

La plateforme romande du Travail social Hors-Murs

« Construire un métier en pleine évolution: un défi politique? »

ACTES

Lundi 8 septembre 2008

Dans le cadre de l'organisation de cette journée, la plateforme romande du travail social Hors-Murs, le GREAA et la municipalité d'Yverdon-les-Bains se sont donnés comme objectifs de promouvoir le travail Social Hors-Murs, présenter et situer ses conceptions, identifier son inscription politique et les conditions de sa réalisation, présenter les actions et côtoyer les acteurs. Le présent document offre une synthèse des échanges de la journée.

CONSTRUIRE ENSEMBLE

L'importance du Travail Social Hors Murs (TSHM) ainsi que le besoin de clarification autour de cette fonction sont démontrés par la forte participation (environ 150 personnes) à la journée de réflexion organisée par le Groupe romand des Travailleurs Sociaux Hors-Murs avec le soutien du GREAA (Groupement romand d'études des addictions) et la ville d'Yverdon-les-Bains. Il existe un besoin dans le domaine du TSHM, une volonté d'apporter des réponses aux questions en suspens et de trouver des solutions aux difficultés. La journée du 8 septembre proposait de créer des passerelles et de faire tomber des représentations – de communiquer et de rompre les clichés à l'encontre du TSHM. Il s'agissait aussi de développer le contenu de cette fonction aux implications considérables, de poser des garde-fous et d'harmoniser les concepts, tout en évitant de trop théoriser l'action.

La fonction TSHM, « aux confins d'une multitude de domaines », se cherche. Il y a encore un manque de compréhension de la part des partenaires et des mandataires. Pour construire la profession dans le cadre réel de manière pragmatique et réaliste, il est important de travailler ensemble afin de donner du corps au métier, d'en sortir les précieuses informations qu'il génère et de mettre en valeur l'expérience accumulée. La réflexion en commun permet de faire des avancées en vue d'accentuer la lisibilité des actions menées par les TSHM. Il s'agit de créer des passerelles et continuer à faire en sorte que le TSHM soit de mieux en mieux compris par les partenaires, les médias et la population. En parallèle à la discussion, la recherche doit continuer et ne pas se laisser politiser. Elle s'inscrit dans une dynamique pluridisciplinaire et tous les acteurs concernés sont invités à travailler ensemble. Le réseau international du travail de rue reconnaît pleinement cette approche comme un métier à part entière.

TRAVAIL SOCIAL HORS-MURS: Évolution du concept

« Le travail social hors-murs permet d'aller à la rencontre de certaines populations et d'intervenir le plus tôt possible pour maximiser les chances des publics marginalisés. Il permet de favoriser l'intégration sociale, mais aussi, par son approche communautaire, il est souvent le ciment d'une démocratie forte et participative, valeur fondatrice de notre pays. » (Pierre-Yves Maillard, conseiller d'Etat)

ÉVOLUTION DU CONCEPT TSHM

Né dans les années 1970 et 1980, le travail hors-murs est centré sur l'« aller vers », aller à la rencontre des populations marginalisées ou fragilisées. A l'origine, pour lutter contre la toxicomanie, on cherchait à sortir les individus de leur milieu. En comprenant que toutes les personnes marginalisées ne fréquentent pas les institutions mises en place à leur direction, certains sont allés à leur rencontre et ont commencé à travailler hors-murs. En plus du « aller vers », la nouveauté de cette approche tenait, et tient toujours, dans la présence sur le terrain (la rue ou les lieux où les populations se retrouvent), l'accompagnement individuel, l'orientation vers les réseaux ainsi que le relais d'information et le travail de sensibilisation du public. Les structures existantes ne sont pas toujours adaptées aux besoins de toutes les populations concernées ce qui renforce la légitimité du TSHM dans l'accompagnement individuel et l'information du réseau.

Il y a eu un changement de paradigme dans les années 1990, il ne s'agissait plus de « dénoncer la société mais de la produire », de créer du lien social, on ne cherche plus à « réadapter l'individu mais à changer la société ». Il s'agit alors pleinement d'intégrer les personnes concernées dans un processus de citoyenneté. Les TSHM agissent souvent en amont, créent les premiers liens et mesurent le pouls sur le terrain. Ils sont des acteurs de promotion de la santé en permettant aux populations de retrouver du pouvoir d'agir sur leur quotidien. Les TSHM facilitent la prise de parole et servent de relais. Ils « témoignent des processus contemporains de création du lien social » et permettent ainsi de répondre aux nouveaux besoins.

Depuis 2005, une Charte fédérale précise le cadre éthique (anonymat, libre adhésion, approche communautaire, etc.) et les buts (éviter l'exclusion, permettre l'accès aux services, etc.) du TSHM. Elle permet de la souplesse dans l'action tout en formalisant l'essence du TSHM.

FORMALISATION

En plus de la discussion, certains souhaitent une harmonisation des concepts et une définition des fondements du TSHM qui porteraient plus loin que ce que contient la Charte. D'autres au contraire mettent en garde contre une trop grande théorisation du TSHM. Les concepts n'étant pas universels, ils doivent constamment être adaptés et il est primordial de se concentrer sur le travail à la base avec les populations.

La même réticence existe au niveau de la professionnalisation du TSHM. Une nouvelle formation qualifiante a été créée et adresse les thèmes du travail hors-murs (CAS HES-CO « Travail social de proximité », Jeunesse et collectivité locale). Cette formation n'a en réalité pas pour but de former des spécialistes mais d'aider les professionnels de l'intervention et du lien social, de leur donner des outils adéquats. Elle répond au besoin d'avoir un espace pour réfléchir et reconstruire la fonction. Elle offre un cadre pour analyser la pratique, garant de l'acquisition des savoir-faire décrits dans la charte fédérale. Certains estiment que le TSHM n'est pas un métier (un métier annonce une spécificité discriminante pour ceux qui n'en sont pas). Ils voient dans la « professionnalisation du métier » la création d'un monopole sur le travail social. D'autres pensent au contraire qu'il a suffisamment d'assises et méritent une attention toute particulière quant aux savoirs inédits qu'il développe au travers de sa proximité avec les milieux de vie des populations et les réseaux qui les entourent. Le réseau international du travail de rue reconnaît le travailleur social hors murs comme un métier à part entière.

LA FONCTION DES TSHM: Une évolution ambiguë

Les divergences autour de la formalisation des concepts et de la professionnalisation du TSHM font écho à un souci encore plus largement partagé: l'évolution de la fonction des TSHM. Depuis les années 1970-80, il y a eu un glissement de priorités dans la fonction du TSHM: le TSHM travaillait sans concept pour les exclus (presque contre le système d'une certaine manière), il est désormais devenu un fonctionnaire (un élément du système d'une certaine manière). Si cette évolution reflète la reconnaissance du travail des TSHM, elle ne va pas sans questionnement. Comment travailler de manière optimale pour une institution avec des populations, dans leurs milieux?

Les TSHM ont un fort besoin d'autonomie pour agir sur le terrain, en particulier lorsqu'ils ont engagés comme collaborateurs d'autres services sans que les bases partenariales soient pour autant clairement définies. C'est le cas avec les services sociaux ou la police par exemple... Cette ambiguïté les place entre le marteau (les prescriptions politiques) et l'enclume (les problématiques sociales). Quand les TSHM soutiennent les populations qui les concernent, sensibilisent la collectivité et donnent d'autres éclairages sur les notions d'émancipation, d'insécurité ou de qualité de vie, les mandants sont encore trop souvent centrés sur le contrôle d'ordre occupationnel ou autre des populations. Certains principes, telle la libre adhésion au projet proposé ou l'approche communautaire, sont malmenés et les outils de travail confondent parfois surveillance et social. Ainsi, le TSHM questionne sa fonction. Est-il encore un travailleur social, un agent de contrôle social ou un surveillant déguisé?

TSHM ET MANDATAIRES: ENTRE LE MARTEAU ET L'ENCLUME

Les relations entre les mandataires et une profession réclamant une large indépendance sont parfois compliquées par les rhétoriques et les horizons temporels divergents des deux parties. Les TSHM sont mandatés pour de multiples raisons. De manière générale, les autorités font appel à eux pour comprendre les besoins de la population et proposer des idées pour y répondre, pour l'accompagner dans diverses démarches individuelles et collectives, pour développer la citoyenneté et pour mettre en place des projets communautaires. Le manque de compréhension du travail social hors-murs pousse les autorités à en demander trop, sans allouer suffisamment de ressources de manière générale. Les conditions de travail par nature difficiles des TSHM sont rendues plus pénibles encore par le manque de reconnaissance et la pression.

Malgré ces difficultés, de nombreux professionnels sont d'ores et déjà satisfaits de leurs relations avec les autorités. Sans renier le risque de dérive, ils estiment que les autorités ont compris l'essence du TSHM et ne se bornent plus à la perception du « pompier sécuritaire ou social ». Elles cherchent à mettre en place de véritables politiques jeunesse ou sociales. Certains professionnels au contraire ne se sentent pas encore à l'aise dans la relation avec les mandants, craignent de jouer un rôle de fusibles politiques ou institutionnels à la merci de toutes formes d'instrumentalisation et des priorités budgétaires. Néanmoins, ces questions ne doivent pas accaparer le débat. L'important reste l'action, les services et non pas les structures.

De leur côté, les TSHM font des efforts pour mieux comprendre le terrain politique et communiquer avec les mandants (comprendre leurs priorités, donner des gages et afficher un comportement rassurant). Ceci facilite la collaboration et améliore l'image des TSHM. Par exemple, alors que les TSHM veulent de l'indépendance et du temps, les commettants ont besoin d'actions rapides avec du retour d'information. L'adéquation des besoins peut entraîner des conflits; pour les éviter, il faut de la transparence, sans entraver le travail de part et d'autre.

TSHM ET POLICE

Le mandat de la police s'est élargi vers une approche qualifiée de proximité. La police a compris que les solutions simples et immédiates répondent de moins en moins aux problématiques auxquelles elle est confrontée. Elle cherche alors d'agir en amont. Dans ce cadre, il arrive parfois que les TSHM mènent des actions en partenariat avec la police. Il arrive aussi que la police souhaite obtenir des informations que le TSHM n'est pas en mesure de lui transmettre. Toutefois, forts de leur connaissance du terrain, les TSHM peuvent expliquer les attentes des jeunes et autres populations à l'égard de la police et, le cas échéant, provoquer une rencontre. Ils endossent alors un rôle de médiateur ou de modérateur. De plus, quand les propos des TSHM et ceux de la police convergent, la sensibilisation auprès des médias peut avoir plus d'impact pourvu qu'elle ne soit pas une surenchère dans la stigmatisation.

Les avantages de l'action partenariale n'ocultent pas la difficulté majeure de cet exercice. Les TSHM doivent non seulement conserver toute leur indépendance et garantir la confidentialité auprès du public avec lequel s'est installée une relation de confiance. Cette question de l'image, de l'appartenance et de la confidentialité des TSHM est cruciale s'il ne souhaite pas se faire « grillés ». Toutefois, l'impartialité avec laquelle ils interviennent a un effet bénéfique dans la construction du lien social et communautaire même si elle reste encore trop souvent incomprise. Elle peut en effet être perçue comme une trahison tant pour les autorités (police, institutions, familles, entreprises, etc..) qui constituent le réseau des TSHM que pour les populations avec lesquelles ils sont en lien.

BESOIN D'UNE INSTITUTION TAMPON?

Pour répondre aux problèmes de communication entre le TSHM et le mandataire, certains conseillent de se tourner vers le groupe romand des TSHM, instigateur de cette journée. Des recommandations sur la base d'expériences pratiques sont à l'étude afin de faciliter la compréhension mutuelle. D'autres font référence à une institution, comme il en existe à Genève ou dans le canton de Vaud. D'autres encore estiment que l'important est l'action, le terrain, les jeunes et qu'il ne faut pas trop se soucier des problèmes potentiels créés par les politiques. C'est aux TSHM eux-mêmes d'appliquer l'approche institutionnelle de la charte, avec le temps nécessaire naturellement, de faire remonter ces observations du terrain dans le réseau élargi comprenant les institutions, les pouvoirs politiques, etc.

COMMUNICATION: Importance et difficulté

En plus de l'importance et de la difficulté de la communication au sein de la profession de TSHM ainsi qu'entre les partenaires directs, la problématique de la communication avec la population dans son ensemble ne peut pas être négligée. Cette communication est possible à travers les médias. Ces derniers ne se contentent pas de transmettre l'information, ils la filtre également; ce qui a tendance à altérer l'essence des messages.

DISTORSION DE PERCEPTIONS, LE ROLE DES MÉDIAS

Pour diverses raisons, les médias s'intéressent avant tout à certains faits divers marquants et moins à la réalité quotidienne. Ce type de médiatisation surenchérit certaines problématiques et accentue la fragile subjectivité de l'opinion publique. Elle encourage aussi la police à transmettre plus d'informations sur certaines affaires que sur les grandes tendances et les problématiques de fond. De manière plus importante encore, ce biais médiatique a modifié la représentation que se fait la population sur certains sujets. En conséquence, la population a une perception toujours plus biaisée de la réalité sur le terrain, la délinquance des jeunes par exemple. Pour répondre aux attentes des électeurs, les politiques proposent alors des mesures rapides et simples trop souvent inadaptées et coûteuses à long terme à la collectivité.

Les médias, en s'intéressant aux problèmes les plus choquants et occultant tout le reste – la précarité des jeunes ou les études sur la criminalité – ont donc biaisé la perception de la réalité. « Les jeunes » sont traités comme un groupe indéfini et une source de préoccupation. Les médias les stigmatisent et ne cherchent pas à les comprendre comme un ensemble d'individus avec des parcours de vie propres et de plus en plus victimes d'une précarité multiforme sur laquelle ils n'ont que peu de contrôle. La perception qui en résulte fait que les jeunes et autres publics marginalisés se sentent incompris, voient leur place dans l'espace public se restreindre et sont contraints à entrer dans des schémas sociaux qu'ils ne reconnaissent pas.

NÉCESSITÉ DE COMMUNIQUER

En plus de communiquer avec leurs partenaires, les TSHM communiquent avec la population, lui transmettent les informations du terrain et expliquent la réalité. Cette tâche est très ardue, notamment en raison de l'intérêt des médias pour certains types de nouvelles uniquement. La difficulté est de réussir à faire passer des messages par le relais des divers supports médiatiques existants. S'il n'existe pas de moyen clair pour y parvenir, communiquer le plus possible et toujours essayer de transmettre la compréhension du terrain devient une devise pour le TSHM. En effet, le travail hors-murs ne concerne pas que les exclus mais aussi ceux qui contribuent aux exclusions et ceux qui pourraient les réduire. Une communication saine, à l'abri des élans nombrilistes et maltraitants, génère une prise de conscience plus globale ainsi que des mesures concrètes et adaptées à la réalité du terrain. Aujourd'hui et demain, le travailleur social hors murs, proche de populations toujours plus grandes à passer entre les mailles du filet, a un rôle méta prédominant dans la société, en matière de politiques sociales, de politiques jeunesse, de santé publique, d'éducation, de formation, d'économie et de développement durable.

Rédaction : B. Bandi, civiliste au GREA
V. Artison, TSHM, ville d'Yverdon-les-Bain