

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts
HES·SO en travail social
Haute Ecole et Ecole Supérieure de Travail Social – HES·SO //
Valais – Wallis

Intervention auprès des personnes marginalisées dans la rue : les
enjeux pour le travail social hors murs

Réalisé par : Charlène Hoffmeyer

Promotion : BAC20, option ASC

Sous la direction de : Karine Darbellay et Jorge Pinho

Sierre, le 27 janvier 2023

Les remerciements

Je remercie les personnes qui m'ont soutenue tout au long de ce processus de recherche théorique et empirique, étant une découverte pour moi : mon compagnon, mes camarades du BAC 20, mes collègues de la Fondation Chez Paou, ainsi que ma famille et mes ami·e·s. Mes remerciements vont également aux enseignant·e·s qui dirigeaient ce travail, Karine Darbellay et Jorge Pinho, pour leur pragmatisme ainsi que la qualité de leur suivi et enseignement : un remerciement tout particulier à Madame Darbellay qui était chargée de mon suivi, pour sa bienveillance, ses relectures et ses conseils avisés. Pour finir, je remercie sincèrement les professionnel·le·s interrogé·e·s, pour leur disponibilité et leur accueil.

Les mots-clés

Travail social hors murs – Marginalité – Territoire – Création de lien – Mandat

L'avant-propos

« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure. Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur·e·s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche. Je certifie également que le nombre de signes de ce document (corps de texte) est de 102'600 signes (espaces non compris) ».

Charlène Hoffmeyer

Le résumé

Je me suis intéressée au travail social hors murs, plus particulièrement en lien avec les personnes marginalisées, car pour moi c'est un levier pour l'accompagnement de cette population. J'ai donc cherché à comprendre comment les travailleurs sociaux et travailleuses sociales hors murs accompagnent ces personnes dans l'espace public, et quels sont les enjeux spécifiques auxquels ils et elles sont confronté·e·s. Tout d'abord j'ai fait une recherche théorique en me basant sur différent·e·s auteur·e·s, pour explorer les concepts clés de mon travail : la profession du travail social hors murs, la marginalité et le territoire. Je suis partie de la définition du travail social hors murs et son évolution historique afin de poser le contexte, pour ensuite parler de l'identité professionnelle et des pratiques des travailleurs sociaux et travailleuses sociales hors murs. J'ai explicité les quatre grandes étapes de l'intervention de ces professionnel·le·s, qui va de l'immersion dans l'espace public à la mise en place d'actions individuelles et collectives. Ensuite, j'ai fait des liens avec les spécificités de la marginalité comme la vulnérabilité et ses risques, ou encore la méfiance envers les représentant·e·s de l'Etat : j'ai ainsi croisé les enjeux de la profession du travail social hors murs, avec ceux de la marginalité. J'ai terminé cette exploration théorique par identifier les enjeux liés au territoire pour le travail social hors murs. L'articulation de ces différents concepts m'a amenée à définir une problématique et une question de recherche, à laquelle j'ai tenté de répondre par deux hypothèses. Ensuite, pour vérifier mes hypothèses je suis allée sur le terrain interroger des travailleurs sociaux et travailleuses sociales hors murs. J'ai choisi une région urbaine et pionnière du travail social hors murs pour faire ces entretiens : le canton de Genève. Il est ressorti de ces échanges, entre autres, la nécessité que les autorités communales et les travailleurs sociaux et travailleuses sociales hors murs élaborent ensemble un mandat écrit, en précisant les modalités d'intervention et les outils. Ceci permet aux professionnel·le·s d'une part d'avoir une base de travail, et d'autre part de crédibiliser leur intervention. J'ai pu également constater qu'ils et elles sont parfois pris·e·s dans des situations conflictuelles, dans lesquelles leurs valeurs professionnelles et personnelles sont touchées. Ou encore, que le travail dans la rue auprès des personnes marginalisées peut être complexe : il faut du temps pour créer une relation de confiance, et les professionnel·le·s encourent parfois des risques dans leur quotidien. J'ai finalement imaginé plusieurs pistes d'action, notamment en transposant les résultats obtenus au canton du Valais. Ainsi, j'ai expliqué en quoi la création d'un organisme intermédiaire, entre les autorités communales et les travailleurs sociaux et travailleuses sociales hors murs, serait à mon sens bénéfique pour développer et crédibiliser cette profession encore peu mobilisée dans ce canton.

La table des matières

1	L'INTRODUCTION	6
2	LES OBJECTIFS ET LA QUESTION DE DEPART	7
2.1	Les objectifs théoriques.....	7
2.2	Les objectifs méthodologiques	7
2.3	Les objectifs professionnels.....	7
2.4	Les objectifs personnels	8
2.5	La question de départ.....	8
3	LE CADRE THEORIQUE	8
3.1	Le travail social hors murs	8
3.1.1	Définition, histoire et contexte	9
3.1.2	Identité, mandat et pratique des TSHM	10
3.1.3	Les étapes de l'intervention des TSHM.....	12
3.2	La marginalité	14
3.2.1	Définition	14
3.2.2	Les enjeux de la marginalité dans l'intervention des TSHM	16
3.3	Le territoire	19
4	LA PROBLEMATIQUE ET LES HYPOTHESES.....	21
4.1	La synthèse du cadre théorique.....	21
4.2	La question de recherche	22
4.3	Les hypothèses.....	23
5	LA METHODOLOGIE	24
5.1	Le terrain.....	24

5.2	L'échantillon.....	25
5.3	La méthode de récoltes de données.....	26
5.4	Les limites méthodologiques.....	27
5.5	L'éthique.....	28
6	LES DONNEES ET L'ANALYSE.....	29
6.1	La première hypothèse.....	29
6.1.1	L'élaboration et les limites du mandat.....	30
6.1.2	Les tensions potentielles et ressources imaginées.....	33
6.1.3	La discussion de l'hypothèse.....	35
6.2	La seconde hypothèse.....	35
6.2.1	Les « zones » de marginalité.....	36
6.2.2	Les rapports de pouvoir et l'appréhension.....	37
6.2.3	La notion de risque.....	38
6.2.4	La première étape d'intervention : L'immersion.....	39
6.2.4.1	Les interactions avec les acteurs et actrices du territoire.....	40
6.2.4.2	Les avantages et les freins de la rue.....	41
6.2.5	Les deuxième et troisième étapes d'intervention : La création du lien.....	42
6.2.6	La quatrième étape d'intervention : Les actions individuelles et/ou collectives.....	43
6.2.7	La discussion de l'hypothèse.....	44
6.3	La synthèse.....	45
7	LA CONCLUSION.....	46
7.1	Le bilan.....	46
7.2	Les pistes d'action et perspectives de recherche.....	47
8	LA BIBLIOGRAPHIE.....	50
9	L'ANNEXE : LE GUIDE D'ENTRETIEN.....	52

1 L'introduction

Ce travail porte sur le travail social hors murs, et plus particulièrement l'intervention auprès des personnes marginalisées. Je me suis intéressée aux singularités de cette branche du travail social, évoluant dans l'espace public, et les ai croisées avec les spécificités de la population marginalisée.

Mon intérêt pour ces questions vient de ma formation pratique effectuée à la Fondation Chez Paou, qui œuvre en faveur des personnes en situation de précarité et sans solution de logement. Cette expérience m'a permis d'identifier différents enjeux de l'accueil à bas seuil, et je me suis rendu compte de certaines réalités que vivent les personnes marginalisées. J'ai observé qu'il est parfois difficile de créer un lien avec ces personnes, car elles sont en situation de rupture sociale. Elles se sentent injustement traitées par notre société et ne savent certaines fois plus comment fonctionner en relation. Notre statut de travailleur et travailleuse social-e fait parfois peur car nous représentons les institutions, l'Etat : plus précisément, un enjeu de pouvoir et d'autorité s'installe entre le ou la professionnel-le et le ou la bénéficiaire. Ainsi le rôle du travailleur ou de la travailleuse social-e consiste à rejoindre la personne là où elle est, afin de créer un climat de confiance et pouvoir éventuellement initier un changement dans sa situation. Cet enjeu de la posture des professionnel-le-s m'intéresse particulièrement pour pouvoir accompagner au mieux cette population. J'ai souhaité confronter mes observations faites dans un cadre institutionnel à celui spécifique du travail social hors murs. Je trouve intéressant d'identifier les enjeux, postures et rôles du travailleur et de la travailleuse social-e hors murs (ci-après TSHM) face aux personnes marginalisées. En effet, je suis convaincue que le champ du travail social hors murs peut être une clé dans l'accompagnement de cette population, que nous pouvons généralement approcher dans l'espace public.

Un lien concret¹ entre le travail social et l'intervention des TSHM auprès des personnes marginalisées peut être fait, notamment par les points communs suivants :

¹ Pour faire ce lien, je me suis basée sur la Charte du Travail Social « Hors Murs » et la définition internationale du travail social : « Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités, sont au coeur du travail social. Etayé par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous » (IASSW & IFSW, 2014, cité dans Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale [HES·SO], p. 7).

- La justice sociale : Les personnes marginalisées sont stigmatisées et exclues de la société, par leur mode de vie différent. Les TSHM, par leur activité dans la rue, visent à diminuer cette exclusion en étant les premiers et premières intervenant·e·s auprès de ces personnes.
- Le respect des diversités : Les TSHM accompagnent les personnes marginalisées dans le respect de leur situation et leur parcours. Par leur activité dans la rue, ils sont en contact avec des publics diversifiés et gardent une posture de non-jugement.
- La volonté de changement et de développement social : Les TSHM visent à accompagner les personnes marginalisées dans un éventuel changement si elles le souhaitent, ou à identifier ce que la société pourrait apporter à ces personnes si elles ne veulent pas sortir de la marginalité.

J'ajouterais que le travailleur ou la travailleuse social·e adapte sa posture professionnelle et son action aux spécificités de son champ d'intervention. Pour cette raison, j'identifierai plus précisément le contexte singulier dans lequel évolue le ou la TSHM.

2 Les objectifs et la question de départ

J'ai posé plusieurs objectifs que je souhaite travailler durant cette recherche, puis j'ai formulé ma question de départ. Les objectifs ont été regroupés en quatre catégories.

2.1 Les objectifs théoriques

- Comprendre le processus de marginalisation
- Identifier les rôles et activités des TSHM
- Identifier les enjeux spécifiques à l'espace public

2.2 Les objectifs méthodologiques

- Apprendre à faire un entretien semi-directif
- Apprendre à analyser des données recueillies (faire le lien entre théorie et pratique)
- Apprendre à observer activement des TSHM durant leur travail

2.3 Les objectifs professionnels

- Mieux comprendre la réalité des personnes marginalisées, pour pouvoir les rejoindre là où elles sont
- Identifier les éléments significatifs de la posture à adopter pour entrer en contact avec cette population et créer un lien qui perdure

- Comprendre comment fonctionner avec les enjeux de l'espace public
- Confronter les observations faites dans le cadre institutionnel avec la réalité du travail social hors murs, identifier les similitudes et différences pour adapter son action

2.4 Les objectifs personnels

- Faire des liens entre la théorie et les éléments que je souhaiterais approfondir en pratique
- Ecrire un ouvrage scientifique conséquent
- Lire et analyser des ouvrages scientifiques
- Effectuer une démarche empirique

2.5 La question de départ

Partant des éléments susmentionnés, j'ai souhaité à ce stade approfondir la question suivante : « Comment accompagner les personnes marginalisées dans la rue en tant que TSHM ? »

3 Le cadre théorique

Partant de cette question de départ, j'ai développé trois thématiques : le travail social hors murs, la marginalité et le territoire. La thématique du travail social hors murs est au centre de ma recherche puisque dans ma question je m'intéresse particulièrement à la manière dont interviennent les TSHM. Quant à la thématique de la marginalité, il est nécessaire de s'y intéresser de près pour comprendre les singularités des personnes marginalisées. Finalement, comme les TSHM travaillent dans la rue, la notion de territoire a son importance. Nous verrons, au fil de la lecture, les différentes articulations existantes entre ces trois thématiques pour traiter ma question de départ.

3.1 Le travail social hors murs

Ce thème est traité en trois chapitres. En premier lieu, nous allons aborder le contexte historique pour comprendre l'évolution de la profession. Ensuite, nous nous intéresserons à l'identité professionnelle, pour saisir la complexité avec laquelle doivent se définir les TSHM. Finalement, nous terminerons par développer les étapes de l'intervention sur le terrain, pour rendre compte de la réalité temporelle de l'activité des TSHM.

3.1.1 Définition, histoire et contexte

Il est difficile de définir strictement le travail social hors murs, car le rôle, le champ d'action et les différentes modalités de travail du ou de la TSHM dépendront de son mandat spécifique. La Charte du Travail Social « Hors Murs » (2005) tente une définition large en désignant le ou la TSHM comme étant « toute personne dont le champ d'action se situe dans l'espace public et/ou dans les lieux de vie des populations concernées et qui adhère aux principes émis dans la présente charte » (p. 4).

Partant de ce constat, afin de mieux comprendre ce qu'est le travail social hors murs et le contexte dans lequel il évolue en Suisse romande, nous pouvons nous intéresser à son histoire. Fridez (2014) souligne que :

dès son apparition, il n'est pas aisé de dissocier le travail de rue, en tant qu'entité indépendante à part entière, du travail d'accueil dans les centres. ... le travail de rue a toujours été rattaché à un centre où des permanences d'accueil avaient lieu. Les travailleurs de rue effectuaient des permanences aussi bien à l'intérieur des murs de l'association qu'à l'extérieur dans la rue (p. 50).

Dans sa thèse, Fridez (2014) parle de quatre grandes étapes dans l'histoire du travail social hors murs. La première étape se situe dans les années 1970, plusieurs structures de travail de rue sont apparues sous forme d'associations privées, dans quatre cantons (Fribourg, Genève, Vaud et Valais). A l'époque, les populations et problématiques sur lesquelles ces structures axaient leur intervention étaient principalement les jeunes, les personnes toxicomanes et les personnes marginalisées. Ces différentes structures collaboraient entre cantons, montrant ainsi une certaine cohésion dans l'intervention sociale et les réponses aux besoins émergents. Dans la lignée de la première étape, les problématiques visées dans la deuxième étape sont toujours la drogue et la marginalité principalement. Cependant, un nouveau contexte émerge : le sida et la précarité. De nouvelles structures sont ainsi créées pour travailler sur ces problématiques. Ensuite s'ensuit la troisième étape, nous sommes alors dans les années 1990, dans un contexte où incivilité, violence, rupture et décrochage sont entre autres les principales problématiques. Le politique veut répondre à cela rapidement, et de nouveaux postes naissent. Depuis le début de la quatrième étape, à partir des années 2000, le travail de rue s'étend un peu partout en Suisse romande, avec de nouvelles structures dans les cantons de Neuchâtel et du Jura. Cette expansion se fait de manière non uniforme et disproportionnée selon les cantons et les communes.

A ce stade, en lien avec ma question de départ, il me paraissait important d'aborder l'aspect historique de l'évolution du travail social hors murs, afin de comprendre les

enjeux contextuels qui peuvent influencer l'intervention des TSHM auprès des personnes marginalisées. Nous constatons que le travail social hors murs s'est sensiblement déplacé, au fil des années, du domaine privé au domaine public. En parallèle, le champ d'intervention s'est étendu à des problématiques diverses, en fonction des besoins identifiés notamment par le politique. Ces deux constats montrent la diversité de l'activité des TSHM, qui colore leur intervention et leur posture.

Par ailleurs, Fridez (2014) relate que « le nombre de travailleurs de rue engagés par une commune explose depuis les années 1990. Chaque commune souhaite disposer de « son » ISEHM [intervenant socioéducatif hors murs], afin de résoudre des problématiques que d'autres instances sont incapables d'aborder » (p. 67). Ceci met en lumière la dimension locale du mandat des TSHM, car ils et elles sont tributaires des autorités communales le plus souvent. Ces dernières désignent non seulement le type de population avec laquelle travaillent les TSHM, mais délimitent leur territoire d'intervention et définissent leur mandat, mission, ainsi que les attentes qu'elles ont envers ces professionnel·le·s. Le mandat singulier d'un·e TSHM revêt par conséquent une importance particulière dans la construction de son identité professionnelle.

3.1.2 Identité, mandat et pratique des TSHM

Il n'est pas facile pour les TSHM de construire leur identité professionnelle. Je vais montrer ceci par deux arguments principaux, développés dans les deux premiers paragraphes. Puis sera abordée la question des savoir-faire et des ressources, dont disposent ces professionnel·le·s pour la construction de leur identité.

Selon Auroi et al. (2017), le ou la TSHM construit son identité professionnelle autour de trois appartenances qu'il convient de mettre en réflexion et d'articuler. Il s'agit de son appartenance institutionnelle (relative à l'institution qui emploie ou mandate le ou la TSHM, il s'agit généralement de la commune), de son appartenance professionnelle (en lien avec l'éthique et les valeurs de la profession) et de son parcours de formation complété par ses expériences personnelles (faisant référence aux valeurs et intérêts personnels, à la singularité de l'individu et sa personnalité, etc.). L'articulation de ces trois appartenances se fera soit en osmose, soit en « tension, dans le cas où la commande publique enjoint les TSHM à réguler les comportements des personnes dans l'espace public » (p. 20). Ces tensions nécessitent alors des discussions et des négociations entre les acteurs et actrices concerné·e·s, soit entre les TSHM et l'institution publique qui les emploie. Pour justifier leur argumentaire, les deux parties s'appuient sur des textes de référence régissant les trois pôles d'appartenance susmentionnés, tant en termes de valeurs que de logiques d'intervention. Citons

notamment pour le pôle professionnel la Charte du Travail Social « Hors Murs » et le « Référentiel » du travail social hors murs ; la mission des hautes écoles et les plans de formation pour le pôle formation ; ainsi que la mission institutionnelle et le mandat spécifique aux TSHM pour le pôle institutionnel (représenté généralement par les autorités communales dans le cadre du travail social hors murs). Cette multitude de références rend complexe, pour les TSHM, la construction de leur identité professionnelle.

Pour complexifier d'autant plus la construction de leur identité, ces professionnel-le-s font face au paradoxe entre le travail prescrit et le travail réel, dont parle Libois (2013) : ils et elles sont censé-e-s d'une part « respecter les cadres d'action prescrits et [d'autre part] user de leur intelligence pratique pour parvenir à trouver des réponses à des situations sociales multi-problématiques » (p. 40). Ce paradoxe est également soulevé par Auroi et al. (2017), lorsqu'ils et elles parlent tout d'abord de la prescription du mandat des TSHM, puis de leur participation à l'observation et la construction des réponses à apporter. Les TSHM se trouvent ainsi dans une position d'instabilité, à devoir trouver l'équilibre entre le travail prescrit et le travail réel, et identifier les enjeux sous-jacents.

Au regard des différents points amenés dans les paragraphes précédents, nous constatons que l'identification des enjeux de la profession est complexe et nécessite de multiples compétences. Afin de mettre en lumière l'étendue des savoir-faire des TSHM, Auroi et al. (2017) ont élaboré la « typologie des pratiques » (p. 29), regroupant sous la forme d'un tableau les principes éthiques, les sens de l'action, les actions et les moyens ; chacune des parties étant étudiée sous les trois angles : actions individuelles, actions collectives et observation. Bien que cette typologie des pratiques rende compte de la diversité de leurs savoir-faire, la réalité de la pratique demande aux TSHM d'aller au-delà de la simple exécution de ces derniers. En effet, les professionnel-le-s du travail social doivent être capables d'articuler intelligemment ces savoir-faire en fonction de la singularité de chaque situation, et ainsi s'adapter aux enjeux du moment. Dans cette idée, Libois (2013) parle d'acte réel :

La capacité professionnelle se situe dans l'acceptation de cette non-maîtrise ... l'acte réel se définit par lui-même, dans le cours de l'activité. L'action prescrite [par le mandat] pose des cadres, des normes, mais se dédouane d'une formalisation de l'activité réelle. ... L'acte est donc objet d'interactivité entre un sujet et une réalité qui s'impose (p. 186).

En lien avec ma question de départ, je tenais ici à identifier la complexité de la pratique du travail social hors murs. En effet, les différentes réalités susmentionnées ont un

impact considérable sur la manière d'intervenir dans la rue. Non seulement leur pratique et identité professionnelle sont difficilement définissables au vu de la pluralité des instances concernées², mais les TSHM font face à des potentielles contradictions entre ce qui est prescrit dans leur mandat et la réalité du terrain. Par conséquent, les TSHM sont contraint·e·s à suivre plusieurs étapes dans leur intervention, leur permettant de saisir les enjeux particuliers liés d'une part à leur mandat et leur profession, et d'autre part à la population visée.

3.1.3 Les étapes de l'intervention des TSHM

Fontaine (2011) décrit les quatre étapes d'intervention des TSHM, permettant d'apprendre à connaître la population visée. La première étape « implique de prendre le temps d'atterrir dans un milieu, de le découvrir, de l'observer, de l'infiltrer » (Fontaine, 2006, cité dans Fontaine, 2011, p. 26). Il s'agit d'un processus d'immersion dans l'espace public ciblé, nécessaire à l'identification des modes de fonctionnement propres à cet espace. Cette première étape permet aux TSHM, n'étant pas identifié·e·s comme faisant partie de ce milieu, de sortir de leur propre milieu pour aller à la rencontre du public. En effet, ils et elles portent l'étiquette de professionnel·le·s mandaté·e·s pour intervenir dans ce terrain, ils et elles doivent ainsi instaurer un climat de confiance auprès de la population et comprendre comment elle s'organise dans cet espace, et faire preuve de subtilité afin de saisir les enjeux propres au terrain. Cette étape consiste à :

prendre le temps de ne « rien faire ». [C'] est un moment nécessaire en travail de rue afin de s'imprégner de l'ambiance et des codes d'un milieu tout en se dessinant subtilement une place sans brusquer les publics visés avec l'imposition de son mandat (de Boevé & Giraldi, 2008, cité dans Fontaine, 2011, p. 27).

Dans le prolongement du processus d'immersion, la deuxième étape fait référence à la prise de contact, durant laquelle le ou la TSHM doit s'accorder avec le milieu pour être en harmonie ; c'est ce que Fontaine (2011) nomme la « syntonisation » (p. 27). Celle-ci est décrite par Fridez (2014) ainsi : « il est important de pouvoir décentrer l'intervention et la commencer par quelque chose de positif, de jouer d'une relation alliant formalisme et interpersonnalité » (p. 104). Pour ce faire, le ou la TSHM doit « trouver des points d'appui » (p. 104), par exemple il ou elle peut simplement commencer par regarder un match avec la personne, ou jouer une partie de ping-pong. Une fois le premier contact

² Par instances, je fais référence aux différents pôles d'appartenance mentionnés en début de chapitre : le pôle professionnel, le pôle institutionnel ainsi que le pôle formation complété par l'expérience personnelle.

établi, les TSHM peuvent passer à la troisième étape, durant laquelle ils et elles visent la création de liens significatifs. Selon Fontaine (2011) :

comme le relatent Tétreault et Girard, les travailleurs de rue obtiennent la confiance ... et deviennent ... significatifs parce qu'ils les approchent de manière non-intrusive, qu'ils adoptent une attitude de non-jugement et respectent les règles du milieu dont la confidentialité de ce qu'ils voient et entendent (2007 : 67-68) (p. 29).

Cette stratégie d'approche pas à pas permet de créer un cadre relationnel favorisant l'émergence de besoins, de demandes ou de projets. Dans un tel cadre, la proximité donne lieu à des rapports horizontaux, de réciprocité, où l'authenticité des TSHM les pousse à être continuellement en réflexion sur la manière d'échanger avec la personne interpellée, sur le choix de ce qu'ils et elles désirent partager (Fontaine, 2011). A ce stade, un enjeu important de la posture des TSHM est de trouver la distance adéquate dans cette dynamique relationnelle. Lorsque les TSHM sont parvenu-e-s à créer ces liens significatifs et ce cadre relationnel, ils et elles peuvent mettre en œuvre la quatrième étape de leur intervention, qui consiste à « initier des actions individuelles et collectives d'accompagnement social ... qui font du sens pour les acteurs concernés » (Fontaine, 2011, p. 27). C'est à partir de ce moment que les TSHM peuvent espérer initier des changements significatifs auprès du public, et ainsi se positionner comme facilitateurs et facilitatrices. Auroi et al. (2017), par leur typologie des pratiques citée dans le chapitre précédent, mettent en lumière les formes que peuvent prendre ces actions individuelles et collectives, qui vont de la simple information et orientation au soutien dans l'élaboration de projets participatifs (liste non-exhaustive). Fridez (2014) parle également des différentes étapes de l'intervention des TSHM et leurs enjeux que décrit Fontaine (2011). Nous retrouvons donc des similitudes chez ces auteur-e-s, dans leurs observations et recherches. Toutes et tous s'accordent à dire que les premières étapes d'immersion et de création de lien sont essentielles pour parvenir à un accompagnement et des changements.

Pour appréhender les étapes de l'intervention des TSHM, je me suis basée sur Fontaine car elle prend soin d'explicitier chaque étape et met en lumière les enjeux de chacune d'elles en suivant un fil rouge simplifiant la compréhension. Fridez quant à lui, parle des différents enjeux mais décrit moins les étapes à proprement parlé. Son ouvrage m'a permis de comparer les éléments se retrouvant chez ces deux auteur-e-s, pour ainsi cibler les points qui me paraissaient les plus importants. De leur côté, Auroi et al. abordent davantage l'aspect pratique avec des exemples et des témoignages. Ils permettent ainsi de compléter et d'illustrer l'intervention décrite par Fontaine et Fridez,

notamment par les témoignages de professionnel·le·s. L'articulation des propos de ces auteur·e·s permet de rendre compte de la réalité de travail des TSHM. Pour faire le lien avec ma question de départ, ce chapitre nous montre le temps que prend une intervention de travail social hors murs, et les enjeux spécifiques de chaque étape avec lesquels doivent combiner les TSHM.

Par ces trois chapitres sur le travail social hors murs, j'ai voulu poser tout d'abord les enjeux contextuels et historiques, puis les enjeux identitaires et éthiques liés au mandat, pour terminer par les enjeux de temporalité auxquels font face ces professionne·le·s. Ceci permet d'avoir une vue globale sur le contexte réel de travail des TSHM et sa complexité. Or, la dimension liée aux spécificités de la profession n'est pas la seule à entrer en jeu dans l'intervention auprès des personnes marginalisées. En effet, Escots (2005) postule qu'une distinction sera faite dans l'intervention des TSHM, en fonction de la spécificité de la population ciblée. Dès lors, un approfondissement de la notion de marginalité est nécessaire pour traiter ma question de départ.

3.2 La marginalité

Cette partie est composée de deux chapitres. Le premier sert à définir la marginalité pour poser le contexte, et le second fait le lien entre la marginalité et l'intervention des TSHM. Je tiens à souligner que pour la partie « définition », j'ai choisi de me baser sur Castel. Bien que ses propos datent de 1994, les concepts qu'il développe autour de la marginalité peuvent être transposés aux problématiques actuelles. Mon choix s'est porté sur cet auteur pour la clarté et l'accessibilité de ses explications.

Concernant la terminologie, j'utilise dans ce travail l'adjectif « marginalisé », qui connote le processus de marginalisation par lequel des personnes se retrouvent à la marge, plutôt que « marginal » qui, quant à lui, désigne un statut. Cette distinction me paraissait significative car le processus de marginalisation est dynamique et causé par de multiples facteurs, comme nous le verrons ci-après. Par l'utilisation de ce terme, je tenais à rendre compte de cette dimension.

3.2.1 Définition

Selon Castel (1994), « les situations marginales surviennent à l'aboutissement d'un double processus de décrochage : par rapport au travail et par rapport à l'insertion relationnelle » (p. 13). Il schématise ce double décrochage par trois zones distinctes : la « zone d'intégration » qui correspond à un « travail stable et une bonne inscription relationnelle », la « zone de vulnérabilité » faisant référence à un « travail précaire et une fragilité des soutiens relationnels », et la « zone de marginalité », ou « zone de désaffiliation », qui représente « l'absence de travail et l'isolement relationnel » (Castel,

1994, p. 13). Cette représentation des zones est dynamique, car les frontières entre chacune d'elles sont perméables. Ainsi, on peut passer d'une zone à l'autre en fonction des événements de vie. La « zone de vulnérabilité » est particulièrement instable :

C'est un espace social d'instabilité, de turbulences, peuplé d'individus précaires dans leur rapport au travail et fragiles dans leur insertion relationnelle. D'où le risque de basculement dans la dernière zone, qui apparaît ainsi comme une fin de parcours. C'est la vulnérabilité qui alimente la grande marginalité, ou la désaffiliation (Castel, 1994, p. 16).

Nous sommes face à des facteurs multiples de décrochage, dépendants ou indépendants de notre volonté, notamment : santé, âge, conjoncture économique, bien-être au travail et affinité avec collègues/employeur, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, environnement familial. Ajoutons à cela le fait de se sentir en accord ou non avec le fonctionnement actuel de notre société et ses normes. Ainsi, pour compléter la définition de la marginalité par la zone « absence de travail et isolement relationnel », Castel (1994) distingue deux formes de marginalités : la première est dite « libre », désignant les personnes qui ne veulent a priori pas se conformer aux contraintes du développement sociétal ; et la seconde est dite « institutionnalisée », représentant les personnes qui ne le peuvent pas. Ces dernières sont caractérisées par une déficience particulière, telle qu'un handicap ou des troubles psychiques par exemple, et sont ainsi prises en charge par des institutions sociales spécifiques. Quant aux personnes représentées par la marginalité « libre », elles ne souhaitent généralement pas se conformer aux exigences de la société actuelle : elles se distancent du travail régulier, mais aussi des mécanismes de protections sociales, les amenant ainsi à des situations de rejet et de stigmatisation (Castel, 1994). Elles ne sont pas identifiées comme des personnes assistées, du fait qu'elles n'entretiennent que des relations ponctuelles avec les organismes de protection sociale (services sociaux par exemple).

Nous voyons ainsi que Castel, en 1994, évoque deux pôles de la marginalité. Pour ma part, je pense qu'en réalité la marginalité se décline en une échelle de gradation, allant du pôle de la marginalité « libre » au pôle de la marginalité « institutionnalisée ». En effet, certaines personnes ne souffrent pas de déficience particulière, donc n'appartiennent pas à la marginalité « institutionnalisée », mais ne s'éloignent pas volontairement du système sociétal car ne sont pas en désaccord avec celui-ci : elles ne sont pas considérées comme faisant partie de la marginalité « libre », et se situent par conséquent entre ces deux pôles. C'est le cas par exemple des personnes qui ont vécu des situations de vie difficiles (perte d'emploi, deuil, divorce, dépression, etc.), et qui se

sont retrouvées dans une spirale de malheurs, d'échecs, et de mauvais choix, les menant parfois à la rue.

Selon cette échelle de la marginalité, et me référant à ma question de départ, je souligne que les TSHM interviennent particulièrement auprès de personnes se situant vers le pôle de la marginalité « libre » (plus que le pôle de la marginalité « institutionnalisée »). Par conséquent, lorsque j'utiliserai le terme « marginalité » dans la suite de ce travail, je ferai référence à la marginalité axée vers le pôle « libre ». Cette distinction est significative car les problématiques rencontrées ne seront pas les mêmes en fonction du type de marginalité. Ainsi, l'intervention des TSHM auprès de la population située vers la marginalité « libre » donne lieu à des enjeux spécifiques que nous allons identifier.

3.2.2 Les enjeux de la marginalité dans l'intervention des TSHM

Dans ce chapitre, trois différents enjeux que rencontrent les TSHM seront abordés. Ceci permet d'avoir une vision plus concrète des multiples questionnements qui se posent dans leur travail quotidien, en lien avec les singularités de ce public.

Tout d'abord, rappelons que les personnes marginalisées sont particulièrement vulnérables. En effet, leur parcours de vie parsemé de moments d'instabilité et de vulnérabilité les ont amenées dans cette ultime « zone de marginalité », où elles se retrouvent exclues de la société. Elles peinent à couvrir leurs besoins vitaux, n'ont parfois plus aucune solution de logement et vivent dans la rue. Cette situation précaire met particulièrement à l'épreuve la santé des personnes marginalisées, tant psychique que physique. Dès lors, selon Escots (2005), la raison pour laquelle certain·e·s TSHM agissent est le risque encouru. Ce constat peut être assimilé à une certaine urgence. Mais paradoxalement, comme nous l'avons vu précédemment, l'intervention dans la rue nécessite beaucoup de temps. Par conséquent, les TSHM analysent le risque de chaque situation pour choisir les priorités qu'ils et elles mettront dans leur intervention, puisqu'il est presque impossible d'agir en urgence dans ces situations où le lien est si complexe à construire. Par ailleurs, la subjectivité de la représentation du risque est à prendre en considération dans l'intervention. En effet, ces situations sont considérées comme problématiques du point de vue des TSHM et des autorités, mais peut-être que les personnes concernées ne souhaitent pas changer leurs habitudes ou sont dans le déni. Par exemple : « quelle position adopter face aux personnes qui disent aux intervenants : « Je veux mourir » ? » (Escots, 2005, p. 75). La subjectivité de la représentation du risque revêt ainsi une importance notable dans l'intervention des TSHM.

A la notion de risque s'ajoute la question de la responsabilité de ces personnes envers leur situation. Selon Escots (2005), la manière d'intervenir sera différente selon que l'on

considère les personnes marginalisées comme victimes, ou comme responsables de leur situation. C'est une question difficile car ces deux représentations sociales sont lourdes de sens et de conséquences au regard de la société. Les TSHM, par leur réflexion et analyse, prennent conscience de leur propre représentation et ce qu'elle implique dans leur intervention : par exemple tenir compte des biais de confirmation qui nourrissent leur propre représentation. Avoir conscience de ceci permet plus facilement de prendre du recul face à notre pensée personnelle, pour la nuancer et pour réorienter l'intervention lorsque cela s'avère nécessaire. « C'est la question du besoin et du risque qui conditionne et peut éclipser celle de la responsabilité », complète Escots (2005, p. 74), liant ainsi les notions de risque et de responsabilité. En effet, en fonction des risques encourus et leur gravité, la responsabilité des personnes concernées est remise en question. Dès lors, cette responsabilité est transférée sur les TSHM, qui doivent ainsi porter le poids de ces situations. « D'autant que ... c'est précisément le refus de la personne à prendre la moindre responsabilité pour se tirer de là, qui place l'acteur dans une paradoxale situation d'impuissance et parfois de culpabilité » (Escots, 2005, p. 74). L'intervention peut ainsi s'avérer extrêmement difficile dans certaines situations où tout semble stérile.

Le troisième enjeu développé concerne l'appréhension et la méfiance que les personnes marginalisées ressentent envers les TSHM. Pour introduire cette notion, nous allons sortir de la vision micro liée directement aux professionnel·le·s et aux personnes marginalisées, pour aborder la question sous un angle méta d'une problématique sociale : la violence structurelle. Dans leur article, Flynn et al. (2016) construisent une réflexion autour du concept de violence structurelle. Elles mettent en lumière plusieurs postulats d'auteur·e·s à ce propos, croisent ces différentes analyses pour ainsi amener une vision plus globale de ce concept. Elles nous proposent notamment de considérer la violence structurelle sous l'angle de quatre dimensions : symbolique, institutionnelle, quotidienne et intersubjective³, et d'y « ajouter une analyse qui permet de dégager les différents rapports de pouvoir qui traversent les expériences des groupes » (Flynn et al., 2016, p. 61). Les trois premières dimensions (symbolique, institutionnelle et quotidienne) font référence à une violence « objective », qui généralement est l'unique élément d'analyse. La notion de subjectivité amenée par la dimension intersubjective est particulièrement intéressante en ce sens qu'elle considère le point de vue des acteurs

³ Flynn et al. (2016) s'appuient sur divers·e·s auteur·e·s pour définir ces termes comme suit : symbolique (système de croyances qui maintient les hiérarchies en place), institutionnelle (violence perpétrée par l'État et par les différentes institutions), quotidienne (expérience individuelle de pratiques et de violence au niveau des interactions interpersonnelles) et intersubjective (façon dont les acteurs adoptent le discours dominant, l'ignorent ou y résistent)

et actrices face aux préjugés véhiculés, leur permettant de se positionner par rapport à la violence subie (Flynn et al., 2016). Ainsi, nous donnons une voix aux personnes concernées dans l'analyse de la violence vécue, point intéressant pour les réflexions des professionnel·le·s du terrain (analogue à la subjectivité de la représentation du risque comme nous l'avons vu plus haut). Cependant, pour mon travail, la notion principale que je souhaite relever de cet article est l'idée que la violence structurelle est une conséquence de la hiérarchisation d'une société. Il est donc question de rapports de pouvoir, par exemple entre un Etat qui prescrit certaines normes et véhicule certaines croyances, et les personnes marginalisées (minorité qui ne répond pas à ces normes). En considérant que les institutions sociales représentent l'Etat, nous admettons qu'aux yeux des personnes marginalisées, les TSHM puissent être perçu·e·s comme le miroir de la violence structurelle subie. En effet, ces professionnel·le·s font partie intégrante de ce système de domination. Ce constat nous permet ainsi de comprendre et d'accueillir la méfiance et l'appréhension que peuvent ressentir les personnes marginalisées envers les TSHM. Ces derniers et dernières font ainsi face à une difficulté particulière pour la création de lien, qui est au centre de leur intervention. Les premiers contacts peuvent être un réel défi dans certaines situations, mais sont essentiels puisque « ce lien représente parfois pour la personne, à un moment donné, un des seuls ancrages au système social » (Escots, 2005, p. 56). L'enjeu ici pour les TSHM sera de faire preuve d'empathie, de sensibilité et de subtilité pour sentir ce qui se joue pour la personne, dans la relation, trouver le bon moment et la bonne porte d'entrée pour déconstruire les rapports de pouvoir et créer le lien.

Nous arrivons au cœur de ma question de départ, puisque les trois enjeux spécifiques à la marginalité mis en lumière dans les chapitres précédents, soit les questions sur la notion de risque, la responsabilité et les rapports de pouvoir, se croisent avec les enjeux spécifiques à la profession du travail social hors murs. En effet, les enjeux éthiques et d'identité professionnelle des TSHM en partie construite par leur mandat, s'articulent de manière directe avec les questions de rapport de pouvoir. Par ailleurs, les questions sur la notion de risque et de responsabilité impactent également la posture professionnelle faisant partie intégrante de l'identité professionnelle : observation, prise de recul, remise en question, introspection, empathie, humilité, etc. Nous voyons ainsi que ces différents enjeux sont interdépendants, et sont rythmés par la temporalité du travail social hors murs, d'où la nécessité de respecter les quatre étapes d'intervention que nous avons vues précédemment. En effet, chacun de ces questionnements nécessitent en premier lieu une immersion et une observation accrue du terrain et des personnes qui s'y trouvent, pour comprendre ce qui se joue et s'imprégner du milieu.

Lorsque nous parlons d'immersion dans le terrain, nous faisons référence au territoire précis dans lequel s'inscrivent les personnes marginalisées. Ce territoire donné devient le lieu de travail des TSHM, qui adaptent leur intervention à ses propres spécificités. Ainsi, dans le cadre de ma question de départ, il me semble important de traiter cette thématique pour identifier les enjeux territoriaux auxquels peuvent être confronté·e·s les TSHM.

3.3 Le territoire

Pour aborder cette thématique, nous partons d'une définition de la notion de territoire, qui soulève plusieurs questionnements mis en lien avec le travail social hors murs. Puis, des relations sont établies avec la marginalité, mettant en lumière les articulations possibles entre les trois thèmes.

Selon les dictionnaires Le Robert (s. d.), le terme territoire comporte trois définitions : la première caractérise une surface sur laquelle vivent des personnes, la deuxième définit le territoire comme une étendue de pays gouvernée par une autorité, et la troisième désigne une zone qu'un animal s'approprie. Ces trois définitions du terme territoire montrent trois axes particuliers à considérer, transposés ici à une commune : premièrement le fait que ce soit l'espace de vie d'une collectivité ; deuxièmement le fait qu'il soit soumis à une autorité communale et ses règles ; troisièmement le fait qu'il soit approprié par la population. En élargissant ces trois axes à la notion d'enjeux territoriaux, nous imaginons bien que des questions différentes et singulières se posent derrière chacun d'eux. En effet, nous ne verrons pas les mêmes problématiques et les mêmes questionnements selon que l'on considère le territoire comme un espace de vie de la population, ou comme un espace soumis à une autorité posant un cadre.

En plus de pointer des enjeux différents, ces trois axes montrent que le territoire est occupé par plusieurs acteurs et actrices, qui portent des rôles ou missions différenciés. D'une part la notion de collectivité fait référence aux citoyen·ne·s de manière élargie, portant la mission de vivre ensemble, cohabiter dans un espace donné : elle cherche ainsi l'équilibre entre l'appropriation et le partage du territoire. Elle regroupe les habitant·e·s et les différents acteurs et actrices de l'espace, tels que les commerçant·e·s, les associations, les diverses personnes occupants les lieux publics (dont les sans-abris par exemple), etc. D'autre part la notion d'autorité et de cadre fait référence aux décideurs et décideuses politiques, et leur représentant·e·s : par exemple les policiers et policières. Leur mission sera de faire respecter le cadre posé par les autorités. La question se pose alors de savoir où se situent les TSHM, et quel est leur rôle à jouer. En

considérant que les TSHM sont employé·e·s par la commune⁴, ils et elles font partie du second groupe. Cependant, leur rôle se distingue de celui de la police par exemple, car ils et elles n'ont pas le même mandat. Nous retrouvons ici la question du mandat qui est déterminante, d'une part pour ce qui tourne autour de l'identité professionnelle et l'éthique comme vu précédemment, mais aussi pour les questions du rôle à jouer sur le territoire. Selon Bondu (cité dans Fontaine, 2011) :

Le défi du travailleur de rue est de comprendre les dynamiques qui s'y déroulent pour participer à « (re)créer les conditions d'un échange direct entre les jeunes [ou d'autres publics cibles] et la société instituée, entre les jeunes et les adultes [ou les différents acteurs et actrices du territoire] » (p. 32).

Nous constatons ainsi que les TSHM ont un rôle à jouer non seulement auprès du public cible, donc les personnes marginalisées dans ma recherche, mais aussi auprès des acteurs et actrices en place (y compris les habitant·e·s). Les TSHM sont ainsi impliqué·e·s dans une multitude d'interactions au sein du territoire (Fontaine, 2011). De ceci découlent des enjeux relatifs au fonctionnement de ces interactions, à la communication, à la complémentarité. Les TSHM sont amené·e·s à favoriser l'interdisciplinarité et développent leurs compétences en ce sens. Ceci nous ramène aux questions précédentes sur l'identité, ainsi que l'importance de prendre le temps pour l'immersion et l'observation du territoire et des interactions en place, afin de créer des collaborations de manière adéquate entre les acteurs et actrices. Par exemple, Fontaine (2011) évoque les relations entre TSHM et policiers et policières, avec qui la collaboration est fréquente. Elle nomme l'importance de baliser leurs rapports (est-ce nous nous saluons dans la rue ou non par exemple), de prendre soin d'explicitier leur pratique respective pour comprendre les enjeux de chacun·e, les collaborations possibles et leurs limites.

Cet exemple de collaboration avec les forces de l'ordre nous amène à un important enjeu territorial : le sentiment de sécurité dans l'espace public. Bugnion (2015) dit que « l'espace public est souvent perçu comme un territoire où il ne fait pas bon s'attarder, parce qu'il est devenu, tout au moins à certaines heures, le terrain privilégié des incivilités et de la petite délinquance » (p. 174). Par ailleurs, le sentiment d'insécurité est subjectif, puisque sujet à des mécompréhensions ou des fausses représentations. Bugnion (2015) ajoute que « plus les relations de voisinage sont distendues ou difficiles,

⁴ A noter que ces professionnel·le·s peuvent être directement engagé·e·s par la commune, mais ils et elles peuvent aussi travailler pour une institution subventionnée. Pour les un·e·s comme pour les autres, au final ce sont les autorités communales qui les mandatent dans les deux cas.

plus le sentiment d'insécurité augmente » (p. 174). Ceci illustre l'enjeu du travail social hors murs cité précédemment : créer des liens entre les personnes d'un même territoire, afin de retrouver plus de sérénité et déconstruire les fausses croyances. Nous pouvons établir également un lien direct avec la thématique de la marginalité, puisque nous l'avons vu, un enjeu de la marginalité est précisément les risques encourus par les personnes marginalisées par leur vulnérabilité. De plus, les personnes marginalisées sont souvent stigmatisées et mal vues, car comme développé dans la définition de la marginalité, ce sont des personnes qui ne veulent pas se conformer aux normes. Ainsi, dans un territoire fréquenté par des personnes marginalisées, une méfiance à leur égard se fait souvent sentir ; d'où la nécessité de discuter des croyances autour de la marginalité, avec les acteurs et actrices concerné·e·s.

Partant de cette idée de créer des liens dans un territoire, une des spécificités de l'intervention des TSHM est justement d'occuper :

des espaces laissés vides par les modes classiques de l'intervention sociale, à savoir les espaces de la quotidienneté, de l'immédiateté, de la proximité. Ils favorisent des relations sociales qui ne peuvent s'établir dans des lieux trop institués ou des échanges trop codifiés (Marel et al., 1998, cité dans Tourrilhes, 2008, cité dans Fontaine 2011, p. 18).

En lien avec ma question de départ, ce constat montre que le territoire ouvre les possibles pour intervenir auprès de la population marginalisée.

En conclusion de cette partie théorique, je souligne l'interdépendance des thématiques territoire, marginalité et travail social hors murs. En effet, nous avons vu au fil des chapitres, à plusieurs reprises, qu'elles s'articulent pour ainsi soulever différents enjeux communs, montrant la pertinence de traiter ma question de départ sous l'angle de ces trois thématiques.

4 La problématique et les hypothèses

4.1 La synthèse du cadre théorique

A la lecture de ces articulations théoriques, nous constatons que la construction de l'identité professionnelle des TSHM, ainsi que leur pratique, sont particulièrement complexes. Tout d'abord, ces professionnel·le·s peuvent vivre des dilemmes éthiques, car certaines prescriptions entrent en tension avec leurs valeurs professionnelles. En effet, nous avons vu qu'historiquement, les politiques se sont intéressées de plus en plus au travail social hors murs pour répondre à l'augmentation des incivilités, ruptures et décrochages. Ainsi, le mandat des TSHM tend parfois à la régulation sociale de l'espace

public, alors que les principes fondamentaux de la profession tournent autour de la création de lien, l'accompagnement bienveillant, ou encore le développement du pouvoir d'agir. Outre les conflits éthiques, les TSHM rencontrent parfois des difficultés résultant de l'écart probable entre ce qui leur est demandé par leur mandat, et les possibles qu'offre la réalité du terrain. En effet, les spécificités du territoire d'intervention colorent la pratique du travail social hors murs par ses différents enjeux propres. Citons pour exemple l'appropriation par les usagers et usagères et divers acteurs et actrices, ainsi que les interactions qui découlent de ce réseau. Ou encore nommons la subjectivité du sentiment de sécurité (ou d'insécurité) ressenti au sein du territoire ; la sécurité qui, généralement, est au cœur du mandat (ou du moins un objectif sous-jacent). En plus des spécificités territoriales, les TSHM sont confronté·e·s aux enjeux de la marginalité dans leur intervention : les rapports de pouvoir et la méfiance sont une composante considérable ; mais rappelons également la subjectivité de l'urgence, du risque et de la responsabilité, exigeant une remise en question permanente des propres représentations que se font les TSHM. Face à ces multiples enjeux, le travail social hors murs appelle à intervenir en quatre étapes : de l'observation et l'immersion, à la prise de contact, puis la création de lien significatif et finalement une éventuelle action individuelle ou collective. Cette temporalité permet aux TSHM d'identifier ce qui se joue au niveau du territoire et du public-cible marginalisé, mettre leurs observations en perspective et évaluer comment intervenir au regard de leur mandat.

Les questions autour de la marginalité au sein de l'espace public, et les possibles réponses à apporter font partie intégrante des agendas politiques actuels, comme le montre la tenue du colloque scientifique « Déviance, délinquance et marginalisation dans l'espace public » en octobre 2022 à Dijon. Durant ce colloque différents axes ont été développés, entre autres : sécurisation de l'espace public ; usages détournés de l'espace public / pratiques-occupations alternatives ; accompagnement des personnes marginalisées, régulation de l'ordre public et répression de la délinquance ; discontinuité des politiques sociales et sécuritaires. Les intérêts portés à la question de l'intervention dans l'espace public auprès des personnes marginalisées montrent l'actualité de mon travail de recherche.

4.2 La question de recherche

Partant de ces constats, j'ai complété la question de départ et ainsi formulé la question de recherche que je souhaite traiter : « Comment les TSHM interviennent auprès des personnes marginalisées identifiées dans un territoire particulier, afin de respecter leur mandat ? »

4.3 Les hypothèses

Pour répondre à cette question de recherche, j'ai formulé deux hypothèses, basées sur mon cadre théorique développé au chapitre précédent.

Ma première hypothèse est formulée comme suit : « **Certaines demandes, liées au mandat délivré par les autorités communales aux TSHM, entrent en tension avec leur éthique et valeurs professionnelles, et la réalité du terrain : le travail réel dans la rue ne correspond pas au travail prescrit du mandat. Pour répondre à ces demandes, les TSHM font preuve de subtilité et créativité pour jouer avec les limites de leur mandat** ».

Libois (2013) indique que les professionnel·le·s sont pris·e·s dans un dilemme entre la volonté de construire le lien, volonté d'intégration des populations marginalisées et la régulation sociale qui représente la réalité de leur mission. L'auteure parle de créativité dont font preuve ces professionnel·le·s pour adapter leur pratique et innover. Fontaine (2011) a observé que les TSHM prennent certaines libertés par rapport à leur mandat, notamment en négociant les marges de manœuvre.

Dans la continuité de la première hypothèse, en plus d'être soumis·e·s à un mandat avec lequel ils et elles ne sont pas toujours en accord : « **Les TSHM sont confronté·e·s aux spécificités de la rue et de la marginalité. Leur réalité d'intervention tient compte d'une part des enjeux territoriaux vus précédemment (non-exhaustifs) : par exemple les interactions avec les usagers et usagères de l'espace urbain et le sentiment d'insécurité ; et d'autre part des enjeux de la marginalité, notamment l'appréhension et les rapports de pouvoir, la notion de risque et la responsabilité. Par conséquent, le travail social hors murs nécessite une intervention par étapes pour tenir compte de ces multiples facteurs : prendre le temps de s'immerger pour parvenir subtilement à créer le lien avec les personnes marginalisées** ».

Fontaine (2011) constate l'importance du contexte d'intervention des TSHM, les inscrivant dans une dynamique particulière liée à l'espace public et ses interactions. Elle décrit les quatre étapes de l'intervention du travail social hors murs et sa temporalité pour créer un lien significatif et ainsi initier des actions. La création du lien est d'autant plus subtile avec les personnes marginalisées, puisqu'il est question de rapport de pouvoir, de subjectivité liée à la notion de risque et de questionnement sur sa représentation de la responsabilité (Escots, 2005).

5 La méthodologie

Afin de vérifier ces deux hypothèses, la méthodologie de recherche retenue est décrite ci-dessous.

5.1 Le terrain

Dans le but de bénéficier d'un échantillon⁵ représentatif et pertinent de TSHM travaillant auprès de personnes marginalisées, mon choix relevant du terrain de recherche s'est porté sur une région urbaine avec une forte densité de population, pourvue d'un service de travail social hors murs. Le canton de Genève étant un des pionniers du développement du travail social hors murs en Suisse, j'ai ainsi privilégié des communes genevoises pour mes recherches. Afin de garantir l'anonymat des professionnel·le·s interrogé·e·s, j'ai choisi de ne pas décrire plus en détail les terrains de recherche. En effet, les questions soulevées touchent au mandat et aux conflits de valeurs notamment, qui peuvent être des sujets sensibles. Je tiens par conséquent à ce que les personnes ne soient pas reconnaissables.

Le canton de Genève bénéficie d'équipes de travail social hors murs de la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (abrégée FASE). La FASE est une fondation privée de droit public, dont le conseil de fondation est composé de représentant·e·s du canton, des communes, des associations de centres et du personnel. Ses principales ressources financières proviennent de subventions cantonales et communales. Ses activités ont pour mission de favoriser et entretenir la cohésion sociale genevoise, notamment en favorisant l'intégration sociale et la citoyenneté active (Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle [FASe], 2022b). Elle vise la collaboration et le partenariat entre différents acteurs sociaux et actrices sociales du canton, elle recouvre ainsi 44 communes genevoises avec plusieurs centres de loisirs, maisons de quartier ou encore terrains d'aventure. De plus, elle coordonne 15 équipes de TSHM (FASe, 2022a). Selon le référentiel opérationnel du travail social hors murs à la FASE (FASe, 2016), les TSHM ont pour mission de s'insérer dans l'espace public local pour y observer les réalités sociales et proposer des actions en conséquence. Leur champ d'action est délimité par quartiers ou en fonction des personnes visées, leur public cible principal étant les jeunes de 12 à 25 ans (pouvant être étendu à un public plus large si des situations particulières le requièrent).

⁵ Selon Lièvre (2006), un échantillon correspond à « un groupe d'individus extrait d'une population donnée, sous certaines conditions, choisi de manière que les conclusions de l'étude qu'il subit puissent être généralisables à l'ensemble de la population mère... » (p. 87).

5.2 L'échantillon

Pour ma recherche, j'ai approché trois TSHM au bénéfice du Bachelor of Arts HES·SO en travail social, ou titre jugé équivalent (ou en fin de formation). Un·e TSHM interrogé·e est employé·e directement par un service public communal, quant aux deux autres TSHM, ils ou elles sont employé·e·s par la FASE. A nouveau par souci d'anonymat, je ne donne pas d'informations supplémentaires à propos des professionnel·le·s interrogé·e·s (sexe ou âge par exemple). Je choisis également de ne pas indiquer les années d'expérience, car cette information peut parfois donner de fausses représentations de leur intervention. En effet, particulièrement en travail social, l'expérience de vie des professionnel·le·s influence et colore leur intervention. Ainsi à mon sens, l'expérience de vie est à considérer en parallèle aux années d'expérience.

Après avoir étudié le terrain, j'ai choisi d'interroger un·e TSHM qui me paraissait pertinent·e au vu de sa zone d'intervention. J'ai opéré par choix raisonné, reposant ainsi sur mes critères de sélection des variables. Selon Lièvre (2006), « un échantillon construit à partir de variables bien choisies et connues a priori a un comportement peu différent de celui de la population mère pour des variables inconnues pouvant faire l'objet de la recherche » (p. 91). Pour ma part, les variables connues et choisies sont : premièrement la formation tertiaire (niveau bachelor) des TSHM, donc formé·e·s à l'analyse, la réflexion sur leur posture et leur action, ainsi que la remise en question. Deuxièmement le mandat par les autorités communales de ces TSHM, par conséquent dépendant·e·s des pouvoirs publics et soumis·e·s à la législation communale. Troisièmement la zone urbaine à forte densité d'habitant·e·s dans laquelle ils et elles interviennent, abritant potentiellement plus de personnes marginalisées que dans des zones moins urbaines ou à plus faible densité. Ils et elles sont ainsi expert·e·s de l'intervention auprès de cette population, qui est une des composantes de ma recherche. Finalement, la région genevoise est reconnue pour son action sociale en termes de travail social hors murs, par conséquent le milieu bénéficie d'une forte expérience dans ce type d'intervention sociale. Ces quatre variables sont en lien avec ma question de recherche, justifiant ainsi la pertinence et la légitimité des personnes interrogées. Les variables inconnues que je souhaite mettre en lumière sont déterminées par les deux hypothèses décrites plus haut, soit : les tensions et conflits de valeurs entre le travail prescrit par le mandat et le travail réel, et la créativité dont les TSHM font usage pour pallier ces conflits ; ainsi que les enjeux territoriaux et les enjeux liés à la marginalité auxquels ils et elles sont confronté·e·s, et les étapes de leur intervention. À la suite de la première rencontre, j'ai obtenu les contacts des deux autres TSHM par effet boule de

neige. Avant de les interroger, j'ai pris soin d'étudier leur profil sous l'angle des mêmes critères du choix raisonné.

5.3 La méthode de récoltes de données

Lorsque j'ai posé ma question de départ, j'imaginai faire des entretiens avec les TSHM du terrain d'une part, et des observations directes d'autre part. Après avoir effectué la phase d'exploration théorique, et au vu des hypothèses évoquées, j'ai finalement décidé que des entretiens suffiraient à vérifier ces dernières. Des observations n'étaient ainsi pas nécessaires à mon sens. Cependant, j'ai veillé à rester sensible à ce point et à réfléchir à adapter ma méthode de récolte en fonction de ce que j'obtenais des entretiens (par exemple si des observations auraient amené du contenu supplémentaire pertinent). Finalement, les entretiens ont suffi et je n'ai pas eu à ajouter d'observations.

Me référant à Van Campenhoudt et Quivy (2011), la raison principale pour laquelle j'ai privilégié l'entretien est qu'il permet un contact direct avec le sujet interrogé, et que l'échange apporte des informations de réflexion souvent plus approfondies qu'une enquête par questionnaire. En effet, cette dernière fait principalement ressortir des chiffres et des statistiques, éléments peu utiles pour traiter ma question de recherche. L'observation directe quant à elle, que j'avais initialement choisie en complément des entretiens, n'est pas la méthode la plus adéquate pour les éléments que je cherche à approfondir. En effet, mes hypothèses font surtout référence à la réalité vécue par les TSHM en lien avec les autorités, notamment leur ressenti par rapport à ce qui leur est demandé, les conjectures qu'ils et elles font pour répondre au mieux aux situations. Ces éléments ne sont que très peu observables directement, et ce qui m'intéresse principalement sont les réflexions des TSHM, ainsi la méthode la plus propice pour mettre en lumière ces dernières est l'entretien permettant :

un véritable échange au cours duquel l'interlocuteur du chercheur exprime ses perceptions d'un événement ou d'une situation, ses interprétations ou ses expériences, tandis que, par ses questions ouvertes et ses réactions, le chercheur facilite cette expression, évite qu'elle s'éloigne des objectifs de la recherche et permet à son vis-à-vis d'accéder à un degré maximum d'authenticité et de profondeur (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p. 174).

Il existe trois variantes principales d'entretiens. Tout d'abord l'entretien dirigé, similaire à l'enquête par questionnaire et ne permettant pas une grande souplesse lors de l'échange. Ensuite l'entretien centré (ou libre) pour lequel aucune question n'est préparée. Dans ce cas le chercheur ou la chercheuse dispose d'une liste de points à traiter lors de l'entretien, qui se construira sur le moment au fur et à mesure de l'échange.

Finalement l'entretien semi-directif, qui n'est quant à lui pas dirigé par un grand nombre de questions précises, mais plutôt par un guide d'entretien contenant des questions ouvertes et des relances, amenant une certaine souplesse et ouverture durant l'échange, et permettant au chercheur ou à la chercheuse de recentrer l'entretien, de demander des précisions ou d'ouvrir sur de nouvelles questions. Mon choix s'est porté sur la troisième variante. En effet comme indiqué plus haut, je souhaite surtout mettre en lumière les réflexions et les conjectures que font les TSHM, dès lors l'entretien dirigé est trop fermé. L'entretien centré est intéressant pour la souplesse qu'il offre, mais à mon sens on risque de perdre plus facilement le fil et oublier des points importants. Dans ce cas nous devons traiter ces points lors d'entretiens supplémentaires, démarche qui prend du temps. Pour ces raisons, l'entretien semi-directif me semblait le plus adéquat pour mon travail de recherche.

Dans mes démarches, j'ai mis une attention particulière à bien négocier l'entretien avec les personnes interrogées, et préciser le déroulement et le cadre afin d'éviter tout malentendu qui pouvait amener les personnes à se fermer. J'ai ainsi veillé à offrir, dès les premiers contacts, un cadre propice aux échanges traitant de la réalité que vivent les TSHM.

5.4 Les limites méthodologiques

Concernant l'échantillonnage, bien que la méthode du choix raisonné soit la plus adéquate dans le cadre de mon travail de recherche, du fait notamment que mon échantillon soit petit, il y a plusieurs limites à ce procédé. En effet, comme le dit Lièvre (2006), cette méthode nécessite une vigilance particulière du chercheur ou de la chercheuse. Au niveau de la phase d'exploration d'une part, car une bonne connaissance de la population est requise afin de choisir adéquatement les différents critères et variables, ainsi que les individus interrogés. D'autre part, le chercheur ou la chercheuse prend conscience de son rapport avec la question étudiée, pour connaître les biais introduits qu'il ou elle ne peut éviter (Lièvre, 2006). Cela demande une capacité de prise de distance pour connaître les effets de sa propre subjectivité ; pour cela, le chercheur ou la chercheuse n'interroge pas dans un lieu connu par exemple (familial, professionnel ou lié à ses loisirs).

Concernant la méthode de récolte de données, Van Campenhoudt et Quivy (2011) nomment comme limite à l'entretien la souplesse si elle est mal gérée par le chercheur ou la chercheuse. Elle peut amener une confusion pour la personne interrogée si l'entretien part dans tous les sens, et dans ce cas peut faire perdre de vue les objectifs. Cette souplesse se gère avec subtilité, dans le but de rester axer sur les éléments en

lien avec les hypothèses, mais sans exclure les réflexions susceptibles de les nuancer ou de les corriger. Par ailleurs, l'entretien est moins objectif que l'observation directe, puisqu'il nécessite deux intermédiaires : le sujet interrogé et les questions. Le fait d'avoir deux intermédiaires peut potentiellement amener des déformations et des erreurs. Cette limite d'objectivité est à prendre en considération lors des échanges, mais également lors de l'analyse des résultats. Finalement, la méthode de l'entretien nécessite passablement de temps pour retranscrire les échanges. Ceci demande au chercheur une anticipation dans son planning et une réflexion sur la manière la plus propice de prendre les informations (prendre des notes, ou enregistrer par exemple).

5.5 L'éthique

Durant mes démarches, je me suis engagée à respecter plusieurs principes⁶ du code d'éthique de la recherche de la Haute école de travail social de Genève (2013). Ainsi, j'ai veillé au respect de la personne, notamment : respect de son consentement libre et éclairé, de ses droits fondamentaux et sa sphère privée, respect du principe de bienfaisance par des pesées d'intérêts entre les bénéfices que je pouvais retirer et les torts possiblement causés à la personne. Concrètement, j'ai énoncé clairement les thématiques de ma recherche au préalable aux TSHM approché·e·s, j'ai annoncé la durée de l'entretien et laissé le choix du lieu ainsi que le choix d'être enregistré·e ou non. Ces éléments leur ont permis d'évaluer les risques potentiels de l'entretien et de l'accepter en ayant connaissance du plus d'informations possibles sur son déroulement. Mon guide d'entretien a été pensé de manière à donner la place aux personnes interrogées, notamment par des questions souvent ouvertes et non directives, ceci afin de leur laisser le choix de ce qu'elles souhaitent partager et comment le partager. J'ai également pris soin d'anonymiser les personnes et garantir ainsi la confidentialité. Je suis consciente que les professionnel·le·s interrogé·e·s sont soumis·e·s au devoir de discrétion ou au secret de fonction, j'ai respecté par conséquent les limites que cela impliquait. J'ai respecté également les conduites du chercheur ou de la chercheuse en gardant un regard critique sur ma démarche et en l'adaptant aux limites rencontrées. J'ai fait preuve d'objectivité et d'honnêteté, tant envers les personnes interrogées, qu'envers les enseignant·e·s qui ont suivi mon travail et mes camarades.

⁶ Le seul principe que je ne m'engage pas à respecter est la restitution des résultats de la recherche, car le temps imparti pour ce travail de recherche est trop court.

6 Les données et l'analyse

Les trois entretiens ont duré entre 1h et 2h30. Tous ont été enregistrés, ce qui m'a permis de retranscrire exactement les propos des professionnel·le·s. J'ai ensuite traité les données retranscrites selon l'approche de Bardin (2013). Ainsi, j'ai tout d'abord codé les données pour faire ressortir des thématiques. Puis, j'ai cherché les points communs entre ces thématiques pour les classer dans différentes catégories et les hiérarchiser dans une grille d'analyse. J'ai séparé cette dernière en deux parties distinctes relatives aux deux hypothèses, car les catégories étaient bien différentes pour chaque hypothèse, ce qui a permis aisément cette scission. Ensuite pour chaque catégorie, j'ai croisé les données de chaque entretien afin de les faire dialoguer entre elles. Cette grille d'analyse m'a servie de base pour construire ce chapitre de l'analyse. Ainsi, ce dernier est lui aussi divisé en deux sous-chapitres relatifs aux deux hypothèses. Puis, chaque sous-chapitre est structuré en parties distinctes représentant les catégories et thématiques, dans lesquelles je décris les résultats et les croise aux aspects théoriques par inférence. Comme j'ai séparé les deux hypothèses, j'ai choisi de discuter chaque hypothèse en fin de sous-chapitre. Finalement, je termine ce chapitre de l'analyse par une synthèse des résultats exposés. Pour alléger la lecture, lorsque je cite des TSHM interrogé·e·s, j'utilise des acronymes : ainsi les deux TSHM employé·e·s par la FASe sont nommé·e·s TSHM 1F et TSHM 2F, et le ou la TSHM employé·e par le service public communal est nommé·e TSHM SP.

Pour rappel, la question à laquelle je tente de répondre est la suivante : « Comment les TSHM interviennent auprès des personnes marginalisées identifiées dans un territoire particulier, afin de respecter leur mandat ? ».

6.1 La première hypothèse

Reprenons la première hypothèse telle qu'exposée au quatrième chapitre de ce travail :

« Certaines demandes, liées au mandat délivré par les autorités communales aux TSHM, entrent en tension avec leur éthique et valeurs professionnelles, et la réalité du terrain : le travail réel dans la rue ne correspond pas au travail prescrit du mandat. Pour répondre à ces demandes, les TSHM font preuve de subtilité et créativité pour jouer avec les limites de leur mandat ».

L'analyse des données obtenues à propos de cette hypothèse m'a amenée à les regrouper en deux catégories : l'élaboration et les limites du mandat d'une part, et d'autre part les tensions potentielles et ressources imaginées pour pallier ces tensions.

6.1.1 L'élaboration et les limites du mandat

Concernant le mandat, les entretiens ont révélé des différences notables entre les TSHM employé·e·s par la FASe et le ou la TSHM du service public. En effet, les TSHM de la FASe disposent d'un mandat, intitulé référentiel opérationnel du travail social hors murs, construit par un conseil de TSHM puis validé par le conseil de fondation. Il a ainsi été conçu et réfléchi par les professionnel·le·s concerné·e·s, qui ont créé un support représentatif de la réalité observée. Ce mandat se veut adaptable, dans une idée de bottom up⁷. Pour illustrer ceci, voici un exemple cité à propos des petits jobs (outil dont disposent les TSHM de la FASe pour leur intervention) :

Il y a des jeunes qui sont à l'aide sociale, donc il y a eu un questionnaire sur comment on paie ces jeunes-là [pour qu'il n'y ait pas de répercussion sur leur droit] ? Comment on se met en lien avec l'Hospice général [service de l'aide sociale] par rapport à ces questions-là ? Ce sont des choses qui ont été remontées du conseil de TSHM, à la FASe, qui a après remonté au conseil de fondation et qui a pu changer (TSHM 1F).

Dans leur mandat est indiqué le public cible des jeunes de 12 à 25 ans, et leur zone d'intervention est délimitée par les frontières de la commune pour laquelle les TSHM travaillent (ou parfois ce sont les quartiers de la commune qui définissent cette zone, s'il s'avère nécessaire de sectoriser une grande surface). Le fait d'avoir un public cible défini permet de ne pas se perdre : « *c'est notre socle commun, une base sur laquelle se référer* » (TSHM 1F). Cependant, ils et elles peuvent travailler avec d'autres populations si la situation le demande, mais l'accompagnement ne sera pas le même :

On a cette marge, cette ouverture de se dire que passé 25 ans, on va pas fermer la porte. On fera pas un suivi ou un accompagnement qu'on a l'habitude de faire pour des jeunes de notre public, mais on essaiera de garder un lien avec ces personnes-là pour les orienter vers des services qui sont adaptés pour elles (TSHM 1F).

Dans leur mandat figurent également plusieurs outils que les TSHM de la FASe peuvent mobiliser pour leur accompagnement : les petits jobs comme indiqués plus haut pour l'insertion socioprofessionnelle par exemple, les séjours et les camps pour travailler sur le collectif, ou encore le soutien individuel.

⁷ Bottom up fait référence à une modalité de gouvernance ascendante, dans laquelle les idées et innovations viennent de la base et sont transmises aux entités supérieures (Bouron & Nussbaum, 2020).

A contrario, TSHM SP explique ne pas avoir de réel mandat écrit, c'est « *flo* ». Un cahier des charges est actuellement en réflexion et construction (qui ferait office de mandat), mais jusqu'à maintenant il n'y a pas d'écrit concret. Son public cible est la population de 15 à 25 ans, mais il ou elle est également amené·e à travailler parfois avec des plus jeunes et des plus âgé·e·s. Pour TSHM SP, ce n'est pas non plus un frein d'avoir un public cible, de surcroît parce qu'il n'y a pas vraiment de mandat auquel se rattacher : le fait de cibler un public permet d'avoir une base. Comme le mandat est flou, TSHM SP peut prendre passablement de libertés dans son intervention et faire remonter les observations. Ainsi, il ou elle indique travailler également dans une logique de bottom up (comme c'est le cas pour les TSHM de la FASe).

TSHM SP détaille la sectorisation de son service : au sein de la commune, les zones d'intervention sont délimitées par secteurs, qui eux sont fractionnés en quartiers. Chaque quartier est couvert par un·e TSHM. De plus, chaque secteur a un·e TSHM « *transversal·e* » qui couvre l'ensemble de celui-ci, et qui peut également aller sur d'autres secteurs au besoin. C'est le cas de TSHM SP, qui confie trouver dommage que l'organisation telle qu'elle est actuellement ne permette pas plus de transversalité dans l'intervention générale des TSHM du service : « *à l'avenir, j'aimerais qu'on puisse s'interchanger* ». Une perméabilité entre les différents secteurs permettrait aux TSHM d'échanger sur les projets ou encore de se remplacer lorsqu'il y aurait un besoin. Cela amènerait une flexibilité et une adaptabilité supplémentaire. Ce n'est pas un problème que les zones d'intervention soient délimitées, mais les frontières devraient être perméables, pour ainsi favoriser les collaborations entre les équipes. En comparaison, TSHM 1F et TSHM 2F n'ont pas spontanément « revendiqué » une perméabilité des frontières. Je suppose que ceci est peut-être moins questionné, du fait que les délimitations des zones d'intervention de la FASe correspondent généralement aux frontières communales. Dans cette optique, les modalités d'intervention sont différentes selon les communes, et les jeunes auprès de qui les TSHM interviennent ne sont généralement pas les mêmes, de sorte que les collaborations entre les équipes sont probablement moins indispensables.

En termes de limites de l'intervention, les trois TSHM disent ne pas faire de démarches administratives pour les personnes, car ils et elles ne sont pas curateurs ou curatrices. En revanche pour les questions administratives, ces professionnel·le·s bénéficient d'un réseau étoffé permettant de rediriger les personnes vers un service adapté en fonction de la nature des demandes. Les trois TSHM ne font pas non plus de la surveillance, car ils et elles ne sont pas policiers ou policières. Cependant, une collaboration avec la police existe, puisqu'ils et elles sont amené·e·s à travailler avec le même public : ils et

elles peuvent faire remonter leurs observations à la police lorsque c'est estimé adéquat et nécessaire, tout en préservant la confidentialité et le lien de confiance établi avec les jeunes. Ceci illustre les propos de Fontaine (2011) sur la collaboration particulière des TSHM avec la police, développés dans le chapitre sur le territoire. Etant généralement les premières personnes de contact avec le public, les TSHM soulignent que le réseau professionnel est une grande ressource pour orienter au mieux, puisque les demandes du public sont variées.

Par ailleurs, TSHM SP relève se sentir limité·e au niveau des outils dont il ou elle dispose :

Les TSHM de la FASe peuvent faire des camps, peuvent partir avec des jeunes. Moi je ne suis jamais parti·e avec un jeune. Dans le service, quand tu dis je prends sept jeunes et je vais faire une balade avec eux, les gens vont te regarder bizarrement en te disant : « mais qu'est-ce que tu fous ? C'est pas notre métier ! » Alors que si, parce qu'à travers une sortie, il y a plein de choses qui sont posées, tu vois le jeune différemment, et les échanges sont différents. J'aimerais bien préparer des voyages avec des jeunes.

Ce constat montre un certain manque de ressources ressenti par TSHM SP pour l'accompagnement des jeunes, mais qui n'est pas forcément partagé par le reste de l'équipe TSHM du service, précise-t-il ou elle. Ainsi, ces questions seront discutées lors de la construction du mandat (cahier des charges cité plus haut), pour éventuellement rendre de telles ressources accessibles à celles et ceux qui souhaitent les mobiliser.

L'importance du mandat est également soulignée par TSHM 2F : « *Le mandat ? Rendre visible notre vrai travail. Ce n'est pas que d'aller à la rencontre, c'est d'en faire quelque chose de cette relation* ». Ces témoignages mettent en lumière le fait qu'un mandat écrit, avec des outils définis, peut être nécessaire pour crédibiliser et clarifier l'intervention des TSHM. Ainsi, ils et elles se sentent légitimes d'utiliser les ressources mises à disposition, et peuvent par exemple revendiquer un soutien financier si besoin. L'élaboration d'un mandat permet également de se mettre d'accord sur le type d'intervention et les modalités, d'une part entre TSHM et autorités communales, et d'autre part entre TSHM avec des visions différentes du métier. Nous avons vu également qu'une définition du cadre d'intervention, avec un public cible et/ou une zone d'intervention, s'avère être important pour que les TSHM bénéficient d'une base commune sur laquelle se rattacher ; toutefois sans négliger de pouvoir sortir de ces limites en considérant l'utilité de collaborer entre équipes de différentes zones, ou de travailler avec d'autres publics en fonction de la réalité du moment. Ces constats du terrain illustrent les propos d'Auroi

et Al. (2017), développés au début de ce travail dans le sous-chapitre sur la construction identitaire des TSHM. En effet, ces auteur·e·s exposent l'importance des textes de référence au travers desquels peuvent s'identifier les TSHM dans leurs trois appartenances : institutionnelle (notamment par le mandat), professionnelle et celle liée à leur parcours de formation et expériences personnelles. J'ai également nommé auparavant l'acte réel selon Libois (2013), représentant la capacité nécessaire des professionnel·le·s du travail social à s'adapter à la réalité du moment. En suivant cette idée, nous comprenons que pour favoriser ces actes réels, les mandats devraient être construits de sorte à laisser une marge de manœuvre aux TSHM. Dans mon hypothèse, j'ai posé que les demandes du mandat ne correspondent parfois pas à la réalité du terrain et aux valeurs éthiques du travail social, mais d'après les témoignages il s'avère que les trois TSHM interrogé·e·s ne rencontrent pas de tension particulière à ce niveau-là. Je suppose que cela est dû au fonctionnement bottom up, permettant aux TSHM de faire remonter leurs observations et ainsi laisser une marge de manœuvre pour adapter leur intervention. Par conséquent dans une telle configuration, le travail prescrit par les demandes n'entre pas en tension avec le travail réel et leurs valeurs, de sorte que les TSHM n'ont pas la nécessité d'user de créativité particulière pour jouer avec les limites du mandat. Ces résultats illustrent l'importance du type de gouvernance entre les autorités et les TSHM.

Outre le type de gouvernance, la proximité du politique est apparue durant les entretiens comme étant une dimension jouant un rôle essentiel dans la collaboration avec les TSHM. En effet, la proximité du politique peut apparemment devenir problématique et amener certaines tensions entre le travail prescrit et le travail réel.

6.1.2 Les tensions potentielles et ressources imaginées

S'il s'avère que les dispositions actuelles permettent de ne pas avoir de tensions entre les valeurs des TSHM interrogé·e·s et ce qui est demandé par les autorités mandantes, c'est en grande partie du fait que les magistrat·e·s actuel·le·s de ces communes se positionnent en faveur d'une approche sociale. Dès lors, si les tendances politiques devaient s'en éloigner en faveur d'une approche répressive par exemple, des tensions pourraient alors apparaître car la gouvernance serait encline à pencher vers le top down⁸. C'est ce qu'a vécu TSHM 2F dans son ancien secteur de travail :

On était restreint à faire un certain nombre de missions, on ne pouvait pas bénéficier de tous les outils qu'on avait à disposition dans notre référentiel [celui

⁸ A l'inverse de bottom up, top down se réfère à une gouvernance descendante, où les demandes émanent des personnes situées en haut de la hiérarchie (Bouron & Nussbaum, 2020).

de la FASE, dont il est fait mention plus haut]. *Sur ce territoire-là, ça ne jouait pas. On devait jouer un rôle de sécurité : aller voir ceux qui dérangent et faire en sorte qu'ils ne dérangent plus. Alors voilà, comment trouver d'autres alternatives pour avoir de la matière pour faire notre travail ?*

Nous retrouvons à ce moment-là la nécessité d'user de créativité afin de contourner les obstacles posés par les autorités, ce que nous explique TSHM 2F en lien avec la situation susmentionnée :

On est passé par des chemins de traverse : on a fait appel à des fonds jeunesse qui ont financé des petits jobs pour pouvoir tenir une buvette au centre d'un quartier, qui a permis de dynamiser, de faire un travail avec les associations locales où les jeunes aidaient les associations à tenir leur stand. On soutenait des associations, on rencontrait du public, on était visible sur la commune. C'était une stratégie qui finalement a abouti parce qu'au bout de trois ans, les fonds jeunesse s'arrêtaient et c'est la commune qui a pris le relais.

Prenant appui sur les propos tirés des entretiens, j'émetts l'hypothèse que ces tensions résulteraient en réalité de l'articulation de trois éléments : le type de gouvernance (top down ou bottom up), la tendance politique (approche répressive ou sociale) et la proximité du politique. En effet, dans ces petites communes le politique est proche des TSHM : il y a peu, voire pas, d'échelons entre les magistrat·e·s et les TSHM. « *On peut se sentir un peu oppressé·e de cette relation en direct, et sous pression* » (TSHM 2F). Si nous faisons un lien avec ce qui a été dit plus haut sur la nécessité de rédiger un mandat, nous voyons ici que malgré le fait qu'un mandat écrit soit présent, les TSHM peuvent être mis·e·s sous pression par le politique et ne pas pouvoir s'y référer. Par conséquent, le mandat écrit ne suffit pas toujours à pallier les problématiques posées par l'approche top down car la proximité du politique joue aussi un rôle. Ce constat devrait être pris en considération dans le fonctionnement et la structure « pouvoir politique VS travail social » au sein d'une commune. A ce propos, TSHM SP explique que la structure de son service permet d'éviter cette proximité avec le politique, car plusieurs échelons se situent entre les TSHM et le ou la magistrat·e : il y a tout d'abord le coordinateur ou la coordinatrice d'équipe, puis l'administrateur ou l'administratrice de service, suivi·e par le ou la chef·fe de service et finalement les ressources humaines. « *Ces soupapes permettent de ne pas se mélanger au politique* » ajoute TSHM SP, tout en précisant que cette hiérarchie n'empêche pas la possibilité de faire remonter les observations jusqu'au ou à la magistrat·e dans une logique bottom up. Dans ce cas, la différence avec une relation directe au politique est que la transmission des observations prend plus de temps, puisqu'elles doivent remonter ces différents échelons.

En termes de ressources mobilisées pour pallier les tensions, les trois TSHM ont indiqué que rédiger des rapports pour faire remonter les problématiques rencontrées et les ressentis, était indispensable pour montrer la réalité. Ainsi en cas de besoin, ils et elles n'hésitent pas à solliciter les échelons supérieurs en illustrant concrètement ce qu'ils et elles observent. De plus, comme nous l'avons vu par l'exemple de TSHM 2F, lorsque les sollicitations ne sont pas suffisantes les TSHM prennent des initiatives créatives pour visibiliser d'une autre manière les problématiques.

En lien avec mon hypothèse, nous voyons que les TSHM rencontrent parfois des tensions et ont recours à la créativité, mais ceci dans des situations particulières où l'articulation des trois parties « type de gouvernance, tendance politique et proximité du politique » pose un contexte non propice à la bonne collaboration entre TSHM et autorités communales. Actuellement, ce n'est pas le cas pour les trois TSHM interrogé·e·s puisque comme dit plus haut, ils et elles ont une bonne collaboration avec le politique.

6.1.3 La discussion de l'hypothèse

En considérant ces différents résultats, mon hypothèse telle qu'elle est posée se révèle être infirmée, du fait que je n'ai pas pris en compte la dimension des types de gouvernance, des tendances politiques et de la proximité politique notamment. De cette articulation résulte le contexte de collaboration entre le politique et les TSHM : le travail prescrit et le travail réel seront soit en osmose, soit en tension. De plus, un autre élément important est ressorti des entretiens : la nécessité d'avoir un écrit co-construit entre les autorités et les TSHM, permettant de crédibiliser et légitimer leurs demandes. Mon hypothèse devrait donc considérer ces différents éléments comme un ensemble complexe et dynamique avec lequel évoluent les TSHM.

6.2 La seconde hypothèse

Intéressons-nous maintenant à la seconde hypothèse posée :

« Les TSHM sont confronté·e·s aux spécificités de la rue et de la marginalité. Leur réalité d'intervention tient compte d'une part des enjeux territoriaux vus précédemment (non-exhaustifs) : par exemple les interactions avec les usagers et usagères de l'espace urbain et le sentiment d'insécurité ; et d'autre part des enjeux de la marginalité, notamment l'appréhension et les rapports de pouvoir, la notion de risque et la responsabilité. Par conséquent, le travail social hors murs nécessite une intervention par étapes pour tenir compte de ces multiples facteurs : prendre le temps de s'immerger pour parvenir subtilement à créer le lien avec les personnes marginalisées ».

J'ai scindé les données résultantes des entretiens, relatives à cette hypothèse, en six catégories. Les trois premières correspondent aux enjeux de la marginalité : les zones de marginalité, les rapports de pouvoir et l'appréhension, ainsi que la notion de risque. Ensuite, les trois dernières catégories suivent la logique des étapes d'intervention des TSHM : la première étape avec les enjeux de territoire, les deuxième et troisième étapes, pour finir avec la quatrième étape.

6.2.1 Les « zones » de marginalité

« *C'est quoi la marge ? La marge de quoi ? Par rapport à qui ? Par rapport à quoi ?* » interroge TSHM 2F, montrant le côté abstrait de la définition de la marginalité. Lorsque j'ai abordé le thème de la marginalité pour identifier avec quel public ils et elles travaillent, et qu'elle est leur représentation de la marginalité, les trois TSHM m'ont demandé ce que je mettais derrière ce terme abstrait. Je leur ai exposé la définition selon Castel (1994) par les trois zones, comme décrite au chapitre sur la marginalité : « zone d'intégration », « zone de vulnérabilité » et « zone de marginalité ». Partant de là, les trois TSHM indiquent travailler avec des jeunes dont les situations sont variées, ainsi ils et elles sont en lien avec les trois zones. Les trois professionnel·le·s se représentent les situations marginales comme résultant de plusieurs facteurs : ce sont des situations complexes dont les personnes touchées ne sont pas forcément responsables. TSHM SP illustre son opinion : « *Le gars qui perd son boulot, qui a toujours travaillé dans sa vie et qui arrive à un âge où il ne peut pas trouver autre chose : c'est la décente aux enfers* ». Pour TSHM SP, la manière dont les professionnel·le·s se représentent la responsabilité de la marginalité impacte leur intervention :

Je vais tenter d'actionner les choses, mais des fois j'appelle [des membres du réseau] et on me dit « Oh mais lui oublie, on se déplace même pas. Il est connu de nos services, c'est bon. Hier on était avec lui et il n'a rien voulu savoir ». C'est terrible d'entendre ça, quand tu sens un danger et que plus rien ne se passe : tu tires une croix, next.

Cet exemple montre le sentiment d'impuissance que peuvent ressentir les professionnel·le·s, mais aussi illustre le fait que toutes et tous n'ont pas la même patience et vont par conséquent abandonner plus ou moins rapidement. Je mets cet exemple en lien avec les propos d'Escots (2005) cités plus haut dans le chapitre sur les enjeux de la marginalité, disant que la manière d'intervenir sera différente selon notre représentation de la marginalité.

Durant mes entretiens, j'ai voulu questionner l'historique de l'accompagnement des personnes marginalisées dans le canton de Genève, afin de rendre compte de l'évolution

de l'intervention. Les trois TSHM interrogé·e·s n'avaient pas connaissance de cet aspect historique, je n'ai donc pas pu vérifier ce point.

En lien avec mon hypothèse, nous voyons par ces témoignages que la manière dont les professionnel·le·s se représentent la marginalité, et comment est-ce qu'ils ou elles voient la responsabilité des personnes dans leur situation, constitue un enjeu auquel sont confronté·e·s les TSHM dans leur intervention auprès des personnes marginalisées.

6.2.2 Les rapports de pouvoir et l'appréhension

A la suite des questions portant sur la représentation de la marginalité par les TSHM, un autre enjeu consiste en la représentation des TSHM par les personnes marginalisées. J'ai ainsi demandé aux TSHM comment, d'après leurs observations, ils et elles sont vu·e·s par les personnes marginalisées, et s'ils et elles perçoivent une certaine appréhension à leur égard due au fait qu'ils et elles représentent les autorités (et le jeu de pouvoir que cela implique). Les trois répondent ne pas percevoir d'appréhension particulière de la part des personnes marginalisées lorsque la relation est établie. En effet, ils et elles explicitent leur métier aux personnes rencontrées et font preuve de transparence, dans l'idée d'avoir une relation la plus horizontale possible et minimiser les rapports de pouvoir entre les professionnel·le·s et les personnes marginalisées. J'é mets l'hypothèse que cette transparence et cette authenticité permettent de casser l'amalgame qui pourrait être fait entre les TSHM et la violence structurelle de l'Etat décrite précédemment selon les propos de Flynn et al. (2016). Cependant, avant que le lien ne soit créé entre une personne marginalisée et un·e TSHM, il y a une certaine méfiance envers le ou la professionnel·le car la personne ne sait pas en quoi consiste réellement le travail social hors murs. C'est pourquoi les TSHM interrogé·e·s mettent une priorité sur l'explication de leur métier.

Nous voyons que les questions de rapports de pouvoir et le soin qu'ont les TSHM de s'en détacher influencent leur relation avec les personnes marginalisées. Par conséquent cela constitue un réel enjeu dans la réalité d'intervention des TSHM, comme indiqué dans mon hypothèse.

Parfois les personnes ne sont pas preneuses de ce que leur proposent les TSHM, comme l'illustre cet exemple de TSHM SP : « *J'ai offert à une dame sans abri un repas, c'était difficile de lui faire accepter. Finalement elle est repartie avec un bon repas, et ensuite je lui ai proposé plusieurs endroits pour dormir, mais arrivée devant, elle a fait demi-tour* ». Il est difficile de dire si ce refus est dû à la peur d'entrer dans ce jeu de pouvoir puisque le lien de confiance n'est pas encore instauré, ou dû à un sentiment de honte, ou encore à une représentation différente du risque encouru.

6.2.3 La notion de risque

Lorsque j'ai abordé la thématique de la notion de risque et sa subjectivité avec les TSHM, plusieurs exemples ont été mentionnés : certains relatifs aux risques encourus par les personnes marginalisées, plus particulièrement les jeunes ici, et d'autres en lien avec des risques encourus par les TSHM.

Lié à aucune histoire de drogue, de baston... sa seule erreur c'était d'habiter dans un quartier. La question qu'on lui a posée : t'es d'où ? Moi j'habite ici. Il s'est fait allumer par plusieurs mecs, et aujourd'hui il est entre la vie et la mort (TSHM SP).

Cette situation résulte d'un conflit persistant entre deux groupes de jeunes de quartiers différents. Aucun des deux groupes ne connaissait le garçon dont il est question, pourtant il s'est fait tabasser. TSHM SP relève la différence de représentation du risque que peuvent se faire les jeunes (par rapport à ce que se représente la société de manière générale) : ils n'ont pas mesuré l'ampleur du risque qu'ils ont fait encourir à ce jeune, par leur acte qui pourrait être fatal. Sous l'angle de Castel (1994) et ses zones d'appartenance, nous pourrions situer les jeunes des deux gangs entre la « zone de vulnérabilité » et la « zone de marginalité » : ce sont des personnes proches de la rupture scolaire et/ou professionnelle avec des relations sociales précaires, dont la situation instable peut les faire basculer d'une zone à l'autre. Parallèlement, cette situation illustre également les propos d'Escots (2005) détaillés au chapitre sur les enjeux de la marginalité, explicitant que l'échelle de risque est parfois bien différente pour les personnes marginalisées.

Par ailleurs, dans leur réalité d'intervention, TSHM 1F et TSHM SP remarquent que les risques liés aux armes à feu ne sont souvent pas mesurés. Les deux TSHM m'expliquent s'être déjà retrouvé·e·s face à des personnes armées dans le cadre de leur travail. Ces témoignages illustrent les risques potentiellement encourus par ces professionnel·le·s, et la violence que cela peut représenter : « *au niveau de tes valeurs, t'es percuté·e de plein fouet* » (TSHM 1F). En termes de ressources, TSHM 1F souhaiterait bénéficier de plus d'espaces de parole et de partage, telles que les supervisions, pour travailler sur cette problématique des risques : « *il manque un accompagnement au niveau des travailleurs sociaux hors murs sur les situations qu'on rencontre. On n'est pas assez accompagné, pas assez soutenu* ». Quant à TSHM SP, il ou elle met l'accent sur la prévention auprès du public et la création du lien comme ressources pour pallier les risques. Il ou elle insiste également sur la nécessité « *d'avoir les codes de la rue* » pour parler le même langage. Nous retrouvons ceci chez Fontaine (2011) :

Le fait de jouer dans le territoire de l'autre enlève au travailleur de rue le privilège de contrôler les éléments du décor, celui-ci doit surtout miser sur sa capacité de décoder les règles qui y ont cours afin de « sauver sa face » et de ne pas faire « perdre la face » à ceux dont il veut gagner la confiance (p. 151).

Citons un autre exemple relatif à un type de situations rencontrées fréquemment chez les personnes vulnérables, en lien avec le risque de basculer dans une situation précaire :

Je sais que sa situation administrative [en parlant d'un jeune qu'il ou elle suit] est très compliquée et que c'est risqué pour la suite de ce qu'il va entreprendre. Que ça soit trouver un logement, tu sais qu'il ne part pas au même pilier [de la même base] que tout le monde. Donc là tu sais qu'il peut se mettre en danger, mais lui le voit pas comme ça. Il bosse au black de temps en temps, et voilà, son courrier il l'ouvre pas. C'est du déni : « bah tu vois, j'ai pas de sous, pourquoi je m'amuserais à ouvrir mon courrier ? » (TSHM 1F).

L'enjeu dans ce type de situations est de réussir à sortir la personne du déni, parfois en la confrontant à sa propre réalité. Selon mon hypothèse, nous constatons avec ces différents exemples que les enjeux spécifiques de la marginalité ont une incidence directe sur la manière d'intervenir des TSHM, prenant en compte ces contextes singuliers. En outre, une posture de confrontation telle que mentionnée ci-dessus n'est efficace que si un lien de confiance a été établi au préalable entre le ou la TSHM et la personne en question. Ceci nous amène à considérer le chemin à parcourir dans la relation, soit les quatre étapes de l'intervention selon Fontaine (2011).

6.2.4 La première étape d'intervention : L'immersion

J'ai questionné les trois TSHM sur les étapes concrètes de leur intervention sur le terrain. En termes d'immersion, ils et elles ont relaté avoir identifié le fonctionnement de la commune, notamment les endroits fréquentés par les jeunes et ceux qui le sont moins pour savoir où les rencontrer. Ils et elles ont relevé l'importance de bien connaître son territoire d'intervention et de prendre le temps d'observer. D'ailleurs, ces éléments font partie intégrante du mandat de la FASe (2016) :

La notion de diagnostic est importante. C'est sur la base de ceux-ci ... qu'il sera possible de mettre en évidence les problématiques sociales à prendre en considération, les éventuels manques à combler et, par conséquent, les priorités à établir et les synergies à renforcer ou développer (p. 10).

Ceci reprend les propos de Fontaine (2011) explicités en amont au chapitre sur les étapes de l'intervention, mettant l'accent sur l'importance de cette première étape d'immersion et les enjeux de bien identifier le contexte d'intervention. Parallèlement aux résultats de la première hypothèse, relatifs à la nécessité d'avoir un mandat écrit, nous imaginons que le fait d'avoir ici une base d'intervention clairement définie sur cette étape d'immersion donne du sens, et permet d'avoir un point d'ancrage sur le territoire : on peut ainsi mieux cibler ce qu'on observe et on sait vers quoi on tend. Pour comprendre le contexte d'intervention, les TSHM interrogé·e·s relèvent la nécessité d'identifier « le réseau », soit les acteurs et actrices en place sur le territoire.

6.2.4.1 Les interactions avec les acteurs et actrices du territoire

Les trois TSHM indiquent être en relation avec certaines structures sociales de leur zone d'intervention (par exemple l'hospice général, le service d'insertion socioprofessionnelle, etc.), la police, les correspondant·e·s de nuit, les gérances immobilières, les concierges, les écoles, les commerçant·e·s, et d'autres acteurs et actrices pertinent·e·s pour leur intervention.

Notre responsable direct va chaque mois a une réunion avec les correspondants de nuit, la police municipale pour pouvoir discuter un peu de quel est le ressenti au niveau de la commune, qu'est-ce qui se passe, car on voit pas tout. C'est bien de pouvoir échanger avec différents partenaires sur la commune pour avoir une bonne idée de ce qui se passe sur le terrain (TSHM 1F).

Si TSHM 1F indique que des rencontres à intervalles réguliers avec des membres du réseau ont lieu, TSHM SP quant à lui ou elle prévoit des réunions en fonction des besoins. TSHM 2F précise pour sa part que la collaboration se fait dans les deux sens : « les partenaires qui nous ont identifié·e·s font appel à nous pour des situations, ça ça arrive souvent. Et à l'inverse, suivant les périodes, c'est nous qui allons prendre la température de ce qu'il se passe [et relayer au réseau] ». Chacun·e fonctionne différemment, mais on voit pour les trois qu'ils et elles mobilisent ses connexions au sein du territoire. Ces constats nous ramènent aux propos de Fontaine (2011) développés dans le chapitre sur le territoire, lorsqu'elle évoque les multiples interactions des TSHM avec les structures du terrain et les enjeux de leur fonctionnement collaboratif. Je terminerais par souligner la collaboration particulière que les TSHM entretiennent avec la police. Comme dit précédemment, ces deux professions ne remplissent pas les mêmes rôles, c'est pourquoi il est important de définir les bases de la relation entre les TSHM et les policiers et policières, afin de préserver le lien de confiance avec le public.

Ainsi, les TSHM interrogé·e·s indiquent axer leur action sur la prévention, et éviter la délation.

Comme énoncé dans mon hypothèse, les explicitations des trois TSHM confirment que les interactions avec les acteurs et actrices du territoire jouent un rôle important dans leur intervention. Toujours en termes d'enjeu territorial, ils et elles ont également parlé de ce qui se joue lorsqu'on travaille à l'extérieur, dans la rue.

6.2.4.2 Les avantages et les freins de la rue

« *La rue, il n'y a pas de limite, il n'y a pas de cadre, on a la liberté d'aller et venir. La spécificité de notre travail c'est d'aller à la rencontre* » (TSHM 2F). Travailler dans la rue demande de s'adapter continuellement, ce qui représente une liberté et un avantage du point de vue des trois TSHM. TSHM 1F relève ainsi qu'il ou elle n'a pas de routine :

La journée ne va jamais être la même, tu vas pas avoir une semaine qui va être identique au niveau des horaires, du temps avec les jeunes ou des projets. Tu vas aller dans la rue pour construire ton agenda de la semaine, remplir au fur et à mesure tes journées.

Un autre avantage mentionné par les trois professionnel·le·s est la proximité avec le public que permet le travail dans la rue. Toutefois, TSHM SP relève la nécessité de garder la distance adéquate :

Le frein c'est d'être trop proche des jeunes, de toujours les défendre car quelqu'un autour de la table qui aime pas les jeunes va te dire « ah mais de toute façon toi, t'es comme eux » : les gens ont une vision erronée de toi.

Parallèlement à ce que nous avons vu précédemment sur l'importance d'avoir les codes de la rue selon TSHM SP et Fontaine (2011), nous pouvons imaginer à présent compléter avec ceci : le ou la TSHM cherche la bonne distance, soit s'immerger en s'appropriant les codes tout en distinguant subtilement son rôle. En termes de frein, les TSHM interrogé·e·s n'ont pas relevé d'autres éléments significatifs, si ce n'est que certaines variables liées à l'extérieur, telles que les intempéries par exemple, peuvent parfois freiner leur action.

En lien avec mon hypothèse, ces différents témoignages montrent que les enjeux spécifiques de la rue font partie intégrante de l'intervention des TSHM. Ainsi ces professionnel·le·s tiennent compte des diverses variables territoriales, tant celles en lien avec les acteurs et actrices du terrain, que celles relatives à la rue, pour réfléchir et construire leur intervention. Cependant, un élément de mon hypothèse n'a pas été vérifié : le sentiment d'insécurité. En effet, dans le chapitre « le territoire » du cadre

théorique, j'ai explicité que la rue était souvent perçue comme insécure, selon les propos de Bugnion (2015). Après avoir questionné les trois TSHM à ce propos, il s'est avéré qu'aucun·e ne perçoit un sentiment d'insécurité, que ce soit pour lui ou elle en tant que professionnel·le évoluant dans l'espace public, ou selon leurs observations et leur perception du quotidien des usagers et usagères de cet espace. Par conséquent, l'insécurité n'est pas une problématique que ces TSHM considèrent dans leur intervention. Cependant, nous pouvons imaginer que si la réalité du terrain devait changer et laisser transparaître un sentiment d'insécurité, cette variable jouerait un rôle important dans leur intervention : notamment dans leur approche des publics, mais aussi dans leur relation à certains services comme la police. Ainsi, nous voyons que les différents enjeux seraient interdépendants : les modalités de collaboration avec le réseau seraient étroitement liées à la réalité du terrain et ses problématiques. A mon sens, c'est cette dimension complexe ressortant des articulations de ces enjeux, qui définit l'intervention des TSHM.

Un nouvel élément est apparu lors des entretiens : la représentation que se font les TSHM de l'appartenance de l'espace public. « *La rue c'est leur lieu, qui leur appartient. On va sur leur lieu à eux, c'est pas eux qui viennent chez nous* » (TSHM 2F). Pour TSHM 2F et TSHM 1F, la rue appartient au public visé. Alors que TSHM SP indique que la rue appartient « à nous deux », soit dans la relation spécifique ici aux TSHM et au public. J'imagine que cette différence de représentation résulte des expériences de chacun·e, notamment les expériences de vie relatives à notre propre lien avec l'espace public. La manière dont les TSHM se représentent l'appartenance de l'espace public revêt une importance singulière dans leur construction de l'intervention. Nous le voyons chez Fontaine (2011), par une situation exposée où plusieurs TSHM parlent de la manière d'entrer en lien avec des personnes sur un terrain de basketball. Les discussions entre ces TSHM montrent la subtilité dont il faut faire preuve et la complexité que peut représenter la création du lien.

6.2.5 Les deuxième et troisième étapes d'intervention : La création du lien

J'ai choisi de regrouper ici les deux étapes de Fontaine (2011), soit la prise de contact et la création d'un lien significatif de confiance, en une seule entité plus générale sous le terme « création du lien ». J'ai fait ce choix car d'après les entretiens ces deux étapes sont sensiblement proches, et le niveau de proximité dans la relation varie : parfois les TSHM sont parvenu·e·s à être plus proches, puis un événement les éloignent à nouveau.

Pour faire suite à ce que j'ai exposé ci-dessus avec la situation évoquée par Fontaine (2011), la création du lien peut prendre beaucoup de temps. TSHM 2F le confirme : « ça

peut être très long, et ça peut ne pas avoir lieu [la prise de contact] ». « Ça peut prendre un an des fois, pour avoir la confiance » indique TSHM 1F, soulignant l'importance de la première étape d'immersion pour savoir reconnaître les opportunités et imaginer des outils, des alternatives qui facilitent la prise de contact. A contrario, TSHM SP dit entrer particulièrement rapidement en contact : peut-être est-ce dû au fait que pour lui ou elle, l'espace public appartient « aux deux » comme détaillé plus haut. Tout du moins, cette différence est intéressante et montre bien la multitude d'approches, chacun·e ayant sa propre manière de procéder et ses astuces.

Lorsque le lien de confiance est instauré, les TSHM ont indiqué qu'ils et elles prennent souvent un rôle de facilitateur ou facilitatrice en orientant la personne en fonction de ses demandes, ses besoins et ses envies : *« quand tu peux, tu les mets en relation avec le réseau. On est plutôt un médecin généraliste, on touche un peu à tout et quand on connaît pas, on va envoyer chez un spécialiste »* (TSHM 1F). Ceci n'est possible qu'à partir du moment où la confiance est dans la relation, et que le ou la TSHM est reconnue par la personne concernée. C'est à partir de ce moment-là qu'une transition peut se faire vers les actions individuelles et collectives, si les personnes sont preneuses. En lien avec mon hypothèse, nous percevons bien la subtilité de la démarche par étapes, indispensables pour tenir compte de tous les enjeux contextuels.

6.2.6 La quatrième étape d'intervention : Les actions individuelles et/ou collectives

Pour mener des actions individuelles et/ou collectives, TSHM 1F et 2F bénéficient d'outils particuliers décrits dans leur mandat, comme mentionnés non-exhaustivement dans le chapitre 6.1.1 : petits jobs, camps, soutien individuel et accompagnement de groupes, cogestion de locaux, présence dans la rue, etc. Ces outils sont répartis dans quatre catégories : les outils de base tels que la présence dans la rue, les outils d'insertion socio-professionnelle comme les petits jobs, les outils collectifs comme les cogestions de locaux, et les outils liés au sport et à la culture tels que le soutien aux manifestations. *« C'est un moyen aussi pour nous de les faire sortir de leur quotidien »*, indique TSHM 1F. En effet, la variété de ces outils permet de changer le contexte dans lequel évoluent les personnes, de déconstruire certaines croyances et faire évoluer la relation pour éventuellement initier un changement dans la vie de ces personnes.

Pour TSHM SP, il est plus difficile de créer ces changements et sortir du contexte habituel, puisqu'il ou elle n'a pas de mandat écrit et ainsi pas autant d'outils à sa disposition comme indiqué au chapitre 6.1.1 : il ou elle peut mobiliser principalement comme outils les accompagnements individuels et de groupes, la présence dans la rue,

ainsi que la cogestion de locaux. Cependant, TSHM SP joue parfois avec les limites de ce qui lui est octroyé pour faire évoluer la relation :

J'ai quand même fait des sorties avec des jeunes en disant « Hé, le quartier c'est trop chaud ». Avec ma collègue, on a pris le minibus, on n'a pas été très loin, on est parti de La Jonction et on a été à l'autre bout du lac. Il y a plein de choses qui sont sorties parce qu'ils étaient à cette époque-là dans une consommation de drogues dures.

Nous retrouvons ici la créativité des TSHM dont parle Libois (2013). Je n'avais pas clairement mentionné la créativité dans cette hypothèse, car je l'ai liée plus aux limites du mandat qu'aux étapes d'intervention. Ainsi, nous voyons que les éléments des deux hypothèses sont interdépendants : TSHM SP indique bien les impacts des limites engendrées par l'absence de mandat, en termes de ressources et d'outils pour varier son intervention. Les limites peuvent donc être situées sur plusieurs plans, au sein même des étapes intrinsèques de leur intervention.

6.2.7 La discussion de l'hypothèse

Au vu des résultats obtenus, mon hypothèse telle qu'elle est mentionnée est partiellement vérifiée. En effet, l'intervention en quatre étapes selon Fontaine (2011) a bien été confirmée, de même que la prise en compte des enjeux contextuels spécifiques liés aux territoires et à la marginalité. Cependant, certains éléments se sont avérés infirmés : les TSHM n'ont pas constaté de sentiment d'insécurité particulier dans la rue, et l'appréhension des personnes marginalisées envers les TSHM n'est pas systématiquement présente, elle disparaît assez rapidement une fois la relation établie. Cette disparition de l'appréhension envers les TSHM est certainement due à la transparence et l'authenticité dont font preuve ces professionnel-le-s. Par ailleurs, j'é mets l'hypothèse que l'articulation des trois dimensions politiques exposée au chapitre 6.1 (type de gouvernance, tendance politique et proximité avec le politique) a un impact direct sur le sentiment de sécurité que ressentent la population et les TSHM. Ainsi, en considérant ceci et en parallèle l'apparition de la créativité à la seconde hypothèse, nous voyons à nouveau l'interdépendance de ces deux hypothèses. De plus, un autre élément est apparu : l'impact que peut avoir la représentation que se fait le ou la THSM de l'appartenance de l'espace public sur sa manière d'intervenir. Par conséquent, ma seconde hypothèse devrait tenir compte de ces différents éléments et du lien avec la première hypothèse.

6.3 La synthèse

Pour résumer ces différents résultats provenant des deux hypothèses, j'exposerais qu'un mandat co-construit entre le politique et les TSHM est nécessaire pour définir l'intervention des TSHM et négocier leurs outils permettant de mener leurs actions individuelles et collectives. Ceci tout en gardant une certaine marge de manœuvre pour adapter en fonction des situations complexes comme l'indique Fontaine (2011). Cette collaboration entre les TSHM et le politique s'inscrit dans un contexte particulier qui peut être favorable, donc en osmose, ou moins favorable et en tension, en fonction de l'articulation de trois dimensions : le type de gouvernance « bottom up » ou « top down », la tendance politique sociale ou répressive, et la proximité entre les TSHM et le politique. En plus d'être en lien plus ou moins proche avec le politique, les TSHM ont un lien particulier avec leur public en tant que professionnel·le·s de proximité : ils et elles sont confronté·e·s à des situations complexes qui touchent à leurs valeurs, à leurs propres représentations de la marginalité et ses enjeux au niveau des risques par exemple. Cette proximité nécessite un temps d'immersion dans l'espace public, et une intervention par étapes durant lesquelles les TSHM adaptent leur posture, se requestionnent sur les enjeux du moment et font preuve de subtilité dans leur lien avec les personnes marginalisées.

Dans l'introduction de ce travail, je mentionnais ma volonté de croiser les observations faites en institution d'accueil à bas seuil avec les résultats obtenus de ma recherche liée au travail social hors murs pour l'accompagnement des personnes marginalisées. Je constate des similitudes dans la posture relationnelle des deux types de professionnel·le·s, ainsi que dans la subtilité et la créativité nécessaire pour établir un lien de confiance, puis initier une action spécifique. Cependant, les enjeux contextuels ne sont pas les mêmes, particulièrement au niveau du mandat : l'intervention en institution permet parfois moins de marge de manœuvre, car elle s'inscrit dans un cadre institutionnel plus strict, mais elle donne accès à des ressources supplémentaires liées aux infrastructures notamment. Ainsi à mon sens, ces deux types d'intervention se complètent : dans un premier temps le travail social hors murs est un levier que nous pouvons mobiliser pour atteindre les personnes marginalisées dans l'espace public, puis dans un second temps l'accompagnement institutionnel permet aux personnes, désirant se stabiliser pour retrouver un équilibre, de bénéficier d'un lieu-ressource. Pour compléter ce constat, le bilan intégré au chapitre suivant contient les apprentissages que j'ai effectués grâce à ce travail.

7 La conclusion

Ce dernier chapitre est construit en deux parties. Tout d'abord, j'établis le bilan de mes apprentissages liés aux objectifs posés au début de ce travail. Puis, je propose des pistes d'action et des perspectives de recherche en lien avec ma question de recherche et les résultats obtenus.

7.1 Le bilan

Le bilan se réfère aux objectifs posés au chapitre 2 de ce travail. Pour rappel, ces derniers sont regroupés en quatre catégories : les objectifs théoriques, les objectifs méthodologiques, les objectifs professionnels et les objectifs personnels. J'ai ainsi segmenté le bilan en quatre paragraphes, liés respectivement aux catégories susmentionnées.

Au niveau théorique, les différentes lectures et les réflexions engagées sur les concepts-clés que j'ai retenus pour ce travail m'ont permis d'une part de comprendre le processus de marginalisation grâce aux apports de Castel, et d'autre part d'identifier les rôles et activités des TSHM principalement avec Fontaine, Fridez et Auroi et al. J'ai également identifié des enjeux spécifiques de l'espace public en croisant la définition concrète du « territoire » tirée du dictionnaire Le Robert avec entre autres les propos de Fontaine. Pour cette dernière partie, j'ai eu plus de difficulté à mettre en lumière les enjeux de l'espace public en lien avec le travail social hors murs, car je n'ai pas trouvé d'ouvrage traitant spécifiquement de cela. Ainsi, j'ai choisi comme alternative de croiser les propos des auteur·e·s traitant du travail social hors murs, avec les éléments de la définition afin de faire des parallèles et faire ressortir des enjeux spécifiques de l'espace public, en lien avec le travail social hors murs. Je pense qu'une recherche plus approfondie d'ouvrages sur ce sujet particulier aurait certainement amené d'autres clés de lecture.

Concernant les objectifs méthodologiques, dans le cadre de ce travail j'ai appris à mener des entretiens semi-directifs et à analyser les données récoltées. J'ai un bon sens de la réflexion et de la prise de recul, qui m'ont permis de faire aisément des liens entre théorie et pratique. Je n'ai pas éprouvé de difficulté à prendre contact avec les professionnel·le·s et à mener les entretiens. J'ai particulièrement apprécié cette partie enrichissante sur le terrain, dans la posture de la chercheuse qui souhaite vérifier des données théoriques et comprendre comment cela se passe dans la réalité. Je n'ai pas pu m'exercer à l'observation active comme je le souhaitais au préalable, car au vu de mes hypothèses et ma question de recherche, la méthode adéquate pour récolter les données dont j'avais besoin était l'entretien semi-directif. Une limite méthodologique observée est que le public-cible des trois TSHM rencontré·e·s sont les jeunes jusqu'à 25 ans. Ils et elles sont

bien entendu amené·e·s à travailler avec des jeunes marginalisé·e·s ou parfois des personnes plus âgées, c'est pourquoi grâce à ces entretiens j'ai pu récolter des données en lien avec mon travail. Cependant, peut-être que j'aurais eu des éléments supplémentaires et différents si j'avais interrogé des TSHM avec un public-cible d'autres populations marginalisées (personnes toxicomanes, sans-abri, etc.). En parallèle, j'ajouterais que le fait d'avoir un petit échantillon de trois personnes interrogées amène certaines limites en termes de croisement des données, ainsi qu'au niveau de la variété des données qui sera faible. Afin de garantir tout de même une certaine variété, je suis satisfaite de mon choix d'avoir interrogé des TSHM lié·e·s à la FASE et au secteur public, qui a permis de mettre en lumière des différences significatives. Par ailleurs, ayant un emploi du temps passablement chargé, j'ai rencontré des difficultés dans la gestion de mon temps pour effectuer toutes les étapes de la méthodologie : notamment les lectures et rédaction du cadre théorique, puis l'analyse des données et la rédaction finale. Pour un prochain travail, il serait intéressant de revoir cette gestion des étapes.

Au niveau professionnel, je peux dire qu'au terme de ce travail j'ai atteint les objectifs que je m'étais fixée. En effet, comme détaillé au chapitre précédent, j'ai pu croiser les observations faites en institution avec les résultats de mes entretiens avec les TSHM. Je comprends mieux la réalité des personnes marginalisées et les éléments de posture à adopter pour entrer en lien avec elles, et j'ai également saisi de manière plus concrète les enjeux de l'espace public et comment s'y inscrivent les TSHM.

Pour terminer, en termes d'objectifs personnels, j'ai également atteint ce que je m'étais fixée : j'ai écrit un ouvrage scientifique, sur la base d'une démarche empirique. Pour ce faire, j'ai lu, analysé et croisé des ouvrages scientifiques me permettant de faire des liens entre la théorie et une pratique professionnelle qui me tient à cœur.

7.2 Les pistes d'action et perspectives de recherche

L'analyse des données récoltées fait ressortir plusieurs pistes de réponse à la question « Comment les TSHM interviennent auprès des personnes marginalisées identifiées dans un territoire particulier, afin de respecter leur mandat ? ». Ainsi, j'ai fait le lien entre ces résultats et la réalité observée, notamment en Valais, pour formuler plusieurs pistes d'action et de réflexion. Tout d'abord, je présente dans cette partie des pistes d'action simples, puis des pistes d'action liées à de nouvelles perspectives de recherche, pour finir avec des questionnements et autres perspectives d'ouverture.

Il est ressorti des entretiens que les TSHM manquent souvent de soutien et d'accompagnement dans ce qu'ils vivent dans leur quotidien professionnel. Ainsi, une piste d'action évoquée par TSHM 1F serait que les employeurs et employeuses donnent

la possibilité de faire plus de supervisions, en fonction des situations particulières auxquelles sont confronté·e·s les TSHM. Une autre piste d'action pour le canton du Valais par exemple, serait de mettre en place une cellule d'urgence comme c'est le cas dans le canton de Genève. Cette permanence téléphonique permet aux TSHM de poser leurs questions lorsqu'ils ou elles sont dans une impasse et se sentent impuissant·e·s, afin de trouver une solution adéquate. Pour le Valais, une idée serait de reprendre le principe de l'ombudsman qui existe déjà par exemple, mais d'y intégrer une cellule d'urgence en élargissant les horaires de contact pour les cas d'urgence particulière.

Une question m'est apparue lors de mon travail : pour beaucoup de structures de travail social hors murs (Genève ou Valais), le public-cible est la population de moins de 25 ans. Dès lors, qu'en est-il de l'accompagnement des personnes marginalisées de plus de 25 ans ? Une piste d'action pour répondre à ce besoin pourrait être de créer une collaboration concrète entre les TSHM et les intervenant·e·s des structures d'accueil à bas seuil. Ces accueils libres serviraient de lieux-ressources vers lesquels les TSHM pourraient proposer aux personnes marginalisées de tous âges de se rendre. Ces dernières bénéficieraient ainsi d'un soutien supplémentaire et pourraient être réorientées vers les services adéquats. Par rapport au canton du Valais, à ma connaissance il n'existe actuellement pas d'accueil de jour à bas seuil en libre adhésion géré par des travailleurs sociaux ou travailleuses sociales. Ainsi, cette piste d'action pourrait faire l'objet d'un futur travail car elle nécessiterait une recherche approfondie sur les structures valaisannes et les possibilités de créer de tels accompagnements.

Concernant le travail social hors murs en Valais, il n'y a actuellement pas d'organe qui régit et soutient cette profession de manière généralisée au canton. En effet, les structures de travail social hors murs dépendent des institutions et communes concernées. Afin de visibiliser cette profession, une piste d'action pourrait être de créer un organe similaire à la FASe à Genève. L'idée serait que cet organe puisse engager des TSHM afin que ce ne soient plus les communes qui les emploient, permettant ainsi de défendre les intérêts des TSHM en cas de conflit lorsque l'articulation des trois dimensions politiques est en tension (comme explicité à plusieurs reprises plus haut). Par ailleurs, un mandat pourrait ainsi être co-construit entre les TSHM valaisan·ne·s et l'organe employeur, dans le but de légitimer leur action et de leur donner des ressources supplémentaires. Selon une experte du domaine, au regard des spécificités des communes du canton du Valais qui sont de petites communes de type plutôt rural, il serait pertinent de définir dans le mandat non pas un public-cible comme c'est le cas à Genève, mais un territoire d'intervention pour les TSHM. Ceci permettrait également de répondre au questionnement soulevé plus haut sur l'accompagnement des personnes

de plus de 25 ans, car ainsi l'accès à cette population ne serait pas fermé. Ces questions mériteraient une recherche approfondie des besoins et des possibilités de créer un tel organe, c'est pourquoi cette piste d'action pourrait servir de base de recherche à un autre travail.

Ce travail sur l'intervention des TSHM auprès des personnes marginalisées a donné naissance à plusieurs questionnements et perspectives de recherches. En effet, nous avons vu que pour construire les limites du mandat des TSHM, pour bien le définir, une collaboration est nécessaire entre les différent·e·s acteurs et actrices du territoire : par exemple la police, d'autres travailleurs sociaux ou travailleuses sociales tels les assistants sociaux ou assistantes sociales, les services publics comme les offices régionaux de placement, etc. Dans le cadre de ce travail, je n'ai pas approfondi ces modalités de collaboration car ce n'était pas le sujet principal, mais ces collaborations interprofessionnelles pourraient être une ouverture à un autre travail de recherche.

Je me suis également questionné sur l'absence du sentiment d'insécurité chez les TSHM interrogé·e·s, alors que c'est une caractéristique souvent assimilée à l'espace public : est-ce que cette absence vient du fait que ces professionnel·le·s sont familiarisé·e·s aux spécificités de la rue et ainsi « biaisé·e·s » ? Les enjeux particuliers de la rue (tels que l'insécurité), et leurs impacts concrets sur l'intervention des TSHM et leur représentation de l'espace public pourrait servir de base de recherche pour approfondir et compléter ce qui a été relevé dans ce travail.

Une autre perspective de recherche pourrait être le lien paradoxal entre le « pouvoir » que peut représenter le ou la TSHM face au public marginalisé, et la vulnérabilité à laquelle ces professionnel·le·s font face en comparaison à d'autres professionnel·le·s du travail social : y a-t-il un retournement du stigmate de la population marginalisée vers les TSHM ?

Pour conclure, un sujet que j'ai abordé dans ce travail mais qui mériterait également une recherche spécifique : comment peut-on protéger un mandat de travail social hors murs des changements de gouvernances politiques ? Dans cette optique, nous pourrions chercher à questionner la pertinence de l'hypothèse de compréhension que j'ai émise sur l'articulation des trois dimensions politiques. Nous nous intéresserions notamment à la manière dont pourrait être construite la collaboration entre le politique et les TSHM, quels seraient les points de négociation afin d'éviter que les alternances de sensibilités sociales au niveau politique n'affectent le travail des TSHM.

8 La bibliographie

Auroi, C., Fridez, E., Lemaître, P., & Stimoli, S. (2017). « *Référentiel* » du travail social hors murs : dire les pratiques pour mettre en lumière collectivement un savoir-faire professionnel. Editions Slatkine.

Bardin, L. (2013). *L'analyse de contenu* (2^e éd.). Editions PUF.

<https://doi.org/10.3917/puf.bard.2013.01>

Bouron, J.-B., & Nussbaum, F. (2020). « *Top down* » et « *bottom up* ».

<http://geoconfluences.ens-lyon.fr/glossaire/top-down-et-bottom-up>

Bugnion, J. (2015). *La justice en question ? : expérience d'une médiatrice : une exploration pluridisciplinaire de la médiation dans les contextes pénal, social et sanitaire* (2^e éd.). Editions Buenos Books International.

Burnier, D. (2020, 24 avril). Travail ou contrôle social hors murs ? . *Reiso*.

<https://www.reiso.org/document/5839>

Castel, R. (1994). La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation. *Cahiers de recherche sociologique*, (22), 11-27.

<https://doi.org/10.7202/1002206ar>

Charte du travail social « hors murs ». (2005).

http://www.grea.ch/sites/default/files/charte-charta_definitive.pdf

Colloque scientifique : déviance, délinquance et marginalisation dans l'espace public.

(2022). <https://acofis.org/wp-content/uploads/2022/09/COLLOQUE-DIJON-PROGRAMME-2022.pdf>

Escots, S. (2005). Problématiques du travail de rue. In S. Escots (Éd.), *Travail de rue et personnes à la marge* (pp. 51-78). Editions Erès.

<https://www.cairn.info/travail-de-rue-et-personnes-a-la-marge--9782749204765-page-51.htm>

Flynn, C., Damant, D., Bernard, J., & Lessard, G. (2016). Entre théorie de la paix et continuum de la violence : réflexion autour du concept de la violence structurelle.

Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social, 33 (1), 45-64. <https://doi.org/10.7202/1037089ar>

Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle. (2011). *Textes essentiels*.

https://fase.ch/wp-content/uploads/2019/07/Statuts_FASe_2011.pdf

Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle. (2016). *Textes essentiels*.

<https://fase.ch/wp->

content/uploads/2019/07/FASe_R%C3%A9f%C3%A9rentiel_TSHM_r%C3%A9vis%C3%A9_2016.pdf

Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle. (2022a). *A propos*.

<https://fase.ch/>

Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle. (2022b). *La fondation en bref*.

<https://fase.ch/la-fondation/la-fondation-en-bref/>

Fontaine, A. (2010). Le travail de rue dans l'univers de la rue. *Criminologie*, 43 (1), 137-150. <https://doi.org/10.7202/044054ar>

Fontaine, A. (2011). *La culture du travail de rue : une construction quotidienne*. [Thèse de doctorat, Université de Montréal].

https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/5178/Fontaine_Annie_2011_these.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Fridez, E. (2014). *L'intervention socio-éducative hors murs : contribution à une modélisation de l'action dans le canton de Fribourg*. [Thèse de doctorat, Université de Fribourg]. <https://doc.rero.ch/record/210329/files/FridezE.pdf>

Haute école de travail social Genève. (2013). *Travail de bachelor*.

https://www.hesge.ch/hets/sites/default/files/contribution/formation_de_base/Documents/travail_social/codeethiquets-tb-etat_avril2013.pdf

Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale. (s. d.). *Plan d'études formation en travail social*. <https://www.hevs.ch/media/document/3/pec2020-ba-travail-social-fr.pdf>

Libois, J. (2013). *La part sensible de l'acte : présence au quotidien en éducation sociale*. Editions IES. https://doi.org/10.26530/OAPEN_578318

Lièvre, P. (Éd.). (2006). *Manuel d'initiation à la recherche en travail social : construire un mémoire professionnel* (2^e éd.). Editions ENSP.

Le Robert. (s. d.). *Définition de territoire*.

<https://dictionnaire.lerobert.com/definition/territoire>

Tozzi, P. (Éd.). (2014). *L'animation socioculturelle, quelle place dans le projet urbain ?*. Carrières Sociales Editions.

Van Campenhoudt, L., & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales* (4^e éd.). Editions Dunod.

9 L'annexe : Le guide d'entretien

TEXTE D'ENTRÉE	JUSTIFICATION
Comme dit dans nos échanges par mails,	Rappel des contacts précédents
Je suis étudiante à la HES en Travail Social à Sierre, en dernière année.	Positionnement institutionnel
Mon travail de bachelor porte sur l'intervention des TSHM auprès des personnes marginalisées,	Contexte de la demande
et pour approfondir le sujet il me paraissait pertinent de m'entretenir avec des TSHM qui interviennent dans une zone urbaine. Mon choix s'est ainsi porté sur le canton de Genève, qui a une forte densité de population. Le but des entretiens est d'identifier la pratique des TSHM sur le terrain, et ainsi comparer ce que j'ai trouvé dans la littérature pour vérifier mes hypothèses.	Expliquer pourquoi la personne a été choisie
L'entretien se compose de trois parties, la première porte sur le mandat que vous avez en tant que TSHM, la deuxième sur votre territoire d'intervention, puis la dernière s'intéresse à l'intervention réelle sur le terrain, en lien avec les enjeux que vous rencontrez dans votre pratique.	Annoncer le menu
Pour faciliter le dialogue et par souci de rendre les propos au plus juste, est-ce que vous êtes d'accord que j'enregistre l'entretien ? Je vous rappelle que ceci est anonyme, les données récoltées resteront donc confidentielles et uniquement utilisées pour mon travail de recherche.	Demande d'enregistrement motivée et garantie des règles éthiques
Comme annoncer par mail, la durée de l'entretien est d'environ 1h-1h30 idéalement. Est-ce toujours OK pour vous ? Combien de temps avons-nous... 1h30 ? <i>Lancer l'enregistrement</i>	Rappeler la durée et obtenir la confirmation
Nous allons commencer, pourriez-vous svp vous présenter ? Age, formation, fonction dans l'institution, nombre d'années d'expérience comme TSHM, et dans l'institution, etc.	Entrée en matière

THÈMES	QUESTIONS	RELANCES / EXEMPLES	CONCEPTS THÉORIQUES
<i>« Comment les TSHM interviennent auprès des personnes marginalisées identifiées dans un territoire particulier, afin de respecter leur mandat ? »</i>			
Mandat			
Mandat, attentes et limites / Contexte d'intervention	Qui vous emploie ? Y a-t-il des différences notoires du fait d'être employé-e par la commune directement, ou qu'il y ait un intermédiaire (FASe, MQ) ?	Fase, maison de quartier, commune directement ? Comment est composée la FASe ? (TS, TSHM uniquement, personnes de la commune ?) -> important de savoir si ce sont des TS qui élaborent le mandat ou des communaux par exemple Qui finance la FASe ? Par exemple, avez-vous l'impression d'être plus libre, d'avoir plus de marge de manœuvre, s'il y a un intermédiaire, ou non ?	Travail social hors murs
	Qui élabore le mandat ?	Est-ce que le mandat est co-construit avec vous, tout ou en partie ? Ou est-ce plutôt quelque chose de « top-down » et prescrit ?	
	Quel est le contenu de votre mandat ? (Quelles sont vos marges de manœuvre par rapport au contenu du mandat ? / Comment jouez-vous avec les limites du mandat ?)	Avez-vous un ou des public(s) cible(s) ? Si oui lequel ou lesquels ? (Travaillez-vous avec les personnes marginalisées ?) Par exemple, tenez-vous compte uniquement de votre public cible ou pas ? Exemples ? Comment votre territoire d'intervention est-il délimité ? Les frontières sont-elles clairement définies ? (exemples frontières communales, frontière entre espace public et espace privé)	

		Sortez-vous des frontières établies par votre mandat (géographiques, lieux privés, etc.) ? Auriez-vous des exemples ?	
		Par exemple, est-ce que vous collaborez avec d'autres acteurs ou actrices pour déléguer des actions avec lesquelles vous n'êtes pas à l'aise ? Si oui, auriez-vous des exemples ?	
		Autres astuces créatives pour jouer avec les limites ?	
	Quelles sont les attentes explicites de votre mandat ? Et implicites ? Comment traduisez-vous les demandes des autorités ?	Avez-vous par exemple des possibilités de réinterpréter le contenu du mandat ? Dans quelle mesure le mandat a un caractère prescriptif ou laisse-t-il des marges d'interprétation ?	
	A qui devez-vous rendre des comptes ? Comment devez-vous justifier votre action ? Est-ce problématique dans la réalité de votre travail de devoir justifier ? Auriez-vous des exemples ?		
Transition du mandat au territoire			
Interactions au sein du territoire (pers.marg./habit./acteurs locaux et actrices locales/etc.)	Comment votre territoire d'intervention est-il organisé/structuré ? Quelles sont ses spécificités ?	Quelles sont les dynamiques en jeu/les sensibles ?	Territoire
		Comment les acteurs et actrices, les habitant-e-s et les personnes dans la rue se le sont approprié et se le partagent ?	
Spécificités de la rue	Selon vous, quels sont les possibles qu'ouvre le travail dans la rue ? Ou les freins ?	Quelles sont les différences entre l'intervention dans une maison de quartier et dans la rue par exemple ?	Territoire

	Quelles sont les problématiques spécifiques de la rue, que vous rencontrez dans votre pratique ?	Dans mes lectures, le sentiment d'insécurité paraissait être une problématique particulière, car la rue est souvent perçue comme un lieu « insécure ». Qu'en pensez-vous ?	
Transition du territoire à l'intervention réelle, plus particulièrement auprès des personnes marginalisées			
Définition de la marginalité	Comment définissez-vous le terme « personne marginalisée » ? Quelles sont les caractéristiques de la marginalité selon vous ?	<p>Selon Castel, la marginalité survient suite au double-décrochage « travail et insertion relationnelle ». Ainsi 3 zones : « zone d'intégration » (travail stable et bonne inscription relationnelle), « zone de vulnérabilité » (travail précaire et fragilité des relations) et « zone de marginalité ou désaffiliation » (absence de travail et isolement relationnel).</p> <p>Qu'en pensez-vous, en lien avec la réalité que vous observez ?</p> <p>Selon vous, les personnes avec qui vous travaillez s'inscriraient dans quelle zone ? Ou à l'intersection de quelles zones ?</p>	Marginalité
	Selon vous, à quoi sont dues les situations marginales ?	Sont-ce plutôt des conséquences structurelles et sociétales, ou des conséquences de choix personnels, ou un mélange des deux ?	
	<p>En lien avec le travail social hors murs, quand est apparu l'accompagnement des personnes marginalisées ?</p> <p>Comment cela a évolué ?</p>		
Méthode d'intervention (étapes) et temporalité	Que faites-vous concrètement lorsque vous êtes dans la rue, auprès des personnes marginalisées ?	Respectez-vous certaines étapes particulières ? Si oui lesquelles ? (si nécessaire, faire le lien avec ce que j'ai lu de Fontaine pour illustrer et vérifier ces propos)	Travail social hors murs / Territoire / Marginalité

		Mettez-vous une attention particulière à certains moments « significatifs » ? Si oui, pourquoi ?		
		Combien de temps comptez-vous plus ou moins pour ces étapes ?		
		Comment entrez-vous en contact ?		
		Comment créez-vous un lien « durable » ?		
		Comment initiez-vous des actions avec elles et eux (individuelles ou collectives) ?		
	Quel lien avez-vous tissé avec les acteurs et actrices en place ? Comment interagissez-vous ?	Par exemple avec la police, les voisin·e·s, les commerces, les correspondant·e·s de nuit		
Spécificités liées aux personnes marginalisées	Quels sont, selon vos observations, les enjeux spécifiques liés à la marginalité auxquels vous êtes confronté·e·s ?	Sentez-vous une certaine méfiance, appréhension envers les TSHM ? Comment palliez-vous cela (exemple) ?	Marginalité	
		Percevez-vous une différence de représentation de la notion de risque entre vous et les personnes marginalisées ? Avez-vous des exemples de refus d'aide alors qu'il y avait un risque conséquent, voir vital ? Comment avez-vous réagi ?		
		Selon vous, en quoi la représentation que se font les TSHM de la responsabilité de la situation marginale (est-elle structurelle ou personnelle), impacte leur intervention ?		

Tensions / Travail réel et prescrit / Valeurs éthiques	Y a-t-il des éléments de votre mandat, des demandes qui vous sont faites, qui entrent en tension avec vos valeurs, et/ou les valeurs de la profession du travail social ? Si oui lesquels ?	Avez-vous rencontré concrètement des dilemmes entre ce qui était demandé et la réalité, les besoins du terrain (que ce soit entre collègues ou avec la commune) ? Ainsi, comment évalueriez-vous l'écart entre le travail prescrit et le travail réel dans votre intervention (grand, fréquent, faible, etc.) ?	Travail social hors murs
	Comment avez-vous résolu ces tensions ?	Avec quels arguments et quelles ressources (par exemple charte, référentiel-métier, autre) ?	
	Vous arrive-t-il de refuser certaines demandes des autorités ? Auriez-vous des exemples ?	Pourquoi ce refus ? Comment le justifiez-vous ? Est-ce que le référentiel-métier et la charte du travail social hors murs, par exemple, sont des ressources suffisantes dans ce cas ?	