceptualisation n'est pas accompagnée d'une analyse de la transformation de la pratique comme c'est le cas du Québec. Les éducateurs qui font du travail de rue ou de milieu ouvert, se présentent plutôt comme des éducateurs sociaux. Cette évolution ou transformation de la pratique n'est pas uniforme à travers l'Espagne. On peut trouver encore des régions, comme par exemple le Pays Basque et Navarre où certains organismes d'initiative sociale²³ ont conservé le « travail ou éducation de rue » comme axe central de leurs missions. Les intervenants se présentent comme des éducateurs de rue (Educación de calle en Andoain 1994-2006, 2006). Le concept de milieu apparaît surtout en lien avec des pratiques en milieu ouvert en lien avec un public jeune, en situation de risque social à partir de deux perspectives. D'un côté, des pratiques qui s'adressent aux jeunes avec un mandat judiciaire, et d'un autre côté, des pratiques en milieu ouvert fondées sur une approche éducative et développée par des intervenants sociaux qui peuvent avoir une formation en travail social ou bien en éducation sociale.

Le concept d'outreach n'apparaît pas dans les ouvrages sur les pratiques d'intervention sociale, en travail social au sens large, mais on commence à le trouver dans certains articles. A partir d'une recherche dans les dix principales revues du champ de l'intervention sociale en Espagne, on constate que cette notion est utilisée de plus en plus comme méthodologie d'intervention avec des populations en situation de grande marginalité ou d'exclusion sociale, notamment dans le champ de l'intervention en santé (consommateurs des drogues ou personnes avec troubles mentaux). Dans le champ de l'intervention sociale, on commence à l'utiliser par rapport aux personnes sans abri. Il

²³ Certains de ces organismes d'initiative sociale sont membres de l'association internationale des professionnels de travail de rue et participent activement aux rencontres internationales et à l'élaboration de matériels comme le Guide : *Guía internacional sobre la metodología de la educación de calle en el mundo*.

semble que le concept est surtout introduit par les milieux de la recherche, suite à une démarche comparative et transnationale, dans les années 1990. Par exemple, le Groupe de Travail sur Santé Mentale et Exclusion Sociale (SMES) est intégré dans un partenariat avec des associations sans but lucratif, des associations professionnelles en psychiatrie et l'université et également au sein du Group Mental Health Europe qui fait de la recherche sur le sujet depuis 1994. Dans leur rapport ils montrent en quoi le modèle d'outreach est le plus adapté pour entrer en contact avec les personnes qui sont dans la rue d'une manière la plus assertive et proche possible (Grupo SMES Madrid, 2001). Une recherche effectuée auprès de six projets à Madrid et 57 projets implantés dans dix villes européennes (Athènes, Berlin, Bruxelles, Copenhague, Helsinki, Lisboa, Madrid, Paris et Rome) (Leonor et al., 2000) montre l'impact des interventions d'outreach sur les usagers. La conclusion met en évidence que les interventions doivent être plus flexibles et adaptées aux besoins des usagers, avec une relation plus personnalisée et une attitude de « recherche active » qui facilite l'implication des usagers dans leur propre traitement et la réappropriation de leurs capacités (Bravo, 2003).

Les recommandations produites par ces recherches insistent sur la nécessité, pour l'Espagne, de créer des équipes de rue qui peuvent réaliser une intervention de rapprochement, favoriser une attitude de recherche active (Outreach) et une culture de relations de proximité, et ainsi renforcer et développer le travail de rue. La proposition suggère d'intégrer les nouveaux intervenants aux équipes déjà en place (social outreach workers) et qui utilisent spécifiquement cette approche (Craig : Brandt : Leonor et Munoz, 2002).

Les organisations qui s'occupent et qui travaillent avec des personnes sans abri en Espagne sont en majeure partie liées à des religions ou des associations sans but lucratif. Ce secteur associatif peut bénéficier de subventions publiques mais on y trouve des bénévoles plus fréquemment que dans d'autres secteurs. Au même titre que les professionnels, ils sont tous intervenants sociaux dans ce champ spécialisé. Deux articles publiés dans des revues d'intervention sociale, basée sur des projets développés par le mouvement associatif, qui travaillent avec les personnes sans abri à Barcelone et à Madrid, décrivent ces pratiques (Fundación Arrels, 2007 et Equipo de la Asociación Realidades, 2001). Dans le cas de Barcelone, il existe un programme de rue mis en œuvre par un éducateur social et quatorze bénévoles qui sont organisés en pairs. Chaque pair a une zone assignée de la ville qu'ils parcourent le même jour chaque semaine. Les volontaires ont une expérience préalable parce qu'ils ont exercé longtemps dans un Centre Ouvert. Ces intervenants sociaux travaillent avec la proximité, le respect, la constance et la patience (Noro, 2007).

Dans les projets d'intervention avec des personnes consommatrices de drogues, on utilise le concept d'outreach comme une stratégie pour s'approcher de groupes, comme une forme de captage actif et d'intervention sociale dans un milieu ouvert. Dans le cas d'usagers de drogues, qui travaillent dans la prostitution, quand on parle de milieu, il existe aussi un travail d'outreach dans la rue (March ; Oviedo-Joekes ; Romero et al. 2004 ; Memoria poblado Las Barranquillas, 2003) mais aussi sur les routes (Memoria Proyecto « Carretera » amb dones del Maresme, 1999). Dans ce cas, l'objectif du projet est la réduction de la transmission du VIH et par cette intervention, améliorer la vie des travailleurs du sexe ayant des difficultés spécifiques pour entrer en contact et accéder aux services socio-sanitaires. Le travail de rapprochement (outreach) est basé sur le contact direct et actif, s'effectue sur les lieux de prostitution. Progressivement, le projet a pu adapter les services aux besoins socio sanitaires des travailleurs du sexe.

Dans cette typologie de projets, à la différence des projets de travail d'outreach avec les personnes sans abri, tous les intervenants sociaux sont professionnels, dans le champ sanitaire (médecin, gynécologue ou sage-femme) ou social (éducateurs sociaux ou psychologue), qui font plus de travail

de milieu sur la route. Dans ce cas, l'intervention s'est adaptée aux caractéristiques du milieu ouvert de travail du groupe ciblé. Dans la littérature, à partir des informations qui rendent compte des projets de travail de rue, dans lesquels il y a des éducateurs sociaux, on peut constater que ces intervenants sociaux et d'autres du champ sanitaire, préfèrent la relation par rapport à l'intervention, la personne plutôt que le comportement. Ce type de travail place les professionnels comme point de référence dans les changements, et pas en tant que promoteurs eux-mêmes. Cette pratique implique les travailleurs du sexe dans la définition des objectifs à atteindre en respectant la situation dans laquelle ils se trouvent, leur rythme d'interaction et de changement. Cette méthodologie a besoin de flexibilité et d'adaptation aux besoins des usagers (Comas et Funes, 1999). Le travail de rue dans cette expérience est un travail d'outreach et la méthodologie présentée est proche de l'approche éducative. Celle-ci comporte la personnalisation des interventions, une offre de services sans exigence ni condition, une adaptation des méthodes des institutions ou services aux besoins du public visé, une approche du milieu, une adaptation de l'intervention aux caractéristiques du milieu et un accompagnement de tout le processus et des changements qui peuvent émaner des travailleurs du sexe.

Les éducateurs de cette expérience nous racontent que le changement de regard des responsables institutionnels est long pour accepter cette approche et une intervention sociale flexible pourtant indispensable au travail avec ce groupe. En même temps, il faut travailler le processus d'acceptation du projet par les travailleurs du sexe. L'institution doit accepter et comprendre qu'il faut du temps pour s'approcher et pour comprendre les difficultés, les besoins du public visé et ainsi pouvoir donner des réponses adaptées. Pourtant, c'est une pratique de proximité, parce qu'elle désigne des postures professionnelles qui permettent de se rapprocher, d'entrer en contact et de construire des relations avec des publics qui sont exclus. Cette perspective d'intervention sociale adaptée au milieu et au public visé nécessite des espaces de réflexion sur l'action, les méthodes et les processus qui déterminent les contours de cette pratique selon une approche interdisciplinaire. Pour définir ces espaces de réflexion certains auteurs parlent de supervision (Hernández, 1990 ; Castillo, 2004) alors que d'autres parlent de processus de formation dans l'action (Hernández et Díez, 2000). La supervision peut se définir comme un instrument de réflexion et d'évaluation de la pratique, en relation avec l'organisation du travail et l'organisation elle-même, entendue comme système. La formation dans l'action fait référence à un modèle de formation qui permet d'intégrer la théorie et la pratique au quotidien, à partir de l'analyse et la réflexion sur l'action comme processus d'autoformation.

Dans les publications qui décrivent les pratiques de milieu ou d'outreach, elles sont présentées comme des pratiques alternatives d'intervention (Santos Olmo, et al. 2005). Alternatives, parce qu'elles reposent sur des principes et des valeurs que l'on ne peut pas concrètement trouver dans les autres pratiques de l'intervention sociale. Soit, parce qu'elles ont pu disparaître, soit parce qu'elles n'ont pas les mêmes objectifs. Ces pratiques alternatives sont comprises et entendues comme des pratiques qui travaillent la proximité avec le public visé, vulnérable et éloigné des institutions. L'approche de proximité touche différents registres d'intervention. Dans le contexte de la bibliographie de l'Espagne, elle apparaît surtout dans le travail éducatif, la réduction des risques, le renforcement des liens et les expériences qui veulent engager les populations des quartiers sensibles au niveau communautaire. Les aspects fondamentaux sont présentés à partir de la conceptualisation ou la théorie proposées par différents auteurs: l'affection (Equipo de la Asociación Realidades, 2001) l'accompagnement (Pérez- Eransus, 2004) l'aide (Arija, 1999) le travail de réseau (Villalba, 1993 ; Sluzki, 1996), l'assertivité communautaire (Morago, 2005), empowerment (Hombrados-Mendieta et Gómez-Jacinto, 2001) et la relation durable (Comas et Funes, 2001).

Plusieurs modalités de pratiques d'outreach existent en Espagne. On trouve surtout celle basés sur la connaissance et l'habileté du professionnel ou du bénévole (Noro, 2007 ; Comas et Funes, 2001 ; Memoria poblado Las Barranquillas, 2003, Programa SISIFO, 2006), celle basée sur l'implication des pairs utilisée dans certains projets qui travaillent auprès de jeunes et adultes consommateurs des drogues ou en relation à des projets de prévention du VIH/sida et d'autres infections de transmission sexuelle (March ; Oviedo-Joekes ; Romero et. al. 2004 ; Menoyo, 2006).

Tableau récapitulatif des terrains d'enquête à Barcelone

| Organismes | Activités | Publics visés | Origine-soutiens |
|--|---|--|--|
| Centre accueil ASSIS | Accueil, écoute, relation et accompagnement Services basiques Formation et de loisirs | Personnes sans abri | Association d'initiative sociale et non lucrative Financement public (gouvernement locale) et dons privés |
| Fundació Arrels | Accueil, écoute, relation et accompagnement Services basiques Formation et de loisirs | Personnes sans abri | Fondation privée Financement public et dons privés |
| Ateneu Candela | Rencontre et réunion Cours de langues Consultation Implication politique | Personnes immigrants sans papiers | Espace social et d'intervention politique Autogestion et quelques financements publics |
| Unité alcoolisme et toxicomanies. Hopital Sant Jaume Calella | Écoute Accompagnement services santé Sensibilisation Intermédiation | Travailleurs sexuels ou prostitués | Corporation de santé publique Financement organismes sante publique |
| Casal infants Raval | Formation et loisirs Implication récréative et communautaire Intermédiation | Jeunes immigrants qui sont dans la rue | Association sans but lucratif Financement organismes santé publique et dons privés |
| Ambit prevenció | Échange et récupération seringues Activités loisirs Intermédiation | Jeunes ou adultes consommateurs de drogues | Association sans but lucratif Financement organismes santé publique |
| Progress | Accompagnement sociale et gestions sociales | Personnes sans abri | Entreprise privée (Société limitée) Financement public |
| Hôpital Sant Joan de Deu | Analyse trouble mental Accompagnement social Renforcement capacités | Personnes sans abri avec troubles mentaux | Financement organismes santé publique et Fondation sanitaire privée |
| Fundation Secretariado Gitano | Scolarisation Sensibilisation communautaire Intermédiation | Familles rom (gitanes) de Roumanie | Fondation privée Financement public et dons privés |

2.2.3. L'intervention socioéducative dans les milieux de vie des jeunes marginalisés à Amsterdam

Comme cela a été annoncé, l'enquête en terrain néerlandais a été focalisée sur les pratiques sociales qui s'intéressent aux jeunes en situation d'errance dans les espaces publics des villes néerlandaises en général et à Amsterdam en particulier. Ces pratiques entrent sous le vocable d'ambulante *jongerenwerk* qui désigne un ensemble de pratiques socioéducatives visant spécifiquement les jeunes et s'appuyant sur une démarche d'approche dans les milieux de vie. Cet ensemble de pratiques est lui-même un sous-ensemble du *jongerenwerk*, traduction littérale du concept anglais *youth work* en langue néerlandaise. Ce concept n'a pas d'équivalent en langue française, c'est pourquoi nous utilisons ici l'expression « intervention socioéducative auprès des jeunes » pour l'expliciter. Tout comme le *youth work* britannique (Smith, 2002), le *jongerenwerk* néerlandais englobe une grande variété de pratiques sociales visant les jeunes. Bien que désignant un champ de pratiques relativement ancien (il date du 19^e siècle – Van der Linde, 2007; Hazekamp et al., 1994), il n'y a pas de définition unifiée de ce champ, ni au niveau des politiques publiques qui s'y rapportent (il comporte en effet des pratiques qui sont financées par l'Etat au titre de la *jeugdbeleid*, ou politique de la jeunesse), ni dans la littérature universitaire ou professionnelle. Le seul point commun à cet ensemble de pratiques est qu'elles visent les jeunes de 12 à 23 ans et qu'elles concernent plus particulièrement l'occupation de leur temps « libre », en dehors du temps passé à l'école ou au travail (Van Ginkel, Veenbaas & Noorda, 2006) mais les activités proposées dans le cadre du *jongerenwerk* peuvent aussi bien relever de l'animation que de l'éducation spécialisée, pour reprendre des concepts couramment utilisés dans la littérature française sur le sujet. Selon les auteurs néerlandais, les pratiques peuvent être orientées selon différentes perspectives, souvent traduites en termes de « développement personnel » ou en termes de « participation sociale » (Hazekamp & Van der Zande, 1992). Un autre découpage courant est celui qui distingue la perspective du loisir, celle de l'éducation et celle de l'aide à caractère social (Van Ewijk, 1992 ; Veenbaas & Noorda, 2005). Ces perspectives peuvent bien sûr être combinées dans une même activité. La plupart des activités se rapportant au *jongerenwerk* ont lieu dans des centres spécifiques, centres de loisirs, centres sportifs, maisons de quartier, maisons des jeunes, etc.

Le *jongerenwerk*, tout comme l'animation en France, ne s'adresse donc pas uniquement aux jeunes en situation de marginalité. Cependant, depuis le tournant du 20^e siècle, certaines pratiques visent spécialement les jeunes marginaux, comme par exemple le *clubhuiswerk* qui, au début du 20^e siècle, a cherché à favoriser le développement d'activités répondant aux attentes de ces jeunes dans une logique d'éducation populaire (Van der Linde, 2007; Veenbaas & Noorda, 2005).²⁴ Depuis les années 1950, l'Etat néerlandais s'est substantiellement investi dans le champ de l'intervention sociale (De Haan & Duyvendak, 2003), y compris dans le champ de l'intervention socioéducative auprès de la jeunesse, parfois dans une optique universaliste (offrir des équipements destinés à l'ensemble de la jeunesse, en particulier à la fin des années 1960 et dans les années 1970), parfois dans une optique catégorielle. Depuis la fin des années 1980, le champ de la jeunesse n'a pas échappé à la tendance générale au ciblage des politiques sociales. Par conséquent, la plupart des subventions étatiques se rapportent désormais aux programmes visant spécifiquement les publics marginalisés.

Le terme 'ambulant *jongerenwerk*' qui encadre notre terrain d'enquête désigne particulièrement les pratiques qui ont lieu en dehors des centres de loisirs et autres maisons de quartier, et le plus

²⁴ L'attention portée aux jeunes marginalisés dans le champ du *jongerenwerk* a fait l'objet d'une recherche bibliographique spécifique dont les résultats sont réunis dans un article intitulé *Youth work and 'youth at risk' in the Netherlands. A review of literature* (à paraître dans la revue *Sociétés et Jeunes en Difficulté*). Cet article est reproduit en annexe 6 de ce rapport.

souvent dans l'espace public. De telles pratiques sont bien sûr liées au *travail de rue*, évoqué dans la présentation du terrain montréalais, mais aussi du *street corner work*. La notion nord-américaine de *street corner work* – présentée et analysée par différents auteurs tels que Crawford, Malamud & Dumpson (1950) ou encore Klein (1971) – a été introduite aux Pays-Bas à la fin des années 1960 en tant que méthode visant à aller à la rencontre des jeunes qui n'étaient pas demandeurs d'aide en vue de leur proposer un accompagnement adapté. Ce type de pratiques vise à combler l'écart entre ces jeunes et toutes sortes d'institutions socio-sanitaires qui ne parviennent pas à les atteindre dans le cadre ordinaire. Il s'agit clairement d'une logique d'outreach typique. Dans la plupart des cas, ces pratiques s'adressent à des jeunes sans-abri ou à des jeunes toxicomanes, ou encore à des jeunes ayant des problèmes d'ordre psychiatrique. On parle alors, aux Pays-Bas, de *straathoekwerk* (traduction littérale de *street corner work* en néerlandais – Hazekamp & van der Zande, 1992). Ce type d'intervention mobilise le plus souvent des acteurs guidés par la logique de l'assistance individuelle. Il en va différemment pour la variante *ambulant jongerenwerk* qui a émergé dans les années 1970, dès que certains centres de loisirs et/ou d'éducation populaire ont ressenti le besoin d'aller aux devants de jeunes marginalisés en vue de favoriser leur accès à leur offre d'activités (Hazekamp, 1976). Il ne s'agissait donc pas de jeunes en situation d'urgence comme dans le cadre du *street corner work* ou *travail de rue* à la néerlandaise, mais plutôt de jeunes restés à l'écart des maisons de quartier. Ces pratiques étaient alors orientées dans l'optique de favoriser réellement l'accès de tous aux activités d'animation et d'éducation populaire, bien au-delà de la proclamation de la vocation universelle de ces activités, qui n'étaient spontanément fréquentées que par certaines catégories de jeunes. Au cours des dernières années, on trouve aussi le terme *outreaching jongerenwerk* dans les cercles professionnels pour désigner les pratiques visant à aller à la rencontre de jeunes qui ont en principe accès à certains programmes sociaux mais qui de fait n'en font pas la demande.

Autant la littérature néerlandaise offre une image claire de ce champ de pratiques du point de vue des enjeux normatifs et du point de vue du profil des publics visés, autant le contenu des pratiques et le profil des intervenants sont pour l'instant restés dans l'ombre. Aucune formation n'est légalement requise pour exercer dans ce champ de pratiques, y compris parmi celles qui visent spécifiquement les jeunes marginalisés. L'offre de formation dans ce domaine est très sporadique et très morcelée (certificats communs à différentes spécialisations de l'intervention socioéducative, variant d'une école à l'autre, d'une ville à l'autre) et elle est largement perçue comme insuffisante (Baillergeau & Hoijtink, à paraître). De fait, l'intervention socioéducative auprès des jeunes marginalisés est souvent le fait de jeunes issus des quartiers où ils sont affectés en tant qu'animateurs et/ou éducateurs. Notre recherche contribue à le montrer.

L'accès au terrain d'enquête s'est avéré assez difficile à Amsterdam pour plusieurs raisons. Tout d'abord, le champ de pratiques qui nous intéresse est aujourd'hui beaucoup plus réduit à Amsterdam qu'à Montréal, c'est pourquoi les repérages ont porté sur l'ensemble de la ville. Ensuite, contrairement à Montréal, les milieux de pratiques qui nous intéressent à Amsterdam sont peu habitués à participer à des recherches qualitatives du type de la nôtre. En revanche, ils sont très souvent sollicités pour des enquêtes journalistiques sur les « jeunes à problèmes » qui ne les montrent souvent pas sous un jour très favorable (ni les jeunes, ni les milieux de pratiques). Il a donc fallu déployer des efforts particuliers pour expliquer notre démarche et notre volonté de ne pas contribuer à la stigmatisation des publics visés ni des interventions mais à essayer de comprendre les logiques et les modalités d'action en profondeur. Enfin, si les intervenants sont peu familiers de notre approche, les jeunes visés le sont encore moins. Il a donc fallu déployer encore plus d'efforts pour mobiliser les jeunes à participer à notre enquête en leur expliquant notre démarche, quand bien même cela n'avait pas semblé poser problème aux intervenants au démarrage de l'enquête. Pour

finir, les personnes impliquées dans les enquêtes se sont montrées plus disponibles que ce à quoi nous pouvions nous attendre au départ.

Tableau récapitulatif des terrains d'enquête à Amsterdam

| Organismes | Activités | Publics visés | Origine-soutiens |
|--|--|--|--|
| Ijsterk | Organisation d'activités socioéducatives pour et avec les jeunes + approche active des jeunes qui ne viennent pas spontanément aux activités proposées | Jeunes en situation ou à risque de décrochage scolaire | Mairie de l'arrondissement central d'Amsterdam (Stadsdeel Centrum) |
| Stichting Dock | animation socioculturelle en centre ouvert, accompagnement social individuel ou collectif | Jeunes en situation ou à risque de décrochage scolaire | Mairie d'arrondissement de Geuzenveld-Slotermeer (Amsterdam Ouest) |
| CIVIC-B&A/Edutainment Amsterdam | Recrutement de jeunes en vue d'une participation à un projet collectif à vocation d'insertion professionnelle | Jeunes en situation ou à risque de décrochage scolaire | Mairie d'arrondissement de Zeeburg (Amsterdam Est) |
| Kansweb | Organisation d'activités socioéducatives pour et avec les jeunes + approche active des jeunes qui ne viennent pas spontanément aux activités proposées | Jeunes en situation ou à risque de décrochage scolaire | Mairie d'arrondissement d'Osdorp (Amsterdam Ouest) |

2.3. Les principales logiques d'action

L'ensemble des pratiques observées visent à aborder, interpeller des personnes qui sont en situation de défiance par rapport au monde social, qu'il soit institué ou non (isolement par rapport aux réseaux sociaux primaires et secondaires), parfois au risque de leur propre vie : personnes âgées malades refusant de se soigner ; usagers de drogues et/ou « travailleurs du sexe » s'exposant au VIH/Sida et à d'autres maladies pouvant être transmises par le sang ; jeunes sortis de l'école sans diplôme de l'enseignement secondaire ; etc. Cette approche active des publics marginalisés peut être guidée par différentes logiques d'action.

Certaines pratiques visent clairement à **favoriser l'accès à des services**, soit en offrant des services spécifiques, soit en offrant un accompagnement vers des services généraux existants (démarches administratives à Montréal ; services d'aide à la résorption des dettes et services d'aide au retour à la formation ou à l'emploi à Amsterdam ; aide à trouver un stage, etc.), dans l'optique de l'accès effectif aux droits. Ce type d'accompagnement peut être un objectif de l'intervention ; mais

aussi un préalable à l'intervention – quand les problèmes personnels se révèlent être une sérieuse entrave à la réalisation des objectifs de l'intervention ; ou encore un moyen de renforcer la relation de confiance entre l'intervenant et le public visé ; voire même comme monnaie d'échange (aide à la résolution de problèmes personnels contre une participation au projet constituant le corps de l'intervention). Cette logique de l'échange est très présente dans les discours des intervenants interrogés à Amsterdam, à la fois pour construire une relation et au-delà pour inciter les jeunes à entamer une démarche d'insertion personnelle ou à s'engager auprès d'autrui (activité pour le quartier, projet humanitaire) – pouvant également déboucher sur le développement d'aptitudes qui profitera à leur insertion personnelle. A Barcelone, cette logique est plus présente et plus visible avec les intervenants professionnels situés dans des organismes percevant uniquement des financements publics, dans l'optique de favoriser leur accès aux services comme moyen pour rendre les droits effectifs. Mais est-ce que c'est aussi une logique liée aux résultats ? Dans la mesure où ce sont des organismes qui n'ont que des financements publics, ils doivent expliciter plus et rendre visible le fait que le financement sert à offrir des services. Par exemple, dans leurs rapports ils peuvent montrer à quoi sont utilisés les fonds publics (visites médicales, préservatifs, acheter des médicaments, etc.). Ce sont des résultats plus quantitatifs dans le sens de rendre compte aux pouvoirs publics. Rendre compte du développement des capacités est un peu plus compliqué, plus qualitatif.

D'autres pratiques visent à **développer des capacités** : apprendre à rédiger une lettre de motivation, à construire son curriculum vitae, etc. L'ensemble des pratiques observées qui s'inscrivent dans cette logique peuvent être lues selon la typologie établie par Axel Honneth (2006) qui distingue trois sphères de reconnaissance : confiance en soi (établir des liens affectifs) ; respect de soi (situer l'individu comme porteur de droits) ; estime de soi (valoriser les qualités particulières de l'individu). On doit cependant remarquer que certains intervenants font clairement une distinction entre le soutien au développement de capacités et le soutien à la découverte de capacités existantes mais méconnues (c'est notamment le cas de l'intervention socioéducative à Amsterdam). On rejoint là la logique de la promotion de l'autonomie et celle de l'empowerment rencontrées dans la littérature consultée. A Barcelone, presque tous les intervenants rapportent qu'ils tentent de développer des capacités, mais cette logique est plus claire et plus évidente parmi les intervenants liés aux organismes qui perçoivent un financement public et privé et où se trouvent une variété d'intervenants (professionnels, bénévoles et stagiaires, etc.). Ils évoquent aussi les services mais ils veulent clairement mettre en évidence les logiques d'action en rapport avec le développement de capacités. Dans ces pratiques les intervenants présentent le public visé en tant qu'acteurs et que protagonistes de leurs interventions, dans le sens d'activer les trois sphères de reconnaissance d'Axel Honneth mais aussi dans le sens de la coresponsabilité, de responsabiliser la personne, de la faire participer au processus d'amélioration ou de récupération de leur qualité de vie à partir d'une logique de processus biographique.

Il peut également s'agir de **favoriser l'implication sociale** des personnes visées par l'intervention ; soit dans une logique de défense des droits (dont certains restent à conquérir), soit dans une logique d'exercice de la citoyenneté. Cette logique est très explicite dans le projet Plaisirs à Montréal (itinérants seniors) mais aussi à l'Ateneu Candela à Terrassa/Barcelone (sans-papiers). A l'Ateneu, il s'agit d'une logique de défense des droits mais aussi d'exercice des droits, comme par exemple la création des associations des sans papiers : ces derniers peuvent accéder à leurs droits en tant que représentants de ces associations, participer à des manifestations en tant que stratégie de mise en visibilité, mais aussi en tant que stratégie pour se rapprocher des citoyens qui sont aussi travailleurs précaires. Il s'agit de réduire la distance entre les uns et les autres, ou de chercher des éléments en commun qui peuvent les unir, dans le sens d'éveiller une conscience de classe sociale, et pas de souligner la différence ethnoculturelle. Cette logique d'implication sociale filtre également dans

certaines projets concernant les jeunes à risque de décrochage scolaire à Amsterdam. On y reviendra plus en détail en troisième partie.

Ces trois premières logiques sont centrées sur l'individu, ce qui n'est pas le cas de deux autres logiques perceptibles – qui dépassent clairement le niveau de l'individu. Avant de développer ces deux autres logiques, nous nous devons d'ajouter que ces trois premières logiques en masquent une quatrième qui est celle de **travailler la motivation** dans le sens d'entrer dans une dynamique, une mise en mouvement, avoir un but. Pour « s'en sortir », le développement ou la mise au jour des capacités ne suffit pas toujours, il faut être « motivé ». C'est une condition posée à l'entrée de bon nombre de programmes d'insertion (professionnelle par exemple) dans les trois pays observés – comme dans bien d'autres pays d'ailleurs. Dans un contexte de forte pénurie d'emploi, les programmes d'insertion sont bien souvent réservés aux « plus motivés ». Il ne faudrait pas en déduire que les publics visés sont apathiques ; mais plutôt de souligner le fait que les obstacles parsemés sur le parcours de l'insertion sont nombreux et que certaines personnes vulnérables peuvent se trouver désarmées face à des obstacles rencontrés à un moment ou à un autre de ce parcours, bien qu'étant très « motivées » au départ. Les risques de décrochage sont alors forts, surtout parmi les personnes isolées. Les intervenants peuvent alors se trouver sollicités pour relancer la motivation, reprendre le travail sur la confiance en soi. Cela implique bien sûr de pouvoir suivre le public visé dans la durée, ce qui est prévu dans presque tous les cas à Montréal (sauf Spectre de Rue) et ce qui arrive de fait à Amsterdam quand certains intervenants sont sollicités par les jeunes en dehors du cadre du projet qui leur a donné l'occasion de collaborer. A Barcelone, la motivation comme condition d'accès à certains programmes d'insertion est également claire. C'est aussi un des critères et des indicateurs d'évaluation du succès de ces programmes auprès des participants. Mais la motivation peut aussi être plus une condition des organismes que des intervenants ou du public. Les processus pour aller vers l'inclusion sociale sont longs et non linéaires. Dans le même processus il y a des moments de forte motivation où celle-ci est très visible, et d'autres moments de blocage voire même d'abandon. Les trois sphères de reconnaissance sont très importantes pour trouver la force et l'énergie nécessaires à un processus de récupération, mais en même temps il y a la peur de ne pas réussir, la peur du décrochage, parce qu'ils ont eu des expériences négatives avant, ou parce que les conditions de soutien et d'appui relationnel ou les conditions structurelles ont changé quand, par exemple, certains perdent l'accès à une prestation fondamentale telle que les équivalents du revenu minimum. Le manque de motivation peut être aussi un indicateur de la peur ou des difficultés que le public visé rencontre dans les processus d'inclusion sociale. On peut le voir très clairement dans les entretiens recueillis auprès des jeunes toxicomanes à Barcelone mais aussi dans les entretiens recueillis auprès des intervenants qui évoquent l'importance d'avoir des soutiens et des appuis pour sortir de la drogue. Cette logique est également individuelle et liée au processus de chaque personne. Il faut prendre en considération leur trajectoire de vie à partir d'une logique biographique et aussi en relation avec leur cycle de vie. La perception de la vie est très différente selon l'âge, même si jeunes et moins jeunes peuvent tout aussi bien se trouver en situation de démotivation ou d'apathie.

Une autre logique d'action est celle de **favoriser la cohabitation** entre le public visé et d'autres catégories d'usagers des espaces liés à l'intervention. C'est notamment le cas des usagers de drogues injectables à Montréal (Spectre de Rue) et celui des jeunes « en errance » accusés de « nuisances » à Amsterdam (tous les organismes impliqués dans la recherche). L'intervention ne se limite alors pas au public visé mais peut aussi concerner les « plaignants », à travers des activités de médiation de conflits et de sensibilisation. Cette logique est également perceptible dans différentes pratiques à Barcelone. Avec les usagers de drogue du projet *Ambit Prevenció* et avec certaines pratiques avec les personnes sans abri, comme au Centre d'accueil ASSIS, la *Fundació Arrels* ou *Prograss*. Les interventions consistent plus en intermédiation qu'en médiation : ce sont les

intervenants qui essaient de favoriser la médiation entre les habitants et les commerçants ou entre le public visé par les organismes et les autres usagers des espaces publics du quartier, mais ils ne font pas vraiment de la médiation au sens où les personnes en conflit ne vont jamais se retrouver pour parler de l'objet du conflit. Les intervenants tentent de résorber les situations de conflits entre les différentes parties impliquées, mais aussi dans le but de montrer le public visé sous un jour plus positif et moins stigmatisé.

Une dernière logique est celle de la **prévention des risques** et de la « réduction des méfaits » (au titre de la prévention secondaire et/ou tertiaire) qui concerne bien sûr les individus principalement visés mais aussi et bien au-delà la société toute entière. Ces risques peuvent être de l'ordre de la maladie ou de situations de crise à Montréal et Barcelone (réduction de méfaits et réduction des risques de transmission du VIH/Sida ou d'autres maladies infectieuses à Ambit Prevenció ou à La Carretera à l'UAT Hôpital Calella, mais aussi de risques liés au commencement de la consommation de drogues) ; de l'échec scolaire et du chômage (Montréal et Amsterdam) ; mais aussi de l'ordre de la délinquance – à Barcelone (Casal dels Raval - dans ce projet le risque est aussi celui de l'isolement des jeunes immigrants qui n'ont pas de contacts avec le réseau social du quartier) et surtout à Amsterdam. Dans cette ville, le thème des incivilités et de l'asocialité est très présent, parfois explicitement dans les objectifs de certains organismes (Stichting Dock) mais aussi – le plus souvent – présent de fait dans la pratique au quotidien. La plupart des organismes employeurs des intervenants socioéducatifs interrogés sont engagés dans des partenariats avec divers acteurs locaux tels que la police et la municipalité. Selon ces contrats, les intervenants de terrain sont régulièrement appelés à fournir certains renseignements sur le comportement des jeunes quand celui-ci est jugé problématique. Bien évidemment cela peut remettre en cause la construction d'une relation de confiance entre les intervenants et les jeunes. La logique de la prévention des risques et les autres logiques à l'œuvre dans les pratiques observées (accès à des services, développement de capacités) peuvent alors être vues comme antagonistes.

Ce dernier point permet d'aborder la question de la convergence entre les logiques d'action présentées de manière générale ou officielle pour les différents organismes impliqués dans la recherche et les logiques d'action qui découlent de l'analyse du discours des intervenants. Cette convergence est en général forte mais à relativiser sur quelques points. Cette question des incivilités en est un contre-exemple particulièrement évident à Amsterdam ; la plupart des intervenants s'estimant gênés dans l'accomplissement de l'axe principal de leur mission (la construction d'une relation de confiance avec les jeunes marginaux devant déboucher sur le raccrochage dans un parcours d'insertion sociale et/ou professionnelle). Par ailleurs, la logique d'accompagnement face à des difficultés personnelles ne fait pas toujours partie des objectifs officiels de l'intervention mais elle s'avère un passage obligé dans bien des cas.

Ainsi, l'ensemble de ces pratiques sont avant tout des pratiques de « mise en relation » (Laval & Ravon, 2005) mais elles ne se limitent pas à cela. Au-delà, elles contribuent à offrir aux personnes des occasions de réfléchir sur leur place dans la société et à les outiller pour accéder à cette place ou bien pour la forger quand celle-ci est peu évidente. Plus ou moins explicitement, les pratiques observées s'inscrivent dans le sillage de l'éducation populaire dans le sens où il s'agit de pratiques de nature éducative « qui ne se limitent pas à 'l'instruction des masses' et à la 'vulgarisation des connaissances', mais englobent tous les efforts qui tendent à rendre au peuple une âme, une conscience et le sens de ses responsabilités, et à lui donner les moyens de s'exprimer et de s'extérioriser. »²⁵

²⁵ Cette définition est celle du Répertoire national de l'éducation populaire au Canada français (1956) citée par Bernard Vallée, 1988, pp. 7-8.

Toutes ces logiques concourent plus ou moins directement à l'inclusion de personnes en situation de marginalité selon des interprétations de l'inclusion et de la marge qui peuvent varier d'un champ de pratiques à un autre. Il peut s'agir de concevoir l'inclusion au sens vertical ou au sens horizontal ; au sens politique ou au sens économique, etc.

2.4. Les modalités de la mise en œuvre de la proximité en tant que levier d'intervention

Les logiques de « construction du public » (entendues ici au sens de stratégies développées pour créer un contact avec la population ciblée) sont assez variables d'un organisme à un autre. Nombreux sont ceux qui s'appuient sur l'implantation d'un local situé au plus près des lieux de vie et/ou de passage des publics visés (« bas seuil », très accessibles), à Montréal et à Barcelone en particulier. Dans plusieurs de ces lieux, les personnes visées peuvent venir trouver des services élémentaires tels que des douches, des machines à laver, une cantine pour les sans-domicile-fixe à Montréal, des cours de langue pour les sans-papiers à Barcelone, etc. D'autres sont purement et simplement des lieux d'écoute, où l'on peut venir évoquer un problème, demander un conseil d'ordre général, etc. Dans ces lieux, des intervenants sont disponibles pour écouter, mais sans forcer à la confiance. Il faut souvent plusieurs contacts successifs – aussi élémentaires soient-ils (salutations avec sourire) – pour qu'un dialogue s'engage. Dans certains cas, en plus du lieu d'accueil, les intervenants vont aussi aux devants des publics à l'extérieur : dans la rue, sur les terrains de jeu du quartier, à travers des tournées de porte à porte. A Amsterdam, l'ensemble des pratiques observées ont lieu dans l'espace public et elles visent à recruter des jeunes restés à l'écart du social institué, soit pour favoriser leur accès à l'offre d'activités socio-éducatives existantes, soit pour leur proposer de participer à un programme d'insertion professionnelle. Dans plusieurs cas, les intervenants ont recours à un « prétexte » pour entrer en contact avec les personnes visées, comme par exemple proposer des informations sur les services disponibles dans le quartier, etc. Il y a toujours un lien entre ce prétexte et l'objectif de l'intervention mais ce lien est plus ou moins direct selon les cas observés.

Au démarrage de la recherche, nous avons suggéré que ces pratiques d'approche des publics marginalisés s'appuient sur deux grands types de proximité : d'une part, la **proximité construite**, basée sur des savoirs et des savoir-faire liés à une formation et/ou à une expérience professionnelle tels qu'ils ont notamment été analysés par Pascale Jamouille (2007) ; et d'autre part, la **proximité d'existence**, conférée par l'origine des intervenants, en divers points identiques à celle des publics visés. Les enquêtes permettent de préciser ces deux types de proximité et d'analyser leur articulation dans la pratique.

Globalement, il ressort que les deux types de proximité sont mobilisés, avec cependant des grandes disparités entre les organismes et les terrains. Dans les organismes observés à Montréal, c'est surtout la proximité construite qui est mobilisée : les intervenants ne sont pas spécialement proches des publics visés a priori et ils ont recours à des méthodes d'approche inspirées par leur formation professionnelle ou par leur expérience du métier pour établir un contact avec ces personnes. Il arrive cependant qu'ils s'appuient ponctuellement sur des caractéristiques personnelles pour développer un contact privilégié avec certains publics : une jeune femme travaillant avec des jeunes filles, un amateur de musique punk travaillant avec des jeunes punks. Mais il arrive que proximité construite et proximité d'existence soient mobilisées conjointement. En effet, certains organismes montréalais ont à la fois recours à des intervenants extérieurs aux publics visés mais aussi à des « pairs-aidants »*, c'est-à-dire des personnes qui n'ont pas préalablement reçu de formation professionnelle dans le domaine de l'intervention sociale mais qui ont une expérience plus ou moins récente de la vie dans la rue et/ou de la consommation de drogues. Dans les cas observés, ces pairs-aidants

semblent pleinement intégrés à l'équipe, même s'il y a bien sûr une répartition des tâches qui tient compte des différents profils et parfois un rapport de coach à apprenti. A Montréal, l'appellation pairs-aidants est de fait surtout employée autour de la problématique de la vie dans la rue mais il faut noter que l'équipe d'intervention de milieu qui s'adresse aux personnes âgées vivant en HLM fait également appel à une bénévole résidente, qui est d'ailleurs en partie à l'origine du projet. C'est donc une bénévole militante qui, en tant que religieuse, a une longue expérience du lien social mais qui s'appuie également sur son statut de résidente pour nouer un contact avec certains résidents. L'ensemble des associations n'hésitent pas à associer les bénéficiaires pour relayer le message de l'association à l'extérieur, le plus souvent de manière informelle auprès d'autres bénéficiaires potentiels, mais aussi parfois en leur confiant une tâche de représentation lors de manifestation publique, forum débat thématique sur l'itinérance, etc.

Dans les pratiques observées à Amsterdam, au contraire, c'est surtout la proximité d'existence qui est mobilisée. Les candidats au recrutement sur un poste d'animateur qui sont issus des milieux visés sont même parfois privilégiés par rapport aux « jeunes diplômés qui sortent tout juste de l'école ». Cela dit, cette proximité d'existence recouvre des réalités parfois fort divergentes. Être proche de la population visée du point de vue ethnoculturel peut parfois être un élément déterminant dans un contexte d'hostilité à l'encontre des jeunes d'ascendance marocaine par exemple, comme c'est actuellement le cas aux Pays-Bas. Mais cette proximité ethnoculturelle peut masquer une relative distance du point de vue socio-économique, quand l'intervenant est certes d'ascendance marocaine mais qu'il est issu d'un milieu social plus favorisé que le public visé. C'est alors la discrimination à l'encontre des minorités qui est le principal moteur de la relation de proximité. Il peut aussi arriver que la proximité ethnoculturelle ne soit pas déterminante, comme par exemple dans le cas d'une intervenante musulmane qui a su construire une relation de proximité avec une jeune chrétienne qui a été sensible au fait qu'un des projets proposés visait l'aide aux plus démunis (projet humanitaire), ce qui apparaissait pour elle comme une valeur commune à l'Islam et au Christianisme.

Par ailleurs, même si les intervenants issus des milieux visés s'appuient sur leur qualité de pairs pour entrer en contact avec des jeunes marginalisés, ils la complètent dès que possible par les « trucs » et le savoir-faire conférés par leur expérience dans le domaine. Cela permet en effet de contourner certaines limites d'une intervention uniquement fondée sur la proximité d'existence : il ne suffit pas d'établir un contact avec les publics visés mais il faut aussi savoir analyser leurs besoins et leurs attentes et être en mesure de leur proposer des pistes de sortie. « Montrer que l'on s'intéresse véritablement aux problèmes des jeunes », « construire une relation d'échange » sont autant d'éléments déterminants pour les pratiques observées qui ne sont pas automatiquement conférés aux intervenants par leur statut de pair.

Se faire accepter par le public visé est un enjeu fondamental – il faut pour cela asseoir sa connaissance du public visé et de leur milieu (exemple : jeunes et leurs parents à Amsterdam), ce qui permet d'inspirer le respect auprès de ce public. Certains intervenants y voient aussi les bases d'une relation d'*autorité* (*gezag*), pas au sens de relation hiérarchique mais plutôt au sens de la reconnaissance d'une compétence. Sur cette acceptation peut se nouer une relation de *confiance*, elle-même condition nécessaire pour que le public visé commence à se confier à l'intervenant, à lui en dire plus sur ce qui le préoccupe, les problèmes qu'il rencontre. Il ne suffit pas d'établir une relation de confiance mais il faut être en mesure de la maintenir dans la durée alors que le processus d'insertion impliquant à la fois le jeune et l'intervenant est engagé.

Sur les trois terrains, les pratiques sont décrites avec beaucoup de richesse. A Barcelone et à Montréal, nos interlocuteurs nous montrent à quel point ces pratiques reposent sur un savoir-faire

développé depuis longtemps. Les intervenants nous parlent des différents outils et des différentes stratégies qu'ils utilisent pour observer, établir un contact, communiquer, transformer les contacts en liens, etc. Lors du premier contact, les intervenants professionnels se présentent en général comme des professionnels liés à un organisme, mais dans certains cas ils peuvent utiliser d'autres formes de présentation quand ils sentent qu'il peut y avoir un rejet, un amalgame avec la mairie ou avec l'administration. Certains intervenants utilisent d'autres stratégies pour entrer en contact : offrir une cigarette ou bien demander après quelqu'un d'autre pour observer la réaction de la personne. D'autres demandent s'ils ont besoin de quelque chose, comme par exemple dans la pratique d'échange de seringues. Quand les intervenants arrivent à la personne à partir des appels des voisins, des commerçants, de la police, etc. nous avons distingué deux façons de procéder : une façon plus stratégique au niveau relationnel (dire que quelqu'un se préoccupe de lui et à partir de cela dire qu'on aimerait savoir s'il a besoin de quelque chose) et une façon plus conflictuelle (l'intervenant raconte que quelqu'un a dénoncé leur présence et c'est pour cette raison qu'ils prennent contact). Quand les personnes sont groupées, les intervenants peuvent chercher quelqu'un qui est déjà connu pour faire l'introduction dans le groupe (Barcelone et Amsterdam). Dans d'autres occasions, l'intervenant peut essayer de sortir de la personne du groupe, parce qu'il pense que le groupe exerce une mauvaise influence sur elle. Il va alors essayer de parler avec la personne dans un cadre individuel.

Pour se rapprocher des personnes qui appartiennent à des groupes socioculturels différents de ceux des intervenants, ces derniers utilisent aussi des figures de la culture du groupe comme stratégie pour casser les barrières. Par exemple, à Barcelone, un intervenant utilise une des figures d'un film d'Emir Kusturica pour se rapprocher de Roms (gitans) de Roumanie. Une autre stratégie possible pour les intervenants est de montrer qu'ils connaissent des personnes qui habitent près de chez les personnes visées voire même certains membres de leur famille ou de leurs amis.

A Barcelone encore, différents intervenants nous parlent de l'importance de la relation d'affection pour se rapprocher des personnes en situation de forte marginalisation, qui ont vécu des ruptures profondes au cours de leur vie et qui, dans plusieurs cas, n'ont pas reçu beaucoup d'affection. Un des intervenants nous décrit la construction de la relation comme « une méthodologie de l'affection » où il s'agit de donner des réponses humaines. D'autres le formulent comme « une méthodologie basée sur les relations humaines ». Dans ce sens, il est très important de se rappeler des éléments personnels de la personne, de ses centres d'intérêt, de la date de son anniversaire, des choses qu'elle aime, etc. Il s'agit de développer les moyens de communiquer mais aussi de donner corps à la construction d'une relation de confiance. Pour cette relation de face à face, il faut beaucoup de temps mais aussi un solide savoir-faire de la gestion de l'articulation entre relations professionnelles et personnelles. Pour certains intervenants, il est plus facile de construire une telle relation dans les espaces informels que formels, comme dans la salle à manger avec un café, dans le verger, etc.

2.5. Caractériser l'objectif de l'inclusion sociale

Le terme d'inclusion sociale est utilisé en tant que tel mais il apparaît plus fréquemment dans les documents émis par les organismes que dans les entretiens recueillis auprès des intervenants. L'inclusion sociale apparaît alors comme un objectif incontournable quand il s'agit d'intervenir auprès d'un public marginalisé ou très marginalisé en lien avec les pouvoirs publics qui financent partiellement ou totalement beaucoup des organismes. Même dans le cas des organismes tels que Progress à Barcelone où l'inclusion sociale est un des axes d'intervention, le terme n'apparaît pratiquement pas dans l'entretien avec les intervenants. Bien que plus ancré dans les trois pays enquêtés, le terme d'exclusion sociale est assez vague au niveau théorique, mais il l'est bien moins

que le terme d'inclusion sociale dont l'usage diffère en fonction des acteurs qui l'utilisent, qu'il s'agisse des élus ou des pouvoirs publics, des organismes, des intervenants, des citoyens et du public visé par les pratiques en question.

Au-delà de l'usage du terme, qui importe peu finalement, comment définit-on l'horizon de l'intervention, la place visée pour le public dans la société, en admettant qu'il soit possible de sortir de la marginalité ? Les intervenants semblent prudents et conscients de la nécessité de définir des limites pour parvenir à réussir le défi de l'inclusion sociale en fonction des capacités de récupération du public et des contraintes de l'intervention. Pour certains publics tels que les sans abri ayant des troubles mentaux à Barcelone, il est envisageable de récupérer certaines facettes de leur vie mais il semble aussi nécessaire de supposer qu'il y aura toujours un certain degré de « dépendance », que certaines personnes auront toujours besoin d'un soutien, d'un appui et d'un accompagnement. Les intervenants sont également conscients de certaines contraintes structurelles en rapport avec la précarité de l'État-providence en Espagne et au Québec ou avec sa récente remise en cause aux Pays-Bas. Il faut tenir compte de ces contraintes qui s'ajoutent aux limites propres aux personnes en termes de récupération de l'autonomie et d'accès aux droits pour être reconnus en tant que citoyens. En Espagne par exemple, pour ce public, l'accès au marché du logement en fonction de leurs seuls revenus est illusoire. Ces contraintes institutionnelles conditionnent également la possibilité de repenser les ressources en fonction des caractéristiques et des besoins des publics visés.

Certains intervenants retiennent comme objectif celui d'adapter les ressources aux situations et aux besoins des publics visés. Dans plusieurs témoignages, l'inclusion sociale est formulée en termes d'aller vers le bien-être ou tout au moins un mieux-être au quotidien, dans le sens d'être reconnus en tant que sujets dignes de respect et d'être en capacité de récupérer l'estime de soi et la force nécessaire pour croire qu'ils peuvent améliorer leur vie ; ou encore dans le sens de pouvoir maintenir ce qu'ils ont déjà obtenu ou atteint. Les notions de temps et d'espace sont importantes pour préciser cet objectif. Le temps qui mène à l'inclusion sociale est assez long et dans bien des situations il ne peut être envisagé de manière linéaire, d'autant moins dans une logique de trajectoire de vie et de cycle de vie, quand il y a eu des ruptures de liens significatifs (affectifs, familiaux, scolaires, amicaux, territoriaux, professionnels, etc.) avec de la souffrance et des conséquences biographiques significatives. Les processus de récupération sont presque toujours jalonnés d'avancées et de reculs. Dans bien des cas, il faudra aussi un accompagnement spécifique pour que les personnes apprennent à reconnaître leurs difficultés, leurs limites mais aussi leurs succès. Pour certains groupes, les entraves à l'inclusion sociale sont plus nombreuses que pour d'autres, comme par exemple pour les sans papiers ou les travailleurs sexuels pour lesquels le recours aux pouvoirs locaux est limité. En effet, dans tous les pays enquêtés, la réglementation sur l'immigration est du ressort de l'État central.

La perception de ces pratiques par les publics visés

L'analyse des principales logiques d'action guidant les pratiques observées du point de vue des organismes d'une part et des intervenants de première ligne d'autre part nous a permis d'observer, malgré la variété des publics visés et des contextes d'intervention, d'importantes lignes de convergence entre les trois terrains enquêtés. Dans cette troisième partie, il s'agira de mettre ces observations en relation avec la perception de ces pratiques par les publics visés. Peut-on également parler de convergences en ce qui concerne la réception des pratiques et de la perception des publics visés en regard de l'objectif d'inclusion sociale ?

3.1. Le regard des personnes visées sur elles-mêmes et sur leur rapport à la société

L'analyse des motivations des publics visés pour entrer en contact avec les intervenants permet non seulement d'obtenir d'utiles informations sur ce qu'ils perçoivent des objectifs des pratiques d'outreach, des activités proposées par les organismes mais elle permet aussi d'obtenir des informations sur l'image, sur les représentations qu'ils se font d'eux-mêmes et de la teneur de leurs « problèmes ».

Rappelons tout d'abord que les circonstances du premier contact divergent principalement en fonction du lieu de rencontre. En effet, certains intervenants vont, d'une part, à la rencontre des personnes visées dans leur milieu de vie, dans un contexte où les personnes ne sont pas demandeuses (jeunes en errance dans l'espace public à Amsterdam et à Montréal, travailleurs sexuels à Barcelone, personnes âgées résidant en HLM à Montréal qui font l'objet de tournées de porte-à-porte « pour savoir si tout va bien »). D'autre part, certains intervenants affichent leur disponibilité pour un échange dans des espaces que nous avons désignés comme intermédiaires, où les publics visés ont fait la démarche d'aller pour chercher un service, voire même une aide qui n'a pas toujours un rapport direct avec ce que proposent les intervenants auxquels nous nous intéressons. En effet, accompagnés ou informés par leurs pairs, ces personnes poussent délibérément la porte de l'organisme. Cette démarche volontaire atteste avant tout de l'espoir d'y trouver une aide, un soutien, une amélioration de leur situation.

Dans ce deuxième cas, nous avons pu constater que les personnes ont pris contact avec les intervenants pour obtenir de l'aide, mais elles l'ont exprimé selon des positionnements et des perspectives différents. En particulier, les itinérants toxicomanes (Montréal et Barcelone) qui ont une longue trajectoire de consommation, de vie dans la rue et dont les besoins fondamentaux ne sont pas assurés depuis longtemps (nourriture, logement, revenu, etc.) vivent dans une très forte précarité et une grande vulnérabilité. Ces personnes décrivent des situations de grande fatigue, d'isolement, d'angoisse et même de peur dans quelques cas. Elles évoquent aussi parfois des situations de désorientation (« quand on est mal pris »). Presque toutes ont vécu des ruptures au niveau des liens sociaux primaires et secondaires (famille, amis). Globalement, elles ne sont pas insérées dans des réseaux réguliers de liens à cause de l'usage de drogues qui renforce l'isolement et la méfiance, y compris parmi les pairs. Auprès des organismes, elles viennent chercher de la « chaleur humaine », de l'écoute et de la compréhension au sujet de leurs problèmes mais aussi de leurs attentes. Elles cherchent en effet à parler d'autre chose, du dehors du monde marginal et souterrain de la drogue, qui façonne leur vision du monde mais dont elles cherchent à sortir. Dans les organismes qui offrent des services, elles cherchent aussi bien sûr un lieu pour prendre un café,

se nourrir, se réchauffer²⁶ et se reposer (le manque de sommeil est le premier problème de la vie dans la rue). Cela ne les amène pas à prendre contact avec les intervenants qui nous intéressent (du moins pas directement) mais certaines personnes viennent aussi pour passer le temps, l'offre d'activités étant avant tout perçue comme un temps où l'on ne consomme pas de drogue, un temps alternatif pour penser à autre chose. Ces activités peuvent être l'occasion d'un premier contact avec l'intervenant. Certaines personnes viennent aussi chercher un lieu symbolique de « refuge » qui leur permet de sortir de situations de violence et de rejet social et institutionnel. Dans ce cas, l'analyse des éléments fournis par le public visé rejoint celle de la présentation des objectifs de l'organisme et des intervenants, à ceci près que, pour les intervenants, la détérioration physique et psychique est plus évidente encore. A Barcelone et à Montréal, bien que très conscients de leur situation marginale, et bien qu'ils soient communément considérés comme le public le plus vulnérable socialement, les itinérants toxicomanes se présentent aussi comme des personnes réflexives et actives.

Dans le projet de l'Ateneu Candela, les jeunes et les jeunes adultes immigrants sans papiers viennent aussi chercher de l'aide auprès des intervenants mais ils viennent surtout chercher un lieu pour se rencontrer et pouvoir partager les préoccupations, les problèmes et les difficultés qu'ils ont au quotidien. Ils ont vécu des situations très dures dans leurs trajectoires d'immigration, dans lesquelles ils ont un fort sentiment de perte qu'ils racontent avec de la souffrance, de l'angoisse, de la rage et de la peur. En arrivant à Barcelone, ils s'attendaient à trouver une réalité bien différente de celle à laquelle ils sont confrontés à présent. L'imaginaire du passé n'a rien à voir avec l'imaginaire du présent et du futur. C'est un imaginaire brisé, lacéré de ruptures et de pertes qui ont des conséquences biographiques. L'immigration était pour eux l'imaginaire d'un avenir, de sortir de la surveillance matérielle et existentielle pour aller rencontrer un mieux vivre, mais après quelques années en Europe, ce public n'y a pas trouvé sa place. Ces personnes connaissent une grande précarité au niveau des moyens de survie mais aussi des situations de racisme et de rejet de la part d'une certaine partie de la population qui considère « l'étranger comme le responsable de tous les maux et comme le bouc émissaire de tous les problèmes ». Dans ce projet, la définition du public par les intervenants est identique à ceci près que les intervenants mettent plus l'accent sur le public en tant que personnes et en tant que citoyens.

Les lieux qui proposent les services d'intervenants mais aussi des services tels que la restauration gratuite peuvent être appréhendés de manière différente par les usagers, selon que certains viennent chercher un soutien professionnel tandis que d'autres viennent seulement se nourrir ou se reposer. Dans ce cas, l'établissement d'un premier contact entre l'utilisateur et l'intervenant relève plus directement de l'outreach et rejoint le cas de l'intervention dans les milieux de vie.

L'intervention dans les milieux de vie proprement dits mobilise des éléments de motivation parfois fort différents. Dans le cas du projet La Carretera lié à l'Hôpital St. Jaume de Calella (Barcelone), le public est composé de jeunes femmes ou de « jeunes adultes » engagés dans la prostitution sur les routes ou bien dans des locaux commerciaux du sexe. La motivation de ce public est également définie en termes de recherche d'aide sociale dans un sens large. Elles apprécient que les intervenants sociaux viennent les rencontrer sur leur lieu de travail parce qu'elles ont besoin de relations de confidentialité et de confiance pour raconter leurs problèmes, leurs préoccupations, leurs émotions, leurs peurs, mais aussi dans quelques cas leurs projets de vie. Bien que la prostitution soit fortement stigmatisée, elle recouvre bien souvent des situations plus marginalisées que d'autres. Pour certaines femmes, la prostitution est avant tout un moyen de survie. Ces personnes se trouvent dans une situation de forte précarité matérielle, tandis que pour d'autres femmes, il s'agit plutôt d'un travail qu'elles envisagent seulement de manière temporaire. Par

²⁶ Rappelons qu'à Montréal les températures extérieures sont le plus souvent négatives pendant 4 à 5 mois par an.

conséquent, tandis que certaines se présentent comme prises au piège, d'autres se présentent comme pouvant choisir. Ces dernières ont une marge de manœuvre plus grande que les premières par rapport au sens de leur vie. Certaines travaillent sur la route depuis longtemps et se présentent comme plus expertes dans le « métier » par rapport à celles qui sont plus jeunes ou qui sont arrivées après. En plus d'un soutien en termes d'écoute et d'accompagnement, elles attendent aussi une aide concrète apportée par les intervenants (préservatifs masculins et féminins, lubrifiants, etc.). Dans ce projet, la définition du public et des intervenants est également très convergente à ceci près que pour les intervenants, certaines femmes sont plus fragiles et plus vulnérables que d'autres, en fonction de leur pratique sexuelle. Toutes sont très stigmatisées, mais les plus marginalisées sont aussi les plus exposées aux risques et aux dangers.

Les personnes âgées résidant en HLM à Montréal évoquent toutes des problèmes de santé qui impliquent une adaptation – restriction des mouvements, des déplacements et donc des liens avec le monde social vécu. Leurs cercles d'appartenance se sont réduits : sans activité professionnelle, sans activité de loisir ou sociale. Certaines personnes évoquent aussi la complexité des liens familiaux. Le poids qu'elles représentent en termes de surveillance et de vigilance ne peut être assumé par leurs proches, et notamment par leurs enfants. Le monde social institué est principalement constitué du réseau de la santé et des services sociaux à travers hôpitaux et services de soins à domicile. Même si les liens semblent exister, par obligation, il semble que l'absence de suivi dans les dispositifs d'accompagnement conduise à terme à une rupture de lien. Les personnes, par résignation ou hésitation, ne font plus appel à d'autres qui seraient susceptibles de les aider.

Les jeunes « en errance » dans l'espace public ayant participé aux enquêtes à Amsterdam ont bien conscience de leur situation d'échec personnel face à l'institution scolaire. Plus concrètement, ils estiment avoir un « rapport problématique » à l'enseignement, soit parce que « leur école leur semble trop éloignée de ce qu'ils voudraient faire de leur vie », soit parce qu'ils « ont des doutes sur l'école », soit parce qu'ils l'ont déjà quittée. La plupart ont déjà participé à des programmes d'aide au retour aux études ou à l'insertion professionnelle, mais cela s'est soldé par un échec. Les jeunes sont également très conscients de l'image négative qu'ils ont dans la société néerlandaise. Certains se présentent comme « dérangeants », utilisant par-là-même le qualificatif qui renvoie à la « nuisance » (incivilité), érigée en problème social aux Pays-Bas, et dont les jeunes semblent pourtant se démarquer. Dans nos enquêtes, il est clair que ce statut de « nuisible » n'est pas un choix des jeunes. D'une manière générale, on note une très forte convergence entre le diagnostic posé par les intervenants et la perception des jeunes quant à leur situation. Cela peut bien sûr être lié au fait que de nombreux intervenants sont des pairs-aidants, mais aussi au mode de recrutement des jeunes retenus pour les enquêtes. Cette convergence est cependant frappante par rapport à la présentation des objectifs officiels des organismes, où par exemple la question de la discrimination est très largement absente.

À Montréal, en dehors de l'intervention de milieu auprès des personnes âgées menée par Action Centre Ville, qui provoque la relation en effectuant des visites à domicile systématiques auprès de personnes non demandeuses, l'origine des liens établis entre intervenants et usagers porte les mêmes caractéristiques (à travers les réponses des usagers). L'orientation de cette aide, le problème qu'elle va tenter de régler dépend par la suite de ce dont va évoquer la personne à un intervenant. En étant à l'origine du contact, la personne, même si elle est en situation de vulnérabilité, va « choisir » d'aborder tel ou tel aspect de sa vie, selon la réalité du moment. La construction d'une relation plus durable avec l'organisme, le projet et l'équipe d'intervenants dépend ensuite du savoir être et des savoirs faire de ceux-ci : disponibilité, écoute, respect, confidentialité sont les principaux déterminants de la continuité de la fréquentation. Par déduction, on peut penser

que les ruptures de liens avec le monde social sont synonymes d'irrespect, de surdité, de rapidité et d'empressement et de divulgation.

Malgré les divergences entre notre recherche et celle menée par Jocelyne Lamoureux en ce qui concerne le profil des personnes interrogées, nous avons pu observer de nombreux points de convergence au niveau des représentations que les personnes ont d'elles-mêmes et de leur rapport à l' « espace citoyen » ou, dans notre cas, de leur rapport à la société : ces représentations sont le plus souvent formulées en termes de manque, d'absence, de souffrance sociale (Lamoureux, 2001, p. 32). Partout nous avons perçu des souffrances causées par les différents mécanismes d'exclusion, de mise à l'écart – que ces mécanismes soient liés à un processus actif ou passif – et une demande de place, une quête de reconnaissance en tant qu'être à part entière, pour sortir de la souffrance de l'exclusion.

3.2. Le point de vue des publics visés sur les pratiques en général : les ressorts de l'adhésion

 tant donné le mode de recrutement du public visé dans notre recherche via les intervenants et sans compensation, il n'est pas du tout surprenant que les discours convergent vers une appréciation généralement très positive des pratiques observées. En allant recruter des non participants pour les entretiens, ou simplement en offrant une compensation pour la participation aux entretiens, nous aurions probablement pu toucher une plus grande variété de personnes et nous aurions fort probablement recueilli des témoignages différents. Ceux qui ont été recueillis dans le cadre de cette recherche exploratoire permettent cependant d'analyser les ressorts des pratiques jugées favorablement par les intervenants et par les usagers d'une manière générale, et de préciser, en particulier, les principales lignes d'adhésion aux pratiques.

Globalement, les usagers apprécient la démarche de construction d'une proximité active engagée par les organismes et les intervenants en regard d'autres pratiques institutionnelles qu'ils perçoivent comme distantes et dans lesquelles ils ne se sentent souvent pas reconnus, ni bien traités, ni bien considérés. Les pratiques de construction d'une proximité rendent les organismes plus accessibles. Les intervenants sont perçus comme plus disponibles et comme ayant une prédisposition pour parler et pour expliquer les choses, être à l'écoute et être en capacité d'entendre le point de vue du public. Les intervenants sont décrits comme des figures proches et chaleureuses qui ont du temps pour écouter et pour être auprès des publics visés, pour remplir le temps avec des activités alternatives à la solitude, aux angoisses, aux peurs, au désespoir. Les pratiques observées coïncident avec leurs attentes ou avec leurs besoins, mais en même temps il leur est bien évident qu'elles ne peuvent pas résoudre toute la complexité de leur situation. Il s'agit avant tout de débloquer des moyens pour faciliter le quotidien, et après seulement de fournir l'occasion d'ouvrir des portes pour essayer de sortir des situations où ils se sentent pris au piège au sens où ces situations de précarité existentielles et vitales ne correspondent pas à un choix que le public a fait.

En général, le public visé adhère aux pratiques observées et il les considère comme utiles voire nécessaires, mais pas toujours dans le sens retenu par les organismes ou même par les intervenants pour présenter les pratiques. Quelques unes de ces pratiques sont présentées dans un sens préventif alors que le public visé les perçoit comme coïncidant avec leurs besoins plus que d'autres. Elles sont vécues comme plus personnalisées et plus efficaces que d'autres pratiques généralistes. Il apparaît aussi que ces pratiques correspondent mieux avec leurs échelles temporelles et spatiales (physiques et mentales).

Une des caractéristiques de ces publics est la forte précarité existentielle et vitale au quotidien. De la même manière, leurs attentes sont formulées en des temps courts. Ces pratiques adaptées présentent l'avantage d'apporter des réponses rapides, même si celles-ci ne peuvent pas résoudre le problème dans sa totalité. Un des adultes toxicomanes rencontrés à Barcelone a déclaré : « S'ils n'étaient pas ici, nous serons déjà morts, parce qu'ils nous soignent et nous aident à trouver un mieux-être ». Une résidente en HLM à Montréal : « Si [l'intervenante] n'avait pas insisté pour que j'ouvre ma porte, je ne serai plus de ce monde parce que je ne voulais pas voir un médecin ». Certains n'ont pas d'attente forte quant aux pratiques : par réalisme ou par résignation, ils ne pensent pas qu'elles vont combler ce qui leur manque le plus : « Je sais qu'ici je ne vais pas trouver une copine, un logement, ou une voiture » (jeune sans-abri de Barcelone). En revanche, d'autres ont des attentes claires pour ce qui est de trouver le moyen de sortir de la précarité ou de la toxicomanie.

A Barcelone et à Montréal où les intervenants sont le plus souvent des professionnels qui ne sont pas spécialement proches des publics visés au démarrage de l'intervention, le travail d'approche active est avant tout envisagé par le public comme une proximité qui est certes construite dès le début, mais qui est le fait d'intervenants ayant une posture humaine et professionnelle avec les publics marginalisés qui diffère de celle des intervenants « classiques ». Tant à Montréal qu'à Amsterdam, les jeunes rencontrés sont particulièrement soucieux de rencontrer des interlocuteurs fiables, c'est-à-dire sincères et respectueux mais aussi disponibles et présents. La possibilité de construire des relations durables (quantitatives) et significatives (qualitatives) représente une opportunité qui répond à leurs attentes. Au niveau individuel, celles-ci sont de deux ordres : « avoir du fun », c'est-à-dire pouvoir participer à des activités de loisirs, qui sortent de l'ordinaire et du quotidien et aussi pouvoir se confier à un adulte non moralisateur, c'est-à-dire avoir un interlocuteur neutre, capable de répondre à des interrogations et à des angoisses. Au niveau collectif, les activités organisées au sein de l'organisme, les contenus des messages diffusés par les intervenants, semblent avoir des impacts à plusieurs niveaux. D'abord, les jeunes éprouvent un certain sentiment de sécurité et de protection dans la mesure où la disponibilité et les intentions des intervenants vis-à-vis de leur groupe d'âge sont comprises et admises. Ensuite, ils reconnaissent que, malgré leur manque de dynamisme mais aussi de temps, les opportunités créées par l'organisme à travers les activités et les animations, leur donnent matière à se réaliser, voir à se dépasser. La réduction de la distance entre eux et les intervenants repose sur la construction d'une intimité et d'une relation de confiance. L'enjeu de la confiance mutuelle apparaît aussi de manière centrale dans les enquêtes à Amsterdam. Mais nous avons aussi pu observer que cette proximité peut être présentée en des termes de confraternité, d'hospitalité et d'amitié. C'est notamment le cas à Barcelone quand les intervenants sont avant tout des militants. Pour expliquer la construction de ce type de proximité, on pourrait faire l'hypothèse qu'elle soit basée sur une approche et sur une position plus politique qui pourrait réduire encore plus les distances de par une fusion des sujets, tous reconnus en tant qu'acteurs dynamiques pour transformer leur réalité de précarité.

A Amsterdam, la figure de l'exemple, reposant à la fois sur la similarité et l'extériorité, fortement mobilisée par les intervenants – qui se présentent comme ayant eu au départ la même difficulté que les jeunes à « trouver leur place » mais ayant depuis « réussi à s'en sortir » – suscite l'adhésion des jeunes qui, de fait, essayent de « suivre l'exemple » pour à leur tour « s'en sortir ». A Barcelone, dans deux des quatre projets, le rôle des « pairs-aidants » est aussi reconnu par le public en tant que personne qui connaît très bien leur réalité, qu'il s'agisse du monde de la drogue ou de la prostitution, parce qu'ils ou elles l'ont vécu directement. Par exemple, ils présentent les « agents de santé » comme des personnes qui connaissent les codes, les représentations et les stratégies de survie. Le public se reconnaît aussi à travers ces figures. Dans les pratiques ayant cours sur les routes en périphérie de Barcelone, les travailleuses sexuelles nous ont raconté qu'elles acceptaient

très bien les indications et les suggestions de l'agent de santé parce qu' « elle le faisait d'une manière très naturelle, et pour les travailleurs sexuels plus jeunes ou qui sont là depuis peu de temps, cela fonctionne très bien. » Elles reconnaissent officiellement leur proximité dans une perspective éducative et préventive mais sans évoquer explicitement ces concepts. Il apparaît alors que, pour être perçu comme un bon pair aidant, il ne faut pas seulement avoir vécu la même situation de précarité, il faut également avoir des aptitudes telles que l'écoute et le contact facile mais aussi des compétences corporelles ou de communication non verbale pour expliquer les choses de manière adaptée. Nous croisons à ce stade le témoignage de plusieurs animateurs rencontrés à Amsterdam qui estiment nécessaire de compléter leur profil de pair par des compétences développées dans le cadre de son expérience en tant que professionnel de terrain et, le cas échéant dans le cadre de leur formation. Un des agents de santé interrogé à Barcelone a reconnu ce rôle d'agent de santé en tant que levier pour son inclusion sociale.

A Amsterdam, il est cependant clair que la proximité – construite ou non – n'est pas le seul ressort de l'adhésion des usagers : la logique de l'échange est aussi évidente dans les témoignages des jeunes que dans ceux des intervenants. Les jeunes adhèrent aux pratiques parce qu'ils savent que l'intervenant a quelque chose à leur offrir, un soutien pour les aider à résoudre des problèmes tels que les dettes mais aussi l'accès à certains budgets permettant d'organiser des activités par et pour les jeunes. Nous y reviendrons dans la section suivante. Cette logique de l'échange – implication dans l'intervention contre organisation d'activités – est également présente dans l'intervention auprès des jeunes en milieu scolaire à Montréal.

Le recours à un « prétexte » pour établir un contact avec des personnes qui ne sont pas demandeuses est assez fréquent dans les pratiques observées à Montréal (mise à jour d'informations utiles dans le quartier, recrutement pour des opérations de récupération de seringues souillées dans le quartier, animations à vocation récréative en milieu scolaire) n'est plutôt pas mal perçu par les bénéficiaires interrogés, au contraire. Certains acceptent donc le fait qu'ils ont été « mal pris » à un certain moment de leur vie, et qu'ils ont eu besoin d'une intervention extérieure et non sollicitée pour « se reprendre ». Ceci ne semble pas contradictoire avec la formulation d'un projet d'implication sociale. Des enquêtes complémentaires permettraient de voir si ces personnes se réinsèrent durablement ou non.

3.3. La perception de la dimension participative des pratiques

En quoi consiste l'implication, la participation des publics visés aux pratiques considérées (donner son avis, prendre des initiatives, etc.) ? Cette participation est-elle construite – sollicitée et accompagnée – par les intervenants ou est-elle spontanée ? Comment est-elle perçue par les publics visés ?

La participation du public est donc le plus souvent sollicitée par les intervenants dans les pratiques analysées. Cependant, dans quelques rares cas, la participation constitue un axe fondamental dans les pratiques – projet créé et développé à partir de l'implication du public depuis le premier moment, certes accompagné par les intervenants sociaux. C'est le cas à Barcelone dans le projet avec les jeunes immigrants sans papiers. Cette dimension participative est très claire pour les publics impliqués qui nous ont montré à quel point la participation donne tout son sens au projet. L'espace du centre social et les activités en cours de langue (espagnol et catalan) étaient des catalyseurs pour l'organisation des jeunes sans papiers. A travers les cours, le public avait un espace physique mais aussi symbolique pour s'identifier et être reconnu en tant que sujets individuels et aussi collectifs. Les cours ont été l'occasion de la « conscientisation » et de la mobilisation pour la défense

de leurs droits en tant que êtres humains. La participation y revêt de surcroît un caractère politique fort. A partir du moment où ils ont commencé à s'organiser, l'espace est devenu non seulement un canalisateur mais aussi un diffuseur du projet. Il est devenu visible à l'égard de ces citoyens, des concitoyens, par rapport à l'administration et aux médias. Ils ont créé deux associations comme sujet collectif dans un sens politique pour ouvrir des espaces de négociation avec l'administration locale, avec des propositions concrètes pour sortir de la marginalisation et aussi de l'invisibilité. On retrouve cette perspective de la participation dans les témoignages de certains participants au projet Plaisiirs à Montréal, qui souhaitent utiliser le Projet et les animateurs dans une perspective plus large, de reconnaissance sociale de leurs difficultés et de leur existence. L'expérience de l'Ateneu Candela a eu des moments de spontanéité et a laissé une place à l'imprévu, quand par exemple, il faut agir très vite parce qu'il y a un jeune adulte qui est détenu par la police et menacé d'expulsion, mais surtout c'est une participation construite qui est proposée par les intervenants d'une manière stratégique.

Bien qu'elle ne revête pas un caractère aussi politique, la participation du public visé est également un élément central des pratiques observées à Amsterdam. Annoncée dans les plaquettes de présentation officielles et par les intervenants, la mise en œuvre de pratiques « par et pour » les jeunes correspond également à une réalité évoquée par les jeunes interrogés. Tous se présentent comme participant activement au développement des activités initiées par les intervenants, que cela s'intègre dans un projet d'insertion professionnelle labellisé (Edutainment – défi à relever dans une période donnée), ou que ce soit en tant que « bénévoles » dans un cadre moins défini. Dans ce deuxième cas, la participation s'intègre dans un projet d'insertion professionnelle à plus long terme : les jeunes considèrent que le bénévolat est « bon pour le CV » et qu'il permettra de leur ouvrir des portes à l'avenir. C'est notamment le cas des jeunes qui envisagent de suivre l'exemple de l'intervenant au point de devenir intervenants (animateurs) eux-mêmes, mais pas uniquement. Le fait de participer à l'organisation d'activités collectives pour les jeunes eux-mêmes (sortie, voyage) ou pour le quartier (festival, aménagement d'un espace public) implique des apprentissages qui dépassent de loin la sphère professionnelle de l'animation socioculturelle (se fixer des objectifs, se répartir les tâches, gérer le stress, assumer ses responsabilités au sein d'une équipe, etc.).

Dans les trois autres cas étudiés à Barcelone, la participation du public n'est pas un axe central, elle est moins développée et elle n'a pas ce caractère politique. Les jeunes adultes du projet *Ambit prevenció* nous rapportent leur participation dans les recherches qui fait ce centre pour connaître l'évolution de la pratique de consommation de drogues, les rituels, les matériels qu'ils utilisent, etc. Ils ont utilisée la technique de « boule de neige » comme stratégie méthodologique pour impliquer directement le public. Ils sélectionnent 10 personnes consommatrices de drogues et ils ont une petite préparation (formation) après laquelle chacun doit prendre contact avec 10 autres personnes et ainsi de suite. Les dix premières personnes impliquées sont responsables de la collecte de toutes les informations à partir desquelles les intervenants vont préparer un rapport final. Cette pratique participative a permis d'adapter le matériel de consommation et l'alignement des projets de basse exigence et de réduction des risques aux nouvelles pratiques de consommation. Dans cet organisme comme dans plusieurs organismes montréalais, le public participe aussi régulièrement au ramassage des seringues. A Barcelone, c'est une activité rémunérée tout comme leur participation à la recherche. La rémunération est conçue comme un élément de stimulation à leur implication. Ils parlent du ramassage de seringues comme une pratique participative qui fait leur prendre conscience de l'environnement et de la réduction des méfaits par rapport aux autres usagers des espaces publics. Dans tous ces cas, il n'est pas question d'implication du public dans la prise de décision en relation à l'organisation, au fonctionnement de la structure. Dans certains organismes tels que la *Fundacio Arrels* qui travaille avec des personnes sans abri les intervenants commencent à y penser mais cela reste à mettre en place. L'expérience de l'Ateneu Candela est donc une

exception où on peut trouver un haut degré d'implication du public, auto organisé et en mesure de prendre lui-même les décisions par rapport aux deux associations et à certains projets du centre social. A cette expérience correspond un véritable mouvement de construction de citoyenneté. Ils ont travaillé avec le bureau des droits sociaux du projet et ils ont obtenu la possibilité que des personnes sans papiers puissent officiellement participer à l'association (droit reconnu dans les statuts de l'association), ce qui auparavant n'était pas possible.

A Barcelone, bien des organismes intervenant dans le champ de la toxicomanie à partir d'une démarche de proximité active semblent avoir essayé de stimuler l'implication et la participation du public à la programmation d'activités avec plus ou moins de succès en fonction des intervenants et des moments, plus ou moins opportuns. Le succès de ces démarches d'accompagnement à la participation dépend donc sans doute de la rotation des intervenants sociaux mais peut-être aussi des caractéristiques du public visé. Pour préciser, il faudrait procéder à une analyse plus approfondie de la participation du public qui n'a pas été possible lors cette recherche exploratoire. Dans le champ des pratiques de proximité avec des personnes sans abri, le public associe les démarches de stimulation de la participation aux activités de loisirs dans le centre ou dehors dans l'espace public urbain ou encore à la campagne. Dans le dernier des quatre projets, les travailleurs sexuels associent la participation à la diffusion de « bonnes » pratiques de réduction des méfaits ou des risques entre eux. Ces démarches reposent sur le bouche-à-oreille et elle n'est pas organisée au niveau collectif. Il s'agit plutôt de pratiques au niveau individuel à partir du travail de conscientisation et d'empowerment que font les intervenants. Dans ce cas, la participation paraît plus spontanée et plus étroitement liée aux relations avec le public et la transmission des éléments de prévention que quelques uns peuvent mettre en pratique et partager, voire diffuser. Il y a aussi un travail de conscientisation sur l'environnement par rapport au lieu de travail (la route) et ses limites (chemins et territoires privés).

Un rapport intermédiaire de l'équipe Pacte mettait en évidence la question du « risque de consommation » d'activités dans certaines associations enquêtées : risque que les personnes ne viennent « que » pour bénéficier d'un service, sans s'impliquer personnellement dans la vie de l'association. Dans les enquêtes réalisées à Montréal, ce risque est également présent, puisque 3 des 5 associations enquêtées proposent des services – le plus souvent gratuits – aux bénéficiaires et, qui plus est, des services de base, destinés à des personnes en situation de vie à la rue et donc de dénuement assez poussé (douche, lave-linge, réfrigérateur, distribution de repas, etc.). Dans une des associations enquêtées, le risque de consommation pure est écarté d'emblée puisque l'accès aux services est conditionné à une participation aux activités collectives de l'association. D'après notre enquête auprès des usagers, ce mode de fonctionnement semble bien convenir aux usagers de la structure, dont certains ont d'ailleurs contribué à l'établissement des règles de vie du local. Cela dit, ce mode de fonctionnement déplaît à d'autres personnes, qui préfèrent bénéficier gratuitement des mêmes services dans d'autres ressources, ce qui ne les empêche pas de participer activement à la vie de ces autres ressources, en restant donc libres de choisir quelle sera leur contribution. Cela montre, si besoin en était, que le levier d'implication n'est pas le même pour tous...

L'analyse du cas d'Amsterdam (mais aussi celui de Montréal) soulève également la question des limites de la participation. Jusqu'à quel point les jeunes peuvent-ils participer dans la planification des activités organisées dans le cadre de l'intervention ? Certains observateurs ont noté la dérive de certains projets d'animation vers le « récréatif pur », au détriment de l'éducatif. Où en sommes-nous sur le terrain observé ? La question de l'équilibre entre détente (vers laquelle les suggestions des jeunes ont tendance à aller spontanément) et éducation (les objectifs d'intervention visant à l'insertion à Amsterdam ou à la prévention de la toxicomanie en milieu scolaire à Montréal) se pose

en effet aux intervenants qui se font un devoir d'établir cet équilibre. Le résultat semble bien accepté par les jeunes interrogés. Des enquêtes complémentaires permettraient de comprendre ce qu'il en est auprès des autres jeunes visés par l'intervention.

3.4. L'impact des pratiques sur leur situation personnelle et sur leur rapport à la société

Il est bien sûr délicat de parler d'impact pour des pratiques observées dans le cadre d'une recherche exploratoire. Efforçons-nous cependant de dégager quelques directions que semblent prendre les interactions observées. Selon les personnes interrogées, l'impact des pratiques est toujours positif mais, dans certains cas, il est plus profond et plus durable que dans d'autres cas. La nature de l'impact est également variable d'une personne à l'autre. Pour les jeunes adultes du projet *Ambit prevenció* qui sont dans un processus de sortie de la dépendance, l'impact de l'intervention est jugé décisif : ils ont trouvé dans ces pratiques de proximité le soutien et l'accompagnement nécessaire pour essayer de changer le cours des choses. Ces personnes reconnaissent qu'il est très difficile de sortir de la drogue sans avoir de liens durables, quelqu'un sur qui s'appuyer et aussi la force nécessaire pour penser qu'ils peuvent y parvenir, ce qui implique de surmonter les moments très critiques qui jalonnent tous les processus de désintoxication. Pour d'autres, qui ne sont pas (encore ?) engagés dans un processus de sortie de la dépendance, l'impact des pratiques est plutôt mis en rapport avec le cours terme : les activités sont des occasions de remplir leur temps (décrit en termes de vide), lui donner du sens, une utilité importante et nécessaire pour renforcer l'estime de soi, une place et aussi l'occasion de construire des relations positives entre eux et aussi avec les intervenants. C'est une occasion de remplir leur solitude. Ces observations convergent avec l'ensemble des pratiques qui visent des publics très marginalisés en situation de survie au jour le jour, tant à Barcelone qu'à Montréal, que ce soit au niveau de la satisfaction des besoins fondamentaux dans les organismes qui proposent des services ou au niveau de la sociabilité et de l'isolement. La fréquentation régulière d'un centre de jour et les relations durables qui peuvent se construire avec les intervenants dans un milieu qui est décrit comme tranquille, facilitent l'ouverture des relations humaines entre les mêmes jeunes ou adultes et avec les intervenants. Ces relations sont parfois décrites par les jeunes en termes de « famille ». Dans plusieurs cas, le public fréquente l'organisme depuis longtemps. Ce que certains peuvent voir comme une limite (dépendance vis-à-vis de l'organisme ?), peut aussi être perçu comme la mise en place de liens interpersonnels forts pour des personnes qui en sont totalement dépourvus. Certains jeunes ont parlé de certains intervenants en termes de « seule personne vers qui se tourner en cas de problème grave », rechute, etc. Un autre élément de reconnaissance des apports de l'organisme se retrouve dans le fait que certains usagers amènent vers les organismes de nouvelles personnes en quête d'éléments pour « remplir leur vie ». C'est un peu comme les inviter à appartenir à cette famille dans laquelle ils se sentent bien accueillis et reconnus en tant que sujets.

Les usagers de l'Ateneu Candela près de Barcelone formulent différents impacts par rapport à la pratique. Bien qu'ils n'aient pas encore mis en place beaucoup d'initiatives, leur parcours a été long pour arriver où ils sont maintenant. Ils se présentent comme très heureux d'avoir pu entrer en contact avec cet organisme et avec leurs intervenants. Cela a été l'occasion de prendre conscience de leur situation de précarité sociale où ils se sont trouvés pris au piège et de commencer à pouvoir agir pour transformer leur situation. Ils constatent des impacts par rapport aux stratégies, comme avoir une carte d'identité de l'organisme avec le logo de la mairie. Cette carte leur permet de démontrer qu'ils ont des liens sur le plan local (face à la police notamment) et leur confère plus de protection et de sécurité, qu'ils racontent à partir de différentes situations, surtout quand ils voyagent à travers l'Espagne pour effectuer des travaux temporaires. Un des impacts les plus significatifs du projet est la création de deux associations, à partir des mêmes participants, pour défendre leurs

droits. Les cours de langue sont aussi l'occasion de prendre contact et de recruter des nouveaux immigrants pour renforcer les associations. Le projet leur a donné une place physique mais aussi symbolique pour construire des liens entre eux et avec les militants, pour prendre la parole et pour commencer à s'organiser, à favoriser leur conscientisation et leur mobilisation. Tout ce mouvement d'auto organisation et de construction de liens a des répercussions sur la solitude qu'ils vivent à ce stade du processus d'immigration. Ils ont désormais un espace pour se trouver, pour parler, pour s'organiser et cette action collective a transformé leurs sentiments d'impuissance en force, même si les conditions maintenant sont plus difficiles du fait de la crise économique internationale. Le projet est l'occasion d'obtenir une reconnaissance de leur existence comme sujets porteurs de droits et de leurs difficultés. La création des associations ainsi que les manifestations qu'ils ont organisées à différentes occasions ont eu un impact sur leur reconnaissance comme sujet collectif dans un sens politique pour les médias, et cela leur a ouvert des portes d'écoute et de négociation avec l'administration locale. Cette expérience a aussi eu un impact par rapport à leurs concitoyens, pour réduire les distances sociales par rapport à l'extension de la précarité sociale.

L'impact des pratiques en regard du rapport à la société est donc pluriel, que ce soit entendu au sens dit vertical (rapport aux institutions en général, aux pouvoirs publics, à la communauté des citoyens, etc.) ou au sens dit horizontal (aux concitoyens qu'ils côtoient dans leur vie quotidienne – pairs, autres usagers des espaces qu'ils fréquentent, ou éventuellement à certaines institutions en particulier). Nous y reviendrons dans la section suivante. Soulignons d'ores et déjà que cet impact paraît cependant fragile. Bien que le public n'en parle pas, la rotation des intervenants dans les organismes peut être un élément de déstabilisation puisque qu'ils sont des points d'appui fondamentaux pour certains usagers des organismes. La gentrification du quartier et la pression de la police et des voisins sur l'organisme peut aussi avoir un impact sur les pratiques en ce que ces dynamiques induisent des éléments de déstabilisation des organismes ou de nouvelles contraintes pour la reconnaissance et la défense des droits des usagers et des organismes qui mettent en œuvre ces pratiques.

3.5. L'inclusion sociale et la citoyenneté au prisme des pratiques

Ces pratiques de proximité mobilisent différentes formes d'inclusion sociale, même si le concept d'inclusion sociale n'apparaît pas distinctement dans les témoignages des participants. Pour les jeunes adultes d'Ambit prevenciò (Barcelone), l'inclusion sociale se traduit en termes de reconnaissance en tant que sujets et en termes de dignité sociale qu'ils ne peuvent pas trouver ailleurs, ni dans la rue ni dans l'interaction avec des citoyens, face auxquels ils ont le sentiment d'être le rebus de la société. Ils évoquent le respect qu'ils perçoivent au centre d'accueil et dans la relation avec les intervenants. Ils disent aussi combien ce respect est important pour eux, pour se sentir considérés et traités comme des sujets, malgré la toxicomanie et malgré la vie précaire et l'errance. Les pratiques ont pour elles de montrer une autre image du public visé par les pratiques, celle de personnes « actives, intelligentes et avec des capacités ». A travers le ramassage de seringues souillées dans l'espace public, les usagers participent à une activité qui est conçue comme une contribution au social et à l'environnement dans le quartier et par rapport à la communauté des citoyens. Elle favorise de plus leur propre prise de conscience des risques liés à la présence de seringues souillées dans l'espace public. La portée de ces pratiques est comparable à celle des opérations de récupération de seringues lancées par différents organismes montréalais tels que Spectre de Rue et le Bon Dieu dans la Rue. Elle rejoint également la vocation de certaines activités initiées par les animateurs et les jeunes qui visent à retisser un lien avec les résidents âgés des quartiers défavorisés d'Amsterdam, telles que par exemple les cours d'informatique.

Le travail sur la dignité et la reconnaissance par l'écoute de la souffrance et la compréhension mutuelle transparait dans la plupart des pratiques visant des populations très marginalisées mais aussi auprès des jeunes scolarisés (à Montréal) ou en âge de l'être (à Amsterdam). Ce travail est souvent entendu en tant qu'étape dans un processus de renforcement individuel sur la voie de la citoyenneté au sens social du terme. Dans les différents pays, certaines activités peuvent aussi être vues comme un espace de socialisation et d'apprentissage de l'acceptation des normes qui évoque également l'inclusion sociale. Les témoignages des jeunes impliqués dans les projets (sans papiers à Barcelone, jeunes de la rue à Montréal, jeunes en errance à Amsterdam) ont été particulièrement clairs et poignants en ce qu'ils permettent de constater un fort sentiment de discrimination pour les uns et de désaffiliation pour tout le groupe, de se sentir en dehors ou marge, mais en même temps la volonté claire de sortir de cette situation et de demander de la compréhension.

Dans la pratique de proximité du projet de La Carretera (Barcelone), l'exercice de la citoyenneté est incarné par la reconnaissance des droits sociaux, des soins médicaux, des soins de santé, à partir de l'accès aux ressources, l'aide à la communication avec les instances médicales (transmission des résultats d'analyse) et l'accompagnement pour les visites dans les différents services. Cet accompagnement permet d'assurer le respect et l'égalité de traitement comme tous les citoyens et d'éviter ainsi des comportements stigmatisants en rapport à leur travail. On retrouve ici des démarches observées à Montréal (accompagnement des jeunes de la rue dans les démarches administratives) et à Amsterdam (accompagnement des jeunes en errance vers des ressources spécialisées, des organismes d'insertion professionnelle aux organismes d'aide à la résorption des dettes).

Les jeunes adultes fréquentant l'Ateneu Candela près de Barcelone ne parlent pas d'inclusion sociale mais d'intégration sociale, dans le sens de questionner ce concept face aux inégalités sociales et face à l'immigration en tant que mouvement des citoyens et de travailleurs au niveau international en rapport avec des évolutions structurelles qu'ils n'ont pas choisies. Dans cette pratique, on peut trouver un agir créatif (Lamoureux, 2007) par rapport à la citoyenneté. Le sentiment d'impuissance et la souffrance liés aux processus migratoires vécus par les personnes sans papiers peuvent être transformés à partir d'un accompagnement individuel (empowerment) mais surtout collectif (vers la reconnaissance des droits). Cela signifie aussi construire une place, libérer de la parole et développer un rapport de force et de présentation en tant que sujet collectif. L'accompagnement des militants a été la clé qui a permis d'initier tout ce processus d'apprentissage participatif de conscientisation et de mobilisation pour aller vers la citoyenneté sociale. Dans ce processus ils ont acquis des compétences cognitives, politiques, éthiques et sociales. C'est à partir de tout ce cheminement, qu'ils questionnent le sens de l'intégration sociale promue par le gouvernement et qu'en même temps ils font la proposition une intégration sociale dans le sens d'une cohabitation ou d'un vivre ensemble à partir de différents paramètres où il s'agit à la fois de respecter la culture de la société d'accueil mais aussi maintenir leur culture. Les différences culturelles ne devraient pas, selon eux, être un motif de discrimination et d'exclusion. A travers l'image d'une société plus mélangée et où il peut avoir de la place pour tous, ils se présentent en tant que citoyens du monde mais aussi par rapport au territoire où ils habitent désormais.

Conclusion : Les apports des pratiques pour changer ce rapport problématique à la société

Les termes de citoyenneté et de solidarité sont peu présents dans les témoignages recueillis du côté des bénéficiaires. L'apport principal des pratiques semble surtout se situer au niveau de l'établissement (ou du rétablissement) d'une confiance en soi nécessaire pour se reprendre en main, affronter les discriminations réelles ou perçues qui jalonnent tant les démarches

d'inclusion/réinsertion que les relations interpersonnelles dans un contexte urbain de forte densité et de gentrification en cours (espaces paupérisés qui sont progressivement réinvestis par les couches moyennes et aisées, ce qui conduit à la coexistence d'une grande variété d'usagers dans les mêmes espaces urbains), voire à surmonter ces discriminations (perçues comme des entraves majeures à l'inclusion, au moins après avoir vécu l'expérience de la marginalité). La reconnaissance apparaît donc comme un enjeu incontournable.

Certaines structures associatives enquêtées visent explicitement à une reprise de citoyenneté, tel que l'Ateneu Candela, un centre social basé dans la banlieue de Barcelone (Terrassa) où des intervenants « militants » ont repéré un potentiel d'organisation collective parmi des immigrants sans papiers en vue de régulariser leur situation, notamment sur le plan économique. Autour de cours de langue castillane et catalane, des activités d'aide juridique et de soutien à l'organisation collective (former aux codes, donner accès aux informations nécessaires, aider à formuler les stratégies possibles pour que le groupe en construction puisse baser ses propres choix), les pratiques permettent de soutenir la construction d'un sujet collectif dans le droit fil du community organization radical développé par Saul Alinsky dans les années 1950. On retrouve une telle démarche à Montréal dans le cadre du projet Plaisiirs visant à promouvoir la reconnaissance des usagers de drogues injectables.

Mais la plupart des organismes enquêtés contribuent plutôt à préparer les bases de cette reprise de citoyenneté, notamment en travaillant sur la question de l'estime de soi (sur une base individuelle ou collective) mais aussi en travaillant sur l'enjeu de la motivation qui apparaît nettement parmi les préoccupations des « publics visés » ainsi que sur les interfaces (réduction des « dommages » ou « méfaits » ; médiation avec voisins, autres usagers des espaces publics, commerçants, police, etc.). Parmi les implications jugées significatives par les participants aux enquêtes on retrouve des supports d'intervention assez variés tels que concevoir et organiser un festival, imaginer un projet d'aide humanitaire ou de fête de quartier, ramasser des seringues souillées en coopération avec les autres usagers des espaces publics. Ces implications supposent l'acquisition de compétences transversales telles que s'inscrire dans une dynamique de coopération avec d'autres, se répartir le travail, discuter de l'état d'avancement du projet sur une base régulière, apprendre à concilier des points de vue divergents, rechercher des contacts en vue d'un projet, des financements, etc. Ces activités impliquent l'épanouissement de compétences d'ordre personnel (développement de capacités personnelles telles que le renforcement de l'estime de soi - découvrir et exploiter ses points forts et travailler sur ce sur quoi on voudrait s'améliorer). Par ailleurs, dans ces différentes formes d'implication, nous pouvons remarquer à la fois la dimension sociale concrète ou « horizontale » (travailler avec un groupe ; travailler pour le quartier)²⁷ et la dimension sociale/politique abstraite ou « verticale » (projet humanitaire).

²⁷ Cette dimension « sociale horizontale » ne paraît pas totalement homogène ; il faudrait la préciser, la décliner en plusieurs cercles concentriques dont au moins le cercle des pairs, des personnes marginalisées que l'on a tendance à regrouper quand on les regarde de l'extérieur, à imaginer une cohésion qui n'est pas toujours évidente ; en effet les enquêtes montrent que les « itinérants » ne sont pas toujours solidaires les uns des autres, bien au contraire ; les jeunes filles d'origine musulmanes en situation d'échec scolaire ne sont pas nécessairement soudées elles non plus... il peut donc y avoir au niveau de ce premier cercle des enjeux de mise en relation ; au-delà de ce premier cercle – et toujours au niveau horizontal – il y a aussi le cercle des relations entre usagers des mêmes espaces publics qui se côtoient mais parfois s'opposent – enjeu de médiation dans les pratiques observées.

Conclusions

Cet ultime chapitre revient bien évidemment sur nos questions de départ mais il fait aussi écho à quelques thèmes transversaux proposés par l'équipe de pilotage de la consultation « citoyenneté urbaine » dans l'optique de favoriser un « effet de programme ». Par ailleurs, il esquisse quelques pistes en vue de futures recherches dans le prolongement de cette recherche exploratoire.

Les **logiques d'action** suivies par les organismes impliqués dans la recherche et leurs modalités sont de plusieurs ordres qui se retrouvent de manière relativement homogène dans les trois pays étudiés. Les logiques d'action sont pour certaines individuelles (favoriser l'accès à des services ; développer des capacités ; favoriser l'implication sociale ; travailler la motivation) tandis que d'autres ont une vocation plus collective ou du moins interpersonnelle (favoriser la cohabitation ; prévenir les risques et favoriser la « réduction des méfaits »). Les premières logiques d'action ont potentiellement une portée sur la relation de l'individu marginalisé à la société en général, tandis que les dernières ont plutôt une portée sur les relations des individus marginalisés aux autres individus qu'ils côtoient au quotidien, que ce soit leurs pairs ou les autres usagers des espaces publics.

Les **modalités d'intervention** sur lesquelles repose la mise en œuvre de ces logiques d'action sont également relativement homogènes d'un terrain à un autre. La mobilisation de l'idée de **proximité** occupe une place centrale dans l'établissement d'un premier contact mais aussi dans la construction d'une relation de confiance avec le public visé. Elle peut même se faire objectif puisque, dans les pratiques étudiées, la proximité est mobilisée à deux niveaux : proximité entre les intervenants et les publics visés et proximité au sein des publics visés quand les pratiques visent à favoriser la vie sociale dans les milieux de vie, à l'échelle du voisinage bien souvent. La proximité est donc véritablement un levier d'intervention sur le social, qui peut aller bien au-delà du premier contact avec les publics marginalisés ou de la simple relation de guichet. La mobilisation de l'idée de proximité repose dans certains cas sur des savoirs et des savoir-faire professionnels développés lors de formations préalables (à Montréal notamment) mais aussi et surtout au fil de l'expérience professionnelle et du contact avec les publics marginalisés. Les enquêtes ont confirmé la mise en œuvre de plusieurs formes de proximité : proximité construite et proximité d'existence. Ces deux formes se trouvent parfois combinées sur le terrain, les intervenants réputés extérieurs aux publics visés cherchant, d'une part, à mobiliser certaines caractéristiques personnelles pour renforcer leur expertise en termes d'analyse des publics visés ; les pairs cherchant, d'autre part, à mobiliser les acquis de leur expérience professionnelle dans l'intervention au quotidien ainsi que les apports liés aux contacts avec les intervenants ayant reçu une formation théorique en intervention sociale.

Dans la littérature consultée, la proximité est parfois apparue comme une ressource ambivalente : supposée être un atout elle peut aussi être porteuse de limites, par exemple quand une grande proximité inhibe l'établissement d'une relation de confiance à l'égard du savoir-faire de l'intervenant. Bien que nous y étions préparés, de telles limites ne sont pas apparues lors de nos enquêtes, du moins pas de manière insurmontable pour les intervenants ou pour les usagers. Ceci est peut-être lié à notre volonté d'interroger les intervenants et les publics visés non seulement sur les difficultés rencontrées mais aussi sur les stratégies pour les surmonter, mais peut-être aussi au caractère exploratoire de nos enquêtes. Des enquêtes complémentaires incluant des observations participantes plus approfondies mais aussi des démarches pour atteindre des non-participants ou des anciens participants permettraient peut-être d'en arriver à d'autres conclusions. On peut tout du moins souligner une maîtrise certaine de la proximité comme ressource d'intervention parmi les intervenants interrogés dans les trois pays, les entretiens ayant partout révélé une grande réflexivité sur ce point. Cette maîtrise contraste avec les incertitudes associées à la proximité comme

ressource dans la littérature consultée, tant dans les pays impliqués dans notre recherche qu'en France. En est-il également de même au niveau des pratiques en France ? Des recherches sur ce thème restent à mener ; celle de nos collègues de Pacte permettra sans doute de fournir d'importantes balises à cet effet.

Autre paramètre ambivalent dans la littérature, la démarche d'aller vers des publics qui ne l'ont pas demandé. Aux Pays-Bas en particulier, la légitimité des pratiques de la visite à domicile pour les familles jugées « à risque » (achter-de-voordeur-aanpakken) fait débat dans la communauté scientifique, d'autant plus que ces pratiques ont tendance à se développer aujourd'hui, en particulier dans les grandes villes telles que Rotterdam et Amsterdam. Même si les pratiques d'outreach que nous avons étudiées s'inscrivent dans la même logique (aller-vers), elles ne semblent pas susciter de sentiment de violation de l'intimité parmi les personnes visées qui les accueillent favorablement d'une manière générale. La raison en est peut-être que ces personnes sont appréhendées dans l'espace public ou dans des espaces intermédiaires et non pas à domicile. Elles ont en outre un caractère facultatif qui est peut-être plus évident que les pratiques de visite à domicile des familles dites à risque. Ces points mériteraient d'être approfondis lors d'enquêtes complémentaires, notamment auprès des jeunes qui n'adhèrent pas aux pratiques proposées.

Les pratiques observées offrent un accès privilégié à l'analyse du **point de vue des publics marginalisés** sur la mise en œuvre des politiques sociales en particulier mais aussi sur leur rapport à la société en général, appréhendé du point de vue des perspectives de sortie de la marginalité et d'inclusion sociale. De l'analyse des discours des intervenants et des usagers il ressort que l'image négative communément portée sur les publics visés agit comme un facteur de remise en cause de la capacité de s'en sortir. Les interventions observées permettent de mettre à jour les mécanismes d'exclusion liés à ce phénomène et permettent aussi d'entamer un travail de sortie de l'impasse. Sans surprise, compte-tenu de la forme des enquêtes, les démarches d'approche active des publics marginalisés non-demandeurs sont bien perçues par les usagers interrogés, qui se sont parfois montrés d'ardents défenseurs des pratiques, voire même des émules. On peut cependant remarquer que dans bien des cas cette bonne opinion est le fruit d'un long travail d'appropriation mutuel, signe que la démarche d'approche n'était pas forcément donnée gagnante au départ.

La place des structures associatives entre pouvoirs publics et citoyens : écran ou passeur ?

– On peut difficilement voir en ces organismes des écrans (limitant la circulation des informations, des revendications ou des aspirations) dans la mesure où ils interviennent dans un contexte d'invisibilité, où l'information ne circulerait pas s'ils n'étaient pas venus investir le terrain. En revanche, la question se pose de savoir dans quelles conditions et dans quelle mesure (jusqu'à quel point) ce sont des passeurs qui favorisent la **mise en visibilité des publics marginalisés** : il y a indéniablement matière à interprétation et donc potentiellement des biais qu'il faut analyser pour pouvoir les contrôler. Pour aller à la rencontre des publics visés, il peut arriver que les organismes offrent des services (accès à des douches, à de la nourriture gratuite, à des cours de langue) ou des activités (sportives, artistiques, ludiques, etc.) dans des locaux situés au plus près des milieux de vie des populations visés (centre de jour, local dans une école, centre social de quartier). Sur ces services ou ces activités se greffent en général des pratiques d'écoute et d'accompagnement social de diverses natures : accompagner personnellement les personnes dans leurs démarches d'insertion ou les orienter vers des ressources spécifiques ou des services complémentaires. Il s'agit dans certains cas de mettre à disposition l'information sur les « ressources » existantes en cas de méconnaissance, mais aussi dans d'autres cas, quand les personnes connaissent les ressources mais s'y sont frottées sans succès, il s'agit de travailler sur la méfiance, sur les conséquences négatives de la stigmatisation. Dans ce cas, il y a en effet une contribution à la mise en visibilité des personnes marginalisées, à travers la promotion de l'accès aux droits auprès des services publics

en général et services sociaux en particulier – mais aussi parfois dans une logique de mise en visibilité des dysfonctionnements du service public. La mise en visibilité peut alors être envisagée à double sens, pouvant déboucher sur une évolution des pratiques liées à la mise en œuvre des politiques publiques.

De nos enquêtes, il ressort que la mise en visibilité est le cas le plus fréquent, malgré la relative autonomie des associations par rapport aux politiques publiques, mais aussi malgré la variété des profils des intervenants. Mais développons brièvement cette question du **profil** de l'intervenant car elle est importante à ce stade de la réflexion sur la mise en visibilité. Dans les pratiques observées, les services et les activités peuvent servir de prétexte, d'amorce à la construction d'une relation de proximité et de confiance entre l'intervenant et les populations marginalisées. La construction de cette relation de confiance, de proximité est l'axe central de ces pratiques. Elle repose sur différents savoir-faire et différents profils d'intervenants : d'une part, des intervenants patentés (formés à l'analyse des problèmes sociaux et aux techniques de l'intervention sociale en général et de l'outreach en particulier) et d'autre part des « pairs-aidants » (peer-workers), recrutés dans les milieux de vie des personnes visées, sans formation en intervention sociale mais ayant une expérience proche des personnes visées (ex-toxicomane, jeune habitant dans un quartier défavorisé, personne âgée résident en HLM paupérisé). Bien qu'issus des publics visés, ces pairs-aidants semblent également contribuer à la mise en visibilité des populations marginalisées à travers la mise en relation avec les services sociaux compétents, la mise en relation avec des employeurs potentiels, etc. De fait, la plupart d'entre eux travaillent dans une logique de coopération avec le monde des intervenants sociaux, voire dans une logique d'intégration personnelle à ce monde (la pratique suscite des vocations !)

Cela pourrait ne pas paraître évident vu que ces personnes sont recrutées sur la base de leur proximité avec les publics, ils pourraient donc se montrer tout aussi méfiants à l'égard des services sociaux institués que ces publics. Bien que marginal nous avons effectivement rencontré un cas allant dans ce sens – qu'il ne faudrait surtout pas généraliser mais qui a le mérite de mettre en évidence un exemple d'absence de mise en visibilité : du fait de ses propres expériences négatives avec les services sociaux classiques et de la stigmatisation, un intervenant incite le public visé à régler ses problèmes par lui-même ou avec l'aide de pairs mais surtout pas avec l'aide des services sociaux institués. Ses pratiques s'opposent donc radicalement à la mise en visibilité. L'unicité de ce cas nous incite plutôt à souligner le cas le plus fréquent qui est celui de la mise en visibilité. Cela étant posé, il mériterait cependant que l'on s'y penche de plus près, notamment en suivant cet intervenant dans ces pratiques au quotidien et dans ses relations à ces collègues et à son employeur sur la longue durée.

D'une manière générale, le fait d'être abordé par un pair est bien perçu par les publics visés mais il ressort des enquêtes auprès des publics visés que la perception de la qualité de pair ne repose pas uniquement sur des facteurs évidents tels que la proximité en termes d'âge ou en termes d'horizons ethnoculturels. Dans l'intervention auprès des jeunes, certains intervenants perçus comme proches ont parfois dix ans de plus que les jeunes visés. Cet écart d'âge est traduit en termes d'expérience de la vie pouvant être mobilisée comme un atout : l'intervenant, de par son expérience, a quelque chose à apporter au public, ce qui ne serait pas le cas si son profil était totalement identique à celui du public visé. Par ailleurs, la proximité ethnique ou religieuse entre intervenants et jeunes visés, tant mise en exergue sur le continent européen, n'est pas toujours déterminante pour les jeunes. Il arrive en effet que la relation de proximité se construise sur d'autres bases. Ce sont parfois plus les valeurs mobilisées par les intervenants que leur étiquette ethnique ou religieuse qui sont significatives dans la relation construite avec les jeunes en situation de marginalité. L'association proximité ethnique et distance sociale (dans le cas d'un intervenant issu d'un milieu favorisé avant

son arrivée dans le « pays d'accueil » mais contraint de devenir intervenant en raison de la pénurie de travail et de la discrimination à l'embauche) peut s'avérer difficile à tourner en atout en termes d'intervention. Il y a donc bien souvent un exercice d'autoanalyse à mener et à objectiver pour permettre d'asseoir et de guider des interventions efficaces.

L'autonomie, garante de l'innovation ? – L'autonomie des organismes par rapport aux pouvoirs publics permet bien sûr une certaine marge de manœuvre pour innover – et continuer à innover – dans le champ de l'accès aux droits sociaux et politiques. Cela dit, l'autonomie signifie bien souvent précarité pour les intervenants sociaux, en particulier les intervenants de terrain, ce qui s'avère également un facteur limitant : une forte rotation dans les postes, pour cause de rareté des ressources financières ou pour cause de discontinuité dans les ressources financières, limite la continuité dans les pratiques, et bien souvent aussi leur efficacité puisque la construction d'un rapport de confiance avec des publics marginalisés est fortement chronophage, comme l'ont mis en évidence l'ensemble des entretiens réalisés. La forte rotation dans les postes est d'ailleurs la principale difficulté mise en avant par les intervenants, voire par les publics visés. La question de l'autonomie nous amène à revenir à la question de la **reconnaissance de ces pratiques par les pouvoirs publics**. Posée au départ de par l'existence de fonds publics en amont des pratiques développées, il apparaît cependant que, dans presque tous les cas, la reconnaissance est souvent fragile et souvent mouvante. Les financements accordés – voire concédés à des représentants d'organismes particulièrement pugnaces – sont souvent précaires et porteurs d'instabilité pour les organismes, et pour les intervenants de terrain en particulier, comme nous l'avons déjà souligné dans ce rapport. Par ailleurs, les financements peuvent s'avérer contradictoires avec les pratiques ou du moins avec leur portée en termes d'inclusion sociale, quand par exemple ils prêtent le flanc à la stigmatisation des publics. Il y a donc un équilibre à trouver et à inscrire dans la durée, ce qui est un défi important pour de nombreux organismes enquêtés : certains semblent bien y parvenir, d'autres moins. Ceux qui semblent le mieux y parvenir sont ceux qui combinent financements publics sur des projets ciblés et collecte de fonds auprès de la société civile. Les montages réalisés par ces organismes fourniraient sans doute d'utiles éléments de débat sur l'avenir des pratiques associatives à vocation sociale dans les pays impliqués dans la recherche mais aussi en France.

Marginalité et citoyenneté : les apports des pratiques – Qu'est-ce que les pratiques de ces associations, revues par les publics visés, permettent de dire sur le rapport à la citoyenneté des populations marginalisées invisibles ? Il faut tout d'abord rappeler que le problème n'est pas toujours l'invisibilité – certains publics se trouvent même plutôt dans une situation d'hypervisibilité conflictuelle (itinérants, hangjongeren). L'enjeu est alors de passer d'une hypervisibilité conflictuelle à une reconnaissance sociale, c'est-à-dire à la prise de conscience par la société des contraintes inhérentes aux situations d'itinérance, à la souffrance liée à la toxicomanie. Il peut aussi s'agir de passer d'une invisibilité ou indifférence sociale à l'existence sociale, c'est-à-dire à la prise en compte par la société, d'une détresse silencieuse et d'un mal-être confiné dans l'espace privé. Les pratiques observées peuvent y contribuer dans la mesure où elles procurent des occasions de réaliser une lecture fine des situations problématiques mais aussi des obstacles à surmonter lors des démarches de sortie de la marginalité. Dans les pratiques observées, l'accès à la citoyenneté peut avoir lieu à deux niveaux : Passer d'une citoyenneté formelle à une citoyenneté réelle en accédant à des services et à des droits sociaux et économiques (santé, hébergement, ressources) ; s'exercer à l'entrée dans la sphère publique par la parole et les actes en prenant soin que ces manifestations soient perçues par les destinataires visés, à savoir les citoyens et leurs représentants.

Cela dit, ces observations gagneraient à être complétées par des observations plus développées et plus étalées dans la durée, permettant d'avoir des contacts avec les publics en différentes occasions et aussi d'établir des contacts avec plus de personnes du public dans les différents organismes, maillon fortement manquant dans la littérature scientifique existante comme on l'a déjà souligné dans ce rapport. Cela sera également bénéfique pour développer l'approche théorique et méthodologique de la construction des pratiques de citoyenneté.

Bibliographie

- Addams, J. (1910), *Twenty Years at Hull-House with Autobiographical Notes*, New York, Macmillan.
- Aguilar Hendrickson, Manuel (2009) «Los servicios sociales: las tribulaciones de un sector emergente», Moreno Fernández, Luis (ed.), *Reformas de las políticas de bienestar en España*, Madrid, Siglo XXI, pp. 171-206.
- Aguilar Hendrickson, Manuel, Gaviria Labarta, Mario & Laparra Navarro, Miguel (1995) *La caña y el pez: el salario social en las comunidades autónomas 1989-1994*, Madrid, Fundación FOESSA
- Ander-Egg, E. (1980): *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*, Barcelona, Ed. Ateneo,
- Asociación cultural la Kalle et ARQUERO, Mercedes, *Educación de calle. Hacia un modelo de intervención en marginación juvenil*, Madrid, Popular, 1995.
- Arija Gisbert, B. (1999) « Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda », dans la Revista Cuadernos de Trabajo Social nº 12, Madrid : Universidad Complutense de Madrid.
- Bacqué, M.H. (2005), « Les déclinaisons de la proximité dans les politiques de quartiers aux Etats-Unis, en France et au Québec ». In : Bourdin, A., Lefeuvre, M.P., Germain, A. (dirs.) (2005) *La proximité, construction politique et expérience sociale*. Paris, L'Harmattan, collection Villes et Entreprises.
- Baillergeau, Evelyne, Hoijtink, Marc, « Youth work and 'youth at risk' in the Netherlands. A review of literature », *Sociétés et Jeunesses en Difficulté*, numéro spécial « Jeunes des quartiers sensibles en Europe », à paraître.
- Baillergeau, Evelyne (2008), « Le décrochage scolaire et l'intervention socioéducative auprès des jeunes aux Pays-Bas », In : dossier « Les 16-18 ans en France et en Europe », *Ville-École-Intégration Diversité*, nº 154, septembre, pp. 198-202.
- Baillergeau, Evelyne (2007), « Organisation communautaire et pratique professionnelle au Québec », *Informations sociales*, nº 143, pp. 98-107.
- Baillergeau, Evelyne et Céline Bellot (dirs.) (2007), *Les transformations de l'intervention sociale. Entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités ?*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes sociaux et Interventions Sociales.
- Baillergeau, E.N., Boom, J. de, Hofman, W.H.A. (2003), *Exnota: research on the phenomenon of non-take-up in The Netherlands. A report to the European Commission*, Rotterdam, Erasmus University Rotterdam.
- Baillergeau, Evelyne (2002), *L'opbouwwerk, la promotion de la participation des habitants aux Pays-Bas entre militantisme et pratique professionnelle*, Thèse de doctorat, Université de Grenoble II.
- Barbero, J. M; Feu M. et al. (2008): *El Treball Social a Catalunya 1932-1968*. Barcelona : Col·legi DTS i AS de Catalunya (en presse).
- Barnett, S. A. (1884), 'Settlements of university men in great towns. A paper read at St John's, Oxford on 17th November 1883', Oxford, The Chronicle Company. Reprinted in J. A. R. Pimlott (1935), *Toynbee Hall. Fifty years of social progress 1884 - 1934*, London: J. M. Dent. Pp. 266 - 273.

Bastien, Robert et Julie, Goulet (2003), Étude microsociale du travail de terrain réalisé au CLSC Montréal-Nord : les marcheurs de l'Équipe Quartier, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, Novembre, Chapitre 1, p1-22.

Bellot, Céline, Chesnay, Catherine, Rivard, Jacinthe et Isabelle Raffestin (2007), *Rapport d'étape du projet Plaisirs*, Université de Montréal.

Bellot, Céline et Jacinthe, Rivard (2007), « L'intervention par les pairs. Un enjeu multiple de reconnaissance » dans Baillergeau, Evelyne et Céline Bellot (dirs.), *Les transformations de l'intervention sociale. Entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités ?*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes sociaux et Interventions Sociales.

Bonal, R. (1991) *La pedagogia al carrer. Teoria i pràctica de l'educació al carrer*, Barcelona, Claret, 1991.

Bourgeault, Guy (2003), « L'intervention sociale comme entreprise de normalisation et de moralisation. Peut-il en être autrement ? À quelles conditions ? », *Nouvelles pratiques sociales*, Vol. 16.2, p

Bourque, Denis (1997), « Trajectoire de l'organisation communautaire professionnelle », *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol10-1, p59-70.

Bourque Denis, Comeau, Yvan, Favreau, Louis et Lucie Fréchette (2007), *L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

Bravo, M. F. (2003) « Intervenciones en Personas sin hogar con trastornos mentales: Situación en Europa y España », dans *Cuadernos de Psiquiatria comunitaria*, Vol. 3, n° 2 ,pp.117-128.

Bréviglieri, M. (2005), « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social » in : J. Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, collection Alternatives sociales, pp. 219-234.

Cacho Labrador, Xavier, *La educadora i l'Educador social a Catalunya*, Barcelona, APESC, 1998.

Casadevall M., Mora, A., Just, J. (1989): "T treball social comunitaria": Treball Social: conceptes i eines bàsiques, Barcelona, ICESB.

Casado, Demetrio (2002) *Reforma política de los servicios sociales*, Madrid, CCS

Casado, Demetrio (2007) «La rama de los servicios sociales», Casado, Demetrio & Fantova, Fernando (eds.), *Perfeccionamiento de los servicios sociales en España*, Madrid, FOESSA-Cáritas.

Castel, Robert (2008), « La citoyenneté sociale menacée », in : *Cités*, Presses Universitaires de France, 3 - n° 35, pp. 133-141.

Castel, Robert, 2006. « La discrimination négative. Le déficit de citoyenneté des jeunes de banlieue », *Annales HSS*, n° 4, pp. 777-808.

Castillo, M. (2004) « medi obert com a espai i com a intervenció socioeducativa amb infància i adolescència en situació de risc social », *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, n° 27 pp. 145-160

Colectivo IOE, 1990, «Ideologías de la intervención social en la España de los 90», *Documentación Social* (81), pp. 53–64.

Colomer, M. (2006) *El treball social que jo he viscut: de 1939 a 1987*, Barcelona: Impuls a l'Acció Social.

Comas Arnau, Domingo et Ortí Benlloch, Alfonso (1988) «La reinserción social del drogodependiente: entre la socialización y el desdrogamiento», Rodríguez Cabrero, Gregorio (ed.),

La integración social de los drogodependientes, Madrid, Ministerio de Sanidad y Consumo, pp. 213-45.

Comas, Marta et Funes, Jaume, Educadores i educadors de carrer : de l'opció ideològica a l'opció tècnicometodològica, Barcelona, Fundació Jaume Bofill, 2001.

Couturier, Yves et Huot François (2003), « Discours sur la pratique et rapports au théorique en intervention sociale : explorations conceptuelles et épistémologiques », *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol 16-2, p106-124.

Craig, T; Brandt, P.; Leonori, L.; Muñoz, M. (Ed) (2002) "To live in Health and Dignity: European Project", Copenhagen.

Crawford, Adam (2008), "Dispersal Powers and the Symbolic Role of Anti-Social Behaviour Legislation", *The Modern Law Review*, Vol. 71, No. 5, 753-784.

Crawford, P., Malamud, D. and Dumpson, J. (1950), *Working with Teenage Gangs*, New York: Welfare Council of New York.

Dekker, P. (2000), "Sociale en politieke participatietrends". In: Ester, P. & D. Van Houten (reds.) *Waan van de dag*, Amsterdam, SISWO.

Del Valle, Antonio et Ramon Echarren (1965) Los Centros Sociales (1965) documentación social. Revista de Sociología Aplicada, Cáritas n. VI P. 5-19.

Detached Youth Work Guidelines 2007 (2007) The Federation for Detached Youth Work, Leicester.

Deth, J. van & M. Leijenaar (1994), *Maatschappelijke participatie in een middelgrote stad. Een exploratief onderzoek naar activiteiten, netwerken, loopbanen en achtergronden van vrijwilligers in maatschappelijke organisaties*. In: Civil Society en Vrijwilligerswerk II. Rijswijk, Sociaal en Cultureelplanbureau.

Domenech, R. (2005) El Camp de la Bota, entre els afusellaments i el Fòrum, Barcelone, Ed. Hacer.

Donzelot, Jacques et Philippe Estèbe (1994), *L'Etat animateur, essai sur la politique de la ville*, Paris, Esprit.

Duval, Michelle et Annie Fontaine (2000), « Lorsque les pratiques différentes se heurtent : les relations entre les travailleurs de rue et les autres intervenants », *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol 13-1, p49-67.

Duyvendak, J.W., Heijden, H.A. van der, Koopmans, R., Wijmans, L. (1992), *Tussen verbeelding en macht, 25 jaar nieuwe sociale beweging in Nederland*, Amsterdam, Sua.

Educacion de calle en Andoain 1994-2006, (2006) Ayuntamiento de Andoain, HeziZerb elkarte, Diputacióm de Gipuzkoa

Equipo de la asociacion realidades (2001) « La intervención social en procesos de exclusión con personas sin hogar », dans la Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 55, pp. 83-94

Estébanez, P. ; Russel, M.D. ; Aguilar, I. ; Cienfuentes, M. V. ; et Mc Pherson, K. (2004) « Determinants of HIV prevalence amongst female IDU in Madrid, European Journal of Epidemiology, Vol. 17, nº 6 pp. 573-580.

Ewijk, H. van (1992), *Methodiek in het jeugdwerk; basisleerboek jeugd- en jongerenwerk*, BohnStafleu van Loghum.

Foisy, Dominic (2004), *L'organisation communautaire en CLSC : au carrefour des légitimités renouvelées*, Mémoire présenté comme exigence partielle de la Maîtrise en Travail Social, Université du Québec en Outaouais.

- Fontaine, Annie (2004), *Balises et enjeux de définition du travail de rue*, Document de réflexion en progression, Automne, 23p.
- Fontaine, Annie et Richard Jean-Marc (dir.) (1997). *Le travail de rue: de l'oral à l'écrit. Document en progression à propos d'une pratique douce dans une réalité heurtante*, Collage de réflexions du collectif d'écriture de l'ATTRueQ, Drummondville, Refuge La Piaule du Centre du Québec.
- Fullana, Judit (Coord) *Els camps de treball de l'educador social*, Archidona (Málaga) Aljibe, 1999.
- Fransoy, P ; Bellido, J ; Funes, J. et Gonzalez, C. (1986) *Els nens de carrer*, Institut Catòlic d'Estudis Socials de Barcelona et Publicacions de l'Abadia de Montserrat, Barcelona : Ed. Saurí
- Garcia, G. (2002) « Participación de usuarios de drogas como agentes en programas de reducción de daños y prevención del VIH/Sida », *Revista española de drogodependencias*, n° 3, pp. 480-487
- Generalitat de Catalunya (2001) *un nou model d'atenció a la Infància en risc a Catalunya. Línies estartègiques*, Barcelona: Publicacions del Departament de Justícia.
- Ginkel, F. van, Veenbaas, R. & J. Noorda (2006), *Jongerenwerk. Stand van zaken en perspectief*. Utrecht: NIZW Jeugd.
- Grupo SMES Madrid (2001) « Propuesta de actuación en la atención a personas sin hogar con trastornos mentales », *Boletín de la AMSM*, pp. 5-15.
- Guia internacional sobre la metodologia de la educacion de calle en el mundo (2008), Red Internacional de Trabajadores Sociales de Calle y Dynamo international, Bruselas.
- Guillén, Encarna et Vilà, Antoni (2007) « Los cambios legislativos recientes en materia de servicios sociales », Casado, Demetrio & Fantova, Fernando (eds.), *Perfeccionamiento de los servicios sociales en España*, Madrid, FOESSA-Cáritas.
- Haan, de. I. & J.W. Duyvendak (2003), *In het hart van de verzorgingstaat*, Zutphen, Walburg Pers.
- Hazekamp, J., Leenders, A. Valkestijn, M. Verwer, D. (1994), *Sociaalcultureel jeugdwerk; stand van zaken en perspectieven*. Utrecht: NIZW.
- Hazekamp, J. (1976), 'Streetcornerwork; een plaatsbepaling', in *Jeugd en Samenleving*, 6, pp. 503-518
- Hazekamp, J., Zande, I. van der, (1992), *Het jongerenwerk in hoofdlijnen*, Zwolle, uitgeverij Balans.
- Henningsen, Erik, « The Romantic ethic in outreach work », *Sociétés et Jeunesses en Difficulté*, numéro spécial « Jeunes des quartiers sensibles en Europe », à paraître.
- Hombrados-Mendieta, M^a. I. ; Gomez-Jacinto, L. (2001) « Potenciación en la intervención comunitaria », *Intervención Psicosocial*, Vol. 10, n° 1, pp. 55-69
- Honneth, Axel (2006), *La société du mépris. Vers une nouvelle théorie critique*, Paris, La Découverte.
- Hurtubise Yves et Jean-Pierre Deslauriers (1997), « La nouvelle donne de l'organisation communautaire : réponses aux contraintes imposées à la pratique par le néolibéralisme, le postmodernisme et la crise des finances publiques », *Intervention*, n° 104, p16-25.
- Jamouille, Pascale (2007), « La proximité », in : *Les politiques sociales*, n^{os} 2007/3 et 4, pp. 42-59.
- Jetté, Christian (2007), « La reconnaissance du secteur associatif par l'État québécois : Un élément clé du modèle québécois de développement social », In : *Informations sociales*, n° 143.
- Jetté, Christian (2005), *Le Programme de soutien aux organismes communautaires du ministère de la Santé et des Services sociaux : une forme institutionnelle structurante du modèle québécois de*

développement social, thèse de doctorat, département de sociologie, Université du Québec à Montréal.

Kennedy, James C. (1994), *Nieuw Babylon in aanbouw, Nederland in de jaren zestig*, Amsterdam, Boom.

Klein, M. W. (1971), *Street gangs and street workers*. New Jersey, Prentice-Hall Inc.

Lamoureux, Jocelyne (2001), « Marges et citoyenneté », *Sociologie et Sociétés*, vol. 33, n° 2, p. 29-47.

Laval, Christian et Bertrand Ravon (2005), « Relation d'aide ou aide à la relation ? », in : Jacques Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, collection Alternatives sociales, pp. 235-250.

Leonori, L. ; Muños, M. ; Vazquez, C. Bravo, M.F. ; Nuche, M. ; Brandt, P. Bento, A. ; Horenbek, B. (2000) « The Mental Health and Social Exclusion European Network: A research activity » *European psychologist*, vol. 5, n° 3, pp. 245-251.

Linde, Maarten van der, (2007), *Basisboek geschiedenis Sociaal Werk in Nederland*, SWP: Amsterdam.

Lucassen C.T.J., Priemus, H. (1977), *Individuele huursubsidie, evaluatie van een instrument van volkshuisvestingsbeleid*, 's-Gravenhage, R.I.W. – Instituut voor Volkshuisvestingsonderzoek.

Marchioni, M. (1989) *Planificación social y organización de la comunidad*, Madrid, Editorial Popular. S.A.

Manovel, P. (1972)

March, J.C. Oviedo-Joekes, E. ; Romero, M. et al. (2004) « Captación de participantes en el programa experimental de preinscripción de estupefacientes en Andalucía (PEPSA), *Gaceta Sanitaria*, Vol. 18 n° 3, pp.245-247.

Marshall, T. H. (1950), *Citizenship and social class and other essays*. Cambridge, Cambridge University Press.

Martínez, C. ; Faixó, D. ; Rey, M. (Projecte « Carretera » amb dones del Maresme dans Comas, M. Funes, J. (2001) *Educadores i Educadors de carrer : de l'opció ideològica a l'opció tecnicometodològica*, Finestra Oberta, Fundació Jaume Bofill.

Mayer, Robert (2002), *Évolution des pratiques en service social*, Boucherville, Gaetan Morin.

McAll, Christopher (2008), « Trajectoires de vie, rapports sociaux et production de la pauvreté », dans *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*, Châtel, V, et Roy, S, Presses de l'Université du Québec, p93-123.

Memoria del proyecto de intervención con mujeres drogodependientes en situación de exclusión social del poblado de « las Barranquillas » que ejercen la prostitución, Ayuntamiento de Madrid, 2002/2003.

Memoria projecte « Carretera » amb dones del Maresme, 1999, Associació Ventall et Hospital St. Jaume de Calella.

Menger, Anneke (1997), « Voorwaardelijk, gedwongen, outreachend, bemoezorg of gewoon AMW ? » in *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, juni, nr 6, p. 10-13.

Moreno, Luis et Sarasa, Sebastià, 1993, «Génesis y desarrollo del Estado del bienestar en España», *Revista Internacional de Sociología*(6), pp. 27–69.

- Mucchielli, Laurent, Le Goaziou, Véronique (dirs.), 2007. *Quand les banlieues brûlent... Retour sur les émeutes de novembre 2005. Edition revue et augmentée*. Paris, La Découverte, Collection Sur le vif.
- Ninacs, William A. (2003), L'empowerment et l'intervention sociale, Document d'accompagnement, Journées d'animation organisées par le Centre de Documentation sur l'Éducation des Adultes et la Condition Féminine, Montréal, février, 46p.
- Noro, R. (2007) « Arrels Fundació: una resposta colectiva a la situació de les persones sense llar » Revista de Treball Social, nº 180. pp. 33-42.
- Oorschot, W. van, Kolkhuis Tanke, P. (1989), *Niet-gebruik van sociale zekerheid: feiten, theorieën, onderzoeksmethoden: een overzicht van de stand van zaken in binnen- en buitenland*, Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Oorschot, Wim van (1992), *Onbenutte rechten: het niet-gebruik van sociale zekerheid onder Rotterdamse bijstandsontvangers (Unused rights: the non-take-up of social security of social assistance clients in Rotterdam)*, Rotterdam, Sociale zaken en Werkgelegenheid.
- Oorschot, W. Van, Vrooman, J.C., Asselberghs, K.T.M. (1994), *De gemiste bescherming, niet-gebruik van sociale zekerheid door bestaansonzekere huishoudens*, Rijswijk, COSZ/Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Oorschot, Wim van (1994), *Take it or leave it: a study of non-take-up of social security benefits*, Tilburg.
- Oorschot, Wim van, Math, Antoine, 1996. La question du non-recours aux prestations familiales. *Recherches et Prévisions*, 43, pp. 5-17.
- Paquin, Pierre et Andrée, Perreault (2001), *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*, Direction de Santé Publique.
- Payet J.P., Giuliani, F., Larfogue, D. (dirs.), (2008), *La voix des acteurs faibles. De l'indignité à la reconnaissance*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, collection « Le sens social ».
- Pérez Eransus, B. (2004) « El acompañamiento social como herramienta de la lucha contra la exclusión social, Documentación Social, nº 135, pp. 89-108.
- Planas, T. et Nuñez, V. (1997) La educación social especializada. Historia y perspectivas: una propuesta metodológica, dans *Pedagogía social / coord. pour Antonio Juan Petrus Rotger*, pp. 103-129
- Petrus, A. Romans, M.M et Trilla, J. (2000) de profesion: educador(a) social, Barcelona : ediciones paidos iberica, s.a.
- Ravon, Bertrand (2007), « Réchauffer le monde. L'exemple des Camions du cœur », *Empan*, 4, nº 68, pp. 123-129.
- Richmond, Mary E. (1917), *Social diagnosis*, New York, Russell Sage Foundation.
- RMO, Tussen (2008), *flaneren en schofferen. Een constructieve aanpak van het fenomeen hangjongeren*. Amsterdam, SWP.
- Rodríguez Cabrero, G. (2004) El Estado del bienestar en España : debates, desarrollo y retos, Madrid: Fundamentos.
- Rodríguez Cabrero, Gregorio, 1989, «Orígenes y evolución del Estado de bienestar español en su perspectiva histórica. Una visión general», *Política y Sociedad*, 2 (2), pp. 79–87.

- Rodríguez Cabrero, Gregorio, 1994, «La política social en España: 1980–92», Documentación Social 96, julio–septiembre), pp. 175–200.
- Rodríguez Cabrero, Gregorio (2004) «Los servicios sociales: modernización, cobertura, efectividad y reformas pendientes», El Estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos, Madrid, Fundamentos, .
- Rubiol, Glòria (1986) Els serveis socials d'atenció primària a diferents països europeus, Barcelona, Generalitat de Catalunya, Departament de Sanitat i Seguretat Social
- Rueda, J.M. (1998): Comunitat, Participació i Benestar social, Barcelona, Diputació de Barcelona
- Santos, A. B. ; Vicente, A. Pérez, E. ; Muñoz, M. (2005) « Resumen de Utilidad de un programa de entrenamiento en detección de trastornos psicológicos en centros de atención a víctimas de exclusión social, Revista Intervención Psicosocial, Vol. 14, nº 1, pp. 65-80
- Schuyt, C.J.M. (1995), *Kwetsbare jongeren en hun toekomst. Beleidsadvies gebaseerd op literatuurverkenning*, Amsterdam, VWS.
- Scott, James C. (1998), *Seeing Like a State: How Certain Schemes to Improve the Human Condition Have Failed*, New Haven, Yale University Press.
- Sluzki, C. (1996) La red social : frontera de la práctica sistémica, Madrid : Ed. Gedisa.
- Smith, M. K. (2002), 'Youth work: an introduction', *the Encyclopaedia of Informal Education*, www.infed.org/youthwork/b-yw.htm.
- Smith, M.K. (1999), "settlements and social action centres", *the Encyclopaedia of Informal Education*, <http://www.infed.org/association/b-settl.htm>.
- Soler Masó, Pere (Coord) L'educació social avui : la intervenció socioeducativa a Catalunya, Girona, Universitat de Girona, 2005.
- Steeg, Marc van der, Webbink, Dinand (2006), *Voortijdig schoolverlaten in Nederland; Omvang, beleid en resultaten*, Den Haag, Centraal Planbureau.
- Trottier, Germain, Bastien, Robert, Lévy, Joseph, Roy, Élise et Olzabal, Ignaki (2002), *Les pratiques en prévention des MTS et du VIH auprès des clientèles à haut risque*, Communication dans le cadre de la Conférence de l'Association Internationale de Travail Social, Montpellier, juillet, 23p.
- Turcotte, Daniel (1990), « Mouvements sociaux et pratique du travail social : les passerelles du changement social », *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol3-1, p75-85.
- Ucar, Xavier La Animación sociocultural, Barcelona, CH 1992.
- Vallée, Bernard (1988), *Évolution des concepts en éducation populaire*. Montréal, Institut canadien d'éducation des adultes.
- Vazquez Estevez, Purificación et al. , Reflexiones de un educador de calle, Vigo, Asetil, 1996.
- Veenbaas, R. en J. Noorda (2005), *Het jongerenwerk Bronnen 4, schoolboek voor mbostudenten*. Uitgeverij EigenWijs.
- Villalba Quesada, C (1993) « Conceptos utilizados en Redes Sociales : un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria », Revista Intervención psicosocial, Vol. II, nº 4 .pp 69-85
- Vrooman, J.C., Asselberghs, K.T.M. (1994), *De gemiste bescherming, niet-gebruik van sociale zekerheid door bestaansonzekere huishoudens*, Rijswijk, COSZ/Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Warin, Philippe (2006), *L'accès aux droits sociaux*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, collection Politique en +.

Annexe 1 – Présentation détaillée des terrains d'enquête

1. Montréal

La présentation des structures est classée par ordre d'ancienneté des associations sur le terrain.

1.1. Centre de jour Chez Pops' - Le Bon Dieu dans la Rue, aussi connue sous le nom « Dans la Rue » est une association au service des jeunes sans-abri,²⁸ créée en 1988 par le père Emmett Johns, dit « Pops ». Cette association vise explicitement l'insertion sociale (« les aider à redécouvrir leur potentiel »). Cette association emploie aujourd'hui 65 salariés, dont une forte majorité d'intervenants sociaux spécialisés dans l'accueil des jeunes marginalisés (de 12 à 26 ans). Ces intervenants sont dans l'ensemble un peu plus âgés que les jeunes auxquels ils s'adressent mais pas beaucoup. Il n'est souvent pas évident de savoir quelle est leur langue maternelle, tant ils maîtrisent bien le français et l'anglais, les deux langues les plus fréquemment utilisées dans le centre de jour.

Le Bon Dieu dans la Rue pratique l'outreach depuis le début puisque l'idée première du père Emmett Johns était de sillonner les rues de Montréal avec une roulotte en vue d'établir « un premier contact avec les jeunes sans-abri, des jeunes démunis à la recherche d'un peu de nourriture et de chaleur humaine », sur le mode connu en France sous le nom de « maraude » (Samu social, France Terre d'Asile, etc.). L'objectif est l'empowerment, la remise en mouvement à tous les niveaux de l'autonomie par l'éducation populaire, un espace de socialisation et d'appartenance. La Roulotte circule toujours à l'aide de travailleurs de rue, au centre-ville de Montréal, la nuit. Aujourd'hui, Le Bon Dieu dans la Rue offre aussi un lieu d'accueil ou « centre de jour » (« Chez Pops » situé au 1662, rue Ontario Est) dont le but est « d'offrir des soins adaptés, des activités constructives et des programmes visant à aider les jeunes de la rue à poser des gestes concrets et positifs afin de réaliser leur potentiel. » C'est à la fois un lieu de vie et un espace d'intervention. Le centre de jour accueille entre 120 et 130 jeunes par jour avec un maximum de 300 pendant l'hiver. Pendant les heures d'ouverture du centre de jour, de 10h à 17h, les jeunes (de 12 à 26 ans, parfois jusqu'à 30 ans) peuvent venir pour simplement se reposer, manger (une cantine alimentée par des dons sert des repas gratuits). Certains viennent avec leurs animaux qui sont admis à l'intérieur. Les jeunes peuvent également entrer en contact avec des intervenants de l'« équipe plancher » dont le mandat est de les écouter et éventuellement (s'ils sont sollicités dans ce sens) de les accompagner dans leurs démarches. Il arrive qu'ils le fassent eux-mêmes (accompagner un jeune à un guichet pour une démarche ponctuelle) ou qu'ils le réfèrent à un autre intervenant à l'externe ou en interne. En effet, au centre de jour Chez Pops' sont adossés différents services et activités offerts par Le Bon Dieu dans la Rue tels qu'une « école de la rue », visant à permettre le retour aux études des jeunes en situation de décrochage scolaire précoce par le biais de session de remise à niveau avec une équipe d'enseignants. La salle de classe est située dans les locaux de l'association, à l'étage au dessus du centre de jour. Le recrutement des étudiants se fait par les autres services. Le Bon Dieu dans la Rue offre aussi un petit centre d'hébergement d'urgence pour les mineurs en fugue, le « Bunker » (capacité d'accueil de 20 personnes). Dans la Rue propose en outre un grand nombre d'activités dont certaines émanent de l'initiative des jeunes, ateliers de musique, d'art-thérapie, cirque, sorties au sauna, etc.

Même si le centre de jour fonctionne bien, l'équipe a enregistré une baisse de la fréquentation en 2007 et 2008 alors que le nombre de jeunes à la rue augmente. Soucieux d'adapter leurs pratiques

²⁸ <http://www.danslarue.com/>

à celles des jeunes, Dans la Rue a mobilisé quelques partenaires (organismes communautaires, centre universitaire des Centres Jeunesse de Montréal, services de police) pour engager une réflexion visant à mieux comprendre ce que vivent les jeunes et ainsi remettre en cause les pratiques « traditionnelles » comme le travail de rue, le fonctionnement des organismes qui tend à se rigidifier et l'augmentation de la judiciarisation. Une recherche action a démarré en 2008 pour éclairer ces différents acteurs dans leur démarche de mise à jour des pratiques.

Les cinq salariés rencontrés travaillent dans des services différents. Ils sont tous à temps plein, trois sont permanents, deux ont un contrat d'un an. Ils travaillent depuis plusieurs années dans l'organisme (entre trois et dix ans). Cette stabilité est relativement rare au sein des organismes communautaires.

Le Bon Dieu dans la Rue nous permet donc d'entrer en contact avec une pluralité d'intervenants, certains travaillant principalement à l'accueil et au repérage des attentes et des besoins des jeunes, d'autres offrant un accompagnement plus spécifique. L'appellation travail de milieu n'existe pas au Bon Dieu dans la Rue. L'enquête est principalement basée sur les pratiques de l'« équipe plancher » mais tout en veillant aussi à analyser l'articulation avec les autres pratiques d'accompagnement des jeunes et d'implication dans des activités collectives au sein de l'association.

1.2. Projet TRIP (Toxicomanie, Relation d'aide, Information/intervention, Prévention) a été lancé en 1987 par un groupe d'individus constitué de parents, d'enseignants et d'intervenants sociaux liés à l'École polyvalente Pierre Dupuy²⁹ (située dans la partie est du quartier Centre-sud, la plus pauvre du centre-ville), suite au constat de la présence de la toxicomanie dans cette école secondaire (équivalent du collège à la française). Projet TRIP vise à contribuer à la prévention de la toxicomanie et d'autres risques liés à la consommation de drogues auprès des jeunes de 12 à 20 ans qui fréquentent l'école ou qui ont quitté l'école mais qui habitent encore sur le territoire autour de l'école. Depuis, la mission de base de projet TRIP a été élargie à la qualité de vie, la prévention de la violence, la sexualité, la citoyenneté et le travail de milieu.

L'intervention est menée par des intervenants, animateurs, éducateurs, psycho éducateurs, en plusieurs lieux. Tout d'abord dans un local situé au rez-de-chaussée de l'école qui fait office de lieu d'accueil et de rencontre avant les cours (ouvert à 7h30), à la récréation et à l'heure du déjeuner. 2 intervenants sont présents pour créer des liens avec les jeunes qui le fréquentent. Possibilité d'entretiens individuels pour des suivis. L'intervention peut aussi se faire sous forme de « maraude » dans les rues et les espaces publics du quartier, c'est ce qu'on appelle intervention de milieu à Projet TRIP. Enfin, les intervenants sont régulièrement amenés à intervenir dans les classes, systématiquement et à la demande des enseignants, par exemple sous forme d'information sur les abus liés à la consommation de drogue. Il est à noter que Projet TRIP n'est pas seul en son genre à Montréal, il existe d'autres expériences de « travail de corridor » au centre-ville, notamment à l'association Plein Milieu qui a une mission de prévention à l'école Jeanne Mance, à l'École Espace jeunesse (spécialisée dans l'accueil d'élèves ayant des troubles de comportement) et un travailleur de rue va une fois par semaine à l'école Saint-Louis. On ne peut pas parler de concurrence entre les deux associations mais plutôt de complémentarité puisque Projet TRIP et Plein Milieu n'interviennent pas dans les mêmes quartiers. Aujourd'hui, l'équipe de Projet TRIP est composée de 5 intervenants ayant une formation universitaire en travail social, psychologie, psychoéducation et certificats en

²⁹ L'école Pierre Dupuy a un programme d'insertion socioprofessionnelle au marché du travail – ce qui est seulement le cas de deux écoles à Montréal – et accueille dans ce cadre des élèves de toute l'île de Montréal. 50% des élèves de l'école fréquentent des programmes d'adaptation. En tout, 530 jeunes environ sont scolarisés.

toxicomanie, délinquance. Projet TRIP est un organisme hybride entre l'animation communautaire et l'intervention sociale. L'engagement et l'implication des intervenants sont essentiels. L'organisme fonctionne selon un modèle de gestion participative : l'équipe alimente la réflexion, la coordonnatrice vise le consensus. Des jeunes sont présents au Conseil d'administration.

Quatre intervenants effectuent ce « travail de plancher » et le travail de milieu avec un intervenant spécialement dédié au travail de milieu. Le travail de milieu se fait le midi, dans les corridors, dans la cafétéria, les salles de classe, le gymnase, le parc et la rue (l'école n'a pas de cour fermée, il arrive donc les jeunes sortent fréquemment de l'enceinte). Après l'école, en duo, les intervenants vont dans les restaurants, dans la rue, le parc, dans des activités spéciales (de loisirs, sportives), dans les organismes communautaires, autant de lieux fréquentés par les jeunes. Ils peuvent raccompagner les jeunes en bus jusqu'à leur domicile (par exemple ceux qui habitent les Habitations Jeanne-Mance, un grand ensemble de HLM situé de l'autre côté de l'arrondissement). L'intervention de milieu permet d'être avec eux, là où ils sont. L'été dans les piscines, les épluchettes de maïs, les games d'impro, sur les lieux de travail dans le quartier. Le travail de milieu sert [1] à approfondir ou vivre des choses différemment avec des jeunes déjà connus (« au parc, y'a personne, pas d'oreille, pas de regard, les contacts sont différents »), [2] à créer de nouveaux liens avec des jeunes qui ne sont pas connus. La prévention n'a de sens sans créer des liens donc l'intervention vise l'ensemble de la vie des jeunes par l'écoute et par un accompagnement global. La « réduction de méfaits » est en arrière-plan dans les interventions. L'objectif est de les outiller et les faire réfléchir à leurs comportements face à la toxicomanie, la sexualité ou la violence.

Les jeunes rencontrent souvent des problématiques familiales de rejet, de violence, de conflit. Beaucoup des jeunes suivis ne sont pas consommateurs de drogue, la prévention donc prend tout son sens. Pour certains, les intervenants proposent un accompagnement vers les services médicaux, les travailleurs sociaux. Les intervenants donnent des informations sur la défense des droits. Projet de TRIP mène quelques actions conjointes avec Projet 80 qui intervient dans la même école pour traiter la question du décrochage scolaire.

Les trois intervenants rencontrés travaillent tous à temps plein. Ils sont permanents mais le nombre de poste peut varier selon les moyens financiers de l'organisme. Un des intervenants vient d'être embauché depuis trois mois, les deux autres sont plus anciens dans l'organisme.

A Projet TRIP, l'appellation travail de milieu désigne l'intervention en dehors de l'école, c'est donc une des facettes de l'intervention offerte, aux côtés des interventions en classe auprès de tous les niveaux (prévention primaire), des activités thématiques sous forme de kiosques, de manifestations dans l'école ; des activités liées au local (le club plein air autogéré par les jeunes : une alternative à la consommation pour développer l'hygiène de vie, la socialisation, organisation de camps pendant l'été).

L'enquête permet de déterminer si le travail de milieu vise les mêmes objectifs que les autres formes d'intervention et quelles sont les articulations entre ces diverses pratiques.

1.3. Spectre de Rue a officiellement été lancé en 1990 mais il comptait déjà quelques années de pratique en travail de rue auprès des jeunes adultes (16 ans et plus). Spectre de Rue³⁰ travaille sur les risques associés à la consommation de drogues injectables à différents niveaux, au niveau de la prévention en lien avec la distribution (gratuite) de matériel d'injection dans son « site fixe » (diffusion de messages d'informations sur les risques en termes de santé publique) ; au niveau de

³⁰ <http://www.spectrederue.org/accueil.html>

l'accueil des personnes toxicomanes dans son « centre de jour » ; au niveau de l'interaction entre les personnes toxicomanes et le reste de la population du quartier, à travers ce qu'on appelle travail de milieu à Spectre de Rue. On y reviendra. L'action de Spectre de Rue répond globalement à trois principaux objectifs :

- prévenir la propagation des maladies transmissibles sexuellement et par le sang (VIH Sida et hépatites)
- sensibiliser le reste de la population aux conditions de vie des toxicomanes
- travailler à l'insertion des usagers des services (projet Tapaj, lancé en 2000)

Le travail de milieu est pratiqué dans cet organisme depuis 1995 dans le but de travailler sur le climat d'intolérance qui entoure la présence du public visé par le travail de rue (citoyens, police dans le traitement des « nuisances »). Il comporte deux volets : récupération de seringues et travail de proximité. Le travail de milieu est actuellement animé par deux intervenants qui coordonnent les opérations de récupération de seringues, organisent des formations auprès des organismes et résidents partenaires sur le ramassage des seringues souillées, installent des bacs de récupération de seringues à la demande. La récupération de seringues a lieu avec l'aide de quelques bénévoles sur une base régulière, et, deux à trois fois par an, les intervenants de milieu organisent une campagne largement médiatisée qui vise à impliquer une grande variété de citoyens dans leur action (blitz de récupération, en coopération avec d'autres associations présentes au centre-ville de Montréal). L'intervention des travailleurs de milieu a lieu sur tout l'arrondissement Ville-Marie (arrondissement du centre-ville de Montréal où habitent près de 80.000 personnes sur une superficie de 16,5km²) et vise le milieu de vie des usagers de drogues c'est-à-dire les commerçants, les organismes et les habitants du quartier où se trouve le site fixe et le centre de jour (accolés l'un à l'autre). La récupération des seringues est un prétexte, un moyen pour entrer en contact avec eux. Les intervenants et les bénévoles répondent aux demandes de récupération et ils investissent beaucoup dans un travail d'information et de sensibilisation. Ils visent la collaboration entre les organismes et doivent donc les rencontrer pour connaître leurs pratiques et objectifs et pouvoir faire ainsi des références de qualité auprès de leurs interlocuteurs.

Les deux travailleurs de milieu rencontrés viennent de prendre leur fonction depuis quelques mois mais l'un d'entre eux était intervenant au centre de jour auparavant. Leur coordonnateur, (également présent à l'entretien), était lui-même travailleur de milieu depuis 5 ans. Ils travaillent à temps plein.

L'enquête permet de comprendre les finalités du travail de milieu tel qu'il est pratiqué, mais aussi d'en analyser les enjeux en termes d'inclusion sociale.

1.4. Plaisiirs (Projet de lieu d'accueil et d'implication sociale pour des personnes utilisatrices de drogues injectables et inhalables responsables et solidaires) a été lancé sous l'égide de CACTUS Montréal³¹ en novembre 2004 pour une durée de 3 ans.³² Ce projet a été initié « dans le contexte d'une réflexion collective sur les stratégies d'intervention auprès des personnes cocaïnomanes », impliquant à la fois des organismes communautaires tels que CACTUS et la Direction de la Santé Publique de Montréal et des acteurs très divers (« experts, médecins, chercheurs, intervenants

³¹ <http://www.cactusmontreal.org/fr/index.html> - CACTUS Montréal est né en 1989, en tant que premier programme d'échanges de seringues en Amérique du Nord. CACTUS pratique l'outreach depuis 1996.

³² En fait, le projet a réellement débuté en décembre 2005 à cause des problèmes de localisation. Le financement provenant du gouvernement provincial (Québec) a pu être étalé jusqu'au début 2008 mais pas le financement accordé par le gouvernement fédéral (Canada). Le projet a pu être reconduit grâce à un financement du Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec (action en toxicomanie).

d'horizons divers »). Ce projet s'inspire du projet VANDU (*Vancouver Area Network of Drug Users*, lancé en janvier 1998).³³ Les objectifs de ce projet sont de deux ordres : « d'une part offrir un lieu d'accueil aux personnes toxicomanes injectrices et inhalatrices de drogues » appelé « lieu de répit », visant à « offrir un accueil propice au repos, des services de première nécessité (se laver, se changer, manger mais sans consommer de drogue dans les locaux) et des services d'insertion (se loger, exercer ses droits, travailler, avoir accès aux services comme citoyen à part entière) » et d'autre part « soutenir l'implication sociale de ces personnes dans différentes activités réalisées à l'intérieur du projet » mais aussi à l'extérieur. Ce deuxième volet s'est incarné dans l'officialisation d'une équipe de messagers de la rue, (des itinérants qui, bénévolement, vont à la rencontre d'usagers de drogues pour les sensibiliser aux risques de contamination et distribuer du matériel stérile, dans une logique du « par et pour ») ; la constitution d'un groupe d'UDII (usagers de drogues inhalables ou injectables) à partir du début 2006 ; puis d'autres activités telles que « Ça mijote » (activité cuisine) ; radio « Œil d'Ilynx » (émission à la fois militante et humoristique enregistrée au lieu de répit et diffusée sur deux radios locales) ; café philo (une fois par mois, incarnation du volet « cohabitation harmonieuse », ouverte au public, avec deux professeurs de l'UQAM ; « outil d'expression de la citoyenneté mais aussi de dialogue social ») ; activité poésie ; activité relaxation ; activité informatique ; activité cinéma. Globalement, il s'agit donc de « redonner l'opportunité à ces personnes le plus souvent marginalisées d'exercer leur citoyenneté, de prendre la parole et d'affirmer leur point de vue mais aussi de se constituer en une force collective susceptible d'agir dans la communauté pour une meilleure prise en compte du point de vue des personnes toxicomanes » (Bellot et al., 2007).

Plaisiirs intervient auprès de populations le plus souvent très désaffiliées et marginalisées (personnes de 25 ans et plus, vivant dans la rue depuis 10 à 15 ans parfois), qui sont en même temps très peu sensibilisées à la participation à une vie collective à caractère social ou politique, ni par leur patrimoine culturel personnel, ni par le fait que la vie dans la rue tend plutôt à renforcer la méfiance des personnes face au reste du monde y compris leurs pairs, ni par la fréquentation des ressources spécifiques qui en général n'exigent aucune participation de leur part (p. 23). Le rapport d'étape montre que le groupe UDII/COCUS (ConsammateurTRICEs d'Opiacés et de Cocaïnes UniEs et Solidaires) a atteint cet objectif d'implication collective, non seulement par l'inscription dans la durée d'activités stables mais aussi par le développement d'occasions de représenter le groupe à l'extérieur, le jeu prenant alors un tour non seulement social mais aussi politique (p. 21).

Le projet est basé sur une approche collective, participative, sociale (au-delà de la distribution de matériel stérile à des toxicomanes, il s'agit de toucher les « plus désaffiliés » d'entre eux), visant à travailler l'interface entre public visé et autres usagers du quartier (habitants et commerçants) dans une optique de « dialogue social » et de reconnaissance mutuelle d'une part, et d'autre part de « réinsertion sociale » pour les toxicomanes en situation de désaffiliation. Cette approche est qualifiée d'« écologique » et définie d'une manière très comparable à ce que d'autres appellent « approche milieu ». Du point de vue méthodologique, la mobilisation individuelle (fréquenter le lieu de répit) précède la mobilisation collective (participer à un groupe d'activité).

Les locaux de Plaisiirs sont situés au centre-ville de Montréal, dans une zone qui est fréquentée par une grande variété de Montréalais : étudiants de l'UQAM voisine, touristes intéressés par le « quartier latin », de nombreux professionnels du secteur des services, clients des restaurants et autres commerces destinés au plus grand nombre, clients des sex-shop et autres lieux de spectacle dans ce domaine qui sont nombreux dans ce quartier, mais aussi les usagers des services de santé et de services sociaux de première ligne offerts par le CLSC des Faubourgs (en particulier de nombreux itinérants et « jeunes de la rue » qui y trouvent des services spécialisés), dont les locaux

³³ <http://www.vandu.org/>

jouxtent les locaux actuels de Plaisiirs.³⁴ Le rapport d'étape indique aussi que cette localisation place le projet « au cœur de la consommation de drogues du centre-ville » (p. 18).

Les acteurs de ce projet sont de plusieurs types. Tout d'abord, des « animateurs sociaux », des « agents d'implication sociale » (pairs-aidants), ainsi qu'une équipe de « patrouilleurs », nommés « messagers de rue » bénévoles, qui se sont eux-mêmes « chargés de la distribution du matériel stérile à des heures et des lieux non couverts par les ressources habituelles ». Le rôle des animateurs est de « soutenir la participation des personnes mais aussi de travailler à créer des opportunités pour que les participants eux-mêmes pensent et structurent leurs activités ».

Plaisiirs coopère avec le CSSS Jeanne-Mance (« support communautaire », Urgence PsychoSociale-Justice, Équipe Itinérance, infirmière de proximité), la revue L'Injecteur, le Collectif des Pairs et participe au développement d'une nouvelle instance, le regroupement des personnes toxicomanes du Québec.

Les cinq intervenants qui ont participé à l'entretien collectif dans le cadre de l'enquête ont trois profils différents : deux sont animateurs sociaux et sont relativement nouvellement embauchés, deux sont agents d'implication sociale et présentes depuis plus d'un an, la cinquième est responsable du dialogue social depuis quatre mois. La plupart travaillent à temps plein, souvent en soirée.

L'enquête permet d'analyser comment les pratiques mises en place permettent ou non d'articuler les différents volets : répit, activité, mobilisation.

1.5. Action Centre-Ville est une association sans but lucratif dont l'objectif central est de promouvoir la vie sociale parmi les personnes âgées du centre-ville de Montréal³⁵ qui s'est lancée, en 2004, dans l'intervention de milieu auprès des aînés résidant aux Habitations Jeanne-Mance, le plus grand ensemble de logements sociaux du Québec qui héberge principalement des personnes aux revenus très modestes. L'équipe d'intervention de milieu d'Action Centre-Ville est installée dans un local aux Habitations Jeanne-Mance, un ancien logement situé au 10^e étage d'une tour, réaménagé en bureau d'une part et en lieu d'accueil d'autre part, muni de fauteuils simples mais confortables. Ces pratiques puisent dans la pratique de deux organismes communautaires depuis 2002 (Projet Changement et Action centre-ville) qui ont fait des émules en 2007. Les interventions ont principalement vocation à faire du dépistage à caractère socio-sanitaire mais il y a aussi un volet social (contrer l'isolement, favoriser la participation au maintien de la qualité de vie en milieu HLM aînés). L'intervention de milieu est essentiellement définie en termes d'outreach (tournée de porte-à-porte auprès de l'ensemble des quelque 500 logements des HJM qui sont habités par des aînés répartis en 5 tours).

Les trois intervenants ont des profils différents. Deux sont salariés à temps plein. Un vient d'être embauché, suite à une création de postes, l'autre est en poste depuis le début de l'intervention de milieu en 2005. La troisième est une religieuse intervenant à titre bénévole dans le projet, elle est également résidente et elle connaît la population des Habitations Jeanne Mance auprès de laquelle elle intervient depuis leur création dans les années 1950.

³⁴ Depuis avril 2007. Avant Plaisiirs était localisé à quelques rues de l'implantation actuelle.

³⁵ Site web d'action centre-ville : <http://www.acv-montreal.com/pdf/ANNUUEL%2005-06.pdf>

L'équipe est supervisée par un comité de partenaires composé par les représentants locaux des services de maintien à domicile. Ce comité a été à l'origine d'une demande de financement supplémentaire en 2007.

L'enquête permet d'analyser l'articulation entre des pratiques d'outreach et l'objectif d'implication sociale.

2. Barcelone

Dans le cadre de cette recherche, on veut identifier, observer, connaître et analyser les pratiques d'intervention sociale de proximité, qui visent à travailler avec les publics marginalisés. Ces publics sont considérés comme difficiles d'accès pour différentes raisons. Souvent, ils sont bien connus des services publics et ils sont stigmatisés. Dans d'autres cas, ils ne parviennent pas jusqu'à ces services, à cause de réticences, par méfiance, à cause de l'inadaptation des services à leurs besoins et à leurs modes de vie, par peur du contrôle social ou institutionnel, parce qu'ils ne sont pas d'accord avec les principes et les méthodes d'intervention sociale ou encore pour d'autres raisons qu'il faudra découvrir à partir de l'analyse de leur expérience de vie. Cette partie de la recherche s'intéresse aussi à ces pratiques parce qu'elles visent à travailler sur l'ancrage des liens sociaux, en tenant compte des conflits et des milieux de vie. C'est précisément pour arriver à connaître les processus et les expériences des publics marginalisés que l'on veut combiner les entretiens avec la méthode de récits de vie.

Dans un premier temps, nous avons procédé à différents entretiens exploratoires sur quatre territoires différents de la région de Barcelone. Pour ce faire, nous avons surtout pris contact avec des professionnels qui travaillent en contexte associatif à ancrage territorial fort, dans la rue par exemple, ou bien avec des informateurs privilégiés qui connaissent bien ces pratiques. Nous avons choisi ces territoires parce que trois étaient classés comme quartiers défavorisés, dont La Mina (en périphérie de Barcelone) et Roquetas (à Barcelone). A partir de ces premiers entretiens exploratoires mais aussi à partir de la recherche bibliographique, nous avons pu constater que les pratiques qui s'apparentent à ce qu'on appelle travail de milieu à Montréal (ou outreach d'une manière plus générale) n'avaient pas cours dans tous ces quartiers. D'autre part, nous avons pu constater, dans la région de Barcelone, que des pratiques de milieu ou d'outreach sont développées autour de problèmes sociaux dans lesquels la variable territoriale n'est pas toujours claire. À Barcelone, nous pouvons trouver des pratiques de milieu ou d'outreach visant des groupes tels que des personnes sans domicile fixe (SDF), des « travailleurs sexuels », des toxicomanes, des handicapés mentaux ou des immigrés. A partir de ce constat, nous avons décidé de changer de stratégie pour mettre en route la recherche empirique. Nous avons alors identifié différentes expériences de pratiques qui concernent ces problèmes sociaux et qui nous paraissent plus comparables au travail de milieu montréalais. Etant donné qu'un des publics privilégiés dans cette recherche est composé de jeunes, nous avons décidé de sélectionner prioritairement *les pratiques visant les jeunes* et, en second lieu, celles qui nous paraissaient très intéressantes malgré le fait que le public visé soit défini de manière plus large, comme dans le cas des pratiques auprès des travailleurs sexuels ou des handicapés mentaux.

Ces terrains de recherche ont donc été sélectionnés à partir de contacts avec des informateurs significatifs qui connaissent très bien les différents terrains de l'intervention sociale. Quelques-uns de ces informateurs significatifs ont été étudiants à l'Université de Barcelone il y a quelques années et la chercheuse Marta Llobet a pu suivre leurs trajectoires en tant qu'intervenants sociaux suite à la formation reçue à l'Université de Barcelone. D'autres informateurs ont été identifiés à partir des

contacts de l'Université dans les milieux de pratiques. D'autres encore ont été identifiés à partir de contacts liés à la formation auprès d'intervenants sociaux en « développement communautaire ». A partir de tous ces premiers contacts, 22 projets ont pu être identifiés comme porteurs des caractéristiques du travail de milieu et/ou de l'outreach. Quelques-uns de ces projets sont situés dans des quartiers défavorisés, tandis que d'autres sont basés dans des quartiers plus favorisés. Certains porteurs de projets n'ont pas pu prendre part à nos enquêtes car ils avaient besoin de l'autorisation des services publics, avec lesquels ils travaillent. Ceci aurait sans doute rendu la réalisation des entretiens un peu plus difficile. Dans d'autres cas, il a été possible de réaliser des entretiens auprès des intervenants sociaux mais il était plus difficile de pouvoir en faire de même avec les usagers, du moins cela ne paraissait pas opportun aux intervenants. C'est surtout le cas des services de santé mentale qui travaillent dans la rue et celui d'un projet qui vise à travailler avec les gitanes roumaines dans la rue.

Les intervenants impliqués dans les pratiques observées sont de plusieurs types. En effet, on peut différencier, ceux qui sont des professionnels et qui ont une formation en éducation sociale, en travail social et en psychologie. On peut aussi trouver des agents d'intégration sociale qui n'ont pas de formation de niveau universitaire, mais de niveau professionnel. D'autres intervenants sont des bénévoles. La majeure partie des bénévoles sont des retraités de profils très divers. Certains ont une formation universitaire tandis que d'autres ont une formation professionnelle, d'autres encore ont travaillé dans le secteur des services.

Tous les intervenants sociaux qui ont une formation universitaire ou bien professionnelle sont salariés mais il y a de grandes différences entre eux en ce qui concerne le salaire et la durée de travail : certains travaillent 20 heures par semaine et d'autres travaillent toute la journée, soit 37 heures et demi par semaine. Certains intervenants ont délibérément choisi le travail de rue et de milieu et ne souhaitent pas travailler dans un autre milieu tel que les centres fermés. D'autres ont rejoint ces projets sans avoir véritablement choisi l'intervention en milieu ouvert. D'une manière générale, tous les intervenants ont une appréciation très positive du travail de milieu en raison du potentiel du milieu ouvert pour pouvoir travailler la relation et la proximité avec les publics marginalisés, du moins si l'on compare avec l'intervention dans les milieux fermés (centre). Dans la majorité des services et des projets développés par des associations à but non lucratif, on nous a parlé de la précarisation des conditions de travail. Mais malgré cette situation, l'appréciation sur le travail est positive, de même que sur les opportunités d'apprentissage offertes par ce type de travail.

Les intervenants bénévoles ont pu bénéficier d'une formation, mais ils reconnaissent avoir surtout appris la pratique sur le tas, dans le cadre du travail en équipe.

Il va être important de présenter les contextes d'émergence de ces pratiques qui visent les personnes en situation de marginalité. Peut-on parler de contextes professionnels (secteur public) ou bien bénévoles (secteur non lucratif) ou encore militants (plus proches des mouvements sociaux) ? Comment ces pratiques se caractérisent-elles ? Selon quel processus se sont-elles développées ? Pourquoi peut-on parler de pratique de proximité ? Quel est le sens, quelle est l'appréciation et quel est l'impact de ces pratiques pour le public visé ?

Programmation des entretiens et des récits d'expériences pour la recherche empirique

Toutes les pratiques qui ont été identifiées pour cette recherche sont des pratiques de proximité qui visent des jeunes ou, dans quelques cas, des adultes en situation de marginalisation ou d'exclusion sociale. Pour tous les projets, nous avons recueilli des entretiens individuels ou collectifs ou des

récits d'expériences auprès des intervenants sociaux (professionnels et bénévoles). Nous avons aussi rassemblé divers documents ou, dans quelques cas, des informations diffusées sur des blogs permettant de compléter nos connaissances du territoire d'intervention, du public visé et de la manière dont le projet est présenté (et connu) dans la ville de Barcelone. Les entretiens collectifs avec les jeunes visés ont débuté en novembre 2008. Dans la mesure du possible, nous avons essayé d'interroger des jeunes, mais dans quelques projets, nous avons interrogé non seulement des jeunes mais aussi des adultes. Dans la suite de ce texte, nous présentons les projets confirmés, c'est-à-dire les projets pour lesquels les premiers entretiens collectifs avec les intervenants sociaux ont été réalisés. En plus, d'autres contacts en cours d'exploration permettront peut-être de compléter notre connaissance de ces expériences et d'élargir le terrain de la recherche empirique.

2.1 Centre acogida (accueil) ASSIS (Barcelone) est une association d'initiative sociale et non lucrative qui a été créée en 2000 en faveur des personnes sans abri³⁶. Cette association a un « centre de jour », c'est-à-dire un lieu d'accueil pendant la journée et qui est installé dans le quartier de Sarrià St. Gervasi. Ce quartier est considéré comme riche ou favorisé par rapport à d'autres quartiers de Barcelone, bien qu'on puisse y trouver aussi des situations de marginalisation et d'exclusion sociale. On y retrouve le cadre de la recherche montréalaise. L'origine de cette association tient à l'initiative de personnes bénévoles qui avaient de liens avec la paroisse du quartier. Ce premier groupe de personnes a intégré quelques assistants sociaux en retraite qui étaient déjà très sensibilisées par la problématique des personnes sans abri. Ce groupe de personnes a réalisé une étude, à partir de l'observation, sur les besoins des personnes qui se trouvaient à l'extérieur aux abords des églises et qui font l'aumône qui demandent de la nourriture. À partir de ces observations, le groupe de bénévoles a pu se familiariser avec la situation des personnes sans abri qui fréquentaient ce quartier, et il a décidé de créer un « Centre de jour » au sein duquel il pouvait offrir de l'attention et des services pour ce public qui provenait du quartier ou d'autres quartiers de la ville.

La pratique d'outreach depuis le « centre de jour » est au début du projet. Il a commencé comme centre référant de « basse exigence » pour des personnes sans abri. Il leur offre un accueil, un accompagnement, une assistance sociale et cherche des solutions à leurs demandes. Les intervenants pratiquent la proximité active depuis le centre, mais ils font aussi du travail de proximité dans la rue, surtout quand ils vont chercher les personnes pour prendre contact avec eux dans l'espace public. Le premier jour, quand le centre a ouvert, il n'y avait pas beaucoup du monde et ils ont décidé d'aller chercher les personnes dans leur milieu. Mais maintenant les personnes arrivent surtout par le « bouche à oreille » entre pairs, les premiers usagers accompagnant elles-mêmes d'autres personnes au centre. Le centre de jour accueille quotidiennement 80 personnes. Il est ouvert de 8h30 à 12h. Les sans-abri peuvent s'y reposer, se nourrir, participer à des activités, profiter de l'accompagnement d'intervenants pour aller aux services de santé des quartiers ou pour effectuer d'autres démarches. Les intervenants ont un lien avec les pouvoirs publics locaux au niveau de la reconnaissance du travail qu'ils font mais aussi au niveau du financement. La reconnaissance de ce projet porte aussi bien sur la pratique de proximité auprès du public sans abri que sur le travail en réseau en proximité avec les services sociaux du quartier. Cette reconnaissance par le gouvernement et par le pouvoir local, assise sur une évaluation du travail accompli, a permis aux responsables du centre de négocier et d'étendre le financement public depuis sa création. En tant qu'association, ils perçoivent également des dons privés.

Ce projet est animé par une équipe composée de 6 professionnels et de 130 bénévoles. Le Centre emploie un directeur, un éducateur social, un assistant social, une assistante administrative et deux

³⁶ <http://www.assiscentreacollida.org/>

assistants de nettoyage. Les trois premiers travaillent à temps plein. Ils se sont intégrés au projet progressivement mais ils sont très satisfaits de travailler pour cet organisme. Ils ont une formation en travail social ou en éducation sociale. Ils ont aussi 4 stagiaires universitaires étudiant en pratiques de prévention, en éducation sociale ou en travail social. Dans le centre de jour, il y a aussi tous les jours 7 personnes bénévoles en plus des 3 professionnels. Le salaire des professionnels ne nous est pas connu, mais au cours de l'entretien collectif ils ont déclaré avoir obtenu trois fois une augmentation de salaire sur décision de l'association, allant dans le sens de reconnaître le travail effectué. L'atmosphère et la complémentarité entre les professionnels et les bénévoles est très bonne, selon leur témoignage et celui du public.

2.2. La Fundació Arrels (Fondation des racines) est une fondation privée qui travaille auprès des personnes sans-abri³⁷ à Barcelone. Elle a été créée en 1987 par un groupe de bénévoles de l'Église Sant Pere Claver dans le quartier de Poble Sec (quartier populaire situé à proximité du centre-ville de Barcelone). Elle a pour objectif principal de contribuer au développement des personnes en situation d'exclusion sociale, en particulier avec les personnes sans abri qui se trouvent dans une situation critique et chronique. La fondation dispose d'un centre ouvert dans le quartier du Raval (quartier populaire du centre ville), d'11 « appartements supervisés » et de 30 logements permanents dans le Foyer Pere Barnés, qui a été inauguré le 29 novembre 2007. Dans le « centre ouvert de jour » le public visé peut se reposer, se rencontrer, se doucher, changer de vêtements mais aussi participer à des activités de formation ou de loisirs. Au début, les personnes sans abri n'arrivaient pas spontanément au centre, c'est pourquoi les responsables du centre ont décidé de créer un équipe de rue pour aller à la rencontre des sans abri dans leur milieu de vie. L'idée était alors de prendre contact et de les accompagner au centre ouvert. Mais ils ont observé que certaines personnes n'avaient pas envie d'aller au « centre ouvert de jour ». Cette constatation les a fait réfléchir et les a conduits à changer de stratégie. Cet organisme travaille essentiellement avec des bénévoles. La mission des professionnels est de théoriser et de donner forme au mode d'intervention propre à l'organisation, qu'ils présentent de la manière suivante : « être avec la personne et l'accompagner ». Les professionnels sont aussi présentés comme des intervenants avec l'âme des bénévoles.

La mission de l'organisme est donc d'accompagner les personnes sans abri, spécialement celles qui sont dans une phase d'exclusion avancée. Il s'agit de favoriser le plus d'autonomie possible chez la personne, l'autonomie étant comprise comme la capacité de chacun à pouvoir choisir et décider de la manière la plus indépendante possible, sans questionnement. La perspective est d'approfondir la constitution d'un modèle de travail basé sur la proximité, la personnalisation et la connaissance en tant qu'outils pour la transformation sociale grâce à l'implication personnelle et communautaire des intervenants. Les valeurs mobilisées sont le volontariat, la gratuité, la générosité, la disponibilité et le travail d'équipe ; la personnalisation de l'intervention individualisée à partir de l'analyse des besoins, des demandes et des capacités de la personne ; le respect pour la personne, pour sa manière d'être et à sa trajectoire de vie, de ses rythmes, de son processus personnel, de ses décisions. Les logiques d'action sont de rendre digne la vie des personnes sans abri à partir de la reconnaissance personnelle et de la récupération de ses droits et de ses devoirs ; dénoncer des situations injustes et apporter des propositions de solution aux administrations et à la société civile ; sensibiliser les citoyens au problème de la pauvreté dans leur propre environnement.

³⁷ <http://www.arrelsfundacio.org>

Selon les informations communiquées par l'organisme,³⁸ en 2007, l'équipe de rue a travaillé avec 448 personnes, dont 196 pour la première fois. Cette équipe est composée de 15 bénévoles et de 2 éducateurs sociaux qui pratiquent l'intervention de milieu dans différents quartiers de la ville et qui entrent en contact avec des personnes sans-abri, selon un mode proche de la « maraude ». Il s'agit donc bien d'une pratique d'outreach, visant à aller chercher les personnes dans leur milieu. L'objectif de cette équipe est avant tout d'établir une relation de confiance qui va pouvoir s'inscrire dans la durée et, à partir de cette relation de proximité, proposer aux personnes visées différentes options d'action. Les profils des bénévoles sont très divers. Certains ont un niveau d'études universitaires, d'autres ont reçu une formation professionnelle, mais beaucoup entre eux sont en retraite. Au total, en 2007, les pratiques de la fondation ont visé 3.902 personnes sans-abri à Barcelone. L'équipe se compose de 40 professionnels, 229 bénévoles et d'une « base sociale » de 4500 partenaires et de bailleurs de fonds (donateurs). Le développement de leur mission est rendue possible grâce, principalement, aux dons de personnes (68%) et à l'appui des administrations publiques (22%), et des contributions des usagers au paiement du logement (4 %). Cette modeste contribution a pour but de les rendre responsables de leur propre projet d'amélioration de leur qualité de vie personnelle. L'attention directe correspond à 78 % des dépenses de l'organisme.

³⁸ Revista Fundació Arrels

2.3. L'Ateneu Candela³⁹ est un centre social fondé il y a 7 ans et situé à Terrassa, dans la périphérie métropolitaine de Barcelone⁴⁰. L'Ateneu veut être l'héritier des associations⁴¹ de la première partie du XXe siècle, où il s'agit de concevoir et de mettre en œuvre l'action sociale sur le territoire où ils habitent. C'est un espace social ouvert tous les jours, où il est possible de rencontrer une grande variété de personnes, sans dogme mais avec des caractéristiques communes. Entre autres, ils partagent le mécontentement face à la gestion actuelle de la question des migrations internationales. L'Ateneu est aussi un espace d'animation et d'intervention politique. Depuis sa création, il a endossé le message du mouvement altermondialiste et le slogan « un autre monde est possible » qu'il s'attache à mettre en œuvre au quotidien. Ce centre social est porteur de différents projets et nous nous intéressons particulièrement au Projet qui vise des jeunes sans papiers⁴² et qui a permis la création des associations *Asociación Luchamos por nuestros Derechos* (Association de lutte pour nos droits) et *Asociación Sin Papeles* (Association des Sans Papiers). Ces associations se posent comme un résultat de plusieurs rencontres entre des militants avec des divergences politiques, mais tous favorables à la construction d'une organisation capable de favoriser la continuité et la vigueur parmi les luttes des immigrés. La création de ces organisations a permis de faciliter l'émergence d'une identité collective aux jeunes hommes sans papiers. Ce projet a débuté par une négociation avec les représentants politiques de la ville pour pouvoir obtenir un lieu où ils pourraient se consacrer à la vente ambulante sans être inquiétés par la police, en contrepartie de quoi ils seraient disposés à vendre des produits légaux. En même temps, ils ont commencé à organiser une « caisse commune », pour pouvoir favoriser l'entraide en cas d'urgence au sein du collectif. Ils commencent aussi à aborder la question du travail et du logement. Sur la base de leur organisation collective, ils tâchent de créer une coopérative capable d'offrir des savoirs et des apprentissages professionnels et de favoriser l'accès à la location d'un logement pour les membres du collectif, qui sont nombreux à susciter le rejet dans la ville, ce qui entrave sérieusement leur accès au logement.

Dans ce projet, les intervenants sont des bénévoles, dont une partie sont des travailleurs sociaux engagés dans différents mouvements sociaux et politiques développés au centre social au cours des dernières années. Les intervenants sociaux ne sont donc pas impliqués au titre de professionnels, bien qu'ils en aient la formation et qu'ils soient par ailleurs intervenants dans le champ social. Ils se présentent comme militants, dans un sens politique. Leur action est présentée et définie selon cette approche.

³⁹ <http://www.communia.info/candelaup/>

⁴⁰ La ville de Terrassa est située à 28 km de la ville de Barcelone. C'est la quatrième plus grande concentration de population de la Communauté Autonome de la Catalogne (202.000 habitants). Source : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Terrassa>

⁴¹ Les Ateneos libertaires d'Espagne sont nés de la tradition éducative de l'anarchosyndicalisme, en particulier dans le cadre du mouvement ouvrier. Ils ont connu un essor particulier sous la Seconde République espagnole (1931-1939). La création des ateneos a été largement facilitée par l'absence d'infrastructures éducatives ouvertes à la classe ouvrière. Dans de nombreux cas, ils ont fait usage des locaux des syndicats. Ces associations culturelles sont devenues une école pour des milliers de personnes qui n'avaient pas les ressources nécessaires pour financer une éducation privée, ou qui ne voulaient pas passer par l'enseignement public. Les Ateneo libertaires sont aussi devenus des lieux de rencontre et de réconciliation entre les habitants du quartier ou la ville, et a été une source de diffusion des idées libertaires, par le biais de leurs bulletins, des livres et des brochures, des visites sur le terrain, des conférences, des pièces de théâtre, des débats, des classes et des bibliothèques d'accès libre, tout ce qui favorisait un style de vie et de pensée en accord avec les idées libertaires comprises comme un moyen de construire un « monde nouveau » solidaire, égalitaire, fraternel, libre et équitable. L'un des principes de libertés économiques est celui des Universités en autogestion, c'est-à-dire le refus de recevoir des subventions d'organismes publics. Source : http://es.wikipedia.org/wiki/Ateneo_libertario.

⁴² <http://www.communia.info/candelaup/>

2.4. Unité de l'alcoolisme et d'autres toxicomanies de l'Hôpital St. Jaume (Calella) - La Carretera (la route) est un projet qui a commencé en 1997 pour réduire la transmission du VIH et améliorer la qualité de vie des travailleuses du sexe qui éprouvent des difficultés particulières dans l'accès aux services sociosanitaires ordinaires qui sont offerts sur ce territoire. C'est un projet de basse exigence qui vise à provoquer des changements dans le sens de l'amélioration de la qualité de vie et de la réduction des risques associés à ce type d'activité. Il vise ainsi à promouvoir la coresponsabilité entre les femmes. La méthodologie employée dans ce projet consiste à accompagner les travailleuses sexuelles dans le processus, à connaître et à comprendre leur conduite sans les juger. L'équipe cherche à définir et à clarifier les objectifs en collaboration avec les femmes, en personnalisant l'intervention et en adaptant la forme d'intervention aux caractéristiques des travailleuses sexuelles et de leur environnement du travail. Le projet est présenté comme un programme de réduction des méfaits et des dommages associés à la consommation de drogues et aux pratiques sexuelles à risque. C'est pour cette raison qu'il est lié à l'Unité de l'alcoolisme et d'autres toxicomanies de l'Hôpital St. Jaume à Calella et à la Corporation de Santé de la zone du Maresme et la Selva (nord-est de la Catalogne). Ce projet est donc directement lié à un organisme public et il bénéficie des financements offerts aux organismes de la santé publique. L'origine du projet est liée à deux usagers qui étaient en traitement de méthadone à l'Unité des toxicomanies de l'hôpital et qui travaillaient sur la route. A partir de leur expérience, les intervenants ont pris conscience d'une nouvelle problématique à laquelle il fallait porter attention et ils ont commencé à prendre des contacts avec les travailleurs sexuels dans les services communautaires. Les intervenants se sont rapprochés des milieux où les usagers font du commerce sexuel et, dans un premier temps, elles ont commencé à pratiquer l'intervention de milieu sur une route. Peu à peu, elles ont élargi l'espace d'intervention à 4 routes, 7 locaux de pratiques de commerce sexuel, ainsi que dans quelques appartements situés sur le même territoire d'intervention.

Ce projet implique deux éducateurs sociaux de formation mais l'intervention sur les routes repose particulièrement sur l'une des deux. Elles sont en relation avec une équipe formée d'un médecin, de deux psychologues, de deux éducatrices sociales, de deux gynécologues et deux sages-femmes du Programme de l'Attention à la femme porté par l'Hôpital St Jaume de Calella. Les éducateurs de ce projet effectuent aussi un travail de médiation qui est défini comme pédagogique par rapport aux services de santé et sociaux et par rapport aux professionnels. Pour cette raison, les deux intervenantes accompagnent le public visé dans les différents services pour faciliter leur compréhension et aussi la relation entre les intervenants et les usagers sans préjugé ni stigmatisation. Tous ils ont une formation universitaire en différentes disciplines, et une formation complémentaire en rapport avec le travail qu'ils font. Les éducateurs sociaux sont des jeunes femmes qui ont aussi reçu une formation au niveau de la maîtrise sur la discrimination sexuelle, la violence et le travail du sexe. Tous ont depuis longtemps un poste stable dans l'organisme public.

2.5. Le Casal Infants del Raval⁴³ est un centre de loisirs pour les enfants et les jeunes du quartier du Raval qui existe depuis 1982. Il s'agit formellement d'une association créée par un groupe d'intervenants professionnels qui travaillaient auprès des enfants et des jeunes qui étaient en situation de marginalisation et d'exclusion sociale. Avant la création du *Casal*, il y avait déjà un centre de loisirs pour les enfants et jeunes depuis l'année 1975. Le quartier du Raval est un des quartiers du centre-ville de Barcelone qui est devenu, au cours des années 1950 et 1960, une porte d'entrée des immigrants en provenance de l'Espagne et, à partir des années 1990, de l'extérieur de l'Espagne. A l'heure actuelle, c'est l'un des quartiers les plus multiethniques de Barcelone. Le *Casal* est un organisme qui a beaucoup grossi depuis sa naissance. Il a commencé avec de petits projets et il est maintenant porteur de nombreux projets sur différents territoires de Barcelone mais aussi des villes de la périphérie de la métropole. Il s'agit d'une organisation qui travaille en étroite collaboration avec les établissements d'enseignement afin de garantir le succès de la formation des jeunes déscolarisés et de les aider à trouver du travail. Le *Casal* travaille également à améliorer la vie sociale dans le quartier et il dénonce le manque de ressources pour faire face aux situations d'inégalité. Ce manque de ressources est, en même temps, une question qui les oblige à repenser leurs actions et les moyens de relever les défis. Au cours des 25 dernières années, la mission de l'organisme a évolué. À ses débuts, il s'agissait pour l'essentiel d'accueillir et d'apporter un soutien aux immigrants, puis il s'est agi de traiter la question de la négligence des migrants mineurs non accompagnés et, plus récemment, de travailler aussi auprès des jeunes filles gitanes de Roumanie. Cet organisme travaille aussi dans les pays d'origine pour prévenir les migrations.

L'intervention en milieu ouvert est mise en pratiques depuis la création de l'organisme. Les intervenants ont toujours travaillé dans la rue avec les enfants et les jeunes mais, au fur et à mesure, ils ont développé des projets dans les différents centres qu'ils gèrent dans le quartier. Le projet **Enllaç** (lien) est un projet dont l'objectif est de travailler de manière globale les facteurs de risque d'exclusion des adolescents et des jeunes inactifs dans le quartier, afin de faciliter leur insertion sociale et leur qualification professionnelle à moyen ou à long terme. Ce projet de travail de milieu est surtout orienté vers les jeunes immigrants qui se trouvent dans l'espace public du quartier. Ils essaient d'établir un contact pour connaître leurs intérêts et favoriser leur motivation quant aux activités de formation ou de loisirs offertes au *Casal*. Ce projet a mobilisé trois intervenants dont deux professionnels et un bénévole mais au moment de l'enquête l'équipe a été réduite à un seul intervenant – éducateur social travaillant auprès des jeunes qui sont dans la rue. Les intervenants de cet organisme sont le plus souvent des éducateurs sociaux ou spécialisés, mais il y a aussi des bénévoles et, dans quelques situations, des étudiants dans le champ social. La rotation des professionnels est forte et s'explique par la faiblesse des salaires mais aussi par l'absence des espaces de coaching ou de supervision pour les intervenants qui travaillent des jeunes en situation de risque, et enfin à cause de la grande flexibilité exigée par ce type d'intervention.

⁴³ (http://www.casaldelraval.org/nframe_projectes.html)

2.6. Ambit prevenció (Barcelone) est une association sans but lucratif qui a été créée dans les années 1990 par des professionnels et des chercheurs du champ social et de la santé. L'objectif principal du projet est la prévention du VIH/SIDA pour les consommateurs de drogues qui se trouvent dans une situation de forte marginalisation. Cet organisme travaille selon le principe de la basse exigence et celui de la réduction des méfaits avec des groupes spécifiques, non seulement avec des jeunes et mais aussi avec des adultes qui souffrent de situations de stigmatisation et d'exclusion. Cet organisme a commencé par un programme d'échange et de ramassage de seringues dans les espaces publics. Dans un premier temps, l'organisme a pratiqué l'intervention de milieu dans quelques quartiers défavorisés de Barcelone où il y avait une forte concentration de toxicomanes et, dans un deuxième temps, les pratiques ont été étendues à deux villes situées à la périphérie de Barcelone (El Prat de Llobregat et La Mina). A partir des pratiques d'échange de seringues avec les jeunes et adultes qui ont de problèmes avec les drogues et qui sont dans les rues de Barcelone, les intervenants travaillent au quotidien à développer une relation de confiance qui permettrait de répondre aux besoins immédiats et, avec le temps, d'ouvrir d'autres voies d'intervention orientées vers l'amélioration des conditions de vie de ces jeunes ou de ces adultes.

Tous les intervenants sociaux de ce projet sont des professionnels. Tous ont de une formation dans le champ social, mais certains ont une formation universitaire tandis que d'autres au niveau ont une spécialisation dans des filières professionnelles de niveau infra universitaire (« éducation professionnelle supérieure »). La majorité des intervenants ont étudié l'éducation sociale, ou bien ils sont habilités à travailler comme éducateurs sociaux, tandis que quelques autres travaillent comme intégrateurs sociaux. Les intervenants sont jeunes et ils travaillent à temps partiel (26 heures par semaine organisées par rotation – matin, soirée et nuit). Quelques uns sont encore en formation. Les salaires sont bas. Pour certains ce profil est reconnu comme un avantage par rapport à la flexibilité exigée par la combinaison travail-études, mais pour autres c'est la cause de la forte rotation des intervenants dans le projet. Cet organisme est entièrement financé pour l'agence régionale de santé publique.

2.7. Prograss (Barcelone) est une « société à responsabilité limitée » (SRL) de projets et de gestion de services sociaux.⁴⁴ Prograss a été créée en 1992 par des professionnels qui avaient de l'expérience dans le domaine du bien-être social et les services sociaux en particulier.⁴⁵ Cet organisme a pour objectif principal la promotion, la gestion et la recherche sur les initiatives sociales, éducatives, culturelles, de loisirs et de santé. Ils assurent la gestion de différents programmes et services externalisés de l'administration publique locale, surtout à Barcelone. C'est un organisme qui est surtout financé par l'administration publique locale et qui, depuis sa création, a beaucoup grandi en termes de nombre de services et de projets dont Prograss assure la gestion. Un des projets observés lors de cette recherche fait partie du Programme pour les sans abri de la municipalité de Barcelone.

Le travail dans la rue est organisé en duos. Dans les années 1991-1992, ils ont commencé avec 8 professionnels qui travaillent dans les trois plus grands districts de la ville. Dans un premier temps, ils travaillaient en collaboration avec une équipe de professionnels, travailleurs sociaux et éducateurs sociaux de la mairie de Barcelone, qui était située dans un bureau dans le quartier de centre-ville et qui faisait l'accueil des personnes et l'accompagnement vers les ressources sociales. Il s'agissait alors pour le travail de rue de prendre contact avec les personnes sans abri et de les inciter à faire une demande pour commencer à travailler avec eux. Le travail de proximité est décrit comme nécessaire parce que il est orienté vers un public qui n'arrivera pas spontanément aux services sociaux ou aux services de santé qui sont dans le réseau des quartiers.

L'équipe des intervenants sociaux est composée d'un coordinateur qui a reçu une formation en travail social et de 12 professionnels qui ont reçu une formation en travail social ou éducation sociale ou encore en pédagogie, mais presque tous sont habilités (reconnus) comme éducateurs sociaux. Ils travaillent dans l'organisme depuis quelques années. Le plus ancien y est depuis 7 ans et la dernière est arrivée il y a un an. Quelques uns sont passés d'une équipe à une autre, mais ils sont tous dans le travail de rue depuis quelques années. Ils travaillent surtout dans la rue mais aussi dans un centre d'hébergement. Une équipe ne fait que de la collecte et l'analyse statistique de données à partir des informations recueillies par les autres équipes de rue. A partir de ces données ils préparent les rapports mensuels et trimestriels pour l'administration locale. Dans cet organisme, la sélection des professionnels du travail de rue se fait selon leur formation en travail social ou en éducation sociale mais aussi en fonction de leur expérience en travail avec des groupes en situation d'exclusion sociale, et enfin de leur formation en sociologie ou en anthropologie puisqu'il s'agit aussi de faire un travail d'analyse et de prospection des réalités sociales.

⁴⁴ <http://www.prograss.com/>

⁴⁵ Les années 1990 ont été le moment où la municipalité de Barcelone a commencé à favoriser la spécialisation du champ social. Quelques professionnels qui étaient déjà en contact avec l'intervention sociale se sont organisés et ils ont créé des organismes pour offrir des services alors que cette logique de services était en plein développement. Quelques uns de ces professionnels avaient même travaillé pour l'administration locale auparavant et en sont sortis pour créer leur propre organisation. Dans un premier temps, ces organismes étaient surtout des associations mais, avec le temps, certains sont devenus des entreprises du social. Le modèle du développement du Bien-être au niveau local en Espagne a été généralisé par l'externalisation des services de deuxième ligne ou spécialisés que l'administration reconnaissait comme nécessaires. En même temps, les pouvoirs publics locaux ont cherché à faciliter leur mise en œuvre et leur développement par le monde associatif à caractère social ou même par l'initiative privée.

2.8. Depuis 2007, la **Fondation de l'Hospital St. Joan de Deu** (Barcelone) mène un projet à l'intention des personnes sans abri qui présentent des problèmes de santé mentale dans la ville de Barcelone. Ce projet est né à partir de l'identification d'un public ayant des troubles mentaux sévères qui ne parvenait pas à accéder au réseau d'aide en santé mentale. L'objectif est d'atteindre ce public et de lui accorder l'attention nécessaire depuis la rue mais aussi de lutter contre la stigmatisation de ce public et de favoriser sa reconnaissance en tant que sujet porteur de droits et de promouvoir sa dignité en tant qu'êtres humains. La pratique est présentée en tant qu'« outreach » : aller à la recherche des personnes dans leur milieu de vie selon une approche d'intervention assertive et communautaire, basée sur des relations de proximité, avec un programme individualisé à partir duquel on veut travailler la réappropriation des capacités et des habiletés de la personne, ce qui est décrit comme « empowerment ».

Les organismes qui sont depuis longtemps actives auprès des personnes sans abri dans la rue ont commencé à montrer la forte relation qui existait entre les troubles de santé mentale et le fait de vivre dans la rue depuis longtemps. De plus, ils ont signifié aux pouvoirs publics que cette problématique n'était pas suffisamment prise en compte puisque même pour ces organismes il n'était pas facile d'entrer dans le circuit public de la santé mentale. Il y a des listes d'attentes et il n'est seulement possible d'entrer rapidement en cas d'urgence. A partir de ce diagnostic, les deux organismes privés qui travaillent en santé mentale ont commencé à travailler avec ce projet. On ne peut pas dire que ce projet a été initié par des professionnels, c'est plutôt des organismes qui ont une longue trajectoire d'intervention dans le domaine de la santé mentale qui ont décidé l'implantation de ce programme à Barcelone.

Dans ce projet, tous les intervenants sont des professionnels dans le domaine de la santé mentale et sociale. L'équipe de santé mentale des sans abri (EEMeSS) est composée de 9 intervenants. Le directeur de l'équipe est psychiatre et l'équipe comporte en outre trois psychiatres, deux infirmières, trois coordinateurs du Plan Individualisé (CPI) qui sont éducateurs et une assistante administrative. Tous ont reçu une formation universitaire et ils ont eu de l'expérience dans ce domaine avant de travailler avec cette équipe de rue. Quelques uns nous ont rapporté qu'ils avaient connu cette équipe à partir des pratiques qu'ils ont développées au cours de leurs dernières années d'études universitaires et qu'à partir de cette période de formation ils ont eu envie d'acquérir de l'expérience. D'autres ont travaillé avant dans des hôpitaux ou dans des centres publics de santé mentale. Ils font de la formation continue dans ce domaine et ils essayent aussi de participer à des colloques nationaux et internationaux dans ce domaine. Tous ont un contrat de travail et ils sont dans l'équipe depuis sa création ou ils ont arrivé après, depuis 1 an. Ils sont très motivés pour le travail et quelques-uns d'entre eux racontent qu'ils ont choisi de travailler en pratique d'outreach parce qu'ils sont convaincus que le travail depuis la rue permet une intervention plus réelle que depuis l'institution. Les intervenants sont en contrat avec deux organismes différents qui ont collaboré pour mettre en marche ce projet et cette équipe. Les deux sont des organismes privés dans le domaine de la santé qui perçoivent des financements publics. L'hôpital de St Joan de Deu appartient à un ordre religieux et reçoit des fonds publics mais aussi des donations privées. Les intervenants qui sont psychiatres ou infirmières ont un contrat de travail avec cet organisme. Sant Pere Claver est une Fondation Sanitaire privée sans but lucratif et avec vocation de financement public. Cette organisation travaille dans le réseau public de santé mentale et aussi en relation avec la marginalité. Cet organisme a fait les contrats des intervenants éducateurs (CPI).

2.9. La Fundacion Secretariat Gitano Catalunya (Badalone) est un organisme social sans but lucratif qui offre des services en faveur du développement de la communauté gitane dans tout l'État espagnol et ailleurs en Europe. Son activité a commencé dans les années 1960, bien que son statut de fondation ne date que de 2001. C'était avant une association sans but lucratif. La transformation juridique d'association en fondation nous a été présentée comme une étape nécessaire pour devenir un organisme plus efficace et adapté à la réalité actuelle de la communauté gitane, aux défis et aux promotions du proche avenir. C'est un organisme qui travaille surtout à partir de financements publics au niveau local, régional et étatique. Il perçoit aussi des dons privés.

La pratique de travail de milieu ouvert considéré dans cette recherche concerne surtout de deux quartiers (St. Roc et Salut) de la ville de Badalone⁴⁶. Le travail de milieu ouvert dans cet organisme s'est développé à partir de la réalisation d'une étude ethnographique pendant toute l'année 2006. Après cela, un intervenant qui est éducateur de rue a été intégré au projet et il a commencé à « être » dans la rue et dans les espaces publics fréquentés par les familles gitanes. Il a commencé à proposer des activités pour les enfants et à partir de cela à établir des contacts avec leurs parents. Avec l'aide d'un deuxième intervenant, il a travaillé à promouvoir la scolarisation des enfants dans les écoles de la ville de Badalone. Une des caractéristiques des gitans en tant que groupe socioculturel est qu'ils utilisent plus l'espace public que d'autres groupes. Les gitans ou roms habitent dans différents quartiers de Barcelone et de sa banlieue. On peut trouver des gitans qui très bien intégrés dans certains quartiers de classe moyenne ou ouvrière, mais on peut trouver aussi des groupes de gitans dans des quartiers très défavorisés et dans des bidonvilles en dehors de la ville. Historiquement, c'est un groupe socioculturel qui a connu de très grandes différences de conditions sociales et de vie entre eux-mêmes. L'intervention avec ce groupe a toujours été avec le travail de milieu et aussi à partir des associations gitanes qui se sont créées pour défendre leurs droits et dénoncer leur discrimination.

Dans ce projet, il y a maintenant quatre intervenants sociaux. Trois sont des intervenants professionnels avec une formation en éducation sociale ou en pédagogie et le quatrième est un pair aidant issu du groupe de gitans où il est en train de faire une formation en médiation. Ils ont fait aussi de la formation continue, mais ils ne bénéficient pas d'un espace de supervision. Les situations difficiles sont abordées lors de leurs réunions de travail, il s'agit donc surtout d'intervention. Dans cet organisme ils ont trois types d'intervenants : les professionnels, des collaborateurs autonomes, les bénévoles et aussi des stagiaires. Tous sont définis par la FSGG comme leur capital humain « ont consacré son bon faire au service de nos projets pour offrir à nos utilisateurs quelques actions de qualité ». Tous ont un contrat avec l'organisme et bien qu'ils ne gagnent pas le même salaire que les éducateurs peuvent gagner dans d'autres organismes publics, ils parlent d'un travail militant nécessaire pour pouvoir faire cette pratique.

3. Amsterdam

3.1. Ijsterk est un organisme sans but lucratif qui résulte de la fusion, en 2007, de plusieurs organismes opérant pour la plupart dans l'arrondissement central d'Amsterdam et dans l'arrondissement de Westerpark (jouxant le centre-ville). Ijsterk offre des prestations dans le domaine de la petite enfance (crèche, accueil postscolaire, jardin d'enfants) mais aussi dans le domaine du « bien-être »⁴⁷ et de l'animation locale, tous âges confondus (activités récréatives et/ou

⁴⁶ La ville de Badalone est située dans la banlieue de Barcelone à côté de la mer et elle compte 216 201 habitants. C'est une des villes plus densément peuplée de la Catalogne.

⁴⁷ Selon la présentation des objectifs qui figurant sur le site web d'Ijsterk, il s'agit d'être à l'aise en société, en favorisant la qualité de vie des habitants et au niveau du quartier.

éducatives en tous genres, organisations d'événements, etc.). Ijsterk dispose pour cela d'un certain nombre de locaux dont il assure la gestion. La relation entre Ijsterk et les mairies d'arrondissement est la même que pour tous les organismes en charge du bien-être social : les mairies d'arrondissement définissent des contrats d'objectifs financés auxquels les organismes répondent. Ijsterk est donc impliqué dans une relation contractuelle avec les pouvoirs publics dans le champ du bien-être social. Cet organisme emploie donc plusieurs types d'animateurs, des animateurs « classiques » chargés de développer des activités pour les jeunes (et avec les jeunes), mais aussi des animateurs spécialement chargés d'aller à la rencontre des jeunes en situation de vulnérabilité/précarité (âgés de 12 à 23 ans) qui ne viennent pas spontanément aux activités proposées par les autres animateurs. Il s'agit de « lever les obstacles », de « stimuler les aptitudes et les initiatives là où il y a du potentiel ». ⁴⁸ Ce travail est fait en coopération avec les habitants du quartier, les maisons de quartier, les commerçants, les entreprises, les bailleurs sociaux, les municipalités d'arrondissement entre autres partenaires institutionnels. Notre enquête porte spécialement sur les interventions impliquant ces animateurs spécialisés, nommés « **ambulant jongerenwerkers** ». Au moment de l'enquête Ijsterk emploie 7 ambulant jongerenwerkers qui se répartissent sur les deux arrondissements Centrum et Westerpark. Nous en avons interrogé trois, dont un qui est désormais coordinateur des activités d'animation de l'organisme, à la fois en centre et en milieu ouvert. Tous les trois sont passablement plus âgés que les jeunes visés (de 30 à 37 ans). Les intervenants de terrain sont issus des milieux visés et ils sont venus à l'intervention sur le tas, à partir d'une expérience bénévole, puis ils ont suivi une formation en intervention. L'ambulant jongerenwerk constitue le corps principal de leur travail (32 heures par semaine).

3.2. Stichting Dock est une fondation (à but non lucratif), qui prend en charge l'intervention socio-éducative auprès des jeunes (jongerenwerk) au nom de la mairie d'arrondissement Geuzenveld/Slotermeer à Amsterdam. Stichting Dock intervient de la sorte dans plusieurs quartiers répartis dans plusieurs villes de la Randstad (notamment Rotterdam et Haarlem). En ce qui concerne l'arrondissement de Geuzenveld/Slotermeer (situé à l'ouest d'Amsterdam), qui nous intéresse particulièrement pour cette enquête, il est classé (par l'Etat néerlandais) parmi les zones « sensibles » éligibles pour des crédits spécifiques (Vogelaarwijk). Stichting Dock est y présent depuis quelques années (2002) pour mettre en œuvre plusieurs formes d'intervention : animation socioculturelle en centre ouvert, accompagnement social individuel ou collectif. Stichting Dock se présente comme principalement centré sur les problématiques métropolitaines : la grande ville est un environnement où des personnes liées à différentes cultures vivent en grande proximité les unes avec les autres. De nombreux jeunes y grandissent dans un contexte défavorisé et ont besoin d'un coup de main pour exploiter leur potentiel et trouver leur voie dans la société. ⁴⁹ Les animateurs de Dock travaillent avec de nombreux jeunes, y compris des « jeunes qui sont difficiles à atteindre » au moyen d'interventions dans les milieux de vie, là où les jeunes passent une bonne partie de leur temps libre. Les animateurs circulent également dans les rues en soirée pour aborder les jeunes, les écouter et leur montrer le chemin menant aux centres qui proposent des activités socio-éducatives pour les jeunes (jongerencentra). Ils prennent soin que le groupe qui participe aux activités se renouvelle continuellement. L'animation qui a lieu dans les espaces publics intervient donc en complément de l'animation en centre socio-éducatif. Les animateurs en milieu de vie interviennent notamment, lit-on également sur le site web, quand les professionnels intervenant dans le quartier rapportent des « situations de nuisance ». Il suffit généralement de prendre contact pour tenir à l'œil le groupe incriminé. Dans d'autres cas, il s'agit d'entreprendre des activités avec le groupe de

⁴⁸ Site web Ijsterk (9 juillet 2009) : « Daar waar belemmeringen zijn bieden wij ondersteuning, daar waar kansen liggen stimuleren wij talent en initiatieven. »

⁴⁹ www.dock.nl

jeunes en question. Pour les groupes qui ont un comportement fortement problématique, les animateurs conçoivent une solution en coopération avec la police et les instances d'accompagnement spécialisé. Les animateurs tâchent de se trouver sur le terrain avant que les situations de nuisance ne se produisent. Les jeunes qui ont des problèmes personnels sont référés aux institutions d'aide compétentes et les animateurs se tiennent au courant du devenir des jeunes une fois le signalement fait. On peut donc estimer que de cette manière les animateurs participent à la politique locale de lutte contre l'échec scolaire en contribuant au signalement précoce des décrocheurs (Regioplan, 2008).

Les pratiques que nous avons étudiées sont mises en œuvre par des intervenants dont le titre d'emploi est également **ambulante jongerenwerker**. L'équipe est composée de 8 intervenants répartis sur l'ensemble de l'arrondissement Geuzelveld/Slotermeer. Nous en avons interrogé deux. Les deux sont issus des milieux visés ; l'un d'entre eux a été enseignant en école primaire avant de devenir animateur ; l'autre a un profil plus proche de celui des animateurs d'Ijsterk : bénévole formé sur le tas qui a suivi une formation avant d'obtenir un poste à temps plein.

3.3. Le projet **Edutainment Amsterdam** consiste à offrir à des jeunes en situation ou à risque de décrochage scolaire un accompagnement sur mesure en vue d'entreprendre la réalisation de leur rêve ou de leurs souhaits en matière d'avenir, en rassemblant à cet effet des jeunes confrontés à des situations voisines pour analyser leurs rêves, ce qu'ils veulent pour leur avenir.⁵⁰ A partir de ce diagnostic, on met en place des « groupes de production » qui doivent mener un projet au but en six mois, pendant le temps libre des participants, sous la conduite d'un « coach ». Il n'est guère question de citoyenneté de manière explicite. Cela dit, les projets visent à retisser un lien entre les jeunes et l'apprentissage voire le travail, ce qui n'est pas sans lien – indirect – avec la citoyenneté au sens économique du terme. De plus, Edutainment entend contribuer à développer les « habiletés sociales » et les « compétences citoyennes ». Il s'agit principalement d'accompagnement à participer à un projet collectif (aider les jeunes à découvrir leurs talents cachés). Le projet Edutainment Amsterdam est piloté par Zwind, une filiale du B&A Groep, qui opère en tant que sous-traitant des pouvoirs publics dans le domaine de la réinsertion, de l'accompagnement à la création d'entreprises dans tout le pays. Dans le cas d'Edutainment, B&A a remporté un marché public offert par le service du développement social de la municipalité d'Amsterdam dans le secteur de Zeeburg.⁵¹ Edutainment Amsterdam existe à ce jour depuis 5 ans et environ 1000 jeunes issus de plusieurs arrondissements de la ville ont participé à un projet.

3.4. Kansweb est un organisme qui, au moment de l'enquête, faisait partie du groupe Combiwel, une structure à but non lucratif qui – tout comme Ijsterk – organise des activités dans le champ de l'accueil de la petite enfance (crèches) et du « bien-être » social (loisirs, sport, formation, éducation) à l'intention de l'ensemble des habitants de différents arrondissements d'Amsterdam, quel que soit leur âge et quel que soit leur « origine socioéconomique ». Combiwel emploie environ 1.100 personnes qui sont en mesure d'apporter une assistance individuelle ou sociale ou de favoriser la participation des habitants. Combiwel peut aussi organiser des activités ponctuelles pour des

⁵⁰ Il est à noter que le terme Edutainment renvoie à un concept qui dépasse très largement les Pays-Bas et ce depuis plusieurs décennies. Le terme s'applique en effet à une grande variété de pratiques qui relèvent à la fois de la distraction (en anglais : *entertainment*) et de l'éducation, particulièrement dans le champ de l'audio-visuel et du multimédia. En principe, la distraction est censée servir l'éducation, mais l'application du concept a pu être critiquée quand il apparaissait que la distraction prenait le pas sur le contenu éducatif (<http://en.wikipedia.org/wiki/Edutainment>, 13 mai 2009).

⁵¹ Contrairement aux autres cas étudiés, on ne peut parler ici de contexte associatif à but non lucratif.

établissements scolaires ; et est amenée à collaborer avec d'autres acteurs tels que les bailleurs sociaux, les services municipaux, mais aussi le monde des entreprises.⁵² Kansweb a à sa charge l'offre socioéducative – dont la gestion de 10 centres socioéducatifs à l'intention des jeunes – pour le compte de Combiwel dans trois arrondissements d'Amsterdam : Amsterdam-Nord, Slotervaart et Osdorp.⁵³ Nous nous intéressons particulièrement au cas d'Osdorp, situé dans la partie ouest de l'agglomération d'Amsterdam, où se trouve le centre socioéducatif Paradox. Comme dans les autres quartiers, l'offre est réservée aux habitants du quartier (l'accès au centre est limité aux détenteurs d'un laissez-passer). L'offre d'activités est découpée selon deux tranches d'âge, 10-14 ans et 14-23 ans. Il est aussi possible d'accéder gratuitement au centre en dehors des activités pour rencontrer les autres, surfer sur l'internet, jouer au baby-foot, regarder la télévision ou des films. En plus de cela, des activités sportives sont offertes (boxe ou football par exemple), ainsi que des cours (cuisine, rap, DJ, informatique par exemple) et des fêtes. Pendant les vacances scolaires, des activités spéciales sont organisées, notamment des sorties ou des activités orientées vers le quartier. Les pratiques que nous avons étudiées sont mises en œuvre par des intervenants dont le titre d'emploi est **ambulant jongerenwerker**. Nous en avons interrogé 3.

⁵² <http://www.combiwel.nl/combiwel.php>

⁵³ www.kansweb.nl

Annexe 2 – Matériaux utilisés pour la recherche

1. Montréal

Rapports d'activités (année, public visé)

Plaisiirs, 2008. *Bilan de l'année 2007-2008 de Plaisiirs, un projet pilote de Cactus Montréal*, février.

Action Centre-Ville, 2007. *Projet d'intervention de milieu auprès des personnes âgées isolées aux Habitations Jeanne-Mance*, Document destiné aux financeurs.

Projet Trip, 2008. *Rapport annuel 2006-2007*.

Rapport de recherche évaluative

Bellot, Céline, Chesnay, Catherine, Rivard, Jacinthe, Raffestin, Isabelle, 2007. *Rapport d'étape du projet Plaisiirs*, décembre, 31pages.

Plaquette de présentation de l'organisme (destinée à la recherche de fonds)

Le Bon Dieu dans la Rue

Sites web des organismes

Plaisiirs : <http://www.cactusmontreal.org/fr/index.html>

Spectre de Rue : <http://www.spectrederue.org/>

Projet Trip : <http://www.projet-trip.org/>

Action Centre-Ville : <http://www.acv-montreal.com/>

Le Bon Dieu dans la Rue: <http://www.danslarue.com/>

Autres sites web pertinents

<http://www.plaisiirs.blogspot.com/> (blog des participants du projet PLAISIIRS)

<http://www.pauvrete.qc.ca/sommaire.php3> (site du Collectif pour un Québec sans pauvreté)

Entretiens préparatoires

Action Centre-Ville : 3 juin 2008, entretien téléphonique avec la responsable de l'intervention de milieu (1h)

Plaisiirs : 23 mai 2008, rencontre face à face avec la coordonnatrice de l'équipe (1h30)

Projet Trip : 3 juin 2008, entretien téléphonique avec une intervenante (1h).

Le Bon Dieu dans la Rue: 6 juin 2008 et août 2008, entretien téléphonique (1h) et rencontre (1h) avec le directeur de l'intervention.

Spectre de Rue : juin 2008, entretien téléphonique avec un travailleur de milieu (1h).

Entretiens avec 19 intervenants

Plaisiirs : Entretien collectif avec deux animateurs sociaux, deux agents d'implication sociale et un responsable du dialogue social, le 6 octobre 2008 (1h45mn).

Spectre de Rue : Entretien collectif avec deux travailleurs de milieu et leur coordonnateur (en partie), le 7 octobre 2008 (1h45mn).

Le Bon Dieu dans la Rue : Entretien collectif avec cinq intervenants, le 8 octobre 2008 (1h).

Action Centre-Ville : Entretien collectif avec trois intervenants de milieu, le 7 octobre 2008 (1h22mn).

Projet Trip : Entretien collectif avec les deux intervenants et le travailleur de milieu, le 10 novembre 2008 (1h12mn).

Entretiens avec 19 personnes visées (public marginalisé)

Plaisiirs : Entretien collectif avec quatre participants au projet le 10 octobre 2008 (53 mn).

Spectre de rue : Entretien collectif avec deux usagers, le 13 novembre 2008 (1h05mn).

Le Bon Dieu dans la Rue : Entretien collectif avec quatre jeunes, le 9 octobre 2008 (42 mn).

Action Centre-Ville : Entretien collectif avec six résidents, le 7 octobre 2008 (1h).

Projet Trip : Entretien collectif avec trois jeunes, le 11 novembre 2008 (35 mn).

Entretiens avec 2 autres personnes concernées

Spectre de rue : Entretien collectif avec deux citoyens dont un bénévole et un représentant d'association de locataires résidant dans le quartier, le 13 novembre 2008 (50 mn).

Entretiens complémentaires avec des informateurs privilégiés

Chercheure, directrice de l'évaluation du projet pilote (Plaisiirs) : le 25 mars 2008 (1h30)

Organisateur communautaire du CSSS Jeanne-Mance sollicité pour une formation des intervenants de terrain (Plaisiirs) : le 11 novembre 2008 (1h30)

Directeur de l'intervention (Le Bon Dieu dans la Rue) : le 12 novembre 2008 (1h30)

Directrice des Services Spécifiques du CSSS Jeanne-Mance, le 12 novembre 2008 (52 mn)

Ancien intervenant de rue et de milieu (Projet Trip) : le 13 mai 2009 (1h30)

Observations complémentaires

Forum Occupation de l'Espace Urbain organisé par le RAPSIM (7 novembre 2007)

Forum Droits de Cité organisé par le Réseau de Solidarité avec les Itinérants du Québec (15 et 16 mai 2008)

Blitz Récupération de seringues organisé par plusieurs organismes communautaires dont Spectre de Rue (29 avril 2009)

2. Barcelone

Rapports d'activités (année, public visé)

Centre d'Accollida ASSIS (Document de présentation de l'organisme)

Arrels Fundació. 2006 Memòria

Arrels Fundació, 2007. Memòria, Transforma vides.

Julia, Miquel (2007) Acción social transformadora ? Arrels Fundació.

Faixó, Delia i Rives, Clara « Programa Carretera » : atenció sanitària i psicosocial a dones treballadores del sexe de l'Alt Maresme i la Selva Marítima.

Benestar Social. Programa Municipal d'Atenció Social a Persones Sense Sostre. Ajuntament de Barcelona.

Sant Joan de Déu, Serveis de Salut Mental. Programa sense sostre. Equip de salut mental als sense sostre (ESMeSS), Memòria 2007.

Fundación Secretariado Gitano. Programa de foment de la integració del col·lectiu gitano immigrant procedent de països de l'est d'Europa, Memòria 2007, Barcelona, desembre 2007.

Sites web des organismes

Centre Accollida ASSIS (centre accueil) à Barcelone : <http://www.assiscentreacollida.org/> et <http://hotelmilestrellas.blogspot.com/>

Fundacio Arrels à Barcelone : <http://www.arrelsfundacio.org>

Ateneu Candela : <http://www.communia.info/candelaup/>

Casal infants del Raval, rapport 25 ans : http://www.casaldelraval.org/nframe_projectes.html

Ambit prevenció : <http://www.ambitprevencio.org>

Equipo de calle PROGRESS (Ajuntament de Barcelona) : <http://www.progress.com/>

Fundación Secretariado Gitano de Cataluña : <http://www.gitanos.org/zonas/cataluna/index.html>

Entretiens préparatoires

Fundacio Arrels à Barcelone : rencontre face à face avec le coordonnateur de l'équipe de travail de rue, le 23 octobre 2008 (1h30mn.)

Ambit prevenció : rencontre face à face avec la coordonnatrice de l'équipe, le 21 octobre 2008 (1h)

PROGRESS (Ajuntament de Barcelona) : rencontre face à face avec le directeur de l'organisme et le coordonnateur de l'équipe de travail de rue, le 2 décembre 2008 (1h).

Hospital Sant Joan de Deu : rencontre face à face avec la coordonnatrice de l'équipe de travail de rue, le 13 novembre 2008 (1h.)

Entretiens avec 42 intervenants

Centre Acollida ASSIS (centre accueil) à Barcelone : Entretien collectif avec trois intervenants, le 5 novembre 2008 (1h45mn).

Fundacio Arrels à Barcelone : Entretien collectif avec six intervenants de rue, le 19 novembre 2008 (1h45mn).

Ateneu Candela : Entretien collectif avec trois intervenants, le 28 octobre 2008 (1h45).

Unité alcoolisme et toxicomanies (Hospital Sant Jaume Calella) : Entretien individuel avec une intervenante de rue, le octobre 2008 (1h20mn).

Casal infants Raval : Entretien individuel avec un intervenant de rue, le 18 novembre 2008 (1h15mn.)

Ambit prevenció : Entretien collectif avec sept intervenants de rue, le 4 décembre 2008 (1h30mn.)

PROGRESS (Ajuntament de Barcelona) : Entretien collectif avec quatorze intervenants de rue, le 10 décembre 2008 (1h15mn).

Hospital Sant Joan de Deu : Entretien collectif avec six intervenants, de rue le 20 novembre 2008 (1h 15mn).

Fundación Secretariado Gitano de Cataluña : Entretien individuel avec un intervenant de rue, le 17 desembre 2008 (1h).

Entretiens avec 36 personnes visées (public marginalisé)

Centre Acollida ASSIS (centre accueil) à Barcelone : Entretien collectif avec six jeunes sans-abris, le 19 novembre 2008 (1h30mn).

Fundacio Arrels à Barcelone : Observation dans la rue avec différentes personnes et petits groupes de personnes sans abri, le 12 novembre 2008 (3h).

Ateneu Candela : Entretien collectif avec neuf jeunes adultes d'une association et dix jeunes adultes de l'autre association, 11 novembre 2008 (2h30mn).

Unité alcoolisme et toxicomanies (Hospital Sant Jaume Calella) : Entretien individuel avec cinq usagères et observation dans la rue et dans les locaux du sexe commerciaux, le 4 décembre 2008 (3h.).

Ambit prevenció : Entretien collectif avec six jeunes et adultes, le 11 décembre 2008 (1h45mn)

PROGRESS (Ajuntament de Barcelona) : Observation dans la rue, le 16 décembre 2008 (3h30mn).

3. Amsterdam

Manuel des intervenants

Educatie Amsterdam : *Methodiekboek*

Site web des organismes

<http://www.welzijn.ijsterk.nl> (comprenant en particulier le rapport d'activité 2008 : Jaarverslag IJsterk 2008)

<http://www.dock.nl/> (comprenant en particulier les rapports d'activité de 2004 à 2008 dans la section publications)

<http://www.edutainmentamsterdam.nl/>

<http://www.kansweb.nl/>

Entretiens individuels avec 12 intervenants

Ijsterk : 2 ambulante jongerenwerkers : 9 avril 2009 (95 minutes) ; 9 avril 2009 (85 minutes) ; coordinateur de l'animation (9 avril 2009 ; 60 minutes)

Stichting Dock : 2 ambulante jongerenwerkers : 6 avril 2009 (85 minutes) ; 14 avril 2009 (60 minutes)

Edutainment Amsterdam : 4 intervenants de première ligne (jongerencoaches) : le 2 avril 2009 (120 minutes) ; le 10 avril 2009 (75 minutes) ; le 16 avril 2009 (60 minutes) ; le 20 avril 2009 (145 minutes)

Kansweb : 3 ambulante jongerenwerkers : 9 avril 2009 (40 minutes) ; 20 avril 2009 (60 minutes) ; 4 mai 2009 (95 minutes)

Entretiens avec 11 jeunes visés par les pratiques

Entretiens collectifs

Stichting Dock : 3 jeunes visés par l'organisme (8 mai 2009 ; 75 minutes)

Kansweb : 5 jeunes visés par l'organisme (25 mai 2009 ; 60 minutes, en présence de l'intervenant, à la demande des jeunes)

Entretiens individuels

Ijsterk : un jeune visé par l'organisme (15 mai 2009 ; 60 minutes)

Edutainment Amsterdam : deux jeunes visées par l'organisme

Entretiens préparatoires

Edutainment Amsterdam : consultante au B&A groep ; chef de projet Edutainment Amsterdam et coordinatrice des intervenants de terrain

Entretiens complémentaires

Entretien avec enseignant à l'école de travail social d'Amsterdam (14 juillet 2008 ; 90 minutes)

Entretien avec documentaliste spécialisée dans l'organisation communautaire (28 août 2008 ; 20 minutes)

Entretien avec formateur indépendant, ancien travailleur de rue (22 octobre 2008 ; 80 minutes)

Entretien avec enseignant à l'école de travail social de Rotterdam (28 octobre 2008 ; 60 minutes)

Annexe 3 – Guide d’entretien intervenants

**Centre de Recherche de Montréal sur les inégalités sociales,
les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS)
du Centre de santé et des services sociaux (CSSS) Jeanne-Mance
(centre affilié à l’Université de Montréal)**

Projet de recherche sur les pratiques de proximité en milieu urbain

Guide pour les entretiens collectifs avec les intervenants

I. Description de l’entretien

L’entretien collective réunira les intervenants de milieu de chaque organisme. Les entretiens seront d’une durée de deux heures et, à partir d’une question générale portant sur la(ou les) dernière(s) intervention(s) des personnes, nous explorerons les dimensions suivantes : les conditions de la pratique, la description des interventions réalisées et les savoir faire mobilisés, le souci de participation du public aux activités et au fonctionnement de l’organisme, la mobilisation de la proximité en général et dans les stratégies d’empowerment en particulier.

II. Cadre général de l’entretien

SECTION 1 Présentation et échange informel sur l’objet de recherche

Durée : 5 minutes

SECTION 2 Enregistrement de l’entretien, confidentialité, formulaire de consentement

Durée : 5 minutes

SECTION 3 Entretien

Le travail de milieu : définition, enjeux
Question ouverte sur les dernières interventions
Dimensions à aborder :
Les conditions de la pratique
L’organisation et les méthodes
La participation des usagers
Le travail de proximité

Durée : 75 minutes

SECTION 4 Conclusion

Durée : 5 minutes

SECTION 1 **Présentation et échange informel sur l'objet de la recherche**

Dans un premier temps, les chercheurs se présentent et proposent de faire un tour de table pour connaître le nom des participants.

Ensuite, ils expliquent sommairement le contexte, les objectifs de la recherche et les modalités méthodologiques envisagées pour les atteindre. Ils invitent les intervenants à leur poser toute question d'information supplémentaire.

SECTION 2 **Enregistrement de l'entretien, confidentialité, formulaire de consentement**

Les chercheurs demandent l'autorisation de procéder à l'enregistrement de l'entretien en prenant soin de préciser les points suivants :

- les raisons pour lesquelles ils ont besoin d'enregistrer l'entretien (fiabilité et respect de l'authenticité, complexité des prises de parole en groupe).
- la possibilité pour les personnes de refuser de répondre et l'importance de se sentir entièrement libres dans cette décision.
- l'opportunité de demander à ce que certains propos ne soient pas enregistrés voir effacés.

Ensuite, les chercheurs informent les personnes du caractère strictement confidentiel de l'entretien et leur font compléter et signer le formulaire de consentement.

SECTION 3 **Entretien**

1. Le travail de milieu au sein de l'organisme

Comment pourriez-vous définir le travail de milieu que vous pratiquez?

Pour les organismes où le « travail de milieu » n'est pas le terme employé, on peut proposer d'entamer par une petite discussion sur la définition proposée pour le cadre de la recherche : est-ce que cette définition du travail de milieu vous convient pour caractériser votre travail ? Pourquoi ?

Aide-mémoire pour les chercheurs

Cette question assez large permet d'aborder les conditions de la pratique : le contexte d'implantation, les mandats, les ressources disponibles, les valeurs, principes et objectifs du travail de milieu, le rôle des intervenants. Il s'agira aussi de préciser le fonctionnement interne de l'organisme, le rapport établi avec le public, les sources de la légitimité des interventions. + regard sur la population visée (comment la nomment-ils ?)

2. Comment se définissent les interventions ?

Aide-mémoire pour les chercheurs

Cette question permet de préciser la répartition des rôles au sein de l'organisme, notamment le rôle des coordonnateurs, du conseil d'administration dans la définition des mandats et l'autonomie laissée aux intervenants dans la mise en œuvre des projets.

Question générale

3. Pourriez-vous nous décrire la/les deux dernière/s intervention/s que vous avez menée/s auprès de la population ?

Aide-mémoire pour les chercheurs

Par cette question ouverte, nous voulons identifier les savoir faire, les méthodes, les actions mises en œuvre par les intervenants : les moyens concrets, les ressources financières et humaines, les partenaires associés, les différentes étapes, les contraintes et les enjeux. A l'issue d'un premier tour de prise de parole, nous approfondirons les différentes dimensions, à partir des questions suivantes. S'assurer que tout le monde a pris la parole pour présenter cette action.

Description des interventions en général

4. Ces deux interventions vous paraissent-elles représentatives de votre pratique actuelle ?

Aide mémoire pour les chercheurs

Si oui, cette question peut être l'occasion d'aborder la question suivante sur l'expérience du travail de milieu. Si non, les personnes seront invitées à en décrire une qui, selon elles, serait représentative. Cette question permet d'approfondir la façon dont l'intervenant perçoit son intervention et quel sens il lui donne.

5. Ces deux interventions vous paraissent-elles représentatives de votre expérience en travail de milieu ? (ouvrir à la possibilité que certains intervenants aient éventuellement travaillé dans d'autres organismes avant)

Cette question permet de cerner les différentes expériences professionnelles des intervenants et de voir si le travail de milieu a connu une évolution et dans quel sens.

L'approche (la proximité comme outil d'intervention)

6. Comment faites-vous pour vous rapprocher des préoccupations des personnes ? (personnes marginalisées + autres résidents/autres usagers des espaces publics fréquentés par les populations marginalisées)

Est-ce que ces personnes sont spontanément venues à vous ou est-ce que vous avez été les chercher ? Dans ce cas, comment vous présentez-vous à elles ? (recours à un prétexte – justifié comment ?)

Adapter un langage d'intervention aux personnes marginalisées et vice versa...

Comment avez-vous appris à faire cela ? Études ? Pratique professionnelle, autre ?

Aide mémoire pour les chercheurs

Cette question permet d'aborder la notion de proximité dans son ensemble, de voir quel est l'ancrage des pratiques sur le terrain, si elle a un sens dans la mise en place des interventions, comment elle se décline.

La question de la place des personnes dans les interventions

7. Comment/sous quelle forme la population défavorisée a-t-elle été impliquée ?

Suggestions pour préciser si besoin est :

- consultée pour donner son avis ?
- Impliquée pour participer à lancer de nouvelles activités ? Si oui comment se fait la sélection des activités ? Discussion collective, etc. ?

Aide mémoire pour les chercheurs

Cette question a pour but d'identifier comment les intervenants arrivent à considérer les avis et les attentes des personnes, la place donnée aux aspirations des citoyens, le rôle des usagers, le sens de cette participation dans les pratiques.

Autoréflexivité sur les pratiques

8. Quelles sont les difficultés le plus souvent rencontrées ? (par exemple réaction négative des publics visés suite au recours à un prétexte ?) Jusqu'où va-t-on chercher une personne réticente ?

Est-ce que vous ressentez un besoin de soutien ? Comment, auprès de qui pouvez-vous obtenir du soutien pour surmonter ces difficultés ? Coordinateur d'équipe, collègues intervenants de milieu, coach extérieur (quel profil ? OC ?), formation, etc. ?

9. Quelles seraient les améliorations souhaitables ?

Aide-mémoire pour les chercheurs

Cette question permet d'aborder l'expérience des intervenants pour dépasser le discours sur les pratiques et l'accumulation des savoir-faire, de prendre la mesure de l'évolution des pratiques et des contraintes qui y sont liées, de situer le discours au sein d'un système de significations d'origines diverses (idéologiques, historiques, professionnelles).

Annexe 4 – Guide d’entretien public visé

**Centre de Recherche de Montréal sur les inégalités sociales,
les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS)
du Centre de santé et des services sociaux (CSSS) Jeanne-Mance
(entre affilié à l’Université de Montréal)**

Projet de recherche sur les pratiques de proximité en milieu urbain

Guide pour les entretiens collectifs avec les citoyens visés par les pratiques étudiées

I. Description de l’entretien

L’entretien collectif auquel sont conviées les 5 personnes accueillies dans chaque organisme prendra la forme d’un café-rencontre pour lui donner une forme conviviale, propice à la prise de parole et aux échanges.

6 personnes auront, au préalable, été contactées par les intervenants de chacun des cinq organismes que nous avons sélectionnés. Compte tenu des problématiques rencontrées, nous espérons ainsi avoir 5 présences minimum.

Les entretiens seront d’une durée d’environ une heure et demi mais pourront durer plus longtemps, selon la dynamique instaurée. Nous souhaitons pouvoir démarrer l’échange à partir d’une question générale qui permet de recueillir des informations et les opinions de chacun. En choisissant des questions ouvertes, nous souhaitons également éviter d’aborder des sujets trop personnels puisque, d’un point de vue éthique, la situation de groupe ne permet pas de garantir la confidentialité au moment de la prise de parole.

Nous servirons des boissons et une collation au cours de la rencontre. Les entretiens seront animés par deux chercheurs. Leur rôle sera d’encadrer les discussions sur la réception des pratiques. Ils veilleront également à la libre circulation de la parole.

II. Cadre général de l’entretien

SECTION 1 Présentation et échange informel sur l’objet de recherche autour d’un café et d’une collation (Durée : 15 minutes)

SECTION 2 Enregistrement de l’entretien, confidentialité, formulaire de consentement (Durée : 5 minutes)

SECTION 3 Entretien (Durée : 65 minutes)

Question générale sur la fréquentation de l’organisme
Dimensions à explorer :

Les différents types de pratiques
L'adaptation des pratiques aux besoins, leur signification
La participation - La proximité - Le rapport intervenant/usager

SECTION 4 **Conclusion** (Durée : 5 minutes)

SECTION 1 **Présentation et échange informel sur l'objet de la recherche**

Dans un premier temps, les chercheurs se présentent et proposent de faire un tour de table pour connaître le nom des participants.

Ensuite, ils expliquent que la recherche menée par le CREMIS est une recherche internationale sur les pratiques dites de proximité qui visent à rejoindre un public en grande difficulté.

Puis, ils présentent brièvement l'objet de la recherche, soit de connaître leur avis sur les interventions mises en place pour savoir comment ils ont été amenés à y participer et mesurer l'impact de ces actions sur leur qualité de vie, leur santé et leur bien-être. Nous voulons pouvoir relever des interventions qui ont été bénéfiques ou qui ne l'ont pas été, dans une perspective critique. Nous mentionnons, à ce stade, que leur point de vue est central dans le cadre de ce projet car il servira, sans doute, à éclairer les futures interventions. Les chercheurs invitent les participants à leur poser toute question d'information supplémentaire.

SECTION 2 **Enregistrement de l'entretien, confidentialité, formulaire de consentement**

Les chercheurs demandent l'autorisation de procéder à l'enregistrement de l'entretien en prenant soin de préciser les points suivants :

- les raisons pour lesquelles ils ont besoin d'enregistrer l'entretien (fiabilité et respect de l'authenticité, complexité des prises de parole en groupe).
- la possibilité pour les personnes de refuser de répondre et l'importance de se sentir entièrement libres dans cette décision.
- l'opportunité de demander à ce que certains propos ne soient pas enregistrés voir effacés.

Ensuite, les chercheurs informent les personnes du caractère strictement confidentiel de l'entretien et leur font compléter et signer le formulaire de consentement.

SECTION 3 **Entretien**

1. Question générale

Qu'est-ce qui vous a amené à entrer en contact avec l'intervenant de milieu de l'organisme ?

Aide-mémoire pour les chercheurs

Il s'agit ici de découvrir les circonstances du contact et des interventions dont ils bénéficient et auxquels ils participent.

2. L'adaptation des pratiques aux besoins

Que vous apportent les activités et services proposés ?

Aide mémoire pour les chercheurs

A partir des pratiques et modalités de pratiques retenues et mises en évidence par les répondants, il s'agit de voir si les interventions répondent à leurs besoins, leur apporte quelque chose dans leurs démarches d'insertion et ainsi de cerner comment ils formulent leurs besoins en matière de lien social.

3. Participation et proximité

Comment sont mis en place les différents projets ?

Aide mémoire pour les chercheurs

Cette question, tout en étant assez générale, vise à savoir qui est à l'origine des activités, quelles sont les modalités de participation, quel rôle jouent les intervenants et ainsi quel est le rapport établi avec les usagers, quels sont les mécanismes de consultation et de décision mis en place pour favoriser leur participation.

4. Appréciation générale

Selon vous, qu'est ce qui pourrait être amélioré ?

Aide mémoire pour les chercheurs

Au-delà des critiques éventuellement formulées en termes d'amélioration, cette question permet aussi de pointer les sources de satisfaction vis-à-vis des pratiques.

Annexe 5 – Glossaire

(incluant les abréviations et les termes spécifiques couramment utilisés dans le rapport de recherche)

Ambulant jongerenwerk – Intervention socioéducative qui vise spécifiquement les jeunes et qui s'appuie sur une démarche d'approche dans les milieux de vie (Pays-Bas)

CLSC – Centre local de services communautaires : centre de soins médicaux et sociaux de première ligne, implanté localement et enraciné dans son milieu (Québec)

Communautaire – Adjectif qualificatif fortement polysémique qui, dans ce rapport de recherche, est le plus souvent utilisé au sens d' « associatif » (Québec)

Hangjongeren – Jeunes « en errance » dans l'espace public ; pas nécessairement sans-domicile-fixe, mais problématisés en fonction de leur occupation de l'espace public (Pays-Bas)

HLM – Habitations à Loyer Modique (Québec)

Intervention de milieu – Pratique sociale intervenant dans le prolongement du travail de rue* dans une optique d'inclusion sociale (Québec)

Itinérant – Personne sans-domicile-fixe (Québec)

Pairs (intervention par les), pairs-aidants – Personnes issues du milieu des publics visés par les pratiques qui sont mobilisés comme contacts privilégiés voire comme intervenants. Équivalents français des termes anglais *peer helper* et *peer worker*.

Outreach – Terme générique désignant les démarches entreprises dans le champ socio sanitaire pour aller à la rencontre de publics réputés difficiles d'accès (cf. chapitre 2.1.)

Travail de milieu – cf. intervention de milieu* (Québec)

Travail de rue – Type d'intervention socio sanitaire qui vise à aller à la rencontre de publics réputés difficiles d'accès en s'appuyant sur une démarche d'approche individuelle dans les milieux de vie. Proche de ce qu'on nomme éducation de rue ou prévention spécialisée en France (cf. chapitre 2.1.)

Travail social communautaire – Type d'intervention adapté du community organization (Espagne)

Éducation sociale – Équivalent de l'éducation spécialisée (Espagne)

Annexe 6 – Note de synthèse publiée dans la revue *Savoirs*⁵⁴

⁵⁴ Baillergeau, Evelyne, « Intention formative, éducation populaire et intervention sociale au Québec », *Savoirs – Revue internationale de recherche en éducation et formation des adultes*, n° 18, 2008, pp. 11-35. D'autres publications en lien avec cette recherche sont prévues, notamment un article d'Evelyne Baillergeau et Marc Hoijtink intitulé « Youth work and 'youth at risk' in the Netherlands. A literature review », accepté pour publication par la revue française *Sociétés et Jeunesses en Difficulté*, numéro spécial (bilingue) « Jeunes des quartiers sensibles en Europe » (publication prévue pour janvier 2010).