

Le travail de rue

en communauté française

Rapport de Recherche
pour la Fondation Roi Baudouin
C. Schaut
L. Van Campenhoudt
Facultés Universitaires
Saint-Louis – Bruxelles



Le travail de rue: Nature & enjeux

Rapport de Recherche
pour
la Fondation Roi Baudouin

Christine Schaut
Luc Van Campenhoudt

Facultés Universitaires Saint-Louis
Bruxelles – Octobre 94



TRAVAIL DE RUE EN COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Sous la Direction de

Marie-Laure ROGGEMANS, Directeur à la Fondation Roi Baudouin

Coordination

Jean-Pierre GOOR, Attaché à la Fondation Roi Baudouin

Pascale Malice, Attaché à la Fondation Roi Baudouin

Réalisation de la recherche :

Christine SCHAUT

Luc VAN CAMPENHOUDT

Centre d'Études sociologiques des Facultés Universitaires Saint-Louis

Remerciements

Membres du groupe de travail "Travail de Rue"

de la Fondation Roi Baudouin,

Madame Talbia BELHOUARI, Commission Communautaire française

Madame Annie BOEHMER, "Point Jaune", Service d'aides aux jeunes, asbl - Charleroi

Monsieur Edwin DE BOEVÉ, Dynamo, asbl - Forest

Monsieur Philippe DELFOSSE, C.E.M.O. - Saint-Gilles

Madame Anne DUBUS, Conseillère, Chef de service des Affaires sociales, Commission Communautaire française

Monsieur Albert EYLENBOSCH, Président du CPAS de Saint-Gilles

Monsieur Laurent MESSIAEN, Mission locale de Forest

Monsieur Alberto MULAS, l'Oranger, asbl - Bruxelles

Madame Françoise NICAISE, Adzon, asbl - Bruxelles

Monsieur Michel PEETERS, "Point Jaune", Service d'aides aux jeunes, asbl - Charleroi

Monsieur Jean-Claude PETO, La Ruelle, asbl, Saint-Josse-Ten-Noode

Madame Isabelle POULET, Faculté de criminologie et de Droit Pénal de l'université Catholique de Louvain

Madame Michèle VILLAIN, Mouvement du Nid/Icar - Liège

Monsieur Bruno VINIKAS, Secrétaire général à la Région de Bruxelles-Capitale

Membres du Comité d'accompagnement scientifique de la Recherche

de la Fondation Roi Baudouin,

Monsieur Edwin DE BOEVÉ, Dynamo, asbl - Forest

Monsieur Michel PEETERS, "Point Jaune", Service d'aides aux jeunes, asbl - Charleroi

Monsieur Jean-Claude PETO, La Ruelle, asbl, Saint-Josse-Ten-Noode

Madame Isabelle POULET, Faculté de criminologie et de Droit Pénal de l'université

Monsieur Bruno VINIKAS, Secrétaire général à la Région de Bruxelles-Capitale

Dépôt légal : D/1994/2848/11

ISBN : 2-87212-135-8

Avant propos

Au début de l'année 1992, quelques travailleurs de rue s'adressent à la Fondation Roi Baudouin afin de demander son soutien dans l'accompagnement d'une réflexion sur ce nouveau mode de travail social. Comment aider à mieux définir la notion de travail de rue? Comment aider à mieux définir le statut du travailleur de rue tout en garantissant son indépendance et sa liberté d'action? Comment favoriser une meilleure interaction entre son travail et les services sociaux organisés?

Un groupe de réflexion est constitué et une première enquête est réalisée de façon à mieux percevoir ce que recouvre la notion de travail de rue.

Ce premier travail de réflexion débouche sur un colloque en octobre 92, qui rassemble près de 150 personnes. Il s'agit de travailleurs de rue, de responsables d'associations, d'administrations publiques et de responsables politiques.

Les travaux en ateliers mettent au jour une série de préoccupations communes aux divers participants et relèvent le manque crucial de lieux de rencontre et de concertation entre les personnes impliquées dans ce travail social.

Ce colloque permet aussi de mettre le doigt sur une série d'enjeux et de mieux situer le travail de rue dans son contexte.

Il ressort cependant de cette première réflexion que ce domaine d'action sociale gagnerait à être mieux investigué et qu'aucune étude n'a encore été réalisée sur ce sujet en Communauté française. La Fondation décide donc d'entamer un travail de recherche et le confie au Centre d'Etudes Sociologiques des Facultés Universitaires Saint-Louis.

La recherche comporte deux volets principaux-un recensement des expériences de travail de rue en Communauté française et une analyse qualitative d'un nombre limité d'expériences de travail de rue . Par la suite, il a semblé utile de compléter la recherche par une réflexion sur les enjeux politiques et institutionnels du travail de rue ainsi que par quelques éléments de réflexion prospective pour permettre au lecteur de mieux situer cette recherche dans son contexte, c'est l'objet de la troisième partie de l'étude.

A la lisière du champ de l'aide sociale, le travail de rue occupe une position charnière.

Il naît d'une interpellation. Certaines situations d'exclusion échappent complètement au travail social institutionnalisé, comment faire, dès lors, pour atteindre malgré tout ces publics délaissés?

Plutôt que de résoudre les questions d'exclusion, le travailleur de rue questionne le système et renverse les logiques d'aide sociale lorsqu'il affirme, par exemple, que le réel mandataire de son travail, ce n'est pas son institution,

son employeur, ou le pouvoir subsidiant, mais bien son public, ceux qui sont à la rue, les exclus qu'engendre, apparemment de façon inéluctable, notre système socio-économique.

Cette tension se ressent dans toute tentative d'appréhender cette pratique de travail social. Cette étude la met particulièrement en évidence.

Voudrait-on tenter de mieux formaliser cette pratique, sa méthodologie, ses objectifs, le statut et la formation de ses travailleurs, que l'on risquerait de l'enfermer dans une nouvelle forme d'institutionnalisation, d'en perdre ainsi l'originalité et de l'éloigner de son public- cible: les exclus.

Voudrait-on au contraire ne pas tenter de la formaliser que l'on risquerait alors de la maintenir dans une pratique marginale, entraînant la méfiance de l'autorité et son manque de reconnaissance.

Tel est le dilemme.

Il ressort toutefois de ce travail qu'il ne sert à rien de cliquer les positions dans une vision manichéenne.

La démarche du travail de rue est nécessaire, elle répond à des situations d'exclusion par rapport auxquelles le système de l'aide sociale montre ses limites, elle questionne aussi la société en répercutant les questions posées par les exclus et en forçant leur prise en compte.

Si cette recherche permet de mieux faire comprendre les spécificités du travail de rue et de mieux cerner les conditions de sa réussite- son autonomie et la nécessaire relation de confiance avec les exclus- alors peut-être servira-t-elle aussi à éviter que cette technique d'action sociale ne soit dénaturée ou perde de sa substance par une utilisation qui en serait faite à des fins exclusives de contrôle social ou dans une optique avant tout sécuritaire.

Il semble que tant les travailleurs de rue engagés dans le secteur social ou associatif que ceux qui agissent dans le cadre de mandats orientés avant tout vers la prévention- dans les contrats de sécurité par exemple- auraient à gagner d'une clarification de leur rôle respectif.

Fondation Roi Baudouin

Octobre 94

INTRODUCTION

L'objet de la recherche

La recherche dont les résultats sont présentés ici vise à mieux saisir la nature du travail de rue en Communauté française de Belgique. En quoi consiste-t-il ? A quelles populations s'adresse-t-il ? A quelles situations concrètes les travailleurs de rue sont-ils confrontés ? Quels sont leurs modes d'intervention et ont-ils des méthodes de travail particulières ? A quelles règles déontologiques entendent-ils obéir ? Comment voient-ils la spécificité et l'efficacité de leur travail par rapport aux autres formes de travail social en milieu populaire ? Quels en sont, à leurs yeux, les enjeux sociaux et normatifs ? Quels rapports entretiennent-ils avec les autres institutions et dans quelle mesure le travail de rue demande-t-il lui-même à être institutionnalisé ? Quelle formation devrait être prévue pour les travailleurs de rue ? Comment le travail de rue se situe-t-il par rapport à l'évolution de la situation sociale et des modes de gestion du social et de la prévention ?...

Comme ces questions le laissent entendre, il s'agissait de fournir à la fois des informations objectives sur le travail de rue (par exemple sur les situations concrètes auxquelles il est confronté) et des informations sur les représentations des travailleurs de rue eux-mêmes (par exemple ce qu'ils considèrent être les enjeux sociaux de leur travail ou l'image qu'ils ont des personnes aidées). Pour atteindre la réalité vécue par les travailleurs de rue, il fallait privilégier une démarche qualitative et intensive mais il fallait aussi pouvoir estimer le degré de généralisation des enseignements rassemblés, leur portée et leurs limites, et donc les mettre en perspective en regard de l'ensemble de ce qui se fait en matière de travail de rue en Communauté française. Enfin, il était demandé de fournir une bibliographie consistante à l'attention des lecteurs désireux d'approfondir l'une ou l'autre question.

La démarche et le dispositif méthodologique

Pour rencontrer ces objectifs et ces contraintes en six mois de travail à peine, on a procédé selon un dispositif méthodologique en deux temps. D'une part, un groupe composé de deux chercheurs et de neuf travailleurs de rue a mené une analyse de groupe intensive portant sur des situations réelles auxquelles les travailleurs de rue sont confrontés. D'autre part, un questionnaire a été envoyé à toutes les associations et institutions qui réalisent du travail de rue. Ce questionnaire avait deux fonctions : primo, compléter un recensement des expériences de travail de rue en Communauté française qui avait été entamé l'année précédente par la Fondation Roi Baudouin, secundo mettre en perspective les enseignements de l'analyse en groupe.

L'analyse en groupe :

Pour composer le groupe d'analyse, on a veillé à rassembler des travailleurs de rue provenant de divers endroits de la Communauté française, travaillant dans des contextes institutionnels variés et ayant vécu des

expériences de caractères différents. Dans la partie sur la mise en perspective des enseignements de l'analyse en groupe, la composition du groupe sera détaillée et les conséquences qu'il faut en tirer concernant la généralisation des enseignements seront soulignées. Le groupe a été composé de neuf travailleurs qui ont tous participé à l'ensemble des séances de travail, mis à part deux absences à une dernière séance de conclusion qui n'était pas prévue au départ et qui avait été ajoutée à la demande des participants eux-mêmes. Les deux chercheurs qui ont animé le travail du groupe sont les auteurs du présent rapport.

La méthode d'analyse en groupe qui a été retenue est utilisée pour la recherche sociologique depuis une douzaine d'années environ. Elle s'inscrit généralement dans une perspective de recherche-action. Pour cette recherche, elle s'est déroulée comme suit : Dans un premier temps, il a été demandé aux participants de faire des "propositions de récit", soit de rendre brièvement compte de situations concrètes qui sont caractéristiques de leur travail et des problèmes qu'ils y rencontrent. Ces propositions permettent de se faire une première idée de la nature du travail de rue puisqu'environ une trentaine de propositions ont pu être récoltées. Elles sont toutes présentées plus loin dans ce rapport. Pour estimer dans quelle mesure elles sont représentatives de la réalité du travail de l'ensemble des travailleurs de rue, plusieurs dizaines d'autres récits ont été récoltés grâce au questionnaire adressé à l'ensemble des associations et institutions. Ainsi, on a pu disposer d'une photographie fiable de la diversité des situations concrètes auxquelles les travailleurs de rue sont confrontés.

Parmi l'ensemble des récits proposés par les membres du groupe, trois récits ont été retenus et ont fait l'objet d'une analyse approfondie par le groupe lui-même. Ces trois récits ont été choisis, après discussion, par le groupe en fonction des critères suivants : la manière dont le récit paraît significatif de situations et de problèmes caractéristiques du travail de rue, l'implication directe du travailleur de rue qui le raconte dans l'histoire qui a été vécue, le contraste entre les trois récits retenus et le fait qu'ils soulèvent des aspects et des problèmes différents du travail de rue. Pour la facilité, chaque récit a reçu un nom. Les trois récits retenus sont : *Chantal en fugue, prostituée et droguée*, *La vengeance de la vitrine* et *Élisabeth rentre chez elle*. Ces récits sont repris textuellement dans ce rapport. Quelques modifications de détail ont été apportées pour la bonne compréhension du propos et pour éviter les mauvaises interprétations, mais elles n'entament en rien le sens du récit. Le principe de partir de récits d'expériences concrètes est essentiel dans ce type de méthode. Cela permet de centrer l'analyse sur la nature concrète du travail de rue, dans sa réalité et sa complexité. La restitution des situations concrètement rencontrées sous la forme d'un récit donne vie et relief à ces situations. On se rend mieux compte des difficultés auxquelles les travailleurs de rue sont effectivement confrontés et de la manière dont ils vivent, interprètent et évaluent ces expériences. Les récits possèdent en quelque sorte une qualité de vérité que ne peuvent atteindre les dispositifs basés sur une succession de réponses courtes à des questions précises. Grâce au récit, on évite les discussions abstraites entre les membres du groupe car il procure un matériau de départ commun qui a beaucoup d'écho dans l'esprit des autres travailleurs de rue, de sorte qu'une analyse de groupe et une authentique communication deviennent réellement possibles.

L'analyse de chacun des trois récits occupe en moyenne trois séances de travail de trois heures chacune. Après le récit proprement dit, le "narrateur" (ou la "narratrice") est invité à préciser quels sont, à ses yeux, les enjeux de l'expérience qu'il vient de raconter. Il répond ensuite aux questions d'information des autres participants sur des points qui leur semblent nécessaires pour bien comprendre ce qui s'est joué dans l'expérience. Ces différentes étapes sont également reprises intégralement dans ce rapport, de manière à permettre au lecteur de s'appropriier lui-même les informations de base sans lesquelles les enseignements des analyses seraient moins facilement compréhensibles.

Après cette première phase de chaque analyse, centrée sur le récit, le groupe entame la phase d'interprétation. Elle comporte les étapes suivantes : Au cours d'un premier tour de table, chaque participant propose une interprétation de l'expérience relatée dans le récit : il souligne ce qui l'a frappé, tente d'éclairer les comportements des acteurs du récit et ce qui se joue entre eux, cherche à en comprendre les logiques sous-jacentes ou à expliquer tel ou tel point obscur du récit, etc. Il ne s'agit donc pas de faire une psychanalyse de groupe du narrateur, ni surtout d'évaluer ou de juger son comportement tel qu'il le relate. Il s'agit d'essayer de comprendre au mieux ce qui s'est passé dans une perspective pluridisciplinaire puisque des points de vue différents sont proposés. A la fin de ce premier tour de table, le narrateur réagit aux interprétations proposées par les membres du groupe, apporte des compléments d'information si nécessaire et propose, s'il le souhaite, une interprétation propre de ce qui s'est passé dans l'expérience. L'ensemble du travail du groupe est enregistré. Après ce premier tour, le récit peut donc être réécouté et des informations complémentaires peuvent être demandées au narrateur. Cette seconde écoute du récit permet souvent de prendre conscience d'aspects de l'expérience qui n'avaient pas frappé au premier abord, avant que chacun des participants ait proposé son interprétation. Le second tour de table peut alors commencer. La différence par rapport au premier est que chaque participant est invité non seulement à proposer une nouvelle interprétation (ou à compléter ou à approfondir la première) mais aussi à réagir aux interprétations de ses collègues, à les prolonger et à les développer, à marquer ses accords et ses désaccords, et à les expliciter. Ainsi, progressivement, se constitue une véritable connaissance de groupe car les différentes interprétations peuvent se faire écho, s'appuyer les unes sur les autres ou se contraster les unes par rapport aux autres. Comme le premier, ce second tour de table se clôture par les réactions du narrateur. Durant ces différentes étapes, une discipline de travail très précise mais qu'il serait un peu long de détailler ici est respectée.

Le travail entre ensuite dans la phase d'analyse proprement dite. Celle-ci débute par une tentative de mise en évidence des convergences et des divergences entre les interprétations proposées durant les étapes précédentes. Ces convergences et divergences sont regroupées autour des principales questions abordées dans les tours de table. Par exemple, on reprendra de manière organisée ce que les différents participants ont dit du comportement de tel acteur du récit ou de la relation qui s'est jouée entre deux groupes d'acteurs comme un groupe de jeunes et un travailleur de rue. Si l'on évoque l'idée même de divergences, c'est qu'on ne cherche pas à mettre tout le monde d'accord. On pense au contraire que les problématiques les plus importantes et qui méritent d'être approfondies sont bien révélées par les divergences

interprétatives. Il y a là un critère méthodologique "objectif" qui n'est pas simplement fondé sur les présupposés de l'un ou l'autre participant voire d'un chercheur. S'il s'agit de mettre les participants d'accord, c'est uniquement – mais c'est essentiel – sur une formulation commune des convergences et des divergences, ce qui est indispensable pour pouvoir continuer à travailler ensemble en sachant de quoi on parle et sur quoi portent les points clés de la discussion. Cette étape est normalement réalisée entièrement en groupe mais, à plusieurs reprises et pour gagner du temps, elle a été préparée par les chercheurs qui ont ensuite proposé leur travail au groupe. Celui-ci en discute les différents points jusqu'à ce que tous soient d'accord sur une formulation satisfaisante. C'est donc à partir de cette base que les principales problématiques à approfondir seront choisies en tenant compte également des objectifs de la recherche. Quelques exemples de problématiques abordées sont : les rapports entre le travailleur de rue et les autres travailleurs sociaux; les critères d'évaluation du travail de rue; la nature de la relation qui s'instaure entre les jeunes et le travailleur de rue et la place de l'affectif dans cette relation; le(s) type(s) de projet de société auxquels les différentes approches du travail de rue participent; la moralisation dans le travail de rue, la question de savoir si l'on peut l'éviter et celle de la manière de la gérer; les enjeux du travail de rue pour ses bénéficiaires... L'examen de ces problématiques est mené sur le mode de l'interaction entre les travailleurs de rue membres du groupe et les chercheurs. Ces derniers proposent des apports théoriques (principalement ici des ressources conceptuelles) et interprétatifs (principalement des questions d'approfondissement et des hypothèses) permettant au groupe d'affiner et de développer ses analyses. Les membres du groupe réagissent à ces apports des chercheurs et développent leurs propres points de vue dans un processus interactif de production de connaissances sur les problématiques traitées. De nouvelles problématiques peuvent être définies à la faveur de cette dynamique. A partir de là, des enjeux éthiques, normatifs et politiques peuvent être définis et discutés, comme celui de savoir quelle devrait être la déontologie du travail de rue, s'il y a intérêt ou non à l'institutionnaliser davantage, etc. La mise au jour de ces enjeux se fait d'autant plus explicitement que l'analyse se base pour partie sur la mise en évidence de divergences. Ce dispositif permet de dépasser le cadre limité de la situation singulière relatée dans le récit et de prendre en considération des questions centrales pour le travail de rue dans son ensemble.

Après avoir mené trois analyses complètes, le groupe a décidé de se revoir pour une journée de travail supplémentaire, non prévue au départ, afin de tirer un certain nombre d'enseignements de synthèse. Cette journée s'est déroulée selon un dispositif différent consistant à recueillir et confronter les points de vue sur un certain nombre de questions insuffisamment traitées. C'est au cours de cette journée que fut notamment abordé le thème des caractéristiques du métier de travailleur de rue et que les participants ont pu répondre à une série de questions complémentaires des chercheurs.

Comme on le voit, les analyses et les enseignements progressivement constitués sont le résultat d'une dynamique collective où les interprétations des uns et des autres ainsi que les réactions et questions des chercheurs interagissent dans un processus d'enrichissement, de discussion contradictoire et de contrôle mutuel tel que chacun est amené à un recul réflexif à l'égard de ses propres pratiques, expériences et interprétations. Les

chercheurs sont garants de la rigueur méthodologique et du centrage du travail sur les objectifs de la recherche. Cela signifie que les résultats avancés sont ceux du travail de groupe (auquel les chercheurs ont bien entendu contribué de manière cruciale), et non des considérations des seuls chercheurs à partir, par exemple, d'interviews des travailleurs de rue. De telles considérations auraient éventuellement pu paraître plus brillantes mais elles n'auraient certainement pas eu ces dimensions de véracité et de discussion contradictoire que le travail en groupe rend possible. Par ailleurs, dans leur formulation, certaines propositions peuvent avoir un caractère caricatural mais c'est moins chaque proposition, en tant que telle, qui présente un intérêt que le champ de réflexion et de discussion dans lequel elle prend place et qu'elle rend souvent plus clair parce qu'elle est précisément quelque peu "carrée".

L'image qui se dégage des travailleurs de rue ayant participé à ces analyses est celle de personnes qui ont eu l'honnêteté intellectuelle de ne pas cacher les difficultés de leur travail, leurs échecs parfois, ainsi que les doutes qui ne peuvent pas ne pas assaillir des travailleurs sociaux qui oeuvrent sur un terrain aussi problématique. Ils apparaissent animés de convictions fortes mais ne se berçant pas de certitudes faciles, ne cherchant pas de faux-fuyants et capables de soumettre courageusement leur expérience à une analyse dépourvue de préjugés et de complaisance. L'atmosphère du groupe prête parfois à des confidences auxquelles on ne se livre pas normalement et à user, pour rendre compte de sa pratique et défendre son point de vue, de propos qui peuvent paraître parfois un peu brusques aux yeux de ceux qui abordent les choses froidement et de l'extérieur. De plus, une telle démarche, qui cherche notamment à dégager des enjeux, implique que l'on mette surtout en lumière les aspects problématiques du travail de rue. A côté de tout ce qui pose problème, il y a tout ce qui "tourne", la routine moins frappante des services que l'on assure quotidiennement et dont l'analyse rend forcément moins compte. Il ne faudrait donc pas que quelques arbres cachent la forêt et que ceux que certains passages heurteraient s'avisent de jeter le bébé avec l'eau du bain. Il serait également éthiquement inacceptable que cette capacité que les membres du groupe ont démontrée à réfléchir courageusement et authentiquement à leurs propres pratiques puisse être retournée contre eux, alors qu'elle est d'abord le signe de la difficulté de leur travail, de leurs propres qualités humaines et d'un souci de lucidité qui devrait plutôt inciter au respect et à la confiance.

Un rapport détaillé des différentes étapes du travail a été remis aux participants à intervalles réguliers de manière à ce qu'ils puissent y réagir et que le compte rendu des chercheurs puisse être corrigé le cas échéant. Ce contrôle par le groupe fait partie intégrante de la démarche. L'ensemble des rapports des différentes séances constitue la base du présent rapport final. Pour éviter les lourdeurs et les répétitions, on a regroupé les enseignements des trois analyses en fonction des problématiques traitées. On a toutefois veillé à rendre compte aussi fidèlement que possible des termes des débats, des convergences et des divergences de point de vue entre les participants entre eux mais aussi, à diverses reprises, entre les participants et les chercheurs. Loin de produire de l'unanimité et du consensus, le dispositif méthodologique conduit plutôt à fournir des enseignements contrastés propres à alimenter des débats sur des perspectives pratiques.

Le recensement et le questionnaire

Pour mettre en perspective les enseignements des analyses et mieux en cerner la portée et les limites, un questionnaire a été adressé à l'ensemble des institutions et associations reconnues comme faisant du travail de rue. Ce questionnaire a également permis de recenser les initiatives de travail de rue en Communauté française. Ses résultats sont présentés dans la deuxième partie de ce rapport. Le fait qu'un dispositif de recherche qualitatif et intensif (les analyses en groupe) ait pu ainsi être complété par un questionnaire à ambition limitée mais plus extensif constitue une formule adéquate compte tenu des limites imposées à ce travail.

Vers une analyse des enjeux politiques et institutionnels

Par convention, la recherche dont les résultats sont présentés ici ne porte pas directement sur les enjeux politiques et institutionnels du travail de rue, mais bien sur les différentes questions énoncées plus haut et, en particulier, sur celle de sa nature concrète. Cependant, il a été souhaité que ces aspects soient néanmoins abordés, fût-ce sur le mode mineur. On a décidé de les traiter en aval de la recherche proprement dite, à partir du moment où une connaissance concrète du travail de rue avait été établie. Une telle réflexion ne relève plus de la recherche "empirique" en tant que telle. Pour la mener à bien avec un minimum de rigueur, et sans entrer trop vite et mal dans certains débats délicats comme celui où s'opposent le travail de rue "associatif" et celui qui s'effectue dans le cadre de contrats de sécurité, on a d'abord tenté de définir quelques tendances nouvelles de la situation sociale et des modes de gestion du social et de la prévention de manière à situer le travail de rue dans son contexte. Ensuite seulement on a mis le travail de rue en regard de ces nouvelles tendances et on a mis au jour un certain nombre de problèmes qui le touchent frontalement et de tensions qui le traversent en raison de ce contexte. Une brève conclusion prospective conclut le travail.

Enfin, pour répondre à une autre demande de la Fondation, ce rapport comporte donc une bibliographie relativement consistante destinée aux lecteurs qui souhaiteraient approfondir l'un ou l'autre aspect du problème.

Au terme de ce travail, on ne prétend pas avoir répondu de manière complète à toutes les questions relatives au travail de rue. On a cherché à y apporter des éléments de réponses utiles et fiables, en tenant compte des limites de temps et des moyens impartis. Ce travail devrait permettre de mieux baliser le champ de la réflexion sur le travail de rue et d'ouvrir des pistes pratiques pour l'avenir. Les perspectives qu'il suggère sont évidemment faites pour être débattues. Sans doute aurait-il été possible de dire plus et d'aller plus loin... mais à quel prix ? La rigueur scientifique consiste en effet à construire un dispositif de recherche valide sur le plan épistémologique et à

se tenir, dans les enseignements dégagés, à ce qu'autorise ce dispositif. Dans le respect de cette règle de rigueur et compte tenu des limites de ce travail, on a été aussi loin que possible. Dans les cas où cette exigence a été enfreinte, comme dans le dernier chapitre, on s'est efforcé de faire apparaître clairement le statut différent du propos.

Ceux qui participent à ce type de dispositif méthodologique manifestent presque toujours le fait qu'ils ont beaucoup appris de ce travail collectif. Cette expérience-ci n'a pas fait exception et, au cours de l'évaluation finale, les participants ont souligné combien elle a constitué pour eux une véritable activité de formation, même si tel n'était pas l'objectif de départ. Nos remerciements s'adressent d'abord à eux. Ils s'adressent aussi aux membres du comité d'accompagnement et aux représentants de la Fondation Roi Baudouin qui ont pris ce travail fort à coeur, ont souvent fait des suggestions précieuses et ont toujours réagi d'une manière qui ne nous a jamais laissés indifférents.

1ère partie
L'analyse d'expériences
de travail de rue

1. RECITS D'EXPERIENCES CONCRETES

1.1. Les propositions de récits

Lors de la première journée de travail les participants ont donc été invités à proposer brièvement deux ou trois situations qu'ils avaient vécues, qui leur paraissaient significatives du travail de rue et qui pourraient faire l'objet d'un récit. Au total vingt-six propositions de récits différents ont été présentées. D'autres situations intéressantes ont été évoquées mais elles ne se prêtaient pas à une présentation sous forme de récit. En elle-même, la liste des propositions de récits apporte déjà beaucoup d'enseignements sur les types de situations que les travailleurs de rue rencontrent concrètement ainsi que sur les problèmes auxquels ils sont confrontés. C'est pourquoi toutes les propositions sont reprises ici. Elles ont été regroupées en trois catégories. Ces trois catégories ne sont pas les seules possibles. Elles ne sont pas non plus mutuellement exclusives et quelques récits auraient pu se retrouver dans plusieurs d'entre elles. La classification menée avec le groupe avait pour objectif de permettre de diversifier les trois récits soumis à l'analyse en profondeur en tenant compte des principaux ordres de situations mises en scène.

1.1.1. Les propositions de récits portant sur les situations problématiques rencontrées dans le travail de rue

1. **L'ecchymose de Rachid** : "Rachid, un jeune garçon avec qui j'ai fait de l'animation a une ecchymose. Son père surgit un peu inquiet à l'idée que je puisse lui poser des questions sur ce qui est arrivé à son fils. Il m'a d'ailleurs donné une explication un peu bizarre. Par la suite, j'ai appris que c'était lui qui avait frappé son fils. On a fait ensuite un petit travail avec Rachid et son père."
2. **Le sevrage forcé de Jo** : "J'ai rencontré un jeune adulte qui avait fait son sevrage. Il était de nouveau complètement "speed" mais il ne savait pas comment arrêter."
3. **Mohamed fait la pub du deal** : "Mohamed m'a connu dans le passé. Il est passé à des drogues dures puis il a fait un sevrage. Il a réussi mais a continué à vendre des substituts. Il me disait que c'était super, qu'il vivait mieux que moi, ce qui m'a gêné parce qu'il en parlait devant un groupe de jeunes. J'en ai discuté avec lui."
4. **Chantal en fugue, prostituée et droguée** : "Chantal a commencé à se prostituer alors qu'elle était dans la rue. On n'a pas eu les réactions adéquates et on n'a pas pu travailler en relais avec les institutions. Comment se positionner devant une mineure en fugue ?"
5. **Jean-Luc et son client** : "Par rapport aux clients et aux dealers, faut-il dire quelque chose, prendre position ?"

6. **Guidance budgétaire** : "Un jeune prostitué, à qui on a proposé une guidance budgétaire, donne notre numéro de compte pour se faire payer par ses clients. Cela nous pose des problèmes éthiques."
7. **Le jeune qui veut contaminer** : "Un jeune prostitué est en phase sida et veut contaminer ses clients. On travaille avec lui."
8. **Agression à la gare de X** : "Je suis à la gare de X et je vois un type se faire agresser par des gens que je connais. Je suis intervenu physiquement. Jusqu'où devais-je aller par rapport à la police ? J'ai fui la situation pour ne pas devoir dénoncer les gars. Quelle position prendre par rapport à l'agression ?"
9. **L'argent de la vieille** : "Un jeune m'offre un verre avec de l'argent qu'il a piqué à une vieille. On en a parlé. Il m'a dit qu'il ferait deux caisses, une avec son chômage et avec laquelle il me paierait un verre, l'autre avec ses larcins."
10. **Chouklan en fugue** : "Cette histoire pose le problème des jeunes filles étrangères en rue, en fugue, et des solutions à trouver surtout par rapport à leur père. Elle évoque aussi le problème des mariages forcés."
11. **Habiba et son enfant à la gare de Y** : "Habiba est toxicomane. Elle a un bébé et est à la gare de Y. Il y avait un avis de placement et elle est venue nous voir pour voir ce qu'elle pouvait faire pour qu'on ne le place pas. Doit-on donner des conseils par rapport à la mère, à la fille ?"

1.1.2. Les propositions de récits portant sur des questions de méthodologie du travail de rue

Il s'agit essentiellement ici de propositions ayant trait aux modes de contact entre travailleurs de rue et jeunes et aux ambiguïtés des relations interpersonnelles.

12. **La vengeance de la vitrine** : "Nous organisons des activités pendant le ramadan dans le local. Le groupe des plus âgés propose des activités que nous refusons. Ils se sont vengés sur le local. Par la suite on les a de nouveau rencontrés et on a discuté avec eux."
13. **Le cinéma de quartier** : "On a fait un cinéma de quartier pendant quatre jours, dans une optique communautaire visant à mettre des gens ensemble. Ça a marché le premier jour et puis moins bien les deux jours suivants. Le dernier soir, on s'est disputé avec les jeunes. Faire du cinéma pour faire du développement communautaire est-ce un bon truc ? Pour faire du bon travail il faut pourtant prendre des initiatives."
14. **Le sac de Louis** : "Je suis avec un groupe. Il y a une tension que j'essaie de transformer en jeu. Je cours et des jeunes en profitent pour chipoter dans mon sac. Après les petits accusent. Je ne voulais pas chercher le coupable mais comment réagir autrement ?"

15. **Discussion de groupe avec des toxicos** : "Cela se passait au début de notre travail. Une collègue et moi, on s'est installés à une terrasse de café. Très vite les jeunes qu'on connaissait sont venus près de nous. On leur a expliqué ce qu'on faisait. On a eu des retours de cela avec les toxicomanes; ils sont venus nous voir, nous parler."
16. **Une séance de karaoké** : "On était dans un café. On a chanté au karaoké, ce qui nous a permis de lier des contacts. Il y a eu des retours."
17. **Tentative de constitution d'un groupe de réflexion sur la consommation de drogues** : "Un groupe de jeunes voulait mettre sur pied un groupe sur les assuétudes. Cela n'a pas réussi."
18. **Cours de rap dans une école de jeunes filles** : "Cette histoire raconte l'expérience qui a duré un mois avec des garçons qui ont été profs de rap dans une école pour jeunes filles. Cela pose les problèmes d'intégration, d'images des jeunes dans la rue."
19. **La chaîne hi-fi de François** : "Je rentre chez moi et quelqu'un que je connais vole ma chaîne hi-fi. Comment réagir, en tant que citoyen ou en tant que travailleur de rue ? Que puis-je accepter et que dois-je refuser ?"
20. **Une jeune collègue prête 5.000 francs au jeune** : "Le jeune ne lui rendra jamais. Comment faire, d'autant plus que cela a posé des problèmes dans la dynamique du quartier ?"
21. **Propositions rapprochées** : "Je vais chez un jeune prostitué qui me demande de l'aide et il se déshabille."

1.1.3. Les propositions de récits portant sur des questions institutionnelles

Les récits qui suivent portent sur la place du travailleur de rue dans sa propre institution, sur la difficulté à baliser formellement son travail et à expliquer en quoi il consiste, ainsi que sur ses relations avec d'autres institutions.

22. **Elisabeth rentre chez elle** : "Comment faire passer à mes collègues que je rentre chez moi parce qu'il n'y a rien ? Cela pose toute la question du mandat, de la reconnaissance."
23. **Je suis seul cet après-midi** : "Je me retrouve seul dans le quartier. Qu'est-ce que je fous là ? Quel est mon horaire ?"
24. **François tout seul sur son banc** : "La télé nous suit pour faire un reportage et il ne se passe rien. Je me retrouve seul sur un banc."
25. **Demandes d'informations** : "Le CPAS, des institutions me demandent des informations à propos d'un jeune. Que faire alors que le jeune ne veut pas que l'institution connaisse sa situation ? On est pris entre les deux : d'une part

le désir de collaborer parce que le jeune est en danger et par ailleurs la volonté du jeune qui est qu'on ne dise rien."

26. Le projet de Louis: "Dans mon institution chacun présente soi-même son projet. C'est une optique très flexible mais on se sent en même temps livré à soi-même."

Pour les analyses approfondies, un récit a été choisi dans chacune des trois catégories. Pour la première analyse, le choix du groupe s'est porté sur la proposition 4 : "Chantal en fugue, prostituée et droguée". Pour la deuxième analyse, le groupe a estimé qu'il était important de contraster les situations interpersonnelles (ce qui était le cas du premier récit) et les situations collectives, et a donc décidé de choisir un récit qui avait trait davantage à l'animation de groupe. Pour ces raisons, le choix s'est porté sur le récit 12 : "La vengeance de la vitrine". Pour la troisième analyse, la proposition 22 : "Elisabeth rentre chez elle" a été retenue car elle soulève bien la difficulté de formaliser dans le temps le travail de rue et d'expliquer en quoi il consiste, notamment à ceux qui exercent une autre fonction dans la même institution.

On présentera d'abord les trois récits, leurs enjeux du point de vue du narrateur ainsi que les informations complémentaires suite aux questions des autres membres du groupe d'analyse. Les enseignements principaux de l'analyse de ces récits seront présentés ensuite.

1.2. Les récits ayant servi de supports aux analyses

1.2.1. Premier récit : Chantal en fugue, prostituée et droguée

Le récit de Corinne

"Avant de commencer il faut peut-être spécifier que les hasards de la vie font que je connaissais cette fille avant de la rencontrer dans la rue. C'est quelqu'un qui habite dans mon quartier; je n'ai donc eu aucun problème à l'identifier. Elle s'appelle Chantal. Quand nous l'avons rencontrée dans la rue elle avait quinze ans.

Je vais reprendre l'anamnèse de cette gamine. Elle s'est fait abuser par son beau-père à l'âge de treize ans. On a fait une enquête mais il n'y avait pas assez de preuves contre le beau-père. La gamine a donc été envoyée en institution pour la protéger le temps que l'enquête aboutisse. Elle est restée en placement pendant trois ans. Elle ne l'a jamais accepté. Pendant un temps, elle a réintégré le noyau familial à la suite, a-t-elle expliqué, d'un chantage de sa mère qui subordonnait son retour à la maison au retrait de sa plainte. Elle a retiré sa plainte et est restée cinq-six mois chez elle. Puis ça n'a plus été et elle a décidé de partir. Elle a fugué une première fois avant d'accepter de réintégrer un home ouvert dans lequel elle est restée quinze jours. Elle a de nouveau fugué. Elle a été rattrapée et on l'a placée dans une institution fermée. Elle s'en est évadée.

C'est dans ce contexte qu'on l'a retrouvée. Elle était en plein centre de la ville de M. La connaissant je n'ai eu aucun problème à entrer en contact avec elle. Notre réaction première, à l'équipe et à moi-même, a été de lui tenir un discours assez moralisateur : "Tu te rends compte du danger de rester dans la rue à quinze ans ?" Ce discours est resté sans effet car la fille se sentait libérée. Elle était contente de n'avoir plus aucune contrainte. Elle trouvait la vie de la rue super-chouette. Devant notre discours, elle a eu une réaction négative : elle nous a fuis. Elle faisait en sorte qu'on ne puisse pas discuter avec elle. Ça a duré près d'un mois et puis on l'a retrouvée. Elle se prostituait. Elle a commencé à se fixer à l'héroïne. Très rapidement son état physique s'est fortement dégradé. A ce moment, on s'est demandé si on ne devait pas prévenir l'institution où elle était placée, la police. On n'en a rien fait. On a parlé de Chantal à une psychologue qui nous a dit de ne rien faire, de la laisser aller jusqu'au bout afin qu'elle se rende compte par elle-même que la fugue n'était pas une situation idéale, que la rue n'était pas si chouette que ça, qu'il y avait des inconvénients. Effectivement ça a marché mais il a fallu six mois avant qu'elle ne réintègre d'elle-même une structure de soin. La difficulté pour nous, en attendant, était de voir cette gamine se dégrader sous nos yeux en se sentant impuissants.

Maintenant elle a fait deux cures et elle est en attente d'un appartement supervisé. Elle a repris des contacts avec nous parce que, suite à l'intervention de la psychologue, on lui a tenu un autre discours, lui disant que sa vie était chouette, qu'elle devait se sentir libre de faire ce qu'elle voulait. Ça nous a permis de réinstaurer la confiance car elle ne se sentait plus jugée. Mais une question se posait à nous constamment : "A-t-on le droit de laisser une gamine se dégrader sans intervenir ?". Par la suite, nous avons rencontré des situations similaires. Nous avons adopté des attitudes semblables mais elles nous laissent totalement insatisfaits."

Les enjeux vus par la narratrice

Pour Corinne le premier enjeu de cette histoire se situe au niveau de l'impuissance ressentie par les travailleurs de rue face à la situation de Chantal. Cette impuissance leur donne un sentiment de culpabilité : "On voit une jeune fille qui se dégrade et on ne fait rien".

Le deuxième enjeu porte sur la question de la collaboration entre les travailleurs de rue et les autres institutions, en l'occurrence la magistrature de la jeunesse : "Cette collaboration pourrait exister et n'existe pas. On a voulu communiquer la demande de Chantal qui ne voulait pas réintégrer son home et qui attendait d'autres solutions mais la juge ne l'entendait pas de cette oreille".

Informations complémentaires

Corinne répond aux questions d'information posées par le groupe.

Q : Quand Chantal a-t-elle trouvé que c'en était assez de la rue ?

– Elle était sous l'emprise d'un mac qu'elle a eu le courage de larguer. Quand elle s'est retrouvée seule, elle a réagi. La dégradation physique l'a aussi fait réagir.

Q : As-tu pris contact avec ses parents ?

– Non, pour la bonne et simple raison que les parents sont mes voisins, je les connais bien. Il m'était difficile de les contacter. De plus, je savais qu'ils étaient fermés à Chantal. La mère n'avait jamais accepté ce qui s'était passé. Elle interprétait les attitudes de Chantal comme autant de provocations à l'égard du beau-père. Chantal ne voulait pas qu'on les contacte. Or, nous fonctionnons en respectant le jeune. On ne fait que ce que le jeune nous demande.

Q : Pourquoi a-t-elle été placée dans un home fermé ?

– Elle a fait une quinzaine de homes. Elle n'a jamais accepté son placement, elle n'a jamais accepté de passer d'une situation de victime à une situation de coupable (le beau-père n'a jamais été puni). Ce home était pour elle la situation ultime car il s'agit d'un home fermé. De plus, elle a changé de juge : le nouveau juge a vu le dossier de Chantal et a constaté qu'elle avait changé plusieurs fois de home. Pour lui la solution était de la protéger contre son gré.

Q : Par rapport aux autres instances et à la loi, quelle a été votre position ?

– C'est bien la question qu'on s'est posée : Que faire par rapport à la loi, par rapport au fait qu'elle était en danger ? C'était un sujet de discussion dans l'équipe. La prostitution est arrivée assez vite, du moins après le home. Elle vit maintenant ça comme une dégringolade; elle a une image négative d'elle-même. Les quelques mois passés dans la prostitution l'ont fortement altérée. Dans notre travail, c'est aussi ça qui est dur à admettre.

Q : N'auriez-vous pas pu prendre contact avec le home sans dire où elle se trouvait ? Qu'a-t-elle fait pour être dans un home fermé car on n'y rentre pas comme ça ?

– Elle a commis quelques délits. On a contacté le home qui nous a dit qu'il n'y avait pas d'autre solution que de prévenir la police et son juge.

Q : A quel type de prostitution se livrait-elle ?

– Quand elle était avec son mac elle se livrait à la prostitution traditionnelle. Puis elle a fixé des rendez-vous à des clients car elle avait peur de se faire reconnaître. Elle était mineure.

L'analyse des convergences et des divergences apparues à la suite des interprétations individuelles des membres du groupe a permis de dégager six problématiques spécifiques : l'importance et les dangers de la présence de l'affectif dans la relation entre le travailleur de rue et la personne aidée; la nature des images produites par le travailleur de rue à propos de la personne aidée; la place octroyée au discours moralisateur; la nature des rapports aux autres institutions; la question de l'efficacité du travail de rue; enfin la question de sa spécificité. Ces différentes problématiques seront abordées au point 2.

1.2.2. Deuxième récit : la vengeance de la vitrine

Le récit de Pierre

"Ca s'est passé en mars-avril 1991 durant le ramadan. Notre association avait décidé d'organiser des activités spécifiques durant cette période et d'ouvrir le local tous les soirs après le repas pour y faire des animations. Elles avaient lieu deux soirs par semaine entre six heures et minuit. Il est arrivé qu'on fasse aussi des repas avec les jeunes dans le local. Le groupe avec lequel on a fait les activités en était le promoteur. Il était formé de jeunes entre douze et seize ans. On les connaissait car, depuis quelques mois, on faisait des activités ensemble, on regardait des vidéos, on faisait des jeux de société, on discutait, on mangeait ensemble. De nombreux jeunes y participaient parce qu'on était la seule association à faire ça dans le quartier. Il y avait aussi un public de jeunes plus âgés, entre dix-sept et vingt-cinq ans. On les connaissait aussi, mais moins par des animations que par des tournées de quartier. Ils venaient, entraient dans le local, participaient plus ou moins bien aux activités. Si elles ne leur plaisaient pas ils devenaient des trouble-fête. Les seuls incidents à signaler, du moins au début c'était quand ils se roulaient un joint dans notre local. Il fallait qu'on maintienne les règles de l'ASBL même si c'était difficile pour nous. Mais dans l'ensemble ça allait.

Après quelques jours, alors que les petits étaient à l'étage, les grands étaient au rez-de-chaussée, occupés à concocter des activités. On était d'accord de les aider à les mettre sur pied mais très vite on est tombé sur un bec parce que ce qu'ils proposaient était très difficile à réaliser. Ces activités ont failli se faire mais ils ne se bougeaient pas beaucoup pour les concrétiser. A la fin la seule activité qu'ils proposaient était d'utiliser la camionnette de l'ASBL pour partir, par exemple, au Boccacio¹. On leur expliquait, c'était peut-être idiot, que ce n'était pas possible, pour des raisons matérielles, de responsabilité. De plus l'activité ne nous convenait pas pour des raisons éducatives peut-être idéalistes. Peut-être était-on aussi un peu froussard. A la fin, ils venaient moins aux activités ou alors plus tard, cependant ils les troublaient encore. Au point que les plus petits nous demandaient de fermer la porte pour qu'ils ne viennent plus les embêter. On ne voulait pas faire ça, on voulait être ouvert à tout le monde et essayer de gérer cette histoire.

Le dernier jour des activités, on est sorti en camionnette avec les plus petits, en dehors de Bruxelles, pour participer à un tournoi de kicker. Quand les grands l'ont appris ils étaient très fâchés et sont venus nous trouver. Nous avons admis que ça devait être dur pour eux mais que les plus jeunes avaient organisé l'activité; ce qui n'avait jamais été leur cas. Ensuite, nous, les animateurs, avons été absents durant quinze jours. C'est à ce moment-là que ça s'est passé. Les jeunes sont venus casser la vitrine et la porte du local. Ils sont rentrés et ont salopé le mur avec du ketchup. Ils ont aussi donné un coup de fil au Maroc. Mais ils n'ont pas touché à la documentation et n'ont pas fouillé les armoires. Ils ont beaucoup bu.

¹ Un dancing à Gand.

A la suite de cela, on a porté plainte contre X. On avait de forts soupçons à l'égard de certains jeunes. Quand je les rencontrais, ils me disaient que c'était dégueulasse ce qu'on nous avait fait. Je leur répondais qu'on ne savait pas qui c'était mais que j'aimerais bien en discuter avec les coupables. Je leur disais encore que c'était peut-être bien des jeunes qui n'avaient pas été contents de ce qui s'était passé durant le ramadan. Ils me répondaient qu'ils auraient pu le faire car ils étaient mécontents des activités mais qu'ils n'étaient pas coupables : " Ce n'est pas notre genre de se venger".

Personne ne s'est déclaré responsable même si on a beaucoup discuté de ce qu'ils auraient pu faire pour se venger. Depuis, avec ces jeunes-là, le contact est très bon, bien meilleur que pendant le ramadan. Une seule fois, j'ai eu une discussion très intéressante avec un jeune qui n'était pas mêlé à l'histoire et qui m'a interpellé en me demandant si nous avions porté plainte. J'ai dit oui, soulignant la nécessité de le faire, ne serait-ce qu'à cause des assurances. Je lui ai aussi dit que mes soupçons se portaient sur quelqu'un. J'ai peut-être commis une gaffe. Il l'a très mal pris et m'a dit que j'avais des préjugés par rapport aux jeunes. On s'est un petit peu engueulé. Je me sentais pris en défaut parce que j'émettais des soupçons sans avoir des preuves.

La police nous a convoqués. On a appris qu'elle avait assisté, sans intervenir au début, à une partie de la "casse". Après dix minutes elle est intervenue. Au commissariat, on nous a demandé si on savait qui c'était. On a répondu par la négative. Le policier a inscrit un nom sur une feuille de papier et nous l'a montré sans rien dire. C'était bien celui de la personne que nous-mêmes soupçonnions. Nous n'avons pas réagi. Ce jeune est actuellement en prison pour plusieurs délits. Il est accusé, entre autres, de vandalisme suite à notre plainte. Je lui ai écrit qu'on savait mais qu'on était aussi prêt à retirer notre plainte. Nous allions inaugurer notre nouveau local. Je lui ai demandé s'il était prêt, en contrepartie, à venir donner un coup de main. Il a répondu gentiment en disant qu'il viendrait volontiers nous aider mais qu'il n'avait rien fait, qu'il était innocent. Je lui ai réécrit pour lui dire qu'on retirait la plainte puisqu'il disait que ce n'était pas lui.

Pour nous, l'affaire est close. Nous avons fermé ce local parce qu'il faisait l'objet de chantage de la part des jeunes. Quand il y a un local, un groupe de jeunes s'en accapare et empêche d'autres groupes d'y venir. Certains jeunes ont cru qu'ils avaient tué l'association parce que le local était fermé; ils étaient bien embêtés."

Les enjeux vus par le narrateur

Pour Pierre, le premier enjeu de cette histoire est la question de la pertinence de l'utilisation d'un local dans un travail de rue : faut-il ou non utiliser un local lorsque l'on fait ce type de travail ?

Le deuxième enjeu porte sur la question de l'offre et de la demande d'activités dans le cadre du travail de rue : "Comment faire si un groupe de jeunes fait des propositions d'activités qui ne nous conviennent pas ?"

Le troisième enjeu perçu par Pierre porte sur une modalité d'interaction existant entre les jeunes et le travailleur de rue : le chantage fait par les jeunes : "Comment ne pas en être victime ?"

Informations complémentaires

Pierre répond ensuite aux questions posées par les autres participants.

Q : Les drogues sont-elles apparues tout de suite dans le local ?

– Oui, on a donné tout de suite les règlements de la maison interdisant d'y fumer un joint. Plus tard il m'est arrivé d'en écraser d'autorité.

Q : Avez-vous parlé au groupe de jeunes plus âgés des activités que vous organisiez ?

– Oui, on leur a proposé d'y participer. L'erreur de notre part est de leur avoir proposé de venir alors que rien n'avait été organisé pour eux. Ils occupaient le local comme s'ils avaient été dans un square du quartier. On s'était dit que c'était bien qu'ils aient au moins un endroit pour se retrouver plutôt que d'être simplement dehors.

Q : Réagissiez-vous quand les jeunes se trahissaient ?

– Ca dépend, parfois on riait quand l'un se trahissait. Mais on ne disait rien. La seule fois où j'ai dit quelque chose formellement c'est quand j'ai écrit au jeune en prison. Là je laissais peu de place au doute. J'ai aussi été formel quand j'ai discuté avec l'autre jeune. Il a très mal réagi.

Q : Dans la deuxième lettre envoyée au jeune en prison, affirmais-tu aussi formellement tes soupçons ?

– Non, là je m'excusais de ne pas avoir laissé de place au doute. Et puis quelle importance de savoir qui était le coupable ?

Q : Comment établis-tu le lien entre la casse et le ramadan ?

– Le dernier soir du ramadan, quand nous revenions du tournoi de kicker, les plus grands ont procédé au jugement² de deux plus jeunes. Ils leur ont dit "On les aura" (ils parlaient de nous les animateurs). Pour se venger, ils attendaient que l'on revienne de vacances.

Q : Le jeune en prison est-il venu vous aider à retaper le local ?

– Non, pour la bonne et simple raison qu'il y est toujours. Je vais lui écrire. Ce jeune était super-sympa avec nous. Je n'aurais pas dû dire à l'autre jeune que j'avais des doutes. Je me demande si je ne voulais pas lui montrer que je n'étais pas naïf. Le ton est monté. Je m'en suis voulu de ne pas avoir gardé la tête froide. On reste un individu avec ses tensions. C'est dommage, j'aurais pu éviter cet incident mais ce n'est pas pour ça que j'ai l'impression d'avoir commis une faute professionnelle.

Q : En quoi tes contacts avec les jeunes ont-ils été meilleurs après la vengeance ?

– Il y avait une grande tension à la fin du ramadan qui a totalement disparu. Il y a même eu de la solidarité de la part des jeunes qui nous disaient de ne pas nous décourager.

Des convergences et des divergences sont apparues lors des différents tours de table principalement à propos du statut de l'animation et du problème du

² Entre l'acte agressif et le jeu, le jugement consiste à "passer collectivement un savon" à un jeune qui a commis une faute, qui a trahi.

local dans le travail de rue. Le groupe d'analyse s'est aussi interrogé sur la nature des relations entre le travailleur de rue et les jeunes.

1.2.3. Troisième récit : Elisabeth rentre chez elle

Le récit d'Elisabeth

"Je suis travailleuse de rue depuis très longtemps, habituée à fonctionner en solo et donc, avec une très grande autonomie. Mais il y a une équipe, pas derrière moi mais à côté de moi, car je fais partie d'une institution où il y a un centre d'accueil vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Ce sont quelque part malgré tout mes collègues. Le matin, puisque je suis toute seule à faire le travail de rue, je passe à l'institution pour recueillir les messages, pour prendre les rendez-vous. Certains matins où je n'ai pas le fun, où je ne le sens pas, je passe à l'institution et je leur dis que je rentre chez moi. Ou alors je suis dans la rue et il n'y a pas de jeune parce qu'il pleut, que c'est un lundi matin. Ils ne sont nulle part. Je décide alors de rentrer parce qu'il n'y a rien et qu'il n'y aura rien durant toute la journée. Cela pose problème aux autres, à mes collègues qui sont là de huit heures du matin à huit heures du soir.

Pourquoi cela leur pose-t-il problème ? Je ne sais pas bien mais je me demande s'il ne s'agit pas d'un problème d'amertume par rapport à mon indépendance dans l'institution qui, même si elle est AMO³, reste une institution. Je crois qu'ils envient l'indépendance que je me suis prise. Ils sont là à attendre le client alors que moi je suis dans la rue. Cela pose aussi des problèmes à mon boss qui pourtant sent bien ce genre de choses, de méthode de travail mais, en attendant, je ne suis pas là. Je gère ce problème très bien puisque je rentre quand même chez moi. Mais parfois c'est embêtant. Dans des moments très forts où, par exemple, j'ai fait un match de foot entre les jeunes et la police, ça ne pose aucun problème. Pendant quinze jours mes collègues me foutent une paix royale, ils ne m'interpellent pas parce qu'ils ont eu un peu leur gloire, on a parlé d'eux, ils ont eu leur nom dans le journal. Mais quand il n'y a pas d'événement comme celui-là, en tout cas, quand il n'y a pas d'effet médiatique, ils m'énervent un peu.

Mais tout le monde connaît ça, ça fait partie du quotidien d'être interpellé par ses collègues, par son boss parce qu'on ne revient pas en disant qu'on a vu quarante-cinq jeunes. Est-ce que c'est vraiment important de dire qu'on a vu quarante-cinq jeunes ? Pour nous, les travailleurs de rue, cela fait partie du quotidien. Certains éducateurs trouvent que ce que l'on fait est exceptionnel alors que, pour nous, ça devient un quotidien très quotidien. Je fonctionne comme ça depuis très longtemps. Maintenant ils n'ont plus le choix ou alors ils engagent cinq-six jeunots à ma place. On ne peut pas me dire que l'on veut que je sois là dans l'institution. J'ai mis mes limites : je fais ce que je veux, je me mets en fugue quand je veux, je préviens que je ne veux pas être dérangée. Ce récit est peut-être un peu celui de toute personne qui travaille en solo. Je ne veux pas qu'on me dise que j'ai des comptes à rendre. Je

³ Association Milieu Ouvert.

fais des évaluations FIPI⁴. Si on veut voir quelque chose de mon travail il faut lire le rapport FIPI. Je veux une totale indépendance, travailler dans l'anonymat. Je ne veux pas céder à une certaine exhibition que l'on fait jouer à des travailleurs de rue. Je dis ça parce que je suis une vieille routière et que je suis un peu écoeurée de la rue.

Les enjeux vus par la narratrice

Pour Elisabeth l'enjeu principal réside dans l'autonomie que doit avoir un travailleur de rue dans le cadre de son travail. Il porte aussi sur la difficulté à communiquer au sujet de son boulot, à se faire comprendre et à se faire évaluer.

Informations complémentaires

Q : Est-ce qu'il n'y a pas des jeunes qui se sentent un peu frustrés de ne pas savoir quand te trouver ?

– C'est possible mais ils me connaissent et savent qu'ils ne peuvent pas me saisir. On se rencontre quand on se rencontre même si ça prend du temps. Je laisse un message. Si le message passe et même s'il ne passe pas, on finira toujours par se rencontrer.

Q : N'as-tu pas des comptes à rendre ? N'y a-t-il aucune collaboration avec tes collègues ?

– Je passe parfois le relais à d'autres collègues quand un jeune a besoin d'un relais. Mais ce ne sera pas toujours le cas. Je lui propose aussi des relais dans d'autres institutions. Par rapport à l'équipe, je participe aux évaluations et je suis tenue d'assister aux réunions pédagogiques.

Q : Pourquoi travailler seule ?

– C'est une question de sous. Au début on était à deux et puis l'autre en a eu marre. Il y a eu d'autres tentatives de duo mais cela n'a pas marché. Maintenant je travaille toujours seule parce que le poste a été retiré du projet travailleur de rue.

Q : Que stipule ton contrat ?

– Travail social, trente-huit heures semaine. A côté de cela, il y a un contrat oral qui m'engage à m'occuper des relations extérieures et de la supervision à l'extérieur.

Q : Qui met des limites à la possibilité de se mettre en fugue ?

– Moi-même. Il faut aussi s'arrêter pour poser un regard sur soi-même et comme je suis seule, c'est moi-même qui dois me regarder. Je peux parler de mes difficultés à mes collègues. Mais on se sent en marge, dans une autre logique de travail social qui est difficile à entendre pour d'autres éducateurs qui ne font pas la rue.

Q : Quelle forme de reconnaissance as-tu ?

⁴ Fonds d'Implusion pour la Politique de l'Immigration.

– J'ai carte blanche de la part de mon boss. Je l'utilise surtout comme s'il était un superviseur. Pourquoi me reconnaît-on ? Pour le travail que je fais ou pour ma personnalité, et pour mon caractère de cochon ?

Q : As-tu des horaires de tournée ?

– Je n'ai pas d'animations régulières. Avant je comptais mes heures. Maintenant plus parce que j'ai trop à récupérer. Je serais boss d'équipe, j'accepterais difficilement que le travailleur de rue travaille comme ça.

Q : Pourquoi les réunions pédagogiques t'irritent-elles ?

– Ils m'utilisent comme regard extérieur et comme supervision parce que j'ai une autre perception des jeunes, une autre image, parce que je suis dans la rue. De plus, il n'y a aucun échange par rapport à mon projet pédagogique. Ils sont largués.

Q : Est-ce important pour toi d'être rattachée à ton institution ou pourrais-tu concevoir de travailler en "indépendante" ?

– J'y ai déjà pensé, je suis bonne à être "mercenaire du social" en faisant mon projet à moi toute seule, mais là c'est vraiment seule, il n'y a aucune possibilité de recul alors qu'ici j'ai au moins une écoute, même si l'autre n'a rien pigé. Et puis, être rattachée à l'institution ça signifie un salaire qui tombe tous les mois. Je profite aussi du label de l'institution.

Q : Pourquoi parles-tu de cinq ou six jeunots ?

– Parce que j'en ai fait trop à moi toute seule et que s'il fallait refaire ce que j'ai fait il faudrait cinq ou six personnes. Quand j'ai fait le championnat européen de rap, il y avait cent quarante jeunes autour de moi. Un seul éducateur pour faire ça, c'est inhumain.

Q : Pourquoi appelles-tu ton directeur "boss" ?

– C'est un directeur mais il agit encore dans une logique post-soixante-huitarde. L'appeler boss c'est une piqûre. Ce sont les dinosaures du social, les soixante-huitards.

Le récit d'Élisabeth a suggéré aux membres du groupe diverses interprétations qui s'articulent autour des problématiques relatives à la spécificité du travail de rue, à ses modes d'évaluation et à son organisation quotidienne (gestion du temps, travail en équipe ou en solo). Ces différentes questions gravitent autour de la problématique centrale de l'institutionnalisation de cette forme de travail social.

Au terme des trois analyses et des cinq journées de travail prévues, une journée supplémentaire a donc été souhaitée par les participants eux-mêmes. Il a été convenu qu'elle serait considérée comme une journée de synthèse permettant aux chercheurs de poser des questions supplémentaires relativement aux thèmes centraux de l'étude. La discussion qui a suivi a aussi conduit le groupe à consacrer les derniers échanges à la question clé de la définition du métier de travailleur de rue. Celui-ci peut être défini par la formation requise pour l'exercer, par ses règles déontologiques, par les modes d'intervention "sur le terrain" et par les modes d'évaluation internes et externes. Le contenu de cette réflexion ainsi que les réponses aux questions posées par les chercheurs sont repris dans le point 2 qui suit.

2. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ANALYSE

On a rassemblé ici les éléments de réponse aux questions de recherche qui ont été dégagés des analyses faites par les membres du groupe après chaque récit. En cohérence avec la méthodologie qui suppose la mise au jour des convergences et des divergences entre les interprétations des membres du groupe, on présentera ces problématiques de manière contrastée, pour faire apparaître les points de débats et les questions qui restent ouvertes. Le texte qui suit fera constamment référence aux trois récits analysés par le groupe. Les débats relatifs aux modalités du métier du travail de rue sont également intégrés ici.

2.1. La nature du travail de rue : en quoi il consiste concrètement

Pour répondre à cette question, on s'interrogera sur les aspects suivants du travail de rue : les situations problématiques auxquelles le travailleur de rue est confronté, les publics auxquels il a affaire, la déontologie, les modes d'intervention qu'il met en oeuvre et les modes de relation qu'il instaure avec les personnes aidées.

2.1.1. Les situations problématiques rencontrées

Comme on l'a vu, le groupe des travailleurs de rue a proposé vingt-six récits pouvant servir ici de matériau pour l'analyse. Ces propositions sont reprises plus haut. Leur lecture est intéressante à deux titres : elle donne d'abord à voir les situations fortes vécues par les travailleurs de rue et éclaire sur leur travail concret, elle dit ensuite en quoi cette situation est ressentie comme problématique par les travailleurs de rue.

Les situations rencontrées par le travailleur de rue

Comme on l'a vu, certains récits présentent des situations mettant directement en présence "sur le terrain" le travailleur de rue et les personnes aidées et traitent de la gestion de la situation problématique. Quelques récits mettent en avant des questions d'ordre méthodologique. D'autres enfin prennent sens autour de questions institutionnelles. Ensemble, ils couvrent différentes réalités rencontrées dans le travail quotidien du travailleur de rue.

La plupart des situations problématiques à gérer "sur le terrain" mettent en scène des situations où le travailleur et la personne aidée entrent directement en relation autour d'un problème concret : un jeune homme prostitué atteint du Sida veut contaminer ses clients, l'enfant d'une jeune fille droguée et sans domicile va être placé, Jo essaie de se sevrer et il n'y arrive pas... D'autres récits mettent en scène le travailleur de rue et un groupe de personnes : un groupe de jeunes est mécontent des activités et se venge, le travailleur de rue organise des séances de cinéma et est confronté à des

réactions négatives de la part de jeunes, un autre tente de mettre sur pied un groupe de réflexion sur les drogues avec plusieurs jeunes.

Bien que le travailleur de rue gère aussi bien des situations collectives qu'interpersonnelles, on constate que ces dernières prévalent. Elles mettent davantage l'accent sur des réalités d'exclusion telles que la prostitution, la drogue, la maladie, l'absence de logement... C'est moins le cas lorsque le travailleur de rue travaille avec des groupes. On peut avancer l'idée que le travailleur de rue gère les situations d'exclusion forte au travers de relations interpersonnelles. Les relations collectives sont davantage gérées par le biais d'animations. L'animation est un outil de travail utilisé dans la gestion de groupes qui ne sont pas forcément en situation d'exclusion forte.

Selon les participants au groupe, l'intervention interpersonnelle s'impose dans les situations d'exclusion forte parce que les personnes qui les vivent se sentent exclues du tissu social et ne revendiquent pas une conscience d'appartenance à un groupe qui ferait sens à leurs yeux a fortiori si elles entrent avec lui dans des situations de concurrence (ce qui est le cas dans le milieu de la prostitution). L'exclusion est ressentie principalement comme un état individuel et on ne peut parler de conscience fière et collective qui serait productrice d'une culture marginale revendicative. Si production de codes culturels il y a, elle se fait par référence au monde dont ces personnes ont été exclues et au travers d'images négatives que produit la société intégrative à leur sujet. Il s'agit donc avant tout de refaire avec elles, des liens sociaux. Il y a cependant des situations d'exclusion (générant des actes de délinquance par exemple) qui peuvent être traitées collectivement parce qu'elles sont des situations de groupe.

D'autres situations imposent des interventions de type thérapeutique et se traitent individuellement. L'approche collective, au travers d'animations, vise généralement à aider les jeunes à devenir plus autonomes, à leur donner les moyens nécessaires à la (ré)appropriation de leur avenir et aborde peu l'aspect de remédiation individuelle. Elle s'appuie aussi sur des actions plus globales de type communautaire.

Les propositions de récits traitant des questions d'ordre méthodologique présentent les modes de contact possibles entre le travailleur de rue et les jeunes, qui ont lieu sur les territoires de ces derniers. Elles abordent en outre la question des animations et du local. Elles soulèvent également les ambiguïtés des relations interpersonnelles qui risquent de mettre "à nu" l'affectif et de fragiliser les limites entre vie professionnelle et vie privée : un travailleur de rue va chez un jeune prostitué qu'il aide et qui lui fait des propositions; on vole chez un travailleur de rue, doit-il réagir comme éducateur ou comme "simple citoyen" ?

Enfin, les récits qui mettent l'accent sur des questions institutionnelles traitent essentiellement de la problématique de la reconnaissance du travail de rue par rapport à d'autres institutions, de la difficulté à le formaliser, à le baliser et à l'explicitier. Par là ils portent aussi sur le problème de la solitude institutionnelle et parfois morale du travailleur de rue.

En quoi ces situations sont-elles problématiques pour le travailleur de rue ?

La manière dont le travailleur de rue propose son récit met en relief certains éléments de la situation et éclaire sur la perception qu'il en a et sur ce qui lui paraît problématique. Dans leurs propositions, les participants mettent surtout l'accent sur les difficultés à définir et à gérer leur position face à une situation donnée. Cette position est bien souvent ambivalente : elle se situe entre la volonté d'intervenir et l'impuissance à intervenir, entre la collaboration souvent nécessaire avec d'autres institutions et la nécessité qu'il y a à respecter la volonté du jeune et donc à se taire face à l'institution, entre l'impalpable de la relation créée et la demande de rentabilité et d'efficacité qui peut briser l'appréhension de l'impalpable, entre le dire et le non-dire, entre le désir de faire reconnaître son travail et le désir tout aussi grand de le mener comme on l'entend, entre l'intimité avec le jeune et la nécessité d'établir une distance professionnelle, entre le respect des choix des jeunes et le désir de proposer sa vision du monde, entre l'intérêt de la fille droguée et celui de son enfant, entre la vie privée et la vie professionnelle... La position du travailleur de rue est une position interstitielle⁵. Travaillant à la marge, dans des espaces-lisières qui se définissent essentiellement par ce qu'ils ne sont pas (ceux des "sans-abri", des "marginaux", des "exclus"...), il se trouve confronté à de multiples tensions. Comment les gérer ? Comment faire face à des situations qui posent des problèmes éthiques ou qui mettent en contradiction différents systèmes de valeurs⁶ ?

⁵ On pourra lire à ce sujet, J. Remy, "Conflits de légitimité entre savoirs religieux et savoirs exogènes", in *Les nouveaux clercs*, Labor et Fides, collection Histoire et Société, Strasbourg, pp. 43-63 et J. Bodart, "Modernité et néo-clercs. A partir de l'image de soi du travail social", in *Social Compass*, XXIX/4, 1982.

⁶ Voir à ce sujet I. Dechamps, *Le travail social écartelé*, Editions Vie Ouvrière, Facultés Universitaires Notre-Dame-de-la-Paix de Namur, Bruxelles, 1994.

2.1.2. Le public du travail de rue

A la lecture des récits proposés par les participants, le public visé paraît constitué en majorité de jeunes. Les conditions objectives de nombreux mandats du travail de rue stipulent que celui-ci s'adresse aux jeunes en priorité (c'est le cas des AMO en particulier). Dans les faits, le public auquel a affaire le travailleur de rue a généralement entre dix-douze ans et vingt-cinq ans, mais parfois beaucoup plus notamment dans le cas du milieu de la prostitution. La catégorie "jeune" recouvre cependant le cas de personnes que l'on peut considérer comme de jeunes adultes. Il faut sans doute s'interroger sur le sens d'une telle catégorie qui renvoie de moins en moins à des tranches d'âges bien définies. Des adultes sont encore considérés comme des jeunes parce qu'ils ne participent pas au mode de vie "adulte" (caractérisé entre autres par l'autonomie de subsistance). Comme on l'a vu, la catégorie jeune devient une période de l'existence qui se désigne par le transitoire, la précarité et la non-participation à la vie économique; un espace-temps dont on ne peut déterminer les frontières avec précision puisque les processus d'intégration par le travail et la stabilisation spatiale (un logement "familial" où l'on règne comme parents) ne sont plus automatiquement assurés⁷.

Le public du travailleur de rue a comme caractéristique commune de se trouver dans la rue⁸. La rue est le lieu privilégié d'intervention. Les personnes susceptibles d'être aidées se trouvent dans la rue pour y jouer, pour y zoner, pour y travailler (les prostitué(e)s, les dealers), pour y chercher de la drogue. Elles peuvent aussi y être parce qu'elles n'ont plus de toit. L'espace public que désigne la rue renvoie donc à des appropriations diverses et laisse déjà apercevoir les différents champs d'intervention du travail de rue.

Les personnes aidées se différencient par les situations problématiques qu'elles vivent. Elles ne peuvent pas être toutes considérées comme des personnes exclues. Des jeunes qui se trouvent dans la rue ne vivent pas nécessairement des situations d'exclusion. La rue peut représenter un lieu naturel de sociabilité surtout pour des populations issues de l'immigration maghrébine ou quand on n'a pas de jardin chez soi. Il est par ailleurs remarquable de constater les glissements qui s'opèrent dans la perception que l'on a de la rue. Elle devient un lieu de marquage social alors qu'on la considérait, dans la ville européenne classique, justement comme un lieu d'expression d'un anonymat choisi, comme un espace de liberté⁹.

Le travailleur de rue parle d'ailleurs davantage de territoires des jeunes que d'espace public comme on désigne d'ordinaire la rue. Cette conception

⁷ On peut se reporter à la lecture de J.F. René, "La jeunesse en mutation : d'un temps social à un espace social précaire", in *Sociologie et sociétés*, Vol. XXV, 1, Montréal, Printemps 1993 et P. Bourdieu, "La jeunesse n'est qu'un mot", in *Questions de sociologie*, Ed. De Minuit, Paris, 1980.

⁸ La rue est à prendre au sens large : les travailleurs de rue travaillent aussi dans des cafés, dans des snacks où se retrouvent des jeunes, dans les gares. La rue est entendue dans son opposition à la fois avec les espace privés et intimes et avec les lieux institutionnels organisés autour d'activités qui structurent les relations (école, entreprise, famille).

⁹ Voir à ce sujet J. Remy et L. Voyé, *Ville, ordre et violence*, PUF, Coll. Espace et liberté, Paris, 1982; et, sous la direction de J. Roman, *Ville, exclusion et citoyenneté*, Entretiens de la Ville II, Esprit, Paris, 1993.

modifie le mode d'intervention du travailleur de rue : dès lors qu'il reconnaît l'existence de territoires et de leurs processus d'appropriation, il s'agit de se conformer à leurs règles, à leurs frontières (la rue devient la matrice de multiples espaces privés collectifs) et de reconnaître les pouvoirs informels qui s'y développent... avec souvent l'impression de s'y imposer. La perception de l'espace public et des territoires relève aussi des mandats que reçoit le travailleur de rue. Ainsi ses interventions ne se font pas dans toutes les rues. Elles ont lieu prioritairement dans les quartiers dits populaires ou défavorisés. Certaines d'entre elles sont, sémantiquement, plus ciblées : il s'agira, pour le travailleur de rue, d'aller dans les quartiers à problèmes, exposés à des dangers de "ghéttoïsation", de "cancérisation"¹⁰. Ici, le travail de rue s'inscrit davantage dans le cadre de la prévention que dans celui de l'intégration. Il vise un public "à risque"¹¹.

En outre, si la plupart des travailleurs de rue inscrivent leurs interventions dans un espace local déterminé (le plus souvent celui du quartier), certains sont beaucoup plus mobiles et s'attachent moins à un quartier qu'à des lieux spécifiques (comme les gares pour les sans-abri ou différents lieux de prostitution dans une grande ville) non nécessairement contigus. Ce sont des travailleurs de rue spécialisés.

2.1.3. Les modes d'intervention

On s'attachera d'abord ici à définir les principes déontologiques qui président à l'instauration de modes d'intervention spécifiques et leurs limites. On étudiera ensuite les techniques concrètes d'intervention pour analyser enfin les problèmes rencontrés dans la gestion quotidienne du travail de rue.

Les principes déontologiques

Quatre grands principes déontologiques d'intervention dans le travail de rue se dégagent des analyses et font l'objet d'un consensus dans le groupe :

Primo, l'intervention se base sur l'établissement d'une relation profonde avec le jeune.

Secundo, l'intervention suppose que le travailleur de rue aille sur le territoire du jeune, en respecte les règles de fonctionnement et les principes d'action. Il doit respecter les choix du jeune même s'il n'est pas d'accord, l'accompagner dans ses choix en lui proposant des outils qui peuvent l'aider en partant de ses attentes et demandes. "Le mandataire du travailleur de rue, ce ne sont pas les pouvoirs publics, c'est le jeune." Cela suppose la libre adhésion de ce dernier, le respect de ses valeurs, le parti-pris constant de lui apporter "un plus" et aussi la confidentialité au travers du secret professionnel. Ce principe fondamental ne veut pas dire complicité, ni compromission avec le jeune : "On n'est pas là pour les couvrir", ni confusion des registres : celui de l'intime, de l'amitié d'une part et celui de l'aide professionnelle d'autre part. Les problèmes de conscience qui peuvent

¹⁰ Ce sont les termes utilisés durant les analyses.

¹¹ C'est le cas des contrats de sécurité dont un des objectifs est de toucher les "noyaux durs".

survenir doivent être résolus par la référence constante du travailleur de rue à son propre système de valeurs et à la singularité de chaque situation.

Tertio, l'intervention s'inscrit dans la durée, dans un temps disponible. Il faut du temps "pour se faire connaître et reconnaître", ce temps est nécessaire pour devenir "une évidence pour le jeune, un répondant naturel".

Quarto le travail de rue est aussi guidé par un choix politique qui est celui de la lutte contre l'exclusion et pour une citoyenneté active¹².

Les limites à ces principes

Le récit de Corinne (premier récit) a mis en question l'efficacité de tels principes qui rendent impuissants les travailleurs de rue devant des situations de détresse des jeunes qui ne sont a priori pas demandeurs d'interventions.

Les insatisfactions de Corinne se situent «au niveau professionnel», du constat de "la dégradation physique de Chantal, des blessures qu'elle conserve encore" mais aussi de son propre sentiment "d'impuissance". Face aux défaillances de la société et de ses institutions, certains travailleurs de rue se sentent en effet impuissants : "On ne peut changer la société. Si on se dit ça alors on peut s'appeler Dieu". Pour d'autres participants on ne peut cependant parler d'inefficacité du travail de rue, ni d'un échec. Finalement Chantal a décidé elle-même de sortir de sa situation. L'efficacité du travail de rue n'est pas à rechercher dans des actions fortes, ponctuelles et tangibles mais, en filigrane, dans la présence constante de Corinne alors que Chantal vit constamment des ruptures dans ses autres relations. Le travailleur de rue constitue une borne, un repère vers lequel aller. L'efficacité ne se trouve-t-elle pas, paradoxalement, dans l'impuissance même du travailleur de rue qui ne peut ou ne veut utiliser la force ou la violence institutionnelle, qui est celle des autres institutions ("protéger Chantal contre son gré"), et doit donc penser autrement ? Cette impuissance peut donc se transformer en force. L'intervention du travailleur de rue est, de ce point de vue, une réussite. On peut se demander si, de ces tensions qui positivent l'impuissance et de cette manière qu'a le travailleur de rue de "faire de nécessité vertu", ne naît pas une certaine efficacité spécifique du travail de rue par rapport aux autres institutions. Mais, dans le même temps, on ne peut nier que le recours à ces principes d'intervention est fragile, place constamment le travailleur de rue au bord de l'échec et est source de tensions.

Par ailleurs la volonté de maintenir une relation proche peut, dans certains contextes (agression contre le travailleur de rue, chantage de la part des jeunes...), remettre en question les limites éthiques et personnelles du travailleur de rue. Le récit de la vengeance de la vitrine a soulevé cette difficulté. Faut-il à tout prix assurer la permanence de la relation alors qu'un acte de "vandalisme" a été commis contre le local des travailleurs de rue ? Pour certains membres du groupe la permanence est à maintenir à tout prix. Ces jeunes ont connu des ruptures ailleurs dans leur vie; il est important d'assurer la permanence dans cette relation car c'est ce qu'ils en attendent.

¹² On lira à ce propos "Les enjeux du travail social", Collectif, in *Actions et Recherches sociales*, 3, 8, 1982.

Pour d'autres cependant la permanence ne s'impose pas à n'importe quel prix. La relation peut être dans l'impasse, il peut être nécessaire de la casser. De plus vouloir maintenir la relation à tout prix met en question les limites personnelles que l'on tente d'imposer dans la relation. Les travailleurs de rue ne peuvent pas tout faire.

La relation proche comporte aussi le risque de confondre les registres de l'amitié et de l'aide ("l'aidant risque de devenir l'aidé"), de provoquer des effets de dépendance du jeune à l'égard du travailleur de rue, de fragiliser le travailleur de rue (chantage du jeune qui sait par exemple qu'il ne va pas être dénoncé ou que la relation ne risque pas d'être interrompue)...

L'inscription de l'intervention dans la durée peut aussi poser un problème car elle se heurte aux critères d'évaluation du travail de rue qui répondent à une logique de résultats à court terme. Elle se heurte aussi à la relative mobilité des postes de travail dans ce domaine du travail social.

Par ailleurs la disponibilité du travailleur de rue peut faire entrer en conflit la sphère de la vie privée et celle de la vie professionnelle : "Tu n'as plus de vie intime".

Enfin est-il suffisant de fonder son intervention uniquement sur des demandes explicites des jeunes ? Ne faut-il pas aussi faire des propositions, élargir la vision du jeune ? C'est l'avis des certains travailleurs de rue qui intègrent dans leur travail des moments d'animation et des projets communautaires.

La technique d'intervention

La similitude des modes d'intervention présentés, lors de la dernière journée, par les travailleurs de rue présents dans le groupe d'analyse est frappante. On peut à proprement parler de séquences, ce qui est caractéristique d'une méthodologie.

- La première étape du travail consiste en une étude du milieu qui peut être théorique (connaissance historique, sociale, culturelle) ou pratique (rencontre avec les gens du quartier).
- La deuxième étape consiste en une présence passive sur le terrain ou le territoire des jeunes, c'est le "zonage". Il s'agit ici d'observer directement mais sans intervenir. Cette observation doit se faire régulièrement afin de se faire reconnaître par les jeunes comme étant naturellement présent sur le terrain.
- La troisième étape est celle de l'identification : il s'agit de dire qui on est et pourquoi on est là.
- La quatrième étape est celle de l'intervention proprement dite. Celle-ci peut passer par la création d'un espace de relations avec les jeunes pouvant donner lieu à une structuration d'activités (aidant aussi à rencontrer d'autres jeunes), ou se limiter à des interventions individuelles.

Si cette quatrième étape existe, elle n'est pas nécessairement chaque fois prépondérante. L'essentiel est la permanence, le fait "d'être reconnu comme

une évidence" et qui fait que le travailleur de rue peut effectivement être vu comme un repère ou une référence pour la personne susceptible d'être aidée. Ces séquences forment une boucle car le travailleur de rue est appelé à recommencer sans cesse ce parcours, à aller ailleurs, à rencontrer d'autres jeunes. Mais, à chaque boucle, il y a un saut qualitatif qui s'opère même si le travailleur de rue n'arrive jamais à une connaissance parfaite des situations, du milieu et des solutions à proposer.

Les méthodes sont-elles différentes selon le mandat reçu ? Cette question s'est posée au groupe. Si les uns répondent par l'affirmative, d'autres émettent l'idée que ce sont davantage les enjeux qui diffèrent que la méthode. Lors de la discussion relative aux modalités du métier du travail de rue, cette question a entraîné un débat sur les contrats de sécurité. Selon un participant, la méthode appliquée dans le cadre de ces contrats, semblable à celle présentée ci-dessus, changera dès lors que le Ministre de l'Intérieur devra justifier de l'existence des contrats de sécurité. En effet, les promoteurs de ces contrats ne sont pas là pour faire du "social" mais bien pour remplir des missions d'ordre intérieur. Dès lors les travailleurs de rue qui sont engagés dans ce cadre participent à la réalisation d'objectifs avant tout sécuritaires et doivent le savoir. Un participant travaillant dans le cadre de ces contrats se demande si l'on est sûr que ce sont bien ces objectifs d'ordre intérieur qui y sont effectivement poursuivis. Si c'était le cas, pourquoi ne pas faire appel directement à des policiers, pourquoi forme-t-on sans cesse des éducateurs ? – interroge-t-il. Il met aussi en évidence son éthique personnelle qui ne rencontre pas les objectifs sécuritaires et qu'il met en application dans son travail quotidien, même si celui-ci s'inscrit dans un contrat de sécurité.

Le choix (ou la contrainte) du travail en équipe ou en solo comme technique d'intervention a aussi été soulevé lors du récit d'Elisabeth. Les conditions objectives du travail d'Elisabeth l'ont amenée à travailler en "solo", à faire ce qu'elle entend quand elle l'entend. Les interprétations qui ont suivi le récit relativisent ce propos et soulignent les avantages mais aussi les dangers de travailler seul. Le travail en solo optimise la logique artisanale, il permet de travailler quand on le sent, au feeling, sans horaire, sans avoir à rendre des comptes à ses collègues. Il risque cependant de conduire le travailleur de rue à la marginalisation, a fortiori s'il travaille dans une institution où il est seul à faire du travail de rue. Les participants soulignent donc la nécessité de recourir à l'équipe pour avoir une possibilité de recul, pour passer la main le cas échéant, organiser les relais mais aussi pour avoir un lieu d'écoute ("j'ai au moins une écoute même si l'autre n'a rien pigé"), un "lieu de parole". Le travail en solo est aussi dangereux si le travailleur de rue manque de conscience professionnelle ou, sans aller aussi loin, s'il a peur de communiquer ses craintes et ses échecs. Il pose également le problème de la relève dès lors que le travailleur de rue quitte sa fonction.

Les participants soulignent aussi l'importance à la fois de l'intervision (regard "intérieur" entre collègues qui travaillent dans les mêmes conditions) et de la supervision (regard "extérieur" d'un superviseur qui permet une prise de distance).

Les outils et ressources du travail de rue : 1) la question de l'animation

La question de l'animation s'est posée avec acuité lors des interprétations qui ont suivi le récit de la vengeance de la vitrine.

Des divergences assez fortes ont vite émergé. Pour les uns, le recours à des activités est source de problèmes dans le travail de rue. Elles peuvent marginaliser l'aspect relationnel qui doit pourtant primer : "Parfois on se focalise sur les contenus des animations et on ne réfléchit pas aux relations". Le recours aux activités présuppose une certaine structuration des relations entre le travailleur de rue et les jeunes : on cible un public avec lequel on prépare l'activité, on établit des horaires. Cette structuration génère des sentiments d'exclusion, met en concurrence différents groupes de jeunes alors que le travail de rue joue sur la souplesse, l'ouverture et la perméabilité aux groupes. Les activités peuvent également être mal perçues par le jeune qui peut craindre que sa relation avec le travailleur de rue ne dépende d'elles et que l'aboutissement d'une activité entraîne la fin de la relation.

Pour quelques-uns, les activités s'opposent radicalement aux objectifs mêmes du travail de rue : "Est-ce le boulot du travailleur de rue de créer de nouveaux besoins que les jeunes n'ont pas nécessairement exprimés ? En créant des activités, on réalise davantage nos désirs à nous que de répondre aux besoins des jeunes. Nous, on doit être des intermédiaires entre les jeunes et l'institution". La structuration d'activités induit des rapports de force défavorables au jeune alors que le boulot du travailleur de rue est de s'inscrire totalement dans ses demandes : "Toi jeune, donne-moi un projet et fais en sorte qu'il soit compatible avec le mien".

En revanche, d'autres voient dans les activités un moyen d'entrer en relation avec les jeunes, un outil qui ne modifie en rien la qualité des relations.

Une dernière interprétation tend à aplanir ces divergences. Certes la relation prime l'activité. Mais il est possible de gérer la présence de cette dernière en fonction de différents critères. La place que doit prendre l'activité dans le travail de rue dépend des moments. Des activités ponctuelles peuvent s'intégrer dans des relations permanentes. Il peut y avoir des moments d'activités institués par le travailleur de rue et des moments non institués. Les activités s'intègrent alors dans l'un ou l'autre moment mais dans un cas elles sont proposées par le travailleur de rue, dans l'autre par les jeunes eux-mêmes. Elles dépendent aussi des lieux et des objectifs : "Dès lors que l'on travaille avec des groupes, on doit travailler via des activités". Elles dépendent surtout des publics : "Si l'on travaille avec de jeunes prostitués, leur proposer des activités pourrait leur paraître infantilisant. Ils sont dans une logique de survie et pas dans un cadre ludique".

En fin de compte, y a-t-il une irréductible opposition entre animation et travail de rue ou peut-on envisager qu'ils puissent coexister, en faisant varier les temps, les lieux et en tenant compte du public ? Mais ceci suppose que le travailleur de rue définisse clairement ces différentes modalités de travail.

Les outils et ressources du travail de rue : 2) la question du local

D'une manière parallèle au point précédent, de fortes divergences sont apparues lors des interprétations qui ont suivi le récit de *la vengeance de la vitrine*. L'acte posé par les jeunes n'éclaire-t-il pas un sentiment d'exclusion

d'un local approprié par le groupe des plus petits ? Est-il opportun d'avoir recours à un local quand on fait du travail de rue ?

Pour les uns, le local est un problème parce que son utilisation provoque l'exclusion d'un groupe par un autre : " Les plus petits nous demandaient de fermer la porte pour que les grands ne viennent plus les embêter"; ainsi que des effets de "ghettoïsation". Le local oblige les relations alors que dans la rue elles sont choisies. Il pose des problèmes de cohabitation entre groupes différents. Il est une reproduction d'une institution en "plus petit" avec ses règles, ses interdits. Plus fondamentalement, le local est perçu par certains comme le territoire du travailleur de rue alors que sa spécificité à lui est d'aller sur le territoire des jeunes. L'utilisation du local n'est pas neutre, elle modifie les relations et crée des rapports de pouvoir favorables au travailleur de rue.

Pour les autres, le local est un lieu d'ouverture et permet à différents groupes de se rencontrer. Il favorise la cohabitation. Il est un outil indispensable à certains moments. Support à l'instauration et à la permanence des relations, il ne les modifie pas forcément.

Des divergences sont aussi apparues quant au statut d'espace privé ou public du local. Le local est perçu par certains comme le prolongement naturel de la rue et peut être considéré comme un espace public¹³. Au contraire, pour d'autres, c'est un espace privé qui suppose des appropriations privatives de la part de certains qui en excluent d'autres : "L'erreur de notre part est de leur avoir proposé de venir alors que rien n'avait été organisé pour eux. Ils occupaient le local comme s'ils avaient été dans un square du quartier. On s'était dit que c'était bien qu'ils aient au moins un endroit pour se retrouver plutôt que d'être simplement dehors." Or le local ne peut être assimilé à un square de quartier.

Y a-t-il une opposition entre le travail de rue et le local ? Ne peut-on considérer celui-ci comme une ressource que l'on utilise à certains moments, pour certains publics, comme un outil qui prend sens dans une réalité du travail de rue qui est la rue ? Mais par ailleurs, si le travailleur de rue s'identifie entre autres par des activités qu'il institue, par un local qui est celui de l'association, ne va-t-il pas modifier le sens même de son travail dont la spécificité, revendiquée par certains, est justement d'aller sur le territoire des jeunes et de ne pas imposer son propre territoire avec ses propres règles ? Cette double question renvoie dans tous les cas à la nécessité de clarifier le statut de l'intervention du travailleur de rue quand il est en rue, sur le territoire des jeunes et quand il est dans un local. S'il utilise un local, en quoi ce local est-il différent d'une maison de jeunes ? Doit-il assurer à la rue un statut fort d'espace public et au local un statut d'espace privé où des activités spécifiques à des moments particuliers ont lieu ? Etre dans tel ou tel lieu pour y faire son travail n'est, dans aucun des cas, neutre. C'est de cette confusion que peuvent naître des conflits d'appropriation. Il s'agirait donc moins de revendiquer la neutralité de tel ou tel outil d'intervention que d'analyser leur influence sur le travail et d'en assurer la maîtrise.

¹³ Voir à ce sujet, J. Remy et L. Voyé, op. cit.

Faut-il ou non "moraliser" dans le travail de rue ?

Cette question s'est posée lorsque le groupe a analysé le récit de Corinne. Faut-il ou non, comme Corinne l'a fait dans un premier temps, tenir à Chantal un discours moralisateur ? Pour les uns, le travailleur de rue n'a pas à porter de jugement de valeurs et encore moins à "faire la morale" car ce n'est pas son travail. Il est là pour donner l'éventail des risques qu'encourt la personne aidée dans la situation qui est la sienne : "On ne sait rien faire d'autre". C'est même une question déontologique. Le discours moralisateur a provoqué la fuite de Chantal. Moraliser peut aussi être "dangereux pour un adolescent qui peut foncer tête baissée dans quelque chose qu'on lui a suggéré alors qu'il aurait fait autre chose", voire intrinsèquement non-professionnel. Pour d'autres par contre, moraliser est positif car c'est "ressenti comme une marque d'intérêt", et ça "fait du bien" tout en ne remettant pas en cause la relation. Pour ceux-là, la moralisation est un fait, une réalité dont les jeunes eux-mêmes, et en premier, sont demandeurs : "Si le jeune raconte, c'est qu'il attend quelque chose", "Il veut quelqu'un avec qui se confronter". Le fait que le jeune soit parfois explicitement demandeur amène le travailleur de rue à répondre à cette demande. Mais à côté du discours explicite, il est important de proposer au jeune des alternatives concrètes. Le travailleur de rue doit donc pouvoir jouer sur différents registres consécutivement (registres moral et technique)¹⁴.

Si moralisation il y a, sur quel code moral doit-elle se fonder ? Ceux qui admettent l'idée d'un discours moralisateur du travailleur de rue remettent en cause celle d'une moralisation a priori, fixée à partir des codes moraux de la "société" qui ne tiendraient pas compte des situations vécues par la personne aidée : " La prostitution c'est leur solution ", "Sur quoi se base-t-on pour dire que le choix du jeune est bon ou mauvais ? La délinquance et la prostitution ne sont-elles pas pour le jeune des moyens de s'en sortir ?". La prostitution ne serait pas une question de bien ou de mal, c'est une solution, celle que les jeunes ont trouvée et qui est préférable à leurs yeux au placement ou à la réintégration dans le noyau familial qui, dans le cas de Chantal, ont échoué. L'aide et l'accueil ne peuvent être subordonnés à un jugement moral du travailleur de rue sur le comportement du jeune; elle lui est acquise a priori. Si elle prend sens dans l'opération de relativisation des codes moraux que suppose la prise en compte de la situation du jeune, une telle attitude ne devrait pas interdire les jugements de valeur communiqués au jeune. En clair, le travailleur de rue peut dire au jeune "je crois que c'est une connerie" sans pour autant remettre en question l'écoute et l'aide qu'il lui apporte et sans le dénoncer.

Cette technique de mise en contexte est cependant difficile à gérer et peut être source d'insatisfactions et de sentiments d'impuissance dans le chef du travailleur de rue. Elle suppose qu'il adopte des stratégies particulières par rapport aux codes moraux dominants. Soit il ruse avec l'institution et la société globale ainsi qu'avec leurs normes, il est diplomate et ne les défie pas ouvertement. Soit il suggère et cherche à instaurer des normes spécifiques, intermédiaires qu'il tente de justifier auprès de l'extérieur. Le travailleur de rue joue alors sur un autre code moral qu'il doit essayer d'imposer. Mais, pour

¹⁴ Voir I. Dechamps, "La double portée du travail social et de ses théories", in *L'observatoire*, N° 3 et 4, Liège, 1993.

y parvenir, il devrait bénéficier d'une forte légitimation (voir par exemple l'Ordre des médecins), ce qui est très loin d'être le cas. La question posée alors est de savoir si, à l'heure actuelle, les travailleurs de rue sont capables d'imposer leur propre code ou, à tout le moins, une relativisation du code moral dominant. Mais, dans le même temps, elle souligne aussi l'importance de ne pas penser le travailleur de rue comme "hors-tout", décontextualisé. Il existe des rapports de force autour des conditions de production des normes du travail social qui ne sont pas en faveur du travailleur de rue : "Si on établit son code moral dans son boulot, il faut savoir que si on est amené par exemple devant les tribunaux, ce n'est pas notre code moral qui va s'imposer mais celui de la loi". On ne peut davantage nier que la relativisation des codes moraux peut donner naissance à des tensions dans le chef du travailleur de rue pris dans des systèmes de valeurs contradictoires.

Ces questions laissent apparaître en filigrane le fantasme d'une intervention neutre ou plutôt nue, minimale, dépossédée d'artifices qui pourraient contraindre la relation et instaurer des rapports de force défavorables au jeune. Ce fantasme est une fiction. Toute intervention modifie les acteurs en présence. C'est d'ailleurs ce sur quoi joue constamment le travailleur de rue. Cette fiction est pourtant l'enjeu du travail de rue (peut-être celui du travail social) et se retrouve, à l'état presque brutal, dans cette phrase : " Notre finalité est de disparaître". Elle reflète peut-être la difficulté à revendiquer fièrement et collectivement un statut clair.

2.1.4. Les modes de relation entre le travailleur de rue et les jeunes

Quelle est la nature des relations, quel en est l'objet, comment évoluent-elles, et sur quelles images de la personne aidée se fondent-elles ?

La nature des relations

Les relations que le travailleur de rue tend à établir avec le jeune sont donc essentiellement¹⁵ des relations interpersonnelles. Elles se fondent, du moins dans le chef du travailleur de rue, sur la permanence et la confiance. Le récit de *la vengeance de la vitrine* et les interprétations qui ont suivi sa narration ont mis ces qualités en évidence. Mais ces deux qualités peuvent avoir un coût. Le travailleur de rue peut se sentir coincé dans cette volonté de maintenir la relation, peut être pris dans des situations de chantage, confronté à des demandes radicales du jeune ("fais-moi confiance même si les actes que j'ai commis sont délictueux et se retournent contre toi") et qui obéissent à des stratégies différentes de celles qu'il a, pour sa part, imaginées. Comment sortir de ces situations ? Comment réagir tout en continuant à être parfois le dernier interlocuteur possible pour le jeune ? Comment parler sans briser la relation, sans remettre en cause la confiance ?

Pour tenter de résoudre cette tension que les interprétations ont mise au jour, un dernier propos déplace la question de la permanence de la relation qui peut coincer le travailleur de rue et le plonger dans des situations de

¹⁵ Mais pas uniquement car on a vu que certains travailleurs de rue établissaient des relations collectives. Ils ne sont pas majoritaires, du moins dans le groupe d'analyse.

chantage. Ce qui est important c'est "d'être vrai", de pouvoir communiquer et d'avancer dans l'analyse de ce qui s'est passé, que cela casse ou non la relation.

Il est également important de prendre en considération le point de vue du jeune, le travailleur de rue n'étant pas toujours le maître du jeu dans la relation. Les jeunes attendent aussi du travailleur de rue qu'il leur fasse confiance quels que soient les actes commis. Mais de nouveau, comment gérer cette demande radicale du jeune sans subir un chantage de sa part ("si tu me dis quelque chose, la relation peut être brisée"), et en continuant à remplir sa mission de travailleur de rue ? Cette demande radicale du jeune qui joue explicitement sur le registre de l'amitié est d'autant plus difficile à gérer pour le travailleur de rue qu'elle peut cacher des stratégies visant à instrumentaliser à l'extrême la relation, à assurer au jeune le plus grand bénéfice au moindre coût (maintien de la relation et non-accusation alors que les soupçons sont forts). Comment à la fois assurer la permanence de la relation et gérer les demandes du jeune sans se trouver "coincé" ? Une ébauche de réponse réside dans une réflexion du groupe autour des codes de communication.

Lors des interprétations, la plupart des participants se sont demandé s'il fallait parler des événements (ici le "saccage" de la vitrine et du local) qui posent question ou se taire. Ne rien dire permet de sauver la face, de faire en sorte que la relation continue parce que le travailleur de rue et le jeune ont intérêt à ce qu'elle dure. Mais pour d'autres participants, ne rien dire est insidieux. C'est faire semblant de rien. Au contraire, parler est important car il faut prendre clairement position par rapport à un acte. Par contre, cela génère de mauvaises réactions, risque de briser la relation, de culpabiliser le jeune et le travailleur de rue. On le voit, les divergences sont symétriques et se renvoient l'une à l'autre. Elles expriment aussi la difficulté dans laquelle se trouve le travailleur de rue : faire semblant de ne rien savoir pour sauvegarder la relation ou parler au risque de la mettre en péril ? La solution est-elle introuvable ou y a-t-il place pour d'autres codes de communication basés sur la connivence et la méta-communication ("Je leur disais encore que c'était peut-être bien des jeunes qui n'avaient pas été contents de ce qui s'était passé. A cela ils me répondaient qu'ils auraient pu le faire car ils étaient mécontents des activités mais qu'ils n'étaient pas coupables"), ainsi que sur des signes non-verbaux (comme aider à la restauration du local). Ces codes de communication ne demandent pas a priori la transparence ("On peut travailler dans le mensonge").

Ce passage à un autre type de communication constitue une réponse aux tensions vécues par le travailleur de rue, à l'impression d'échec qu'il ressent parce qu'il n'y a pas eu de communication sur l'événement ("Ils s'enfoncent dans leur mensonge... Ils savent bien que j'aimerais en parler") mais ne répond pas encore à la question de l'objet de la communication : "Ma colère, le fait que je sais, mes questions, mes propositions..."

La relation entre le travailleur de rue et les jeunes s'est donc maintenue voire améliorée : "Depuis, avec ces jeunes-là le contact est très bon, bien meilleur que pendant le ramadan". Selon certains participants la confrontation peut être à la source de nouvelles relations. Mais quels sont les critères d'évaluation qui permettent au travailleur de rue de poser un tel constat ?

L'objet de la relation

L'objet de la relation repose moins sur son contenu que sur sa qualité intrinsèque. Il est la relation elle-même : "Il faut devenir pour les jeunes une évidence". Il est assez étonnant de constater que les travailleurs de rue faisant partie du groupe d'analyse ont moins insisté sur ce qui se passait concrètement lors de cette relation que sur sa forme, sur les tonalités qu'elle prenait, sur les dimensions de soi qu'elle engageait. C'est à partir du moment où la relation est jugée satisfaisante que des dispositifs d'aide concrets peuvent devenir opérationnels.

Les interactions entre le travailleur de rue et le jeune

Le travailleur de rue n'est pas le seul maître du jeu de la relation. Le jeune lui aussi a des intentions dans la relation (cela apparaît très bien dans le deuxième récit et, plus en filigrane, dans le premier). Il a des objectifs qui peuvent lui être propres et il peut mettre au point des stratégies qui doivent l'aider à obtenir ce qu'il recherche. Le pouvoir qu'il acquiert dans l'interaction est d'autant plus grand qu'il n'est pas nécessairement demandeur de la relation. C'est le travailleur de rue qui va sur le territoire du jeune et, même s'il ne demande rien explicitement, l'on peut se demander si ce n'est pas lui qui, au départ, est le premier demandeur.

Les membres du groupe ont peu abordé la question des rapports de force et de la nature des interactions. Elle l'a été lorsqu'il s'est agi d'évaluer l'utilisation des animations et d'un local qui était à la base, pour certains, d'une modification des rapports de force au détriment du jeune. Le parti-pris des travailleurs de rue, du moins de ceux qui participent au groupe d'analyse, n'est-il pas d'accepter les "règles" du jeune afin de pouvoir poursuivre la relation et de faire aboutir positivement l'intervention ? Si les enjeux de la relation divergent entre les jeunes et le travailleur de rue, si l'un n'a plus d'intérêt à poursuivre la relation dans ces conditions, des tensions entre eux peuvent survenir. Ainsi, alors que le travailleur de rue veut avant tout établir une relation privilégiée pour devenir "le répondant naturel" du jeune, celui-ci peut rechercher une relation instrumentale, susceptible de lui apporter des "bénéfices au moindre coût". Les deux peuvent poursuivre conjointement leurs objectifs mais il y aura conflit dès lors qu'ils seront à un moment ou à un autre incompatibles. Et le coût d'une telle rupture risque d'être plus élevé pour le travailleur de rue parce que son implication dans la relation est plus forte. Néanmoins, les conflits (c'est le cas dans le deuxième récit) peuvent permettre aussi aux uns et aux autres de réajuster leur stratégie, de modifier la nature de l'interaction et de l'améliorer¹⁶.

Les images du jeune

Le discours de l'intégration sociale présente bien souvent la personne en situation précaire comme un individu passif, au mieux réactif devant les

¹⁶ On lira M. Blanc (dir.), *Pour une sociologie de la transaction sociale*, L'Harmattan, Paris, 1992 et F. Dubet, "Marginalités des jeunes et prévention", in *Les Annales de Vaucresson*, N° 28, Vaucresson, 1988/2.

situations qu'il vit ou, au contraire, comme un coupable, membre inintégré d'un noyau dur. Au travers des récits transparaissent au contraire des images contrastées du jeune. Même quand des jeunes cassent une vitrine, ils veulent exprimer quelque chose qui dépasse le simple vandalisme dans la gratuité qu'on lui prête souvent. Ils disent quelque chose au sujet de leur relation avec le travailleur de rue. Dans le récit de Corinne, différentes images de Chantal alternent. D'abord une image de victime : Chantal subit un viol et est victime une deuxième fois des mécanismes institutionnels mis en place "pour la protéger contre son gré". Cet enchaînement la plonge dans la prostitution et la drogue qui créent des "blessures qu'elle conserve encore" et qui "sont autant d'appels au secours devant la violence qu'elle a connue". Corinne ne raconte pas de manière spontanée les "délits" que Chantal a commis. Ce n'est qu'à la demande des autres membres du groupe qu'elle parle de fugues et de vols notamment. Spontanément Corinne ne perçoit pas Chantal comme une coupable. Si elle a commis des délits, c'est à la suite de sa situation de victime. Cependant cette image d'une jeune-fille "faible" fait progressivement place à une image d'une Chantal plus forte capable de fuir l'institution, de s'adapter aux situations et de trouver la solution qui lui paraît la moins mauvaise compte tenu de la manière dont elle a vécu les solutions qui lui ont été imposées : "La fille était libérée – explique Corinne –, elle était contente d'être enfin libérée, de ne plus avoir aucune contrainte. Elle trouvait la rue super-chouette".

Cette image du jeune plus fort, qui n'est pas seulement passif face à ce qui lui arrive mais qui opte pour la solution qui lui paraît la plus adaptée (en disant cela, les participants ne veulent pas nier le champ de contraintes dans lequel de trouve Chantal) transforme aussi le mode d'intervention du travailleur de rue : "La prostitution c'est leur solution. Ne pas pouvoir dire que c'est bien ou mal est une source de frustration, mais c'est leur solution. Il faut l'accepter et accompagner leur choix".

Ceci confirme l'importance, dans le choix de ses modes d'intervention, de l'image que le travailleur de rue se construit de la personne aidée. S'il a d'elle une image faible, il va vouloir la prendre en charge totalement. Si les images sont contrastées, il peut accepter qu'elle fasse son propre chemin et les stratégies qu'il mettra en place seront basées sur les ressources propres de la personne aidée et sur ses choix. D'ailleurs, peut-il faire autrement, dans de nombreux cas, s'il veut vraiment aider le jeune et rester un repère pour lui ? Mais ces images que le travailleur de rue produit se heurtent à celles que promeuvent les discours sécuritaires qui sont nés à la fin des années quatre-vingts. Les secondes s'imposent plus facilement à l'opinion publique et disposent de ressources pour se diffuser.

La question de l'affectif dans le travail de rue

Cette question a été clairement abordée dans le récit de Corinne. Pour certains participants, la présence de l'affectif peut être considérée comme un problème qui devrait remettre en question l'existence même de la relation : "Il est impossible de travailler avec quelqu'un que l'on connaît par ailleurs". Dans tous les cas cette présence tronque la relation de travail. En revanche, d'autres interprétations mettent en avant le fait que l'affectif est une réalité, d'office présente dans le travail de rue : " L'affectif est toujours présent, avec des

intensités différentes. On n'est pas qu'un travailleur social. C'est en fonction de tout ce qu'on est par rapport à quelqu'un que l'on intervient". De plus, "de quel droit refuser une aide parce qu'on connaît la personne ?" Bien plus, le jeune lui-même est demandeur d'affectif, qui constitue souvent l'objet premier de sa demande : Corinne voulait passer le relais à un autre membre de l'équipe mais Chantal l'a relancée. L'affectif est perçu comme une réalité sur laquelle on peut travailler pour en faire une ressource, un mode d'entrée dans la relation professionnelle : "L'affectif ouvre beaucoup de portes". Dès lors l'essentiel ne paraît pas tant sa présence que la manière de le gérer : "Il faut savoir que l'affectif ouvre beaucoup de portes mais en ferme d'autres, qu'il limite l'action et qu'il y a des dangers".

A la suite de ces convergences et divergences, le groupe a analysé les modes de gestion de l'affectif dans la relation professionnelle et a mis en évidence les risques d'effets non voulus que sa présence peut induire dans la relation. L'affectif peut provoquer une dépendance du jeune à l'égard du travailleur de rue, une manipulation des sentiments du travailleur de rue par le jeune, une confusion entre les rôles de chacun. Il peut mettre en question la vie privée : "Tu n'as plus de vie privée; tu offres de l'affectif et ils te demandent de l'affectif". Parmi les modes de gestion de l'affectif, on suggère de passer le relais à un autre membre de l'équipe si le travailleur de rue se sent dans l'impossibilité de travailler avec le jeune dans le cadre des relations affectives qui sont les leurs. Par ailleurs, l'intervention de tiers (l'équipe, la supervision) permet de prendre le recul nécessaire. Une bonne connaissance de soi permet également de fixer des limites à la présence de l'affectif. Il s'agit aussi de ne pas jouer la réciprocité des échanges, de dire au jeune explicitement ou implicitement que l'affectif prend sens dans la relation professionnelle : "On est éducateurs en premier lieu". Ou encore, d'être toujours en mesure de proposer des alternatives concrètes et autres qu'affectives à la situation vécue par le jeune. Enfin, il faut pouvoir jouer sur les conditions objectives du travail de rue : éviter d'être toujours seul, différencier lieu de travail et lieu de vie privée, temps de travail et temps pour la vie privée...

La relation professionnelle du travail de rue semble être avant tout une relation interpersonnelle; la présence de l'affectif paraît inévitable comme l'est la tension entre pôle affectif et pôle professionnel. C'est donc moins la question de l'existence ou non de l'affectif qu'il faut aborder que celle de sa gestion. Dans cette gestion, il ne faudrait pas sous-estimer celle des "effets pervers" de l'affectif. En les explicitant, on s'autorise au contraire des stratégies d'évitement des problèmes. C'est dans sa capacité à jouer avec l'affectif, à éviter sa "mise à nu", à le moduler selon les temps, les lieux... que le travail de rue acquiert une expertise¹⁷. Travailler dans l'idée que l'on peut avoir, avec la personne aidée, une relation strictement technique est sans doute s'exposer à voir resurgir l'affectif de manière incontrôlée et sauvage.

¹⁷ L'empathie, cette faculté de ressentir ce que l'autre ressent, n'est-elle pas aussi une manière de gérer l'affectif, tout en étant une modalité propre à un type d'expertise psychologique ?

2.2. En quoi le travail de rue est important et pour qui ¹⁸?

Cette question peut prêter à confusion. Les réponses qui lui sont données ont été formulées par les travailleurs de rue eux-mêmes. On ne connaît donc pas le point de vue des jeunes, des institutions, de la "société" sur les enjeux qu'ils attribuent au travail de rue mais bien ce que les travailleurs de rue en perçoivent. Une étude complémentaire analysant les logiques des autres acteurs permettrait la mise en perspective de ces perceptions. Pour l'heure on ne reprend donc que le point de vue des travailleurs de rue.

La question des enjeux du travail de rue a été peu abordée de manière frontale au cours des trois analyses. Ceci peut être lié à la démarche méthodologique. Mais plus fondamentalement, ce pourrait également être significatif de la difficulté des travailleurs de rue (et peut-être de l'ensemble des travailleurs sociaux) à déterminer la portée sociétale de leur action et à se définir de manière dialectique par rapport aux autres acteurs présents dans leur champ d'intervention.

Pour la personne aidée, le travailleur de rue est perçu avant tout comme "une écoute", "une personne qui ne juge pas, l'ultime référence quand il n'y a plus d'autre interlocuteur". Il est aussi là pour "donner la parole", pour "la restituer et la faire entendre auprès des institutions". Le travailleur de rue se donne comme objectif d'assurer "l'épanouissement de la personne aidée en étant à ses côtés, en l'aidant à trouver des réponses". Il est un facilitateur de relations. Il peut être la "perche d'une société qui veut comprendre l'exclusion pour pouvoir la traiter". L'enjeu est aussi politique. Le travailleur de rue veut recréer des "liens sociaux, redonner à l'exclu les mots et la force de se revendiquer comme acteur dans la société, lui donner la possibilité de réinvestir les lieux sociaux".

Pour certains travailleurs de rue, non seulement les autres institutions ne comprennent pas toujours ce qu'est le travail de rue, mais en plus elles s'opposent souvent aux objectifs qu'il poursuit. Elles obéissent le plus souvent à une logique sociale radicalement différente, sont préoccupées à assurer les conditions de leur propre survivance et le respect de l'ordre moral dominant. Pour d'autres travailleurs de rue, les enjeux peuvent être complémentaires. Le travail de rue intervient en première ligne et assure le relais avec les autres institutions.

La "société" veut faire jouer au travail de rue le rôle d'écran. En envoyant les travailleurs de rue sur le territoire des plus exclus, elle leur demande de faire en sorte qu'"on ne les voie plus". Mais ces travailleurs de rue "n'obéissent pas aux mandats qu'ils ont reçus" et travaillent au contraire à la reconnaissance de ces exclus. Certains travailleurs de rue ont toutefois une vision des choses moins conflictuelle : la société veut répondre aux problèmes sociaux et mandate pour cela le travailleur de rue.

Cette présentation met à plat certains enjeux. Une lecture dynamique laisse apparaître des oppositions entre les différentes perceptions des travailleurs de rue ou plutôt des relations dialectiques entre elles. Elle montre

¹⁸ Voir, *Les enjeux du travail social*, Collectif, op. cit.

aussi les images que se construisent les travailleurs de rue des autres acteurs qui interviennent dans leur champ d'action.

Les oppositions qui apparaissent en première lecture s'articulent d'abord autour de l'idée selon laquelle le travail de rue est un porte-parole du jeune, une interface. Dans une première conception le parti-pris pour le jeune est "sans appel". Le travailleur de rue sert de porte-drapeau, il parle au nom de... puisqu'il a la possibilité de parler. Dans la seconde conception le travailleur de rue est une courroie de transmission, il permet aux paroles de se croiser, d'être comprises. Il assure la liaison dans les deux sens. Il est plutôt un médiateur.

Les perceptions divergent également autour de la question de l'opposition ou de la collaboration avec les institutions. Tantôt les institutions apparaissent comme ne comprenant rien à ce que font les travailleurs de rue et ne les reconnaissant pas. Tantôt la collaboration avec les institutions apparaît comme une réalité institutionnelle présente dans les pratiques quotidiennes puisque le travailleur de rue travaille avec des relais, notamment institutionnels.

Enfin deux perceptions de la société s'opposent également. La société peut être perçue comme totalisante, qui forme un ensemble cohérent, dont toutes les parties obéissent aux mêmes règles, qui se fonde sur le respect des normes et des codes moraux; elle exclut ceux qui ne suivent pas les règles qu'elle édicte. Mais, d'une manière générale, on la voudrait plus "démocratique" dans le sens où elle accepterait comme essentielles la coexistence et la confrontation de logiques différentes, les tensions et les contradictions. Le premier type de société paie pour se protéger des exclus et de leur vue même, le second tente de remédier à l'exclusion.

Les perceptions que les travailleurs de rue se font des autres acteurs ne méritent-elles pas cependant d'être lues d'un point de vue dialectique ? Si les travailleurs de rue aident les jeunes à revendiquer leurs spécificités et leurs oppositions, ils les aident en même temps à obtenir une intégration minimale dans le système social afin d'obtenir des ressources pour s'y opposer. Si les travailleurs de rue contestent une lecture institutionnelle de l'exclusion et s'en démarquent, ils peuvent néanmoins collaborer avec les institutions pour apporter des réponses aux problèmes qu'ils rencontrent. Si la société est excluante, elle met aussi en place des modalités d'intégration démocratiques, des espaces de liberté dont les travailleurs de rue cherchent à tirer profit. Plutôt que de se sentir "soit dedans soit dehors", "soit pour soit contre", n'ont-ils pas intérêt (et leur travail n'y trouve-t-il pas sens et spécificité) à jouer pleinement dans ces rapports dialectiques, et à se jouer d'eux ? Ils ont peut-être actuellement davantage tendance à se percevoir plus en interface consécutive tantôt avec les jeunes, tantôt avec les institutions et le système social que comme faisant partie d'une relation triangulaire où chaque acteur a sa propre logique d'action pour parvenir à ses fins et où les conflits d'intérêts peuvent apparaître sans remettre en cause la nécessité du "triangle".

2.3. Les modalités institutionnelles du travail de rue

2.3.1. Le rapport aux autres institutions

Les rapports aux autres institutions sont assez difficiles, faits de méfiance et d'incompréhension. Les institutions ne comprennent pas ce que font les travailleurs de rue et ne les prennent pas au sérieux. Les travailleurs de rue vivent au quotidien les échecs des institutions qui oeuvrent en amont de leurs interventions. Dans le récit de Corinne, la difficulté des relations est apparue clairement.

Plusieurs interprétations soulignent l'échec des institutions qui ont agi en amont de l'intervention du travailleur de rue : "Ce qui frappe c'est ce qui aurait pu être fait en amont et qui n'a pas été fait". Corinne, la narratrice, regrette le manque de collaboration entre l'équipe de travailleurs de rue et les autres institutions (le juge, le home,...). Ce manque de collaboration serait dû au manque de relais existants mais aussi à l'image qu'ont les autres institutions des travailleurs de rue : "On a l'impression de ne pas être pris au sérieux et eux ont l'impression qu'on ne fait rien, qu'on passe la journée à se balader". Si manque de collaboration il y a, il faudrait donc y voir une absence de reconnaissance et de légitimité des travailleurs de rue. Par ailleurs, la collaboration est aussi difficile parce que le travailleur de rue s'impose un secret professionnel très strict et n'intervient auprès des autres institutions que si le jeune est lui-même demandeur.

Mais doit-on voir, dans l'histoire de Chantal, un échec des institutions ou une confrontation entre des logiques radicalement différentes ? Pour les institutions il ne s'agirait pas de protéger la jeune fille et, plus largement, les personnes en situation précaire, de leur permettre de s'épanouir, mais bien de protéger la société, d'assurer l'ordre social et la paix des familles, de reconduire leur propre pouvoir et d'assurer leur propre survivance. En revanche, l'enjeu du travail de rue est d'aider le jeune dans ses choix et de l'accompagner quitte à ruser avec l'institution et à remettre en cause ses valeurs.

Cette interprétation a toutefois été relativisée. Dans de nombreux cas les institutions réussissent avec les jeunes. Certains suggèrent que le travail de rue obtient de meilleurs résultats avec les jeunes parce que, à la différence d'institutions comme le home, le travailleur de rue est souvent l'objet d'une demande d'intervention de la personne aidée et qu'en tout cas son intervention n'est jamais imposée à la personne qui en bénéficie. Et puis : "Tout n'a peut-être pas mal fonctionné dans les institutions; il faut voir comment Chantal a réagi à l'égard de l'éducateur d'institution qui pourtant veut l'aider".

De plus, on peut aussi préférer à une interprétation en termes d'opposition une approche dialectique des rapports interinstitutionnels. Il y a des interactions obligées entre les différentes instances qui travaillent dans le champ de l'intervention sociale. Le travailleur n'y est pas tout seul. Il doit en être conscient et connaître les rapports de force entre ces instances, rapports de force qui organisent les interactions. Celles-ci sont faites de collaboration, de complémentarité mais aussi de contestation, de revendication des spécificités de chaque instance, de dénonciations des dérives respectives. Pour que ce rapport dialectique fonctionne il faut que les rapports de force ne soient pas à sens unique. Même s'ils sont inégaux, ils doivent permettre à

chaque instance de travailler, de s'exprimer voire de s'opposer. Si l'on considère l'ensemble du champ d'intervention sociale dans lequel oeuvre actuellement le travailleur de rue, on assiste à l'apparition de nouveaux acteurs, de nouvelles instances en capacité d'imposer leurs objectifs et leur vision, entre autres par l'arme des ressources financières. Ces nouvelles instances modifient le paysage du travail de rue et le fragmentent. Le pôle associatif n'est plus prédominant en nombre et en moyens. Il se sent dépossédé de ses outils et craint la "récupération". Devant cette nouvelle situation institutionnelle, le pôle associatif se resserre et revendique le monopole de l'expertise, de manière informelle. Comment se positionner pour faire reconnaître cette expertise et les objectifs qu'elle sous-tend, comment formaliser le champ du travail de rue et comment faire en sorte que les rapports dialectiques entre les différentes instances puissent fonctionner ¹⁹?

2.3.2. Institutionnaliser le travail de rue ?

Faut-il ou non institutionnaliser davantage le travail de rue ? A titre de pistes de recherche, les chercheurs en ont émis l'idée et ont exposé les arguments qui plaident en sa faveur. L'institutionnalisation permettrait aux travailleurs de rue de fixer eux-mêmes leurs objectifs, leurs règles de fonctionnement et les critères d'évaluation de leur travail. Elle permettrait également de leur assurer le monopole de l'expertise et sa légitimité dans leur champ d'action. Cette question a fait l'objet d'une longue discussion autour du récit d'Élisabeth et s'est imposée lorsque est apparue la nécessité de rendre compte du travail de rue mais aussi de le faire reconnaître et légitimer auprès des autres instances et des nouveaux acteurs se positionnant dans le champ du travail de rue. On peut formuler comme suit les discussions qui se sont engagées autour de cette question.

Comment se trouver dans un rapport favorable avec les autres institutions pour faire valoir la constitution de ce qui devrait alors être reconnu comme un nouveau champ autonome ? Ne faudrait-il pas se faire valoir comme l'acteur principal de la lutte contre la désintégration sociale, dans le sens de celui qui a le plus grand degré de proximité avec les personnes vivant à la marge de la société ? Pour plusieurs participants, cette reconnaissance est quasi impossible : "Les gens préfèrent ne pas voir qu'on existe à cause de leur mauvaise conscience. Ils ont l'impression que tout le monde peut faire ce travail". Certains travailleurs de rue ont eux-mêmes l'impression que leur travail est la preuve de dysfonctionnements sociaux ("N'est-ce pas une dérive de la société que d'exister en tant que travailleur de rue ?") et qu'il devrait s'autodétruire par son action ("C'est la finalité du travail social que d'aboutir à sa propre disparition"). Ils pensent que l'éducation est l'affaire de tous et que leur travail est d'amener à cette conscience.

Plus fondamentalement, le travailleur de rue semble vouloir travailler dans l'informel, l'implicite, le spontané et l'autorégulé : "Le travail de rue est l'aide la plus naturelle, la plus spontanée. Cela peut expliquer que l'on ait des

¹⁹ Mme C. Kulakowski, formatrice au CBAI, a exposé très clairement les enjeux institutionnels présents dans ce champ lors d'une journée d'étude sur l'évaluation du programme de cohabitation-intégration, qui s'est tenue le 12 novembre 1993 à l'initiative du STICS et du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

difficultés à entrer dans l'idée d'institutionnalisation. On veut une société autorégulée". L'institutionnalisation apparaît en quelque sorte comme contre-nature.

La résistance à l'institutionnalisation est aussi générée par la peur de se faire récupérer. Mais on peut se demander si ce n'est pas dans l'informel et dans le flou que la "récupération" est la plus aisée et si une formalisation des principes, des codes déontologiques, des enjeux ne serait pas un frein à cette récupération : "Formaliser pour qu'on ne puisse pas faire n'importe quoi sous l'étiquette de travail de rue".

Pour d'autres enfin, le travail de rue existe déjà dans des institutions, il n'est pas "hors-tout". Il travaille dans des institutions déjà existantes qui ont leur logique propre et l'autonomie de leur définition. Dès lors le travail de rue n'est pas une institution et ne peut l'être : il existe des travailleurs de rue et non une institution "travail de rue". Les travailleurs de rue forment différentes figures en fonction des objectifs, des mandats que leur institution leur assigne. Dès lors, ne faudrait-il pas le voir comme une méthode de travail transversale à plusieurs institutions travaillant dans le champ de l'intervention sociale ? Dans cette perspective, la constitution d'un champ spécifique ne s'imposerait pas. C'est alors plutôt un "label" qu'il s'agirait de faire valoir, soit une manière finalisée et codée d'intervenir qui pourrait se retrouver dominante ou non dans le travail d'institutions relevant de champs relativement différenciés.

Cependant le refus de s'institutionnaliser met aussi en question la portée collective et revendicative du travail de rue. La peur de la récupération mais aussi de la dépossession de l'outil de travail (et peut-être la peur de perdre le monopole du travail de rue) prend sens, on l'a déjà dit, dans le contexte de la mise en place de nouveaux projets d'intégration et des contrats de sécurité : "On a commencé à flipper à ce moment. Ils sont venus copier ce qu'on faisait sans rien y comprendre et avec une idéologie toute différente. Des jeunes sans conviction ou dont la conviction leur est imposée". En réaction, un participant, travaillant dans le cadre des contrats de sécurité, a souligné le fait que les personnes engagées ne sont pas forcément des "mauvais travailleurs de rue". Les travailleurs de rue du "pôle associatif" se trouvent dans une situation paradoxale. D'une part, ils se voient dépossédés de la définition de leur travail par des projets défendant d'autres idéologies et développant d'autres images des personnes aidées. Ils vivent des situations de concurrence ou des partenariats contraints avec ces projets. L'idée serait de se revendiquer, de se nommer positivement. Cela peut se faire au travers d'une certaine institutionnalisation. Mais d'autre part, dès lors qu'il est question de cela, les participants se rétractent et semblent répugner à toute idée d'institutionnalisation.

Si institutionnalisation il y a, la question qui se pose serait de voir comment elle va se faire, jusqu'où, avec quels acteurs, quels seront les dispositifs d'adhésion et d'exclusion au label "travail de rue", quelles ressources seront disponibles et quelles seront les nouvelles modalités transactionnelles avec tous les acteurs présents dans ce champ d'intervention.

2.3.3. L'évaluation

Le récit d'Élisabeth a donné lieu à des interprétations relatives à la question de l'évaluation. "Je ne veux pas qu'on me dise que j'ai des comptes à rendre" : Élisabeth souligne avec force sa volonté d'indépendance par rapport à l'institution et tout qui voudrait évaluer son travail. Cela veut-il dire pour autant que son travail n'est pas évalué ? Beaucoup ne le pensent pas : "Élisabeth ne veut pas rendre des comptes mais l'évaluation se fait quand même." Elle-même en donne d'ailleurs, quand elle amène des critères d'ordre quantitatif (travail avec cent quarante jeunes). "L'évaluation se fait quand même et de manière très forte."

Mais par qui se fait-elle et selon quels critères ? Elle se passe à différents niveaux et avec des critères différents. L'institution dans laquelle se trouve le travailleur de rue aura des évaluations différentes selon que l'équipe est composée de travailleurs de rue ou non. Dans le cas d'Élisabeth, l'évaluation se fait essentiellement selon la publicité donnée au travail de rue ("Après un match de foot entre les jeunes et la police, ils me foutent une paix royale, ils ont eu leur nom dans le journal. Quand il n'y a pas d'effet médiatique, alors ils m'énervent un peu"). Si l'équipe est constituée de travailleurs de rue, l'évaluation se fera davantage à partir de la qualité des relations que le travailleur de rue a pu créer avec les jeunes : "On produit de la qualité, de la qualité de vie". Par ailleurs, le "boss" d'Élisabeth l'évalue implicitement; il la connaît depuis des années, estime son travail et sait pouvoir lui faire confiance.

Les autres institutions partenaires raisonnent en termes d'efficacité et de résultats : "Il est difficile de faire reconnaître notre travail par rapport aux autres institutions : impossibilité pour elles de contrôler, difficulté d'évaluer notre travail". Leur évaluation est comparable à celle que porte "la société" sur le travail de rue et en particulier les pouvoirs subsidiaires qui demandent des chiffres et de la rentabilité : "On nous demande de la rentabilité et nous on travaille à contre-courant".

Les jeunes, eux aussi, évaluent le travail de rue. Le fait que des relations se nouent et continuent à se nouer est en soi le signe d'une évaluation positive des jeunes à l'égard de ce type de travail. Parfois cependant, ils trouvent que ce que font les travailleurs de rue n'est pas du vrai travail, par exemple quand ils boivent des verres ou s'amusent avec eux. Ainsi, ils s'offusquent parfois de ce que le temps que le travailleur de rue passe avec eux soit considéré comme du temps de travail ou du fait qu'un travailleur de rue demande une souche pour le verre qu'il vient de payer dans un bistrot.

En outre, le travailleur de rue s'évalue lui-même: "Il faut aussi s'arrêter et poser un regard sur soi-même, pouvoir dire : qu'est-ce que je fais ?"

Enfin, les débats ont porté sur les points positifs et négatifs des évaluations quantitative et qualitative. L'hiatus entre le quantitatif et le qualitatif n'est peut-être pas aussi fort qu'on le prétend. Le premier peut être l'expression d'un travail qualitativement réussi, il peut aussi relativiser la prétention qu'il y a à n'évaluer son travail qu'à partir du qualitatif. Cependant tous les participants ont souligné la nécessité de faire dépendre le quantitatif du qualitatif qui doit se mesurer à l'aune des capacités qu'a le jeune aidé à devenir un acteur social, en coopération conflictuelle avec la "société".

La question que pose l'évaluation est surtout celle des rapports de force qui peuvent se créer autour de son monopole. A l'heure actuelle la poursuite du travail de rue dépend des pouvoirs subsidiaires et donc des critères d'évaluation (et, au-delà, des projets politiques) qu'ils mettent en place. Ces critères sont quantitatifs, prennent sens dans le court terme alors que les effets du travail de rue s'inscrivent dans le long terme et sont de nature qualitative. De manière informelle, dans le travail quotidien, le travailleur de rue confère un statut fort à l'évaluation que porte de facto le jeune sur le travail. La personne aidée est considérée comme le mandataire officieux du travail de rue alors que les pouvoirs subsidiaires en sont les mandataires officiels mais non reconnus par le travailleur de rue. Ce sont eux qui pourvoient pourtant à son existence de rue. Comment faire le lien entre les nécessités objectives et la volonté de faire reconnaître d'autres critères d'évaluation et de nouveaux modes d'évaluation, si ce n'est en s'institutionnalisant ? Une idée avancée serait d'évaluer le travail de rue selon des modalités spécifiques aux travailleurs de rue eux-mêmes, d'une manière qui ne soit pas arbitraire et dépourvue de tout contrôle externe. Ce type d'évaluation pourrait se faire par des pairs au sein d'une fédération.

2.3.4. La formation du travailleur de rue

Faut-il ou non assurer une formation spécifique aux travailleurs de rue et si oui, laquelle ? Cette question a été directement abordée par les participants au groupe d'analyse lorsqu'il s'est agi de réfléchir aux caractéristiques du métier. Les points de vue s'y sont révélés relativement homogènes.

La plupart des membres du groupe soulignent la nécessité d'une formation de base orientée vers les sciences sociales (assistant social, éducateur...). Les connaissances devraient porter en particulier sur le droit social et pénal, l'aide à la jeunesse, le système judiciaire, le fonctionnement des institutions sociales, la psychologie des adolescents et la psychologie des groupes. Deux participants seulement mettent en cause la formation sociale comme préalable obligé au travail de rue. A côté de ces connaissances de base, les participants soulignent la nécessité de bien connaître le terrain sur lequel le travailleur de rue opère, ses règles implicites, ses frontières, les rapports de force qui y prévalent ainsi que la culture des jeunes qui y vivent.

Le groupe insiste également sur l'importance de stages dans le milieu du travail de rue qui pourraient avoir lieu durant les études ou durant le cursus professionnel. Une modalité de formation complémentaire particulièrement bien adaptée au travail de rue pourrait être une forme de compagnonnage. On pourrait ainsi imaginer que les nouveaux travailleurs de rue fassent leurs premières armes avec des travailleurs de rue chevronnés qui les initieraient sur le terrain. Les relations entre "compagnon" et "maître" pourraient se prolonger dans le temps selon une déontologie appropriée. En tout état de cause, une formation continuée facilitant la prise de distance devrait être prévue.

Enfin, le travailleur de rue devrait posséder des compétences tant personnelles (bonne connaissance de soi-même, disponibilité, créativité, initiative, adaptabilité, équilibre...) que relationnelles (capacité d'écoute, de tolérance, de communication...).

La formation de base est-elle ou non un préalable ? Pour quelques participants, certains jeunes pourraient devenir eux-mêmes travailleurs de rue sans formation initiale. Le problème qui se pose est celui de leur légitimité puisqu'ils seraient dépourvus de diplôme. On pourrait imaginer un groupe de travailleurs qui évaluerait leur travail, ce qui serait un signe de reconnaissance. Pour d'autres participants, il ne peut y avoir confusion des rôles : un jeune ne pourra jamais devenir un "bon" travailleur de rue. Enfin tous s'accordent sur l'idée que la formation de base devrait être la règle mais que, comme beaucoup de règles, elle pourrait tolérer des exceptions.

2.4. Définition et spécificité du travail de rue

Les trois récits et les interprétations auxquelles ils ont donné lieu ont mis en évidence des éléments de spécificité mais aussi de divergence sur ce point.

2.4.1. Les éléments de définition et de spécificité du travail de rue

Le travail de rue se définit par des publics spécifiques qui sont principalement des jeunes et des personnes exclues ainsi que par des interventions sur les territoires des personnes aidées dont le travailleur de rue accepte les règles, les frontières et la culture. Mais dans le même temps l'intervention modifie le territoire et les repères de la personne aidée : en effet le travail de rue consiste à refaire du lien social qui est "détricoté". Dès lors, un paradoxe peut surgir. Dans le premier récit, Chantal n'est pas seule, elle a beaucoup de relations dans le milieu. Si le travailleur de rue cherche à modifier le contexte de vie de Chantal, celle-ci risque de se retrouver seule. Dans ce cas, c'est l'intervention même du travailleur de rue qui provoque le détricotage de son précaire et marginal tissu social. Il faut donc qu'il puisse lui donner les moyens de refaire du lien social. Les questions que se posent certains travailleurs de rue sur l'effet de détricotage du tissu social que leur intervention peut provoquer renvoient à la problématique de l'intégration. On ne peut ici faire l'économie d'une réflexion sur la portée idéologique des valeurs intégratives qui sous-tendent le travail social en général mais à l'inverse aussi sur le contenu idéologique d'une lecture différente selon laquelle il faudrait, dans une certaine mesure au moins, reconnaître la capacité, la volonté et la nécessité, pour les exclus, d'organiser "autrement" des liens sociaux dans les lieux d'exclusion. Entre une vision intégrative et homogénéisante de la personne aidée et une vision différentialiste, romantique et angélique le travailleur de rue doit, quotidiennement choisir les modes et les tons de ses interventions.

Le travail de rue se définit moins par des actions précises que par l'instauration d'une relation forte avec la personne aidée. Cette relation se veut durable et basée sur la confiance. Le travailleur de rue est un repère stable et fiable dans les bouleversements de l'existence des personnes aidées. Un autre élément de la spécificité est l'image que le travailleur de rue se construit du jeune. Un principe qui paraît fondamental est le respect du jeune, de ses choix et des solutions qu'il se donne. Ce principe se retrouve dans toutes les interprétations : "Il faut les accompagner dans leurs choix". La personne aidée est le mandataire réel du travail de rue.

Quel est le rôle social du travailleur de rue par rapport à cette personne, par rapport au jeune ? Les travailleurs de rue se voient à la fois comme des agents de changement et d'intégration sociale qui donnent au jeune des outils devant l'aider à devenir "acteur social", à être "intégré" à la société sans s'y retrouver entièrement dominé, capable d'exercer voire d'organiser une contre-emprise en particulier sur les conditions et les décisions qui le concernent, à entrer éventuellement en conflit pour des enjeux sociaux qui lui importent. Les concepts d'acteur social et de rapport social, conçu comme un système de "coopération conflictuelle", ont été proposés au groupe comme apports théoriques utiles à l'élucidation prospective des situations concrètes. Ils ont été perçus comme particulièrement précieux pour rendre compte, dans une visée pratique, de la problématique des relations société/jeunes et de la fonction des travailleurs de rue à l'égard de ces relations.²⁰

En termes de problématique, cette vision dialectique du travail de rue n'est possible que si :

- le travailleur de rue ne vise pas la seule intégration du jeune qui viserait à en faire simplement une personne soumise, "gentille", "bien élevée", mais aussi l'expression et la reconnaissance de son discours conflictuel;
- le travailleur de rue reconnaît et perçoit clairement qu'il est lui-même impliqué dans un rapport social avec le jeune, et donc dans des relations de pouvoir qui comportent une dimension conflictuelle;
- le travailleur de rue perçoit le jeu plus large des rapports sociaux dans lequel il se trouve impliqué (son institution, les autres institutions, ses pairs, les autres instances intervenant dans le champ social et judiciaire, la société globale...).

De cette analyse centrée autour du concept de rapport social découle donc la question de la capacité des travailleurs de rue de se constituer eux-mêmes comme acteurs sociaux. L'hypothèse discutée dans le groupe a été que les travailleurs de rue ne peuvent aider les jeunes à se constituer comme acteurs sociaux que s'ils sont capables de se structurer eux-mêmes comme acteurs sociaux. Cela implique qu'ils soient capables de revendiquer et de faire valoir, auprès des autres institutions, la spécificité et l'autonomie de leur travail, d'en définir eux-mêmes et d'en négocier les objectifs propres, les normes spécifiques et les critères d'évaluation appropriés (voir ci-dessus le débat sur l'institutionnalisation).

Le travail de rue s'évalue davantage dans la qualité de la relation que dans des résultats tangibles et quantifiables. Il s'inscrit dans la durée. Il faut du temps pour commencer à faire du bon boulot, pour se faire connaître et reconnaître par le milieu dans lequel on travaille. Il faut du temps pour se créer un réseau de personnes relais. L'inscription du travail de rue dans le long terme se heurte à des conditions de travail difficiles : "Peut-on faire ça toute sa vie quand on travaille seul ?", "Les conditions salariales ne suivent pas l'ancienneté". Cette nécessaire durée suppose pour certains que le

²⁰ On trouvera une présentation de ces notions notamment dans R. Quivy, D. Ruquoy et L. Van Campenhoudt, *Malaise à l'école. Les difficultés de l'action collective*, Bruxelles, Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, 1989.

travailleur de rue soit animé de convictions fortes. Ceux qui ne les ont pas ne peuvent faire ce travail très longtemps : "Elisabeth a son boulot dans le sang, ce n'est pas le cas de tous les travailleurs de rue. Il est rare que les gens restent dans ce boulot six à sept ans".

Une autre spécificité du travail de rue est que les catégories temporelles du travail de rue ne sont pas celles du "travail social conventionnel". La rupture est moins nette entre temps de travail et temps de la vie privée. Durant le temps de travail, parce qu'il ne "le sent pas", le travailleur de rue peut, et doit pour certains, se mettre un "stop d'agir" et fuguer de son travail. Pour un participant, le travail dans la rue relève du temps libre et disponible, le temps des relations sociales; il s'oppose au temps contractuel passé en institution, temps contraint où l'on doit avoir des horaires, les respecter et tenir compte de ceux des collègues. La perception de ces deux temps à l'intérieur même du temps de travail peut conduire à des tensions, comme celles vécues par Elisabeth, et à des tentatives de récupération du temps de rue par l'institution pour en faire un temps contraint. Alors que dans le temps de travail le travailleur de rue "se met parfois en fugue", durant le temps de la vie privée en revanche, il peut avoir à travailler encore : "Quand on est hors des heures de travail, on est sollicité par les jeunes. On ne peut pas leur dire qu'on ne travaille pas. Je me retrouve dans les mêmes endroits que les jeunes même hors des heures de travail. Ce n'est pas évident de mettre des limites".

Des tensions peuvent surgir de ce découpage temporel aux frontières floues ("il est difficile de mettre des limites") et les difficultés à mettre en place des stratégies pour les résoudre. La question qui se pose en effet est de savoir comment faire admettre par les jeunes le fait que le travailleur de rue n'est pas à tout moment en fonction et donc disponible, et que certaines plages de son temps sont réservées à sa vie privée. Dans son temps à soi, relevant de sa vie privée, il est toutefois des moments où le travailleur de rue est plus facilement mobilisable et d'autres où il ne l'est pas du tout. Pour certains travailleurs de rue, il est possible de faire comprendre son degré de disponibilité au jeune par son attitude. Pour d'autres, il est nécessaire de sortir ailleurs que dans les lieux de travail, d'habiter ailleurs : "Je dois m'arranger pour me ménager des lieux où je ne rencontrerai pas les jeunes".

Le travail de rue se définit aussi par une méthodologie séquentielle, déjà abordée, qui prend sens dans la recherche de la reconnaissance du travailleur de rue par le milieu où il travaille.

Enfin, le travail de rue s'appuie sur une primauté de l'oralité sur la codification, de l'informel sur le formel, de la personne sur la fonction. Le récit d'Elisabeth illustre bien cette spécificité. Le travail de rue se définit par une certaine logique artisanale qui fait que l'on travaille au "feeling", qu'on a des horaires souples et changeants. Mais la plupart des interprétations établissent aussi le constat que cette manière de faire est "dérangeante pour l'équipe, pour l'extérieur", qu'elle pose des problèmes de reconnaissance du travail : "Les gens n'ont pas l'impression qu'on travaille. Ce n'est pas évident dans ces conditions de faire reconnaître notre travail. Car il va à l'encontre de «ce qui est demandé au travail dans notre société : son aspect fonctionnel, technocratique» on doit recommencer sans arrêt à ré-expliquer, à se justifier". De plus, cette manière de faire n'a pas, pour certains, que des côtés positifs : elle manque de repères et de structuration. Or les jeunes peuvent en avoir

besoin : "Il est important d'avoir un minimum de repères pour que les jeunes sachent où nous trouver." Cela pose "même des questions sur l'engagement que l'on a vis-à-vis du jeune". Le manque de structuration peut aussi troubler le jeune travailleur de rue qui a besoin d'un cadre de travail préétabli quand il débute et poser des questions de relève : "Si je m'arrête qu'est-ce que ça va devenir, il n'y a pas de relève". Cette approche soulève aussi les problèmes d'évaluation du travail surtout quand cette évaluation se fait par l'extérieur.

Sans pour autant remettre en cause cette manière individuelle de travailler, d'autres interprétations en relativisent la portée et marquent des divergences de point de vue.

2.4.2. Les éléments de divergence dans le travail de rue

A la suite du récit d'Elisabeth certains participants se sont demandé si cette manière de faire et de penser le travail de rue n'était pas une figure parmi d'autres : "N'est-ce pas l'exemple du travail de rue d'un temps où c'était complètement marginal, où on était en opposition un peu selon la logique punk : «je vous emmerde et je fais autre chose». Le travail de rue n'a-t-il pas changé, n'est-il pas plus intégré, plus scientifique alors que toi tu travailles avec tes tripes ?"

La figure du travailleur de rue qui prend fait et cause pour le jeune, qui prend "le maquis" et "fait de la résistance", qui fait de la rébellion est-elle encore représentative du travail de rue majoritairement pratiqué aujourd'hui ? Le travailleur de rue serait plus, à l'heure actuelle, un acteur d'intégration qu'un acteur de rébellion, il se perçoit comme intégré dans les mécanismes institutionnels. Cela ne l'empêche pas de se percevoir comme un acteur de changement "de l'intérieur". Ce constat fait-il éclater une définition univoque du travail de rue ou laisse-t-il émerger des figures du travail de rue différentes selon les contextes, les temps, les lieux, les modes, les générations... mais sur fond de définition homogène que les éléments de spécificité décrits ci-dessus laissent apparaître ? Mais penser cela n'est-ce pas considérer le travail de rue comme une simple méthode qui peut être utilisée à des fins différentes et nier les changements d'enjeux politiques qui se font jour avec de nouveaux mandats ? Celui des contrats de sécurité n'est pas celui des contrats cohabitation-intégration ni celui des AMO. Le premier poursuit un objectif de contrôle social, le deuxième un objectif d'intégration sociale et le troisième un objectif d'autonomisation de la personne. Ces mandats, on l'a vu, influencent l'approche que le travailleur de rue aura des territoires sur lesquels il va travailler.

Le travail de rue peut aussi différer dans son contenu selon le degré d'implication du travailleur de rue. A côté des travailleurs de rue qui fonctionnent selon une logique de conviction, n'y a-t-il pas des travailleurs de rue qui mettent l'accent sur la technicisation de l'approche, sur son caractère "scientifique"²¹, ou d'autres qui, poussés par la nécessité de trouver un emploi, considèrent le travail de rue comme un "travail comme un autre"?

²¹ Cela ne signifie pas que ces travailleurs de rue ne se sentent pas impliqués mais qu'ils recherchent des modes de travail leur permettant de ne pas fonctionner uniquement avec du volontarisme et de la conviction.

Par rapport à ces divergences, différentes positions sont possibles. Il existerait une forme de travail de rue "légitime", antérieure à toute autre, qui allierait une méthode spécifique, des principes propres, et un enjeu sociétal et politique se basant sur un parti-pris philosophique qui est l'aide à la personne dans toutes les circonstances. Cette aide suppose que le travailleur de rue se perçoive comme acteur de changement et d'intégration. A côté de cela, des promoteurs de projet faisant partie des pouvoirs politiques tenteraient de récupérer le travail de rue, et l'appauvriraient et le dénatureraient en le réduisant à une technique d'approche de catégories sociales dont on souhaite se protéger. Cependant, le travail de rue peut aussi être considéré comme une méthode pouvant convenir à différents enjeux.

En regard de ces deux positions difficilement conciliables, n'y a-t-il pas une autre manière de penser le travail de rue à partir de deux définitions qui se complètent et se renvoient l'une l'autre ?

- Le travail de rue est d'abord une méthode d'intervention voire une simple technique d'approche, de prise de contact. Il apporte des réponses techniques à des demandes individuelles ou collectives (définition technique).
- Le travail de rue s'inscrit dans une philosophie politique et sociale basée sur la conviction, sur l'aide irréductible à la personne en souffrance et sur la nécessaire proximité avec elle (définition éthique).

D'une manière générale, les deux dimensions sont présentes mais la définition technique peut s'observer seule indépendamment d'une visée éthique ouvertement déclarée. En d'autres termes, le travail de rue se définit toujours par sa méthode propre sur laquelle se greffe, dans la plupart des cas mais pas forcément, la définition éthique qui prend alors systématiquement l'orientation de la priorité à la personne. Dans ce second cas, il y aurait alors incompatibilité radicale entre les fonctions de travailleur de rue et d'indicateur de police par exemple. Vis-à-vis de ses mandataires officiels, la force du travailleur de rue est qu'il est seul sur le terrain et que ceux-là ne sont pas en mesure d'«y aller à sa place». Ce qui s'y joue n'est jamais réductible aux objectifs officiels du travail, quels qu'ils soient, car, sur le terrain, se tissent des interactions humaines avec ce qu'elles comportent de révolte et d'empathie face aux difficultés des personnes aidées, d'effets de groupe, de connivence avec elles, d'indétermination propre à tout processus de relation interpersonnelle. Autrement dit, le travail de rue se définirait principalement sur le terrain, non par décret.

Pour sauvegarder cette autonomie, les travailleurs de rue n'auraient-ils pas intérêt à souscrire à une certaine formalisation de leur travail et à en définir le label ? Concrètement, il s'agirait d'abord de clarifier ce qu'est le métier de travailleur de rue, dans sa dimension technique et déontologique, de sorte que cette autonomie de ce qui se passe sur le terrain soit au maximum protégée de fait. Il s'agirait d'éviter qu'on puisse en faire n'importe quoi en définissant et en faisant clairement valoir en quoi il consiste. La difficulté sera sans doute de ne pas faire de cette formalisation un cadre de travail contraignant au risque de voir disparaître ce qui est aussi une spécificité du travail de rue : sa liberté d'agir. Dans la 3ème partie, on traitera

plus directement de cette question des enjeux politiques et institutionnels du travail de rue.

2ème partie

Le travail de rue en
Communauté française :
recensement et mise en
perspective de l'analyse

1. LES RESULTATS DU RECENSEMENT ET DU QUESTIONNAIRE

Jusqu'à présent, les analyses provenaient des journées de travail du groupe d'analyse. C'est là l'essentiel de la recherche et le propre de la méthode. Néanmoins il a paru utile de les mettre en perspective, principalement à propos de la nature et de la méthode du travail de rue. Un questionnaire a donc été envoyé aux institutions et associations reconnues comme faisant du travail de rue. Comment celles-ci ont été repérées ? La Fondation Roi Baudouin a envoyé un courrier aux villes, CPAS et AMO de la Communauté française afin de leur demander si elles connaissaient des expériences de travail de rue sur leur territoire. C'est à partir de cette première recension et de celle qui a été faite en 1992, qu'un questionnaire²² a été envoyé aux adresses mentionnées. Les résultats de cette enquête ne peuvent être strictement comparés à ceux de l'analyse des récits réalisée par le groupe de travailleurs de rue. Ils restent au niveau formel d'explicitation de ce qu'est le travail de rue, des différentes formes qu'il revêt, ils permettent cependant de vérifier si les données les plus générales recueillies par le groupe d'analyse peuvent être extrapolées aux expériences d'un plus grand nombre de travailleurs de rue.

1.1. Le recensement

Trente-sept communes et CPAS ont dit avoir connaissance d'expériences de travail de rue sur leurs territoires en 1993. Cinq communes et CPAS qui avaient répondu par l'affirmative en 1992 n'ont pas répondu au courrier de 1993. Cela veut-il dire que les expériences ne se sont pas poursuivies en 1993 ou que les organismes ayant reçu la lettre se sont conformés strictement aux termes de sa demande²³ ? Si l'on retient la seconde hypothèse, on peut ajouter 5 expériences de plus aux 37 expériences déjà recensées. On obtient ainsi le chiffre de 42 expériences. D'autres sources²⁴ permettent de compléter ce chiffre. Quarante expériences (dont 9 dans le cadre des contrats de sécurité) peuvent être ajoutées. On a donc recensé quelque 82 expériences de travail de rue en Communauté française. Il faut cependant lire ce chiffre avec prudence car le concept même de travail de rue n'est pas nécessairement perçu de la même manière par tous les répondants.

Une majorité des 82 expériences recensées (49) est localisée dans les grandes villes et essentiellement à Bruxelles²⁵ où l'on en a recensé 42 (à

²² Ce questionnaire figure en annexe ainsi que la liste des expériences recensées en Communauté française.

²³ La lettre parlait de nouvelles expériences de travail de rue apparues après la réponse au premier courrier de 1992.

²⁴ Le centre de documentation sociale, la Fondation Roi Baudouin, le Ministère de l'Intérieur.

²⁵ En ce compris les contrats de sécurité qui sont au nombre de 7 dans la Région de Bruxelles-Capitale, certaines missions locales et l'expérience de la Conférence des Echevins .

l'intérieur de cette région, les communes centrales et de la première couronne prédominant). Suivent Charleroi, Liège et Namur. On a également dénombré 25 expériences dans des villes moyennes telles qu'Enghien, Tubize, Andenne, Flémalle, Mouscron ou Verviers. Nombre d'entre elles sont des villes industrielles qui ont toutes été frappées par la récession économique et par les profondes restructurations du système productif (La Louvière, Andenne, Tubize pour ne citer qu'elles). Seules 4 villes peuvent être qualifiées de villes tertiaires (Nivelles, Braine-L'Alleud, Enghien et Huy). Huit expériences sont localisées dans des espaces ruraux ou semi-ruraux dont la plupart se trouvent néanmoins dans les zones périurbaines de grandes villes (de Liège en grande partie).

En termes de spatialisation, les expériences de travail de rue sont majoritairement de nature urbaine et, surtout, se confondent avec la carte des espaces frappés par la crise économique et par les phénomènes qui accompagnent l'exclusion sociale (30 d'entre elles se trouvent localisées dans des Zones d'Action Prioritaire).

Sur les 82 expériences recensées, 36 émanent du milieu associatif, 46 sont des initiatives des pouvoirs publics communaux²⁶ (y compris les CPAS)²⁷. Trois initiatives sont "privées" (la STIB, les Foyers bruxellois et laekenois et la Société régionale wallonne du Logement). Pour la plupart des associations les pouvoirs subsidants sont la Communauté française (Aide à la Jeunesse), le Fonds d'intégration et de cohabitation des différentes collectivités locales (Région de Bruxelles-Capitale), le FIPI (Fonds d'Impulsion pour la Politique de l'Immigration). Parfois, mais beaucoup plus rarement²⁸, les associations sont subsidiées par des fonds communaux (CPAS notamment) et par des programmes nationaux de prévention (contrats de sécurité, programmes de prévention qui émanent du Ministère de l'Intérieur et des Régions). Quant aux initiatives communales, leurs subsides proviennent la plupart du temps conjointement de l'administration communale (et du CPAS) et de fonds régionaux ou fédéraux tels que le fonds de la Région wallonne contre l'exclusion sociale, le FIPI, les programmes émanant du Ministère de l'Intérieur et, plus rarement, le troisième programme européen de lutte contre la pauvreté.

1.2. Le questionnaire

Suite à ce recensement, un questionnaire a été envoyé. Il poursuivait essentiellement deux objectifs. Le premier visait à assurer un inventaire aussi complet que possible des expériences de travail de rue en Communauté française. Le second s'inscrivait dans la volonté de mettre en perspective les résultats du groupe d'analyse.

²⁶ Pour cinq d'entre elles on n'a pas pu déterminer leur origine, les informations à ce sujet étant manquantes.

²⁷ Les missions locales sont des ASBL mais leur existence est née d'une initiative publique et régionale.

²⁸ Dans le questionnaire on a trouvé quatre ASBL recevant des subsides de pouvoirs communaux (voir ci-dessous).

1.2.1. Quelques chiffres

Trente-sept réponses au questionnaire nous sont parvenues. Ceci constitue un bon taux de réponse sachant que l'administration du questionnaire s'est faite par courrier²⁹. Parmi ces 37 réponses, 20 proviennent de grandes villes (principalement de la région bruxelloise), 14 de villes moyennes et 3 de zones rurales. Ceci correspond aux proportions du recensement. Vingt-et-une d'entre elles proviennent d'ASBL (dont deux missions locales) et 16 d'institutions émanant directement des pouvoirs publics. Les associations sont sur-représentées.

Concernant les subsides, on remarquera l'importance du Fonds Mathot en Région wallonne pour les initiatives publiques (sur les 16, 8 d'entre elles y recourent). En région bruxelloise pour les ASBL, les sources de financement sont nombreuses et se limitent donc rarement à la Communauté française.

A présent, les résultats du questionnaire vont être analysés. Aux 37 réponses on ajoutera les résultats de cinq entretiens avec certains travailleurs de rue.

1.2.2. L'identification du projet de travail de rue

Pour identifier au mieux les projets de travail de rue, chaque organisme a défini ses objectifs globaux et les raisons de l'utilisation du travail de rue.

Les objectifs

Pour les ASBL dont une partie voire la totalité des subsides provient de la Communauté française (14 d'entre elles), leur raison d'être première est l'aide aux personnes, l'aide aux jeunes, le traitement de l'exclusion, la rencontre des plus exclus. Les Missions locales ont une optique plus intégrative et plus communautaire de l'individu et des personnes "défavorisées". Les initiatives publiques sont souvent plus récentes (elles datent pour la plupart du début des années 90), elles sont nées après les "émeutes" qui semblent avoir été un détonateur dans la prise de conscience des pouvoirs publics que quelque chose devait être fait (sur les 13 initiatives dont on connaît la date du début de l'initiative, 11 ont commencé après 1991). Leurs objectifs diffèrent sensiblement et révèlent une optique plus préventive voire sécuritaire. Pour reprendre les termes mêmes des réponses, il s'agit avant tout de "prévenir des actes de délinquance, de criminalité, de lutter contre la violence, la toxicomanie, l'échec scolaire, d'éviter l'errance des jeunes, leur désœuvrement...". A l'exception du contrat de sécurité de Charleroi et de l'expérience de La Louvière dans la ZAP, l'objectif de ces initiatives s'inscrit dans une sémantique plus offensive, "d'éradication, d'endigement" de phénomènes qui touchent la "société", mais aussi plus stigmatisante pour les personnes aidées. L'expérience de la STIB³⁰ s'inscrit dans la volonté de

²⁹ Les taux de réponses aux questionnaires envoyés par courrier ne dépassent généralement pas les 10 à 15%. Cela démontre l'intérêt des institutions pour le travail de rue et pour ses enjeux.

³⁰ Société des Transports Intercommunaux Bruxellois.

répondre aux besoins d'insécurité de ses usagers et d'orienter le public visé (sans-abri, toxicomanes, jeunes en décrochage scolaire...) vers des structures d'aides adéquates.

Pourquoi le travail de rue ?

La nécessité d'avoir recours au travail de rue est liée à l'impossibilité d'entrer autrement en contact avec les publics visés. Ces publics ne peuvent être atteints autrement, ils restent à l'écart des structures d'aide et des associations existantes. Le choix pour le travail de rue s'inscrit aussi, du moins dans le chef de certaines ASBL, dans le souci méthodologique d'établir des relations non contraignantes et volontaires. Seule la relation établie dans le milieu où vivent ces publics permet l'absence de contraintes, le libre choix, la libre adhésion.

Les évolutions du projet du travail de rue

Les répondants ont été invités à retracer les évolutions du travail de rue dans leur association. Certaines d'entre elles peuvent être considérées comme des ajustements de la méthode : l'organisme précise son public, étend ses lieux de travail, travaille sur ses méthodes d'approche et d'évaluation. Dans ce cadre, le travail de rue reste l'essentiel de l'intervention sociale. Par contre, d'autres évolutions orientent le travail de rue vers de nouvelles formes d'intervention sociale. Pour certains un local s'impose assez rapidement. A la demande des jeunes, l'organisme met à leur disposition un local. "Le travail de rue se sédentarise". C'est le cas quand les travailleurs de rue organisent des animations pour les jeunes mais aussi quand ils apportent à la personne une aide individualisée de type thérapeutique. Une seule institution a choisi le chemin inverse : au départ elle disposait d'un local puis elle s'en est séparée parce que les jeunes devenaient des consommateurs d'activités et considéraient les travailleurs de rue comme des "vaches à lait". Le travail de rue peut laisser la place à un travail communautaire. Ainsi certains organismes remplacent-ils progressivement les travailleurs de rue par des animateurs relais issus du quartier. D'autres expériences visent à favoriser les interactions entre tous les acteurs d'un même quartier au travers de projets communautaires. Dans les deux cas, le travail de rue est davantage perçu comme une méthode d'approche des jeunes, de prise de contact, de connaissance du quartier³¹. Il est appelé à se transformer quand le projet de l'organisme se précise.

1.2.3. Le public du travail de rue

Le public est essentiellement constitué de jeunes (entre 10 et 25 ans) provenant de milieux et de quartiers défavorisés. Pourquoi eux ? Concernant les AMO, il s'agit d'un public prioritaire. Les jeunes sont aussi les plus nombreux à se trouver dans la rue dans certains quartiers où les infrastructures font défaut et où la sociabilité prend ses racines dans l'espace

³¹ Sept expériences ont donné naissance à un local et sept autres à des actions de type communautaire.

public. C'est donc presque naturellement que les travailleurs de rue entrent plutôt en contact avec des jeunes.

Des nuances peuvent cependant être apportées à cette définition trop réductrice du public qui s'attache en fait surtout aux expériences AMO. Les expériences de travail de rue qui s'inscrivent dans une optique plus communautaire s'intéressent avant tout à un quartier, à l'ensemble de ses habitants et aux interactions qui naissent entre eux. D'autres expériences de rue s'attachent davantage à des publics vivant des situations problématiques spécifiques telles que la toxicomanie, la prostitution, les sans-abri. Les expériences plus sécuritaires ciblent des publics "à problèmes". Ce sont "des jeunes qui pratiquent le vandalisme, qui font du tapage nocturne, des toxicomanes... des jeunes qui dérangent, qui s'excluent et se font rejeter, qui sont dans des situations instables". S'agit-il de jeunes radicalement différents de ceux rencontrés dans le cadre d'autres expériences ou d'une manière de nommer qui opère des classements sociaux loin d'être idéologiquement neutres ?

1.2.4. La définition du travail de rue

La conception du travail de rue

Différentes conceptions du travail de rue se dégagent de l'analyse des réponses :

- La conception communautaire : Le travail de rue vise à favoriser la participation de l'ensemble des habitants d'un quartier à partir des jeunes qui sont le premier public approché. Il favorise l'ouverture vers d'autres groupes en promouvant la multiculturalité et la cohabitation de différents groupes sociaux.
- L'animation de rue : Le travail de rue aide à mettre sur pied des activités qui répondent au souhait des jeunes mais vise aussi à leur autonomisation par la réalisation de projets qu'ils prennent progressivement en charge, par la "réappropriation de leurs actes". Cette approche est essentiellement collective.
- L'éducation de rue : Le travail de rue consiste à être là, disponible, à l'écoute des demandes des jeunes. Le travailleur de rue est un facilitateur, un détonateur de relations, de projets. Cela suppose une méthodologie précise. Le travailleur de rue va sur le terrain des personnes aidées, il en accepte la culture, sans les contraindre. Seul un travailleur de rue rencontré met implicitement en cause cette approche méthodologique. Selon lui, le travailleur de rue doit être un référent clair qui met le jeune en face des normes et des lois. Il doit se substituer au modèle d'autorité parentale qui fait défaut par un processus d'identification.

Ces différentes conceptions ne s'opposent pas nécessairement. Certains organismes font à la fois de l'éducation de rue et de l'animation. L'une peut précéder l'autre et en être une condition préalable. Dans certains cas l'une prévaut sur l'autre ou constitue l'essentiel de l'intervention sociale. Par ailleurs, certains organismes mettent en exergue le rôle politique du travail de

rue : il tente d'enrayer les phénomènes d'exclusion sociale, de redonner la parole aux plus exclus, de réaffirmer le droit à une citoyenneté active et responsable. D'autres, par contre, s'écartent de cette conception pour mettre davantage l'accent sur l'aspect technique de cette forme d'intervention sociale. On pourrait synthétiser les différentes conceptions comme suit :

| | Aspect technique du travail de rue | Aspect politique du travail de rue |
|------------------------------------|---|---|
| La conception communautaire | Le travail de rue est un mode d'approche où l'objectif est d'atteindre, via les jeunes, les adultes et l'ensemble des acteurs locaux. | Le travail de rue disparaît progressivement et se transforme en travail de développement communautaire proprement dit. |
| L'animation | Le travail de rue permet de relever les demandes des jeunes et de proposer des activités qui répondent à leurs attentes. | Le travail de rue vise à responsabiliser les personnes aidées via la réalisation de projets qu'elles se réapproprient progressivement. |
| L'éducation | Le travail de rue est un mode d'approche qui précède un accompagnement individuel (accompagnement social et/ou thérapeutique). | Le travail de rue aide à la reconstruction de la personne comme acteur social, à la reconstruction de son tissu social. Il tente en cela d'enrayer l'exclusion sociale. |

- Dans la conception "animation de rue", de nombreuses initiatives tant publiques que privées ont une vision politique du travail de rue. Elles ont recours à des projets, à des animations mais dans le but de rendre le jeune plus autonome. Peu d'organismes ont une optique strictement occupationnelle (on en a dénombré 5 sur 37 initiatives) et proposent des activités qui anticipent la demande des jeunes.
- Le travail communautaire n'est pas prédominant. Il est surtout promu par les Missions locales, du moins par celles qui ont répondu au questionnaire. Ses objectifs contiennent, en eux-mêmes, une vision politique. On peut se demander si, dans cette optique, le travail de rue n'est pas appelé à disparaître ou, à tout le moins, à se situer en amont de l'action politique proprement dite.
- Dans la conception "éducation", peu d'organismes (pour l'essentiel ce sont des associations qui le font) mettent en exergue l'action macro-sociale du

travail de rue comme facteur de changement. La plupart adoptent une approche micro-sociale : le travail de rue agit avant tout sur la personne.

- Dans leur conception du travail de rue, les initiatives publiques, et singulièrement celles qui s'intègrent dans des objectifs sécuritaires, ne relaient pas les objectifs globaux qui leur ont été assignés, comme si les deux étaient inconciliables, comme si le travail de rue était irréductible à la logique sécuritaire. On se souviendra que cette idée a déjà été émise par les participants au groupe d'analyse quel que soit le mandat qu'ils aient reçu. Ainsi un participant travaillant dans le cadre du contrat de sécurité notait que l'objectif global de sa mission ne l'empêchait pas de travailler avec les jeunes en respectant les codes déontologiques du travail de rue.

Les autres conceptions du travail de rue

Les répondants ont été invités à dire ce qu'ils pensaient des autres conceptions de travail de rue. Ce sont essentiellement les associations qui ont répondu à cette question. Sans doute parce que les initiatives publiques sont plus récentes et qu'il leur reste à découvrir le champ dans lequel elles commencent à travailler.

Si les autres conceptions paraissent souvent complémentaires à l'action menée par les associations, certaines d'entre elles reprochent à l'animation d'être strictement occupationnelle et ponctuelle et au travail de rue spécialisé d'opérer un marquage social en stigmatisant les personnes aidées. Un organisme réfute aussi la figure du travailleur de rue missionnaire qui applique à son travail ses propres valeurs et codes moraux et risque d'imposer au jeune son propre choix. Un autre remet en cause la figure charismatique du travailleur de rue qui aurait tendance à vouloir devenir le "leader du quartier", à se rendre indispensable et à provoquer la dépendance des personnes aidées. Enfin trois associations s'opposent à l'optique sécuritaire que revêtent aujourd'hui de nouvelles initiatives publiques en dénonçant le rôle de contrôle social et répressif qu'elles jouent ainsi que l'origine de la demande qui ne vient pas des jeunes mais des pouvoirs politiques.

1.2.5. La réalité concrète du travail de rue

On abordera ici les modes de contact, la nature concrète du travail, l'impact du travail de rue ainsi que ses effets imprévus.

Les modes de contact

Le mode d'approche le plus courant est la prise de contact avec le public visé sur son territoire, là où il vit. Cette prise de contact peut être formelle (on dit qui on est) ou informelle (on se mêle au groupe et puis quand on est accepté on dit qui on est). Si certains travailleurs de rue abordent les jeunes, d'autres se laissent aborder par eux. Parfois les prises de contact se font à la faveur d'événements particuliers (fêtes de rue, animations de quartier) qui permettent de faire connaissance et de dire l'objet de son travail. En amont de la prise de contact proprement dite, certains travailleurs de rue étudient les

lieux où ils vont travailler (ce qu'on appelle parfois le zonage), rencontrent les acteurs locaux, les gens du quartier, des personnes-ressources. En aval, les prises de contact avec les personnes qui sont dans la rue facilitent de nouvelles rencontres, avec les parents essentiellement. Certains, qui font de l'animation, font même du porte-à-porte et envoient des tracts aux parents pour faire connaître leurs activités.

Le travail concret

On peut reprendre ici la classification qui a émergé lors de l'analyse des conceptions du travail de rue. Ces différentes formes de travail concret, rappelons-le, ne sont pas nécessairement incompatibles; dans une même expérience il arrive souvent qu'on les retrouve conjointement. Parfois cependant, l'aspect technique du travail de rue prévaut sur l'aspect politique.

Le travail de rue "communautaire" vise à l'auto-organisation des habitants d'un quartier, à la création ou au renforcement du réseau de solidarités existant dans le quartier. Dans ce cadre, le travail de rue se situe en amont des projets communautaires.

L'animation de rue consiste à organiser des activités à partir des demandes des jeunes ou en leur soumettant des offres (cette démarche est plus rare ou du moins elle est présentée comme telle), à les responsabiliser au fur et à mesure de la démarche pour qu'ils deviennent autonomes lors de la réalisation de projets futurs.

L'éducation de rue peut prendre deux formes concrètes qui utilisent différemment le travail de rue. La première consiste à approcher le public visé, à se faire connaître pour ensuite assurer un rôle de guidance et d'orientation. Quand le travailleur de rue est connu, sa présence dans la rue s'impose de moins en moins. Les guidances ont lieu à la permanence. Dans la seconde forme, le travail de rue n'est pas un préalable à un autre type d'intervention, il constitue le contenu même de la démarche. Le travail concret, c'est d'être dans la rue, d'être toujours là, d'assurer une présence permanente³², d'assurer une écoute, d'aider la personne à clarifier sa position, à démythifier le système judiciaire...

L'analyse transversale de ces formes d'intervention apporte de nouveaux enseignements. On observe un continuum dans les formes d'intervention entre l'intervention minimale que l'on pourrait qualifier de passive³³ et l'intervention volontariste et active : entre l'écoute, la confiance, la présence permanente, l'aide à la définition de ses propres projets et l'organisation d'activités, la médiation entre les jeunes et leur entourage, la distribution d'informations, la mise sur pied d'ateliers d'expression, de week-ends sportifs. Sur ce continuum prennent place des interventions intermédiaires qui consistent à assurer des guidances à la demande des jeunes, à servir de relais

³² Une belle expression utilisée dans un des questionnaires est "Le travail de rue consiste à amener le social en rue".

³³ Qu'on n'y voie pas de connotation péjorative.

entre eux et les institutions. Sur un tel axe l'éducation de rue se situerait à l'opposé de l'animation de rue.

Certaines formes d'intervention se fondent sur des relations interpersonnelles (guidance, aide psychosociale, écoute, relais...). D'autres relèvent d'une approche plus collective (animations, aide à la réalisation de projets, à l'auto-organisation). Parfois les unes précèdent les autres. Les travailleurs de rue proposent en premier lieu des animations collectives. Quand un climat de confiance, un vécu commun s'instaurent, des demandes individuelles émergent et un travail interpersonnel peut commencer. Plus rarement le travail interpersonnel précède le travail collectif. La remédiation interpersonnelle peut ainsi aider la personne à s'intégrer dans une dynamique collective. C'est aussi le cas des organismes qui optent pour le travail communautaire et qui voient la part du travail interpersonnel diminuer au profit du travail collectif, communautaire.

Le tableau de la page suivante reprend les modalités des différentes conceptions du travail de rue.

LES DIFFERENTES CONCEPTIONS DU TRAVAIL DE RUE

| | Mode d'approche | Travail concret | Mode d'intervention | Interaction entre les différentes conceptions |
|---------------------------------|--|---|--|--|
| Conception communautaire | Approche collective, approche communautaire. | Sensibilisation, via les jeunes, de l'ensemble des habitants. Aide, via des projets communs, à la réappropriation d'une citoyenneté active et responsable. | L'intervention peut être très volontariste et s'organiser à partir de propositions du travailleur de rue. Elle est, en tous les cas, active et se fonde sur des projets. | Le travail de rue est un préalable au travail communautaire. |
| L'animation | Approche collective. | Il peut être très volontariste en proposant des activités aux jeunes (l'approche ou l'accroche se fait via des propositions d'activités) ou il peut laisser émerger les demandes du jeune. Le travailleur de rue aidera à la réalisation de ces activités et à la prise en charge progressive des projets à venir. | L'intervention peut être très volontariste et s'organiser à partir de propositions du travailleur de rue. Dans tous les cas, elle est active et se fonde sur des projets. | Souvent l'animation est un préalable à l'éducation de rue. Mais elles ne se complètent pas nécessairement au sein d'un même organisme. Dans de nombreux cas, on note une "spécialisation" pour l'une ou l'autre conception. |
| L'éducation | Approche individuelle. | Dans un premier temps, le travailleur de rue devra se faire connaître et reconnaître. Dès que la relation de confiance est instaurée, l'intervention peut guider le jeune vers d'autres services, l'orienter vers sa propre permanence où une aide individuelle aura lieu. Elle peut aussi continuer à se passer dans la rue. | Le travailleur de rue répond à la demande du jeune. L'objet de l'intervention est la relation elle-même. L'intervention peut paraître minimale et passive. Les projets ne sont pas l'outil privilégié. | L'animation est plus souvent un préalable à l'éducation de rue que l'inverse. Avec certaines personnes, il est difficilement envisageable de proposer des animations. Le travail communautaire est difficile parce que les milieux dans lesquels opère le travailleur de rue n'ont pas une conscience collective. C'est un milieu dont on veut sortir. |

L'évaluation du travail de rue et de ses effets

L'évaluation s'effectue à partir de différents critères. Les critères peuvent être d'ordre quantitatif ou qualitatif. Les deux sont souvent présents mais les critères qualitatifs prédominent. En termes quantitatifs, l'évaluation se fait à partir de critères tels que l'augmentation du nombre de demandes d'aides individuelles ou collectives, du nombre de personnes rencontrées, par une plus grande participation aux animations, aux projets à plus long terme, par la diminution d'actes de délinquance et de violence³⁴. L'évaluation qualitative porte essentiellement sur la qualité de la relation établie avec les jeunes (une relation de confiance, permanente, durable, un dialogue profond, la crédibilité du travailleur de rue). Elle se base aussi sur les changements qui s'opèrent chez les personnes aidées : prise de parole, prise en charge, réintégration sociale et professionnelle...

Des critères peuvent dépendre de la forme d'intervention choisie dans le travail de rue. Si l'approche est de type communautaire, l'évaluation portera sur le nombre de partenariats mis en place, sur l'émergence de projets communautaires, sur la qualité du réseau de solidarité créé et renforcé dans le quartier, sur la diminution de phénomènes d'exclusion ou de rejet d'un groupe par un autre³⁵. Si le travail s'inscrit dans une optique d'animation de rue, l'évaluation se fera à partir du nombre de participants aux animations du nombre de projets mis sur pied. L'évaluation d'un travail plus interpersonnel, quant à elle, portera davantage sur la qualité de la relation ou sur le nombre d'interventions de remédiation.

³⁴ Un seul organisme, intégré dans les projets sécuritaires, fait des évaluations dans ces termes.

³⁵ Une association travaillant avec des toxicomanes développe aussi une approche communautaire; elle travaille dans un quartier avec de jeunes toxicomanes mais aussi avec les habitants afin de diminuer les actes de rejet et les phénomènes de "diabolisation" de la toxicomanie.

Les effets imprévus du travail de rue

On peut distinguer différents types d'effets :

Les effets non désirés ou imprévus avec les jeunes :

- Les jeunes peuvent devenir des consommateurs d'activités, strictement demandeurs de nouvelles activités mais qui ne se prennent pas en charge eux-mêmes. Ils peuvent devenir dépendants du travailleur de rue.
- En prenant conscience qu'ils peuvent se structurer en groupe, les jeunes peuvent constituer des "solidarités négatives" (par exemple former une bande et organiser certains trafics). Des tensions peuvent surgir et donner naissance à des conflits. Le travailleur de rue doit pouvoir jouer avec les conflits et les "solidarités négatives" en les positivant.
- La proximité avec le public visé peut entraîner des confusions de rôles: les jeunes essaient par exemple d'impliquer le travailleur de rue dans leurs combines.
- Quand l'intervention vise un public particulier, les autres publics risquent de se sentir lésés. Il importe de travailler en interaction avec les différents publics.
- Des problèmes éthiques peuvent se poser quand le travailleur de rue se sent coincé entre le secret professionnel et des actes illégaux.
- Le recours à des activités et à un local peut obliger le travailleur à exercer une fonction de contrôle, ce qui est contraire à son optique de travail.

Les effets non désirés ou imprévus avec les pairs et les autres institutions :

- Quand plusieurs organismes travaillent sur le même territoire, il est indispensable de clarifier les missions de chacun si l'on veut éviter des sentiments de concurrence et de dépossession qui, de plus, nuisent à l'efficacité du travail.
- Certains répondants notent la difficulté de collaborer avec les autres institutions présentes dans le champ d'intervention du travail de rue.
- Le travail de rue peut cacher les insuffisances d'autres intervenants locaux. Plus encore, l'intervention du travailleur de rue peut les pousser à se décharger de la responsabilité de certaines situations problématiques.
- Un organisme intégré dans un contrat de sécurité déplore la confusion qui est faite, aussi bien dans le chef des pairs que dans celui des jeunes, entre la fonction policière et la leur.

Les effets politiques :

- Des organismes déplorent la récupération du travail de rue par la médiation qu'en font certains pouvoirs politiques mais aussi par la prétention de certaines associations qui disent faire du travail de rue.

- Les pouvoirs politiques considèrent parfois le travail de rue comme doté de pouvoirs magiques et capable d'obtenir des résultats spectaculaires à court terme. Cette confusion génère des tensions car les pouvoirs politiques sont aussi les pouvoirs subsidiaires et demandent au travail de rue de travailler à court terme alors que son action prend sens dans la durée.
- Enfin les travailleurs de rue sont confrontés au racisme, aux préjugés de l'opinion publique et doivent aussi consacrer du temps à enrayer ces phénomènes.

1.2.6. Les récits

Dans le questionnaire, il a été demandé aux répondants, qui devaient être impérativement des travailleurs de rue, de relater un ou deux récits significatifs de leur travail. Vingt-trois organismes ont envoyé trente récits.

Ces récits portent essentiellement sur trois facettes du travail de rue.

Vingt et un récits mettent en exergue le travail quotidien des travailleurs de rue et les résultats concrets auxquels ils aboutissent. Ils portent aussi bien sur des pratiques collectives qu'individuelles. Certains récits relatent la mise sur pied de camps avec des jeunes de quartiers défavorisés encadrés par des animateurs issus eux-mêmes de ces quartiers. Un autre récit met en scène un groupe de jeunes qui, pour organiser un voyage, a besoin d'argent. Pour en récolter, ces jeunes ont l'idée de faire et de vendre des gâteaux marocains lors de fêtes de quartiers. L'opération s'est faite à deux reprises. La deuxième fois le travailleur de rue n'est plus intervenu et a laissé les jeunes se débrouiller. L'argent a été placé sur un compte à deux signatures, celle du travailleur de rue et celle d'un jeune désigné par ses pairs.

D'autres récits portent davantage sur les résultats d'un travail communautaire rendu possible par le travail de rue. Un groupe de jeunes est très mal vu dans un quartier. Le travailleur de rue organise une rencontre entre ce groupe et les habitants du quartier afin que chacun s'explique, exprime ses craintes et ses attentes. Depuis lors, le climat est meilleur. Avec le travailleur de rue, d'autres jeunes organisent un souper, qu'ils préparent eux-mêmes. Ils y invitent des personnes âgées du quartier. Maintenant ils se disent bonjour, se parlent quand ils se rencontrent en rue.

En termes de résultats, les récits mettent en avant l'autonomisation progressive des jeunes via la réalisation de projets et une meilleure perception de leur propre image. Ils insistent aussi sur l'amélioration des relations entre les habitants d'un quartier.

Les pratiques interpersonnelles mettent en place des systèmes de remédiations pour des personnes en difficulté. Un homme est à la rue, vit dans une voiture et ne voit plus son enfant. Le travailleur de rue va l'aider à trouver un toit, un travail, à entamer une procédure judiciaire pour obtenir la garde de sa fille, à gérer ses finances. Un jeune est en décrochage scolaire, le travailleur de rue va lui proposer des alternatives à l'école. Des toxicomanes interpellent les travailleurs de rue dans le métro; ils disent en avoir marre et veulent être soignés. Les travailleurs de rue les accompagnent chez Infor-drogue puis à l'hôpital afin d'être certains qu'ils y soient acceptés. Ces

interventions visent à accompagner la personne aidée dans ses démarches et à assurer le relais vers d'autres institutions.

Quelque cinq récits mettent l'accent sur la méthodologie du travail de rue, en particulier sur ses modes d'approche, sur les différentes phases du travail, sur les conditions préalables à sa réussite telles que le temps, la patience, l'empathie, le refus de moraliser, la confiance qu'il faut obtenir du jeune, la nécessité de connaître le territoire, ses règles, les intervenants locaux et leur travail.

Quatre récits mettent en scène des situations problématiques auxquelles se trouve confronté le travailleur de rue. Dans un premier récit, le travailleur de rue déplore les obstacles institutionnels qui surgissent quand il veut passer le relais à des institutions qui n'obéissent pas à la logique sociale à l'oeuvre dans le travail de rue. Deux autres récits mettent davantage l'accent sur l'incompréhension de l'opinion publique devant le travail accompli, mais surtout sur les phénomènes de rejet, de racisme dont font l'objet les jeunes. Ces phénomènes sont parfois vécus comme une preuve d'impuissance du travailleur de rue mais sont aussi symptomatiques des processus d'exclusion sociale. Enfin un dernier récit met "brutalement" en lumière le principe de l'acceptation de la culture du territoire sur lequel opère le travailleur de rue et donc la relativisation des codes moraux dominants. Un jeune étudiant se prostitue pour payer ses études et il se fait racketter. Ne pouvant en parler à personne dans son milieu, il se confie au travailleur de rue pour trouver des solutions. Le travailleur de rue lui dit qu'il doit s'adapter au milieu ou s'en aller. Le jeune prend conscience des lois du milieu. L'aide du travailleur de rue peut se faire à l'intérieur du milieu, dans la prostitution. Il ne s'agit pas de forcer ce jeune à sortir du milieu s'il n'a pas pris conscience lui-même de ce qu'il signifiait.

2. LA MISE EN PERSPECTIVE DES ENSEIGNEMENTS DE L'ANALYSE EN GROUPE

Les résultats du groupe d'analyse ne peuvent être comparés avec ceux du questionnaire. La méthode utilisée dans le groupe d'analyse a rendu possible un examen approfondi de l'expérience concrète des travailleurs de rue d'où se sont dégagés des enseignements qu'une enquête par questionnaire ne pouvait faire apparaître. La comparaison des résultats est d'autant plus difficile qu'une méthode privilégie la dynamique du groupe, organise des mises en tension qui permettent l'élucidation de non-dits et d'implicites alors que la deuxième est avant tout statique et met à plat les enjeux et les confrontations. Néanmoins les questionnaires ont le mérite d'élargir le champ d'observation et de vérifier si certaines lignes de force de l'analyse qualitative se retrouvent, en filigrane, dans les réponses au questionnaire et ont donc ou non un sens pour les travailleurs de rue qui n'ont pas participé au groupe d'analyse.

2.1. La "représentativité" des participants au groupe d'analyse

Ce groupe a rassemblé neuf personnes qui ont participé aux journées de travail. Parler d'une stricte représentativité serait présomptueux. Lors de la constitution du groupe, la volonté était cependant de respecter quelques critères de diversité³⁶. Les expériences situées dans les grandes villes ainsi que celles qui émanaient d'initiatives privées (ASBL) sont toutefois sur-représentées dans le groupe d'analyse. La première raison en est les désistements : un représentant d'une expérience rurale et deux représentants émanant d'initiatives publiques ont manqué à l'appel en dépit de leur engagement. Parmi eux, on comptait des représentants d'expériences subsidiées par le Ministère de l'Intérieur. Par ailleurs, la demande de cette recherche émane d'un comité, mis sur pied par la Fondation Roi Baudouin, comprenant des travailleurs de rue dont la plupart travaillent dans le milieu associatif. Mobilisés par cette recherche, il paraissait indispensable qu'ils soient représentés dans le groupe d'analyse. Ces deux raisons expliquent la sur-représentation du pôle associatif dans le groupe d'analyse. Une autre explication peut être avancée. Les travailleurs de rue du pôle associatif ont une pratique du terrain beaucoup plus longue qui leur permet d'avoir un regard réflexif et distancié par rapport à leurs propres expériences, ce qui n'est pas le cas des travailleurs de rue pratiquant leur métier dans le cadre de contrats de sécurité. Le temps et l'expérience acquise seraient dès lors perçus comme un argument rendant la parole légitime.

³⁶ Tels que : grandes villes/villes moyennes/zones rurales/zones défavorisées; ASBL/initiatives publiques; diversité des pouvoirs subsidiants; le degré de spécialisation du travail.

2.2. La mise en perspective des contenus

Certains participants au groupe d'analyse ont souligné le danger d'une dérive répressive du travail de rue dans les contrats de sécurité principalement. La lecture des objectifs globaux des organismes faisant du travail de rue laisse apparaître en effet une césure très forte entre ceux qui travaillent dans le pôle associatif et dont la plupart ont comme objectif premier l'aide à la personne dans tous les contextes de vie et ceux qui travaillent dans le cadre d'initiatives publiques et qui mettent en exergue des objectifs de prévention face à des groupes de population précis. Le point de vue est moins celui de la personne que celui de la société qui intègre et qui contrôle. De même l'image du jeune diffère sensiblement et est plus stigmatisante

Néanmoins, aussi bien en lisant les analyses qualitatives que les résultats du questionnaire, lorsqu'on aborde le travail concret et quotidien, sur le terrain, on est davantage frappé par des similitudes que par des différences irréductibles. Les modes d'approche sont les mêmes, le travail concret via des activités ou des accompagnements individuels, le primat du qualitatif sur le quantitatif dans l'évaluation, les effets imprévus avec les jeunes, les pairs et les institutions sont souvent du même ordre. Les mêmes constats, les mêmes méthodes, les mêmes craintes réapparaissent même si leur expression est plus forte, plus élaborée et plus interpellante dans le groupe d'analyse.

Les différentes conceptions du travail de rue étaient représentées toutes trois dans le groupe d'analyse avec néanmoins une sur-représentation de la conception éducative, surtout par rapport à la conception communautaire. Néanmoins chaque modalité du travail de rue a été abordée et l'on peut retrouver, dans la lecture du tableau qui s'y rapporte, des enseignements présents dans les analyses du groupe.

Des différences entre le milieu associatif et le milieu des initiatives publiques ressurgissent dès lors que les analyses mettent en lumière des enjeux macro-sociaux et idéologiques. Ainsi seules certaines associations, au travers des réponses au questionnaire et de leurs représentants dans le groupe d'analyse, insistent sur les effets pervers de l'intervention du "politique" dans leur champ de travail : elles parlent de récupération, de médiatisation, de dérive sécuritaire mais aussi d'appauvrissement du travail de rue comme méthode d'intervention et d'action, et de dépossession.

Les récits mettent aussi en lumière la sur-représentation, dans le groupe d'analyse, de travailleurs de rue très impliqués dans une démarche réflexive sur leur travail. La plupart des récits collectés grâce au questionnaire relatent les pratiques quotidiennes de travailleurs de rue. Telles qu'elles sont racontées, elles mettent rarement en question la position sociale, morale, institutionnelle et politique du travailleur de rue. Au contraire, une grande partie des récits proposés par le groupe d'analyse s'articulent autour de cette problématique. Les conditions dans lesquelles la narration de ces récits s'est faite expliquent sans doute en grande partie les tons différents donnés aux récits. De la part de chacun des participants, il y avait une démarche volontaire visant à élucider, à trouver des réponses, par une réflexion collective, à des situations rencontrées et qui posent problème. Cet aspect était forcément absent du questionnaire. Par ailleurs la méthode même, qui se base

pour partie sur les interprétations que l'ensemble du groupe donne d'une situation particulière, a pour objet de problématiser le récit, de laisser surgir les implicites et les tensions. Ici encore la méthode par questionnaire ne peut répondre à cette dynamique.

Néanmoins la lecture des enseignements des deux méthodes laisse apparaître leur complémentarité. Le questionnaire permet de vérifier la validité de certaines analyses du groupe : il y a bien une méthode du travail de rue, des publics spécifiques, un rapport spécifique au territoire et des modes de relation particuliers, des tensions entre les objectifs globaux, politiques des différents acteurs présents dans le champ d'intervention. Les travailleurs de rue sont tous confrontés à des systèmes d'évaluation difficiles à gérer. Certains travailleurs de rue privilégient les activités en groupe, d'autres cherchent avant tout à établir des relations interpersonnelles durables et proches. Ces enseignements se retrouvent avec les deux méthodes. Si le questionnaire permet de vérifier le caractère significatif des analyses du groupe, celles-ci, à leur tour, interrogent et problématisent les résultats du questionnaire. Les travailleurs de rue utilisent parfois un local et organisent des activités. Comment gérer l'utilisation de telles ressources ? Qu'apportent-elles au travail et quels effets pervers peuvent-elles générer ? Certains mandats confiés au travailleur de rue ne s'opposent-ils pas à son approche du travail social ? Comment faire face à des situations où les jeunes réagissent différemment à ce que le travailleur de rue avait prévu ?... Toutes ces questions, qui apparaissent en filigrane dans le questionnaire, ont été abordées par le groupe.

Les deux méthodes ne s'opposent pas puisque de mêmes enseignements s'y retrouvent mais elles ne sont pas non plus un simple écho l'une de l'autre. Complémentaires, elles se confèrent l'une l'autre un surplus d'analyse, de portée et de questionnement.

3ème partie

Les enjeux politiques et institutionnels du travail de rue

Pour que notre démarche soit complète, il reste à situer le travail de rue, tel qu'il s'est révélé ici, par rapport à l'évolution de l'ensemble du champ de la gestion du social et de la prévention. Avant d'entamer cette dernière étape, il faut en préciser la portée. La recherche n'a pas directement pour objet les enjeux institutionnels et politiques du travail de rue mais bien sa nature et sa spécificité, les situations auxquelles il est confronté et la manière dont il y répond. Concrètement, mais en dépassant la simple description, en mettant au jour les représentations des travailleurs de rue, leurs conflits de valeurs, les logiques de leurs comportements, les interactions qui se tissent entre eux et ceux auxquels leur travail est censé bénéficier... En tentant, de surcroît, de trouver un équilibre entre le souci de prendre en compte les principales dimensions de ce type de travail social (objet, modes d'intervention, principes et logiques clés...) et celui de traiter plus en profondeur certaines d'entre elles que la discussion a fait apparaître plus problématiques pour les travailleurs de rue eux-mêmes. Le dispositif méthodologique de la recherche a été conçu pour rencontrer au mieux ces préoccupations avec les ressources (principalement en temps-chercheurs) mises à notre disposition. Un tel travail était considéré comme préalable à une discussion mieux informée et mieux fondée sur les fonctions et les enjeux institutionnels, politiques ou "sociétaux" du travail de rue : il s'agissait d'abord de mieux savoir de quoi on parle et de l'établir sur une base plus large que ce que chaque travailleur de rue peut dire individuellement de son travail, dans une visée plus objectivante à l'appui d'une méthode de recherche contrôlée et plus "compréhensive" grâce à l'apport de ressources conceptuelles de la sociologie. Que certains enseignements apparaissent au bout du compte "déjà connus" est un phénomène habituel et normal, mais ils sont maintenant autrement établis et peuvent être mieux saisis sous certains angles. Si l'on a déjà pu parler d'enjeux plus haut dans ce rapport, c'était principalement jusqu'ici du point de vue des bénéficiaires du travail de rue : en quoi il compte pour eux, et non du point de vue d'une réflexion plus "politique".

Cette réflexion "politique" qui met un terme à ce travail a pour amorce et pour objet la question suivante : Sachant ce que nous avons appris ici du travail de rue et compte tenu de certaines caractéristiques importantes pour notre propos de l'évolution générale de la gestion du travail social et de la prévention, à quelles tensions, à quelles questions et à quels problèmes le travail de rue est-il aujourd'hui confronté ? Il ne s'agit donc pas d'une seconde recherche sur les enjeux institutionnels et politiques du travail de rue qui seraient traités en tant que tels et de manière exhaustive. Il s'agit seulement d'une contribution à cette question à partir des enseignements de cette recherche mis en regard d'éléments d'analyse et de réflexion plus généraux sur le travail social et la prévention. Ces éléments ont été récoltés par ailleurs, dans nos travaux antérieurs mais surtout dans quelques études particulièrement éclairantes sur cette question. C'est dire aussi que, contrairement à ce qui précède, ce qui suit ne relève plus de l'analyse "empirique" et n'a pas valeur de résultat de recherche, mais bien de réflexions à caractère hypothétique et interrogatif.

Cette réflexion sera menée en quatre temps. Primo, quelques aspects particulièrement problématiques de l'évolution de la situation sociale du point de vue du travail de rue seront mis en évidence. Secundo, l'évolution de la gestion du social et de la prévention fera l'objet du même type d'attention.

Tertio, on en dégagera quelques-unes des tensions les plus cruciales auxquelles le travail de rue est aujourd'hui confronté. Quarto, on clôturera la réflexion par une discussion prospective.

1. L'EVOLUTION DE LA SITUATION SOCIALE

La rapidité et la profondeur des changements auxquels on assiste aujourd'hui obligent à aborder l'examen des problèmes davantage en termes de flux ou de processus qu'en termes d'«état de la situation». Ainsi, une analyse statique de la situation de l'emploi fait apparaître que la grande majorité de ceux qui travaillent bénéficient d'un contrat à durée indéterminée, mais une analyse dynamique montre qu'on crée actuellement plus d'emplois à durée déterminée et donc précaires qu'à durée indéterminée.

Cet exemple illustre une première face de la vulnérabilité sociale qui conduit certains jusqu'à la misère : celle de la non-intégration par le travail. En termes de flux, le fait le plus marquant est sans doute la prédominance du salariat précaire ou l'accélération de la rotation en main-d'oeuvre. Concrètement, cela signifie que, pour un nombre croissant de personnes, se succèdent emplois temporaires, petits boulots, stages, périodes d'inactivité... dans une séquence qui conduit souvent au chômage de longue durée. Cette première dimension de la vulnérabilité est loin de ne concerner que les adultes; les jeunes de milieu défavorisé s'attendent à ne pas avoir de véritable boulot plus tard et anticipent mentalement cette perspective dans laquelle ils s'inscrivent déjà. Leur scolarité erratique n'est qu'une première étape dans une séquence professionnelle dont ils savent à l'avance qu'elle va mal tourner. La recherche démontre cela en creux : l'école est complètement absente des situations évoquées dans les récits. Ces jeunes sont ailleurs, leurs problèmes sont "en-deça" de questions scolaires. Non-intégration professionnelle et naufrage scolaire se font donc écho. Mais cette dimension de la vulnérabilité n'en constitue qu'une de ses facettes, celle qu'on met le plus souvent et, sans doute trop exclusivement, en évidence.

La seconde facette consiste en la non-insertion dans une sociabilité socio-familiale³⁷. Elle consiste en la décomposition du lien social qui résulte de l'absence de relations stables et structurantes, en particulier dans les champs professionnel et familial. Sous les effets conjugués de la non-intégration socio-professionnelle, de la destruction des solidarités familiales et sociales traditionnelles avec ce qu'elles impliquaient de support affectif et souvent économique, des séparations et des ruptures conjugales et familiales³⁸, de plus en plus de personnes se retrouvent désespérément seules, comme "en état de flottaison, dans une sorte de *no man's land* social"³⁹. On retrouve ici l'exacte

³⁷ Voir R. Castel, "De l'indigence à l'exclusion", in J. Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion. Le modèle français*, Ed. Esprit, Paris, 1991.

³⁸ Castel rend compte de "l'augmentation vertigineuse" des ménages d'une seule personne en France : une personne sur quatre pour l'ensemble du pays et une sur deux pour Paris.

³⁹ R. Castel, p.140, op. cit.

description de Chantal, pour qui sa propre famille incarne la violence la plus injuste. A qui veut bien regarder le visage du pauvre, s'impose d'abord de manière fascinante (au sens où elle capte l'entièreté de l'attention) l'impression d'une tristesse désespérée. Saisir la vulnérabilité sociale implique que l'on donne un statut plus fort à cette seconde facette qui ne se réduit pas à la première bien qu'elle lui soit souvent liée.

La bande de jeunes peut être vue comme une tentative de recomposer à la marge ce tissu social et on a vu avec Chantal combien l'insertion dans un groupe de pairs constituait une aide pour sa survie psychologique. Cependant, l'insertion dans de tels groupes est elle-même problématique à divers titres. D'abord parce que ce qui est gagné d'un côté peut être perdu de l'autre : l'insertion dans un groupe de jeunes toxicomanes ou prostitués contribue à reproduire les problèmes, de sorte que la rupture avec de tels groupes paraisse comme la difficile et parfois impossible condition pour s'en sortir. Ensuite parce que les formes mêmes de la sociabilité des jeunes "marginiaux" se sont elles-mêmes modifiées dans le sens d'une plus grande désorganisation. Les éducateurs rencontrent moins des "bandes" stables et organisées qui se définiraient essentiellement par leur opposition au monde des adultes, que des groupes à géométrie variable, des réseaux qui se font et se défont dans un jeu d'affinités flottantes et dont les "membres" errent dans une société vue comme une "jungle" où ils ont individuellement à survivre, comme pas mal de personnes plus âgées d'ailleurs.⁴⁰

La vulnérabilité de ceux auxquels s'adressent les travailleurs de rue conjugue plus que partout ailleurs ces deux dimensions : la non-intégration par le travail (et anticipativement par l'école) et la non-insertion dans une sociabilité socio-familiale ou, si l'on préfère, l'isolement dans l'ordre socio-affectif. Leur pauvreté et leur misère sont l'aboutissement de cette double dynamique de précarisation et de fragilisation que Robert Castel appelle la désaffiliation, au sens où sont rompus des liens essentiels.

La désaffiliation n'est pas qu'un état. Elle est aussi une manière d'être et de se percevoir, en l'occurrence comme un individu inutile, un "raté". Cette conscience honteuse est loin de n'être que subjective : le pauvre est, de fait, déconsidéré, sale, irrécupérable et catalogué dans une catégorie dans laquelle le "nouveau pauvre" répugne à entrer (comme les nouveaux sans-abri). Le rejet est donc social en un double sens : d'abord parce que la personne est reléguée socialement, à la marge du "normal", ensuite parce qu'elle est identifiée à un groupe rejeté en tant que groupe comme le sont les jeunes qui font de mauvais coups au lieu d'aller à l'école, les chômeurs qui coûtent cher, les réfugiés qui n'ont même plus l'avantage d'être "politiques", les habitants des quartiers défavorisés et "dangereux"... Dans *la vengeance de la vitrine*, on a vu combien importent l'image de soi et ce qui se joue dans les rapports de force autour de cette image, même si l'évidence de la responsabilité d'un des jeunes n'échappe à personne. L'amour-propre et la capacité de soutenir le

⁴⁰ Voir sur cette question F. Dubet, "Marginalités des jeunes et prévention", op. cit. p. 63; et J.P. Delchambre et L. Van Campenhoutt (dir.) avec la collaboration de M. Collin, A. Delobelle, G. de Stexhe, *Les transformations du contexte socio-culturel et normatif de l'école. Essai de synthèse des principales tendances*, pour la Fondation Roi Baudouin, Centre d'études sociologiques, Facultés universitaires Saint-Louis, Bruxelles, 1992.

regard réprobateur de l'autre relève de la résistance à ce processus d'intériorisation mentale de son propre échec et de sa relégation sociale.

Le travailleur social voit ainsi ses fonctions redéfinies. Il n'y a pas si longtemps, il s'agissait surtout de permettre à ceux qui en étaient écartés de retrouver une place dans le monde du travail. Aujourd'hui, il s'agit de faire front à un processus plus global de déstructuration sociale et personnelle, d'aider à sauver ou à restaurer ce qui peut l'être du tissu social et de la dignité humaine de ceux que le sort et les épreuves successives ont blessés.

La situation de ceux qu'on appelle des exclus est aggravée par leurs propres réactions à leur condition et aux expériences difficiles qui en constituent le quotidien. La colère qui s'est exprimée dans les banlieues françaises, les "coups de gueule"⁴¹ des jeunes de Forest et de Saint-Gilles ou, plus simplement, le saccage d'un local mis à la disposition des jeunes sont caractéristiques des formes nouvelles et désorganisées de la protestation. La "rage" est le mode d'expression typique de ceux qui, en attendant de pouvoir éventuellement prendre part un jour au jeu, ne peuvent plus que vouloir le casser⁴². Quand la désaffiliation est la règle, ce ne sont pas seulement les solidarités fondamentales qui font défaut. L'individu baigné dans un réseau social dense, solidaire et durable n'y puise pas simplement un soutien constant; ses pulsions se trouvent contenues et ses conduites canalisées par un contrôle social interne d'autant plus puissant qu'il est associé à ces solidarités fondamentales. Les tensions et conflits sont "gérés" à la faveur de codes bien assimilés et d'arbitrages légitimes. Bref, les membres d'un même groupe ou d'une même société parviennent alors "à s'imposer à eux-mêmes le maintien d'un minimum de 'conformité' et de compatibilité dans leurs conduites"⁴³. En revanche, quand ces processus de contrôle social "primaires" ou "naturels" font défaut, les conduites sont moins "autorégulées" socialement. Les dispositifs de contrôle plus formels et externes aux personnes elles-mêmes, comme la police et la justice, doivent alors être mis davantage à contribution pour contenir une explosion de comportements plus "sauvages". Parallèlement, on tente éventuellement de remobiliser des contrôles informels rapprochés sur les comportements quotidiens (pour décourager les proches de fumer, de se droguer, de boire au volant, d'être violent...) mais qui peuvent générer du malaise et des tensions en raison de la pression et de la confusion des rôles qu'ils instaurent.⁴⁴ De part en part, les propositions de récits sont traversées par cette ambiguïté propre à ceux qui, tout à la fois, transgressent sciemment les règles d'un jeu et se vengent de lui parce qu'ils en sont les perdants, tentent de s'en sortir par la "débrouille", jouent le jeu et acceptent l'aide du travailleur de rue pour s'en sortir. Le travailleur de rue est au croisement de ces tensions : tantôt on se venge sur lui, tantôt on se joue de lui et on l'utilise, tantôt on le respecte et on l'appelle au secours...

⁴¹ Sachant qu'à l'évidence les termes "émeutes" et "manifestations" ne conviennent pas...

⁴² F. Dubet, *La galère, jeunes en survie*, op. cit.

⁴³ Voir, M. Crozier, "La crise des régulations traditionnelles", in H. Mendras *La sagesse et le désordre*, PUF, Paris, 1980.

⁴⁴ Voir SLAMA A.-G., *L'angélisme exterminateur. Essai sur l'ordre moral contemporain*, Paris, Grasset, 1993.

2. L'EVOLUTION DES MODES DE GESTION DU SOCIAL ET DE LA PREVENTION

Eléments du contexte général

Pour mieux comprendre l'évolution de la gestion du social et de la prévention, quelques caractéristiques de contexte demandent à être d'abord soulignées.

Rappeler la rareté croissante des ressources publiques qui peuvent être consacrées au social est certes d'une grande banalité. La conscience de cette rareté doit cependant être conservée en toile de fond car, dans des mesures diverses, les nouvelles tendances de la gestion du social y font forcément écho. On sait combien la sécurité sociale est en péril et combien, partout en Europe, la tendance est au détricotage des "droits acquis". A cet égard, l'idée de flexibilité est bien entendu éminemment ambiguë. Au premier abord, le terme comporte une connotation positive : est flexible celui qui sait s'adapter aux événements, voir les difficultés en face, ne pas s'accrocher à des modèles de fonctionnement devenus inadéquats, renoncer à certaines assurances et prendre des risques. Mais pour tous ceux que les changements récents ont déjà plus ou moins largués ou qui vivent tous les jours l'expérience de la précarité et de la vulnérabilité, la flexibilité est le mot que ceux qui s'en sortent ont inventé pour faire accepter l'idée qu'il y aura encore plus de précarité et d'insécurité professionnelle à l'avenir. Le fait est que le social et le culturel (l'enseignement en particulier) ont dorénavant à se serrer la ceinture et ne sont plus des priorités en regard des objectifs de maintenir la compétitivité des entreprises nationales et, pour cela notamment, de réduire le déficit public.

Une deuxième caractéristique conséquente du contexte est la crise de responsabilité et d'efficacité dans la gestion publique et dans celle du social en particulier. De plus en plus d'instances se mêlent d'un nombre de plus en plus important de questions, leurs compétences se recourent, leurs initiatives se concurrencent (comme des "bureaux d'aide aux victimes" dans certaines communes), les "médiateurs" se multiplient au fur et à mesure qu'on y voit moins clair, ajoutant parfois eux-mêmes à la confusion, les systèmes de décision s'alourdissent... Il n'est pas rare que la concurrence fasse rage entre des associations d'initiative privée, au nom de la qualité de l'aide que chacune tente d'apporter mais aussi, parfois, avec quelque arrière-pensée relative à l'emploi des travailleurs sociaux eux-mêmes... qui n'est pas toujours le moins précaire. Ainsi, la médiation qui a pour raison d'être de recréer du lien social pourrait bien, à certains égards et dans certains cas, avoir l'effet inverse.

Enfin, si le social n'est plus une priorité, la gestion des inconvénients de la désaffiliation s'impose de plus en plus comme un enjeu politique central. Le problème apparaît moins comme la précarité socio-professionnelle et la fragilité sociale elles-mêmes que leurs conséquences pour la quiétude des "inclus", soit principalement l'insécurité réelle ou supposée des quartiers pauvres, des centres urbains ou des stations de métro notamment. Aucun

parti politique, aucun bourgmestre ne peut aujourd'hui faire l'économie d'un discours décidé sur le thème de la sécurité de sorte que ce thème et ceux qui y sont liés (le crime, la drogue, l'organisation de la police, la sévérité des tribunaux et l'application des peines...) constituent l'arène dans laquelle l'agitation politique tend à régner avec la plus grande intensité. L'examen comparé de l'évolution de la situation dans différentes communes bruxelloises par exemple montre que les résultats obtenus sont loin d'être directement proportionnels à l'importance des gesticulations et déclarations incendiaires sur cette question, de sorte qu'on puisse s'interroger sur leur sens et leurs objectifs réels : se faire (ré)élire ou apporter de véritables solutions aux problèmes ?

Une réduction trop massive des problèmes à l'insécurité qu'ils génèrent comporte le danger de meurtrir plus encore le tissu social. Le renforcement des forces de l'ordre et le durcissement de certaines de leurs méthodes (à côté du développement de techniques plus douces il est vrai), la privatisation de la protection des biens et des personnes (les milices privées armées), le durcissement de la législation en matière criminelle, la "tribalisation" des criminels et des déviants définis comme des sauvages qu'il faut cantonner dans leurs ghettos ou leurs "sides" lorsqu'ils ne sont pas en prison, la promotion qui en résultent dans les groupes visés de l'acte criminel comme une source de plaisir et de gratification (chez les "hooligans" par exemple mais aussi dans certaines propositions de récits présentés par les travailleurs de rue) constituent des tendances observables dans plusieurs pays occidentaux et qui illustrent et renforcent encore "la nature disloquée et divisée de nos sociétés"⁴⁵.

On sait que le sentiment subjectif d'insécurité ne correspond pas forcément au risque objectif (c'est particulièrement clair pour le métro bruxellois). La classe politique "modérée" qui croit devoir accroître les dispositifs de contrôle formel et la répression pour répondre à ce sentiment et faire barrage à l'extrême-droite, pourrait contribuer à renforcer à la fois ce sentiment d'insécurité et les conditions objectives qui le justifient partiellement.

Les nouveaux modes de gestion du social et de la prévention

On peut tenter de saisir l'évolution des modes de gestion du social et, en particulier, de la prévention à partir de quatre tendances définies chacune par un glissement sur un axe distinguant deux pôles opposés. Ces quatre tendances constituent des hypothèses et les quatre axes à partir desquels elles sont définies se recourent en partie⁴⁶. Dans la présentation qui suit, on accentuera les traits de chacun des pôles considérés de manière à en faire clairement percevoir la logique propre ainsi que les questions auxquelles le social se trouve aujourd'hui confronté.

⁴⁵ M. Woollacott, "Do we get the crime levels we deserve?", in *Guardian Weekly*, December 12, 1993, p. 12.

⁴⁶ On s'inspire principalement ici du texte de J. Donzelot, "Le social du troisième type", in *Face à l'exclusion*, op. cit.

Le premier axe oppose **la défense sociale** et **la protection sociale**. La défense sociale est fondée sur l'idée que la société doit être défendue de ceux de ses membres qui la menacent par leurs comportements asociaux. Ces derniers sont considérés comme des "marginiaux". Ils ne peuvent bénéficier d'une assistance ou de la suspension d'une sanction que s'ils se plient à une tutelle correctrice. Dès lors, la forme d'intervention sociale qu'adopte la défense sociale couple l'assistance et la répression. Au contraire, la protection sociale repose sur l'idée que les individus en situation précaire ou problématique sont victimes des dures lois de la société, de ses inégalités et des mécanismes d'exclusion qui y ont cours. Les bénéficiaires des interventions sociales sont des personnes a priori "normales" qui ont automatiquement droit, à titre d'affiliés, à la sécurité sociale et aux diverses mesures destinées à rétablir une sorte d'égalité de traitement injustement rompue. Un certain équilibre entre défense sociale et protection sociale a constitué la base de notre système social jusque dans les années septante. Aujourd'hui, la tendance semble à la restauration de la prévalence de la défense sociale : la société demande à être davantage protégée de ses membres qui lui font peur et qu'elle définit d'ailleurs de plus en plus en termes d'extériorité ("marginiaux", "étrangers", "exclus"...), le thème de la sécurité domine les discours politiques et les propos quotidiens sur les "problèmes sociaux", en même temps qu'une série de droits "acquis" tendent à l'être de moins en moins et qu'il est question de transférer une partie de ce qui relève de la "sécurité sociale" dans le domaine des assurances privées.

Le deuxième axe oppose **la solidarité** et **le "social"**. Sans cesse s'élèvent aujourd'hui des appels à la solidarité, avec les victimes des famines dans le tiers-monde, avec les malades du sida, avec les sans-abri et les démunis, etc. Mais l'idée même de solidarité manifeste et, d'une certaine manière, consacre la réalité d'une rupture et d'une différence de destin entre les privilégiés appelés à marquer leur solidarité et les malchanceux ou les "largués" qui sont certes censés bénéficier de la solidarité des premiers mais non point les rejoindre dans le partage des privilèges du développement, de la santé ou, pour ce qui nous occupe ici, de la modernisation⁴⁷. Pour Donzelot, cela ne signifierait rien moins que "la mise au rancart de la grande ambition sociale des années antérieures et particulièrement du discours de la gauche «sur le pouvoir du social»"⁴⁸ et qui visait à l'égalisation des chances au fur et à mesure du développement «économique». La faillite de l'État-Providence semble avoir sonné le glas de ce grand rêve. Le couple modernisation-solidarité prend donc la place du couple économique-social dont les deux termes sont dorénavant disjoints. Ce qui rejoint le propos de Jean Remy⁴⁹ pour qui le couple liberté-solidarité serait en train de remplacer le couple liberté-égalité. Dans cette perspective nouvelle, la priorité est donc clairement conférée à l'économique qui n'a plus à se subordonner à une finalité externe

⁴⁷ Ces considérations nous sont notamment inspirées par F. Delor : "La solidarité avec les personnes séropositives, une remise en question" (à paraître dans la *Revue de l'Université de Bruxelles*).

⁴⁸ J. Donzelot, p. 25, op. cit.

⁴⁹ J. Remy, "Éthique personnelle et éthique collective", in *Variations sur l'éthique. Hommage à Jacques Dabin*, Publications des Facultés universitaires de Saint-Louis, Bruxelles, 1994, à paraître.

dépassant sa rationalité propre. L'ordre de priorité étant établi, la solidarité doit limiter les dégâts et sauver une cohésion sociale qui, sans elle, partirait à vau-l'eau. Le chômage, cependant, se nourrit de cet écart entre le social et l'économique. Parler de solidarité suppose donc l'acceptation de la dualisation inévitable de nos sociétés. En effet, "une société ne devient duale que lorsqu'elle prend le chemin d'instituer une séparation entre ses zones d'intégration et ses zones de désintégration. Autrement dit, une société commence à se résigner au dualisme lorsqu'elle accepte la précarité et la vulnérabilité comme des états de fait – voire lorsqu'elle les recherche au nom de la rentabilisation de l'appareil productif d'une part, et de la promotion d'un individualisme sans attache comme valeur éthique suprême de l'autre."⁵⁰

Le troisième axe oppose **l'implication contractuelle** au **droit automatique à la protection**. On vient de voir comment la remise en question de la protection sociale au profit de la défense sociale expliquait la remise en cause de l'image de l'individu "ayant droit". L'idée de plus en plus répandue d'implication contractuelle consacrerait cette tendance en s'imposant comme le nouveau paradigme en fonction duquel seraient décidées et organisées les interventions des pouvoirs publics. L'implication contractuelle dépasse le seul cadre de la relation entre l'État social et le bénéficiaire de son intervention; elle suppose l'implication conjointe de plusieurs catégories d'acteurs et d'instances (l'État fédéral, la Communauté et la Région, les autorités communales, les CPAS, la police, les associations, les groupes revendicatifs...) dans une "stratégie globale" visant "l'intégration de l'action" dans une visée de "partenariat".⁵¹ Quand il est question de faire front aux problèmes de la marginalité et de la déviance, cela signifie l'association de la répression pénale, de la prévention policière et de la prévention sociale.⁵² L'éducateur social perd ainsi son statut de sujet central de la prévention⁵³. Entre l'intégration et la confusion, il n'y a évidemment qu'un pas qui, s'il était franchi, pourrait accentuer le sentiment d'insécurité de ceux qui, vulnérables pour les uns et menaçants pour les autres, ne sauraient plus à qui se fier et pour quoi.

Le quatrième axe oppose **le projet à court terme** et **le "grand dessein"**. On a vu que la grande ambition sociale de la gauche avait une solide dose de plomb dans l'aile. Mais il ne s'agit pas simplement du renoncement à un grand dessein pour un autre, qui serait plus adapté aux réalités actuelles. Jusqu'ici, la grande ambition n'est remplacée par rien d'autre qu'une effervescence de petits projets entre lesquels il est difficile de percevoir cohérence et visée à long terme. Ce sont au contraire les préoccupations à court terme et l'arbitraire des décisions politiques locales qui risquent de prévaloir, dans un espace social habité par la conviction qu'il n'y a rien de mieux à faire que de s'adapter vaille que vaille aux transformations qu'impose l'intouchable ordre économique. Ainsi, "la plupart des politiques se présentent comme des «coups» mobilisant des ressources diverses et précises

⁵⁰ R. Castel, p. 167, op. cit.

⁵¹ F. Dubet, "Marginalités des jeunes et prévention", p. 67, op. cit.

⁵² Comme l'expliquait Y. Cartuyvels au cours d'un récent colloque.

⁵³ F. Dubet, p.67, op. cit.

sur un objectif limité" au détriment des structures stables et spécialisées dans certains ordres de problèmes qui ont été mises sur pied dans le passé⁵⁴.

Seul le présent compte dans l'idée de projet telle qu'elle prévaut aujourd'hui. Les résultats doivent être rapides et susceptibles de publicité. Dès lors, se multiplient, dans le domaine de la prévention en particulier, les "expériences-pilotes" et les actions locales et ponctuelles qui sont largement médiatisées. Cette préoccupation publicitaire est cependant ambivalente et ne peut être réduite à une visée politicienne. Elle participe sans doute d'un processus plus large et plus profond dans la mesure où l'on attend aujourd'hui de toute politique qu'elle démontre clairement son efficacité⁵⁵... fût-ce celle d'un feu de paille.

3. LE TRAVAIL DE RUE ET SES TENSIONS

Comment le travail de rue, tel qu'il est apparu dans cette recherche, se situe-t-il par rapport à ces évolutions ? Dans quelle mesure est-il lui-même traversé par les tensions qui traversent l'ensemble de la gestion du social ? Il semble qu'on attende beaucoup de lui car la rue s'agite au fur et à mesure que des pans de la société sont touchés par la précarité et la fragilité. Mais, en même temps, les divergences de vue sur ce qu'il devrait être sont de plus en plus patentes, comme l'indiquent la multiplication et l'ardeur des débats sur la prévention en général et sur les contrats de sécurité en particulier. A partir d'une mise en parallèle d'enseignements de cette recherche sur la nature du travail de rue d'une part et des indications qu'on vient de donner sur l'évolution de la situation sociale et du mode de gestion du social d'autre part, on abordera ici trois registres de tensions.

Les tensions entre les logiques du travail de rue associatif et celles des nouveaux modes de gestion du social

Dans sa version associative qui a été principalement représentée dans la recherche, le travail de rue entre assez frontalement en tension avec les nouvelles tendances de la gestion du social. Le travail de rue associatif s'inscrit radicalement dans le visée de la protection sociale : il s'agit avant tout d'aider la personne en difficulté, non d'en protéger la société. Il y a, chez la plupart des travailleurs de rue, un a priori radical pour la personne en difficulté, pour une raison radicale : le fait qu'elle soit précisément en difficulté. Tous les principes du travail de rue, son code déontologique comme ses techniques d'intervention s'inscrivent dans cette option. Tel qu'il est apparu ici, le travail de rue repose entièrement sur la capacité de construire une relation de confiance, que rien ne devrait compromettre, avec la personne aidée. Si ce travail contribue, au bout du compte, à la lutte contre la déviance et la violence et donc à en protéger la société, ce ne peut être que de surcroît, mais ce n'est pas son objectif premier. En cas de conflit de valeurs

⁵⁴ F. Dubet, p. 65-66, op. cit.

⁵⁵ F. Dubet, p. 65, op. cit.

ou d'objectifs, c'est toujours le respect de la personne aidée et de sa propre démarche qui prévaut finalement, sans que le travailleur de rue soit pour autant moralement neutre ou complice.

Globalement, les travailleurs de rue ne se présentent guère comme les militants d'un grand projet "de gauche" à visée égalitariste. D'une manière un peu romantique, ils aiment se définir comme des "rebelles", des "asociaux", "à la marge", autonomes à l'égard des partis, des syndicats et de leurs appareils, même lorsqu'ils sont mandatés par une organisation. Ils semblent davantage animés par une image de l'humanité ressemblant à une grande "fraternité brisée"⁵⁶ dont les blessures demandent sans cesse à être soignées. Il y a certes une visée politique (dans un sens très large) et éthique mais elle traverse l'axe "solidarité/social" et se définit plus par rapport à la personne aliénée par sa misère même, à l'acteur social "désocialisé" par sa marginalité ou au citoyen démuné de sa citoyenneté par sa désaffiliation, que par rapport à la société vue comme un tout et qu'il faudrait rendre moins inégalitaire.

Cet a priori radical pour la personne aidée et, dans une moindre mesure, cette marginalité politique et sociale du travailleur de rue lui-même, rendent problématique son implication dans des "contrats" où sa logique propre doit transiger avec celles d'autres acteurs et d'autres instances. La logique de la confiance et du respect pour la démarche du jeune s'oppose à ce que la relation établie avec lui soit faussée parce qu'elle s'inscrirait dans un dispositif plus large et piloté, au bout du compte, par d'autres intentions. La relation que le travailleur de rue tente d'établir avec le jeune ne peut être fructueuse, dans sa logique propre, que si la confiance n'est nulle part altérée par une confusion des objectifs. L'action "globale" ou "intégrée" doit s'arrêter là où les registres (de la prévention, de la répression, de la régulation administrative, de l'éducation...) ne peuvent plus être distingués et où le jeune ne comprendrait plus à qui il a affaire (à un repère fiable, à un donneur de leçon, à un gestionnaire administratif, à un indicateur de police...). En ce sens, les modalités d'une éventuelle restructuration de la prévention autour des institutions publiques comme les CPAS devraient préoccuper les travailleurs de rue.

Le travail de rue associatif ne prend véritablement sens que dans la durée. Il implique une présence longue et patiente qui ne peut se réduire à des projets instrumentaux à court terme ou à des "coups" dont les "mandataires" ne sont que très rarement les jeunes eux-mêmes. Les projets à court terme n'ont de sens que dans la perspective d'une intervention plus communautaire (Cf. la question de l'animation) et comme jalons d'un travail de fond. Mais jamais ils ne peuvent se substituer à celui-ci et trouver leur justification seulement en eux-mêmes. La publicité de ces "coups" est parfois utile : le concours de rap organisé par Elisabeth a eu pour mérite de valoriser son travail auprès de ses collègues qui ne sont pas travailleurs de rue, de valoriser l'ensemble de l'institution où elle travaille et, sans doute, de valoriser les jeunes à leurs propres yeux. Mais elle apparaît plus comme un prix à payer pour pouvoir continuer à "travailler en paix" et obtenir éventuellement des ressources. D'une manière générale, le travail de rue a besoin de

⁵⁶ Selon l'expression d'E. Morin.

discrétion et celle-ci "ne pèse guère lorsque les gens et les élus demandent une action spectaculaire et socialement «efficace» parce que spectaculaire."⁵⁷

Le problème de la durée dans le travail de rue se complexifie au fur et à mesure que celui-ci se développe et il semble de plus en plus enfermé dans un cercle vicieux. D'un côté, le travail de rue perdrait une grande partie de sa spécificité et de son intérêt s'il ne pouvait se structurer dans la durée, c'est-à-dire, concrètement, avec des éducateurs stables et capables de constituer des repères durables pour les personnes dont l'existence et les relations humaines sont le plus souvent marquées par les ruptures, voire les déchirures incessantes (Cf. par exemple Chantal). Il est clair que les "anciens" travailleurs de rue comme Elisabeth rencontrent parfaitement cette exigence. Mais ils sont de moins en moins nombreux par rapport aux nouveaux venus dont la situation professionnelle est elle-même très précaire et dont la durée de travail dans une fonction est généralement très courte. Cette précarité de la fonction sape donc les bases mêmes de sa justification sociale, de sorte que les travailleurs de rue ne peuvent démontrer la pertinence de leur travail, du moins à une échelle qui représente un intérêt en regard de l'ampleur des problèmes, que si les conditions de cette démonstration leur sont acquises et que si, en échange de ces conditions, il en restait suffisamment d'entre eux pour s'en tenir à ce travail durant un nombre significatif d'années.

Les tensions entre le travail de rue associatif et les contrats de sécurité

Les contrats de sécurité apparaissent comme une illustration et une opérationnalisation, dans le domaine de la prévention, des nouvelles tendances dans la gestion du social, en particulier le renforcement de la défense sociale par rapport à la protection sociale, la logique du contrat et celle des projets à court terme. S'ils suscitent autant de méfiance de la part des travailleurs de rue du monde associatif, c'est parce qu'ils leur semblent mettre en péril leur travail même dans ses fondements et sa nature mais aussi dans ses conditions concrètes de possibilité. Faire passer la protection de la société avant celle des personnes en situation précaire, devoir agir dans le cadre de dispositifs globaux qui intègrent la répression et la prévention, perdre l'autonomie sans laquelle l'établissement de relations de confiance n'apparaît guère possible, être évalué sur des critères d'efficacité à court terme et non sur la qualité même des relations qu'on instaure... constitueraient autant de renoncements qui reviendraient à vider le travail de rue, tel qu'on le conçoit, de sa substance même et trahir les idéaux au nom desquels on s'y est engagé.

Aux yeux de ceux qui représentent le premier, le travail de rue associatif et celui qui s'inscrit dans des contrats de sécurité ne sont pas seulement fondamentalement différents, ils sont aussi fondamentalement incompatibles et concurrents. Incompatibles parce que leur coexistence dans un même quartier ne peut que créer de la confusion aux yeux des personnes aidées. Concurrents car les ressources financières vont prioritairement aux contrats de sécurité au détriment de ce qui fonctionne parfois depuis belle lurette au départ d'initiatives privées et associatives. Ainsi, pour pouvoir continuer à travailler, des jeunes travailleurs de rue risquent-ils de devoir rejoindre des

⁵⁷ F. Dubet, p. 65, op. cit.

contrats de sécurité, à l'encontre de leurs convictions, un peu comme s'ils passaient à l'ennemi.

Du point de vue de ceux qui se retrouvent dans les contrats de sécurité, il ne faudrait pas cependant que le débat se cantonne à une discussion de principes. Quel que soit le cadre institutionnel dans lequel il se déroule, le travail de rue concret, tel qu'il s'effectue "sur le terrain", possède une autonomie relative qui ne peut être sous-estimée. Dans tous les cas de figure institutionnels, le fait d'utiliser une méthode d'intervention comparable (étude de terrain, "zonage", identification, intervention) et l'alchimie propre de ce qui se joue dans une relation interpersonnelle (les phénomènes de sympathie voire de compassion, de connivence et de transaction entre individus qui doivent composer s'ils souhaitent que la relation se poursuive...) dote cette relation d'une autonomie relative de fait, d'autant plus forte qu'elle se déroule le plus souvent en l'absence de réel contrôle externe. Plus encore, le travailleur de rue n'est jamais la pure incarnation d'un projet institutionnel auquel on aurait tort d'attribuer une substance propre indépendante des interactions concrètes qui constituent sa raison d'être. Le cadre institutionnel est précisément un "cadre", certes pas neutre, loin s'en faut, puisqu'il possède ses discours, ses règles et ses effets propres, mais susceptible d'une certaine diversité de substantifications. Sur ce point comme sur d'autres, le débat n'est donc pas clos.

Les tensions entre le travail de rue et les nouvelles logiques des jeunes

Les jeunes sont donc les premiers bénéficiaires du travail de rue tel qu'il s'est révélé dans cette recherche. Comme l'ont montré la plupart des propositions de récits et, en particulier, *la vengeance de la vitrine*, ils sont loin d'être passifs. On a également vu plus haut que leurs manières de réagir à l'égard du travail social se sont transformées au fil des années et qu'il est nécessaire d'en tenir compte. Pour Dubet, les jeunes se sont généralement habitués au travail social et ont appris à l'utiliser en fonction de leurs aspirations et de ce qu'ils considèrent, à tort ou à raison, comme leur intérêt. Certaines propositions de récit, comme la *guidance budgétaire*, sont éclairantes à cet égard. Les jeunes savent qu'ils peuvent participer aux activités qui leur sont proposées et bénéficier des ressources qui leur sont offertes (dans *la vengeance de la vitrine*, ils tentent de pouvoir utiliser la camionnette de l'association pour leur sorties nocturnes) sans pour autant mettre fin à leur activité délinquante et devoir s'engager dans la "relation privilégiée" que le travailleur de rue appelle de ses vœux⁵⁸. Les jeunes semblent souhaiter principalement qu'il soit répondu à leurs demandes telles qu'ils les ressentent (organiser une activité, disposer d'un local pour se rencontrer, obtenir une aide ponctuelle...) sans que leur soit imposée la visée d'une "relation privilégiée qui considère que derrière les demandes manifestes se tiennent des demandes latentes, plus profondes et plus «vraies»"⁵⁹. Bref, l'objectif qui consiste à établir une relation de confiance apparaît comme celui du travailleur de rue lui-même. Il traduit chez lui la conviction qu'il y a là une demande implicite des jeunes mais qui ne se manifeste que dans des

⁵⁸ F. Dubet, p. 62, op. cit.

⁵⁹ F. Dubet, p. 66, op. cit.

situations particulièrement problématiques (comme celle de Chantal à la dérive) ou, plus généralement, une condition nécessaire à un travail en profondeur, même si le jeune ne perçoit pas les choses de cette manière qui pourrait supposer une dépendance de sa part. Sans doute ces considérations ne remettent-elles pas en cause l'importance d'un travail relationnel qui s'effectue dans la durée, mais elles interrogent la nature problématique de cette relation et du rapport entre une offre et une demande qui se produisent mutuellement dans une large mesure.

4. REFLEXIONS PROSPECTIVES

Cette étude a montré que le travail de rue existe dans le sens où il peut être défini par une série de caractéristiques qui en marquent la nature propre et la spécificité : des situations problématiques vécues par certains types de publics, une méthode et des techniques d'intervention, des codes déontologiques et des principes qui apparaissent comme intangibles et inaliénables. A partir de là peuvent être définis les traits de base d'un "métier" propre dont l'accès nécessite des conditions (aptitudes, formation, expérience...) particulières.

La fragilité et les problèmes que pose le travail de rue sont liés à la difficile conjugaison de ces caractéristiques et des effets de contexte portant principalement sur l'évolution des modes de gestion du social et de la prévention. Le travail de rue trouve en effet une bonne part de sa pertinence dans ce qui pose problème aujourd'hui : le fait qu'il s'exerce "à la marge", en grande partie dans des "espaces secondaires", interstitiels et intermédiaires entre l'informel et le formel, la "rue" et l'institutionnel, dans l'effort d'établir des relations de confiance durables qui ne se prêtent pas aux projets "intégrés" à court terme et aux évaluations instrumentales qui constituent les paradigmes actuels. Son mandataire "réel", à qui le travailleur de rue confère toute sa légitimité, est le jeune, la personne aidée. Son pourvoyeur de fonds, par qui son travail est matériellement possible, parfois même son mandataire officiel, est le politique et le "social institutionnel". Le travailleur de rue se défend de toute allégeance à son égard et revendique son autonomie. Les deux partenaires poursuivent rarement les mêmes objectifs et ne disposent pas des mêmes ressources pour les imposer. De cette ambiguïté naissent des tensions pour le travailleur de rue qui le fragilisent.

Dans ce contexte, la capacité des travailleurs de rue de faire valoir dans le champ politique un véritable "projet" comportant des finalités, des méthodes et des règles propres est d'autant plus essentielle pour eux que leur terrain d'action se trouve investi par de nouvelles initiatives mieux pourvues de moyens et susceptibles, à terme, de monopoliser ceux qui resteront disponibles pour ce type de préoccupation. Le champ du travail social et de la prévention s'agite beaucoup aujourd'hui sous l'effet de problèmes accrus et de demandes sociales plus aiguës (sécurité...). De nouvelles transactions entre le public et l'associatif sont en train de se tisser et les travailleurs de rue se trouvent obligés de composer s'ils veulent survivre. A titre prospectif et pour conclure, on peut suggérer brièvement quelques pistes susceptibles de contribuer à l'élaboration d'un cadre général pour le travail de rue.

La première consisterait à se demander si l'État (et ses différentes composantes) – qui incarne en l'occurrence la société dont il constitue l'appareil de gestion –, ne trouverait pas un intérêt bien compris à soutenir financièrement des activités qui, bien qu'ayant à ce titre des comptes à lui rendre, échapperaient cependant à son contrôle direct. Le principe n'est pas neuf, il préside aux relations entre l'État d'une part et la Justice, la médecine ou la recherche universitaire d'autre part, pour ne prendre que quelques exemples. Une telle perspective n'est possible que si le champ considéré est capable de produire, de mettre en oeuvre et de faire valoir dans l'espace politique des finalités, des règles de fonctionnement, des critères d'évaluation et des dispositifs institutionnels appropriés et efficaces. Il semble toutefois qu'il y ait une certaine réticence des travailleurs de rue à s'engager dans un combat institutionnel et politique et qu'ils aient plutôt tendance à réagir comme leur "nature" d'hommes et de femmes de terrain, quelque peu rebelles à toute forme d'institutionnalisation, le leur inspire : par la résistance aux initiatives venues d'ailleurs.

La deuxième piste vise à sortir des impasses dans lesquelles conduisent autant la sempiternelle crainte de la "récupération" que l'opposition simpliste entre le "tout-répressif" et le "tout-préventif". A l'évidence, ni l'un ni l'autre ne fonctionnent. Si l'on se base sur l'expérience française, le "tout-préventif" est d'autant moins crédible aujourd'hui que des incidents violents se sont multipliés dans des quartiers où oeuvraient des équipes de prévention et que l'image de victimes des jeunes révoltés des quartiers populaires perd de son importance dans l'opinion au profit de celle d'une "classe dangereuse"⁶⁰. La demande générale d'îlotiers, tant de la part des habitants que des associations elles-mêmes constitue un signe supplémentaire de la remise en question d'une opposition trop radicale entre répression et prévention. Mais l'avantage des îlotiers est que leur statut est clair : ce sont bien des policiers, mais des policiers qui incarnent un type particulier d'intervention (d'anticipation des problèmes et de présence vigilante) et de rapports avec les jeunes (moins anonymes et davantage marqués par le respect réciproque).⁶¹ A l'évidence, la nature de leur travail se définit mal par le binôme répression-prévention. Dépasser l'opposition simpliste et rechercher de nouvelles modalités d'intervention est d'autant plus nécessaire que ni la prévention ni la répression ne sont aujourd'hui à l'échelle des problèmes dont on a rappelé quelques traits au début de ce dernier chapitre.

Mais cette recherche de solutions nouvelles ne peut pour autant se faire dans la confusion des rôles. Un policier ne sera jamais vraiment un travailleur social et les "assistants de police" qui luttent contre l'absentéisme scolaire dans certaines communes sont d'abord là pour informer le Parquet et passer le relais à d'autres instances pour une éventuelle guidance. Parallèlement, un travailleur social ne sera jamais un policier. Plus encore, il existe différents types de policiers et de travailleurs sociaux, chargés de missions parfois très différentes. L'air du temps est à la recherche de "complémentarités" entre les acteurs et les instances en présence, comme si les uns et les autres avaient à se

⁶⁰ F. Dubet, p. 61, op. cit.

⁶¹ Encore que ce mode de travail policier ait été critiqué pour être fondé sur une image nostalgique et dépassée du quartier.

partager différentes composantes d'une même fonction globale. Tel est le sens des actions "intégrées". Poussée trop loin, une telle conception pourrait être à la fois illusoire et dangereuse. Illusoire car non conforme à la réalité : travailleurs de rue, policiers et gendarmes, responsables de CPAS, éducateurs et médiateurs divers peuvent croire ou faire croire autant qu'ils le peuvent qu'ils travaillent à une oeuvre commune, ce ne sera jamais que partiellement le cas et cela ne gommara jamais entièrement leurs nécessaires différences d'objectifs et de fonctions. Trop insister sur ce registre peut surtout amener les uns et les autres à "faire comme si" pour des raisons d'image ou d'opportunité. Dangereuse car source de confusion mais surtout contraire à la dynamique démocratique en fonction de laquelle nos sociétés ont convenu d'essayer de fonctionner. On veut dire par là qu'il est nécessaire, pour la santé même de notre société, que des tensions existent entre différentes fonctions qui doivent pourtant être assurées les unes et les autres : l'aide aux défavorisés *et* la répression de leurs délits éventuels, l'éducation des jeunes à l'autonomie *et* leur surveillance, le maintien de l'ordre *et* le contrôle des policiers eux-mêmes, la punition des crimes *et* le travail de réhabilitation des anciens détenus... Entre les différents acteurs et les différentes instances chargées de ces diverses fonctions, ne doit régner ni la guerre ni la collusion, mais bien un type de relation qu'on pourrait qualifier de "coopération conflictuelle" dans le sens où les uns et les autres contribuent au fonctionnement de la société et peuvent avoir à collaborer mais relèvent aussi de logiques différentes de sorte qu'ils aient à s'interpeller réciproquement et à s'engager dans un jeu incessant d'emprise et de contre-emprise réciproque sur des enjeux de société. C'est ce jeu qui caractérise une société "ouverte".

La catégorie de la récupération qui répond au mythe de la pureté sociale et politique peut alors être dépassée puisqu'il s'agit plutôt de définir et de négocier dans l'espace social les fonctions des uns et des autres ainsi que les types de relations qu'ils ont à établir entre eux. Dans une telle optique, il ne faut pas seulement être capable de bien penser des finalités, des méthodes et une structure de fonctionnement; il faut aussi être capable de s'impliquer dans la pratique concrète de cette coopération conflictuelle qui est faite de négociations et de transactions, de décisions et de mises en oeuvre de ces décisions, de pressions et de résistances à des pressions, de débats et de discussions, d'actions et d'évaluations de ces actions... Bref, il s'agit d'inscrire sa réflexion dans une visée dynamique des rapports sociaux.

BIBLIOGRAPHIE

1. Le travail de rue

- M. Poncelet et M. Martiniello, *Journée de réflexion : travail de rue, synthèse des questionnaires*, Fondation Roi Baudouin, 1992.
- H. Descamps, *Une promenade pas si innocente que ça, réflexion sur une méthodologie : le travail de rue*, Mémoire de fin d'études, Institut supérieur de formation sociale, Bruxelles, 1992.
- P. Meca et B. De Dinechin, *La vie la nuit*, Ed. Du Cerf, Paris, 1989.
- C. Bastijn, "Les éducateurs de rue", in *Défi*, n°77, Bruxelles, 1991.
- Les rapports d'activité de
Adzon
Dynamo
la Ruelle
Point Jaune
CEAJ de Braine-L'alleud
PIAMP (Québec)
- A. Kervyn, C. Capet, *L'animation de rue : une proposition pertinente*, CRIDIS, Bruxelles, 1991.
- Collectif, *Proposition d'un code éthique du travail de rue*, Rencontre de travailleurs de rue du Québec, Québec, 1993.
- National Youth Bureau, *Youth Workers, Young People and Youth Provision, Views from the Field, Detached Youth Work*, London, 1981.
- A. Rogers, *Starting out in Detached Youth Work*, Youth Clubs, UK, London, 1981.
- J. Scott, *Towards an Alternative Youth Work*, Youth Service Scene, N° 131, avril 1987.
- *Detached Youth Work with Young Women*, Working with girls Newsletter, N°19, Fev. 1984.
- M. Hening, *Evaluation of Detached Youth Work*, National Youth Bureau, London, 1977.
- G. Goetschius and J. Tasch, *Working with Unattached Youth : problem, approach, method*, London, 1967.
- "Straathoekwerk", in *Sociaal*, N° 6, juin 1992.
- C. Nils Robert, "L'éducateur de rue, une institution de tolérance", in *Revue internationale de criminologie*, Vol, XXVI, N° 1, 1973.
- Le centre de documentation et de coordination sociales, rue P.E.Janson 42 à 1050 Bruxelles (tél : 646 64 70) dispose d'une farde d'articles concernant entre autres le travail de rue.

2. Le travail social

- L. Maheu, J.M. Toulouse, "Gestion du social et social en gestation", in *Sociologie et sociétés*, Vol. XXV, 1, Montréal, Printemps 1993.
- J. Remy, "Conflits de légitimité entre savoirs religieux et savoirs exogènes", in *Les nouveaux clercs*, Labor et Fides : collection Histoire et Société, Strasbourg, pp. 43-63.
- J. Remy, "Éthique personnelle et éthique collective", In *Variations sur l'éthique. Hommage à Jacques Dabin*, Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, Bruxelles, 1994, à paraître,.
- J. Bodart, "Modernité et néo-clercs. A partir de l'image de soi du travail social", in *Social Compass*, XXIX/4, Louvain-La-Neuve, 1982.
- M. Voisin, "Communautés utopiques et structure sociale : le cas de la Belgique Francophone", In *Revue française de sociologie*, 1977.
- J. Verdès-Leroux, *Le travail social*, Ed. De Minuit, Paris, 1978.
- F. Bailleau, N. Lefaucheur, V. Peyre, *Lectures sociologiques du travail social*, Ed. Ouvrières, Paris, 1985.
- Collectif, "Les enjeux du travail social", in *Actions et recherches sociales*, 3,8, 1982.
- J.P. Liégeois, *Idéologie politique du travail social de prévention*, Privat, Toulouse, 1977.
- G. Jucquois, *La perversion de la relation d'aide*, Colloque d'Anthropologie sociale et culturelle à Louvain-La-Neuve, Presses universitaires de Louvain-La-Neuve, 1976.
- M. Rainkin, "Autonomie, hétéronomie et aliénation", in *L'observatoire*, N° 3 et 4, Liège, 1993.
- I. Dechamps, "La double portée du travail social et de ses théories", in *L'observatoire*, N° 3 et 4, Liège, 1993.
- I. Dechamps, *Le travail social écartelé*, Editions Vie Ouvrière, Facultés Universitaires Notre-Dame-de-la-Paix de Namur, Bruxelles, 1994.
- J.M. Foucart, "L'éducateur social spécialisé : crise, utopie et position de classe", in *Déviance et Société*, Vol.16, N°2, Bruxelles, 1992.
- Collectif, "Immigration et travail social", in *Sauvegarde de l'enfance*, N° 4, 1993.
- J. Ion, "La fin des petits clercs ? Gestion sociale urbaine et travail social", in *Face à l'exclusion*, J.Donzelot (dir.), Esprit, Paris, 1991.
- R. Muel Dreyfus, *Le métier d'éducateur*, Editions de Minuit, Paris, 1983.
- J.P. Augustin, F. Dubet, "L'espace et les fonctions sociales de l'animation", in *Les cahiers de l'animation*, N° 7, Paris, 1975.
- M. Blanc (dir.), *Pour une sociologie de la transaction sociale*, L'Harmattan, Coll. Logiques sociales, Paris, 1992.

3. Les jeunes, la rue

- G. Mury, V. de Gaulejac, *Les jeunes de la rue : famille, travail, violence, sexualité, drogue*, Privat, Toulouse, 1977.
- J. Monod, *Les barjots*, Julliard, Paris, 1968.
- P. Robert, P. Lascoumes, *Les bandes d'adolescents*, Ed. Vie ouvrière, Paris, 1974.
- M. Esterlé, "Les bandes des jeunes", in *Sciences humaines*, 5, avril 1991.
- J.F. René, "La jeunesse en mutation : d'un temps social à un espace social précaire", in *Sociologie et sociétés*, Vol. XXV, 1, Montréal, Printemps 1993.
- N. Abboud, "Les jeunes; l'entrée au travail et l'entrée dans la vie", in *L'Année sociologique*, Vol. 26, Paris.
- P. Bourdieu, "La jeunesse n'est qu'un mot", in *Questions de sociologie*, Ed. De Minuit, Paris, 1980.
- A. Jazouli, *Les années banlieue*, Le Seuil, Paris, 1992.
- F. Dubet, *La galère, jeunes en survie*, Le Seuil, Paris, 1987.
- F. Dubet, D. Lapeyronnerie, *Quartiers d'exil*, Le Seuil, Paris, 1992.
- F. Dubet, "Marginalités des jeunes et prévention", In *Annales de Vaucresson*, N° 24, Vaucresson, 1986/1.
- F. Dubet, "Les transformations de l'identité", in *Violence, délinquance, psychopathie, Les Annales de psychologies cliniques*, Les PUR, Rennes, mars 1992.
- F. Dubet, "Conduites marginales des jeunes et classes sociales", in *Revue française de sociologie*, XXVII, Paris, Avril- juin 1987.
- F. Dubet, A. Jazouli, D. Lapeyronnerie, *l'Etat et les jeunes*, Ed. Ouvrières, Paris, 1985.
- F. Dubet, "Pour une définition des modes d'adaptation des jeunes à travers la notion de projet", in *Revue française de sociologie*, 14 (2), Paris, 1973.
- M. Crozier, "La crise des régulations traditionnelles", in H. Mendras (dir.), *"La sagesse et le désordre"*, PUF, Paris, 1980.
- J.P. Delchambre et L. Van Campenhoudt (dir.) avec la collaboration de M. Collin, A. Delobelle, G. de Stexhe, *Les transformations du contexte socio-culturel et normatif de l'école. Essai de synthèse des principales tendances*, pour la Fondation Roi Baudouin, Centre d'études sociologiques, Facultés universitaires Saint-Louis, Bruxelles, 1992.
- M. Lemay, *Les groupes de jeunes inadaptés*, PUF, Paris, 1961.
- O. Galland, *Sociologie de la jeunesse. L'entrée dans la vie*, Ed. A. Collin, Paris, 1991.
- J. M. Chaumont et A.N. Gruselle, *Le troisième milieu des jeunes*, Centre d'études sociologiques, Facultés universitaires Saint-Louis, pour la Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 1993.
- L. Licata, M. Vanandruel (dir.), *Synthèse d'études récentes relatives aux jeunes de la Communauté française de Belgique*, Université libre de Bruxelles, pour la Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 1993.
- L. Roussel, *La famille incertaine*, Ed. Odile Jacob, Paris, 1989.

- *A propos de jeunes. Entre l'exclusion et la participation*, Jeunesse ouvrière chrétienne et Centre d'études sociologiques, Facultés universitaires Saint-Louis, Bruxelles, 1992.
- "Délinquance des jeunes immigrés", in *les Annales de Vaucresson*, Centre de formation et de recherche de l'éducation surveillée, 1982.
- M. Leblanc, "La délinquance à l'adolescence", in *Les Annales de Vaucresson*, 1976.
- A. Algan, "Le conduites délinquantes des jeunes", in *les Annales de Vaucresson*, 1970.
- L. Van Campenhoudt, "La délinquance comme processus d'adaptation à une décomposition des rapports sociaux. Repères sociologiques", in *Animation en milieu populaire. Vers une approche pluridisciplinaire de la marginalité*. Fédération des maisons de jeunes en milieu populaire, Bruxelles, 1978.

4. L'exclusion sociale

- R. Castel, "De l'indigence à l'exclusion. La désaffiliation", in J. Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion : le modèle français*, Paris, Esprit, 1991.
- Y. Barel, *La marginalité sociale*, PUF, Paris, 1981.
- J. Donzelot, *Face à l'exclusion : le modèle français*, Paris, Ed. Esprit, 1991.
- R. Lenoir, *Les exclus*, Paris, Le Seuil, 1974.
- B. Vinikas, *Exclusion sociale ou confusion politique ?*
- C. Léomant et N. Sotteau-Léomant, "Exclusion, insertion et enracinement social", in *Les Annales de Vaucresson*, N° 24, Vaucresson, 1986/1.
- L. Gruel, "Conjurer l'exclusion. Rhétorique et identité revendiquée dans des habitats socialement disqualifiés", in *Revue française de sociologie*, XXVI, Paris, 1985.
- R. Hoggart, *La culture du pauvre*, Ed. De Minuit, Paris, 1970.
- F. Bailleau, "De l'intégration à l'insertion. Un nouvel ordre social ?", in *Les Annales de Vaucresson*, N° 24, Vaucresson, 1986/1.
- H.S. Becker, *Outsiders*, The Free Presse, New York, 1963.
- J.M. Delarue, *Banlieues en difficulté : la relégation*, Syros, Paris, 1990.
- M. Woollacott, "Do we get the crime levels we deserve ?", in *Guardian Weekly*, December 12, 1993.
- P. Champagne, "La construction médiatique des malaises sociaux", in *Actes de la recherche en sciences sociales*, N° 90, Paris, 1991.
- F. Soubiran, "Identification d'une image : les délinquants vus par les lecteurs d'une presse régionale", in *Les Annales de Vaucresson*, N° 25, Vaucresson, 1986/2.
- C. Toscani-Merle, "'Sage comme une image'. L'enfant imaginaire de l'éducateur", in *Les Annales de Vaucresson*, N° 25, Vaucresson, 1986/2.
- P. Peterson, C. Jencks, *The Urban Underclass*, The Brookings Inst, Washington, 1991.
- W.R. Grove, *The Labelling of Deviance*, Sage Publications, London, 1980.
- I. Goffman, *Stigmates*, Ed. De Minuit, Paris, 1975.
- I. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, Ed. De Minuit, Paris, 1991.

- I. Goffman, *Façons de parler*, Ed. De Minuit, Paris, 1987.
- P. Bourdieu (dir.), *La misère du monde*, Le Seuil, Paris, 1993.
- J. Costa-Lascoux, *De l'immigré au citoyen*, La Documentation française, Paris, 1989.

5. La ville, l'exclusion

- S. Body-Gendrot, *Ville et violence*, PUF, Paris, 1993.
- C. Petonnet, *Espaces habités. Ethnologie des banlieues*, Ed. Galilée, Paris, 1982.
- P. Simon, *Banlieues : de la concentration au ghetto*, Esprit, Paris, juin 1992.
- H. Vieillard-Baron, "Ghetto, un lieu commun improbable et banal", in *les Annales de la recherche urbaine*, N° 49, Paris, 1990.
- L. Wirth, *Le ghetto*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1980.
- L. Wacquant, "The zone", in *les Actes de la recherche en sciences sociales*, N° 93, 1992.
- C. Jacquier, *Voyage dans dix quartiers européens en crise*, L'Harmattan, Paris, 1991.
- J. Roman (dir.), *Citoyenneté et urbanité*, Entretiens de la Ville I, Esprit, Paris, 1991.
- J. Roman (dir.), *Ville, exclusion et citoyenneté*, Entretiens de la Ville II, Esprit, Paris, 1993.
- J. Remy et L. Voyé, *Ville, ordre et violence*, PUF, Coll. Espace et liberté, Paris, 1982.

Annexe 1

LA LISTE DES EXPERIENCES DE TRAVAIL DE RUE EN COMMUNAUTE FRANÇAISE

Les noms d'organismes qui ont répondu au questionnaire sont suivis d'un astérisque.

Bruxelles :

- Expériences menées dans le cadre de la conférence des Echevins de la Région de Bruxelles-Capitale (8) (1 a répondu au questionnaire)
- Expériences menées dans le cadre des contrats de sécurité (7)
- Sésame ASBI *
- Le CEMO *
- L'oranger
- Association Jeunesse Josaphat
- ASBL Montana
- Le rameau d'olivier
- Miroir Jeunes
- Quartier du Merlo-Uccle
- La mission locale d'Anderlecht *
- Adzon *
- Dynamo *
- La Ruelle *
- La Mission locale de Forest *
- La STIB *
- Infor-drogues *
- Infor-jeunes Bruxelles *
- Infor-jeunes 417 *
- La Gerbe *
- SAF, Street Kids *
- Les Maisons de quartier de Molenbeek St Jean
- Centre Comète-Siloë *
- Jeunesse Maghrébine
- Terrain d'Aventure
- La Maison des Enfants
- La ferme du parc Maximilien
- Le Toucan *
- Oasis *

Charleroi

- Le CPAS de Charleroi *
- Point Jaune *
- Grandir Ensemble (Courcelles) *
- la Carolorégienne
- Prévention de quartiers, contrat de sécurité*

Liège

- Contrat de sécurité
- Mouvement du Nid-ICAR

Namur

- La Maison des jeunes de Salzinnes *

Les villes moyennes

- Régie de quartier, Cité al'baché, Amay
- Point rencontre, Prévention criminalité, Amay *
- Cellule de lutte contre l'exclusion sociale, Enghien *
- Foyer culturel d'Engis
- La ZAP de la Louvière *
- Le CIAJ de Seraing *
- Le CAIJ de Seraing *
- La Débrouille Seraing *
- Centre des jeunes, Soignies *
- Centre de lutte contre l'exclusion sociale, Soignies *
- Le GRAP, Mons
- Centre d'Ecoute et d'Accompagnement des Jeunes, Braine-L'Alleud
- Zone T, Andenne *
- Cellule sociale, Ghlin *
- Contrat de prévention intégrée de la criminalité, Cuesmes *
- Ecoutons les jeunes, Flémalle *
- Le Miroir Vagabond, Marche-en-Famenne *
- Al'huche, Nivelles
- Alpha, St Ghislain
- SAJ Huy
- SAJ Verviers
- Plan J, Tubize
- Le déclic, Mouscron
- Association intercommunale de guidance et de santé, Waremme

Zones rurales

- Espace jeunesse, St Nicolas *
- Centre J, Sombreffe
- Projet de prévention, Estinnes
- animateurs sans frontières, Xhoris
- Maison des associations, Fraipont *
- La Teignouse, Comblain au Pont
- Sprimont
- Oupeye

Dans le questionnaire, on a demandé aux répondants de nous donner, s'ils les connaissaient, les adresses d'expériences non répertoriées. Elles n'ont pas été traitées et ne sont donc pas incluses dans le recensement.

- Projet de prévention de Fontaine-l'Evêque.
- Equipe mobile de Charleroi, centre de santé mentale.
- Service Actions sociales, Liège.

Annexe 2

QUESTIONNAIRE

Mode d'emploi du questionnaire

Ce questionnaire se divise en deux parties.

La première, relative à l'identification de l'expérience de travail de rue, à ses définitions, méthodes et publics, doit être remplie par une des personnes les plus impliquées (historiquement et institutionnellement) dans l'expérience. L'idéal est que cette personne fasse toujours du travail de rue. Il ne peut donc y avoir ici qu'**un seul répondant par organisme**.

La seconde partie, concernant le récit d'expériences concrètes significatives, peut être remplie par toute personne faisant à l'heure actuelle du travail de rue. Il peut donc y avoir ici **plusieurs répondants par organisme** ou un seul si le temps vous manque.

Cette seconde partie du questionnaire est indépendante de la première. Il vous est donc possible de renvoyer l'une et l'autre séparément ou de statuer sur le caractère facultatif de la seconde partie.

Adresse de renvoi du questionnaire

Ce questionnaire est à renvoyer au plus tard le 3 décembre 1993 à :

La Fondation Roi Baudouin
Secrétariat du Programme Jeunesse
Rue de Brederode 21
1000 Bruxelles

PREMIERE PARTIE

Fonction du répondant au sein de l'organisme :

A l'heure actuelle, faites-vous essentiellement :

- du travail de rue ?
- à la fois du travail de rue et du travail de coordination (travail administratif et institutionnel) ?
- autre (expliquez) :

1. Identification du projet de travail de rue

- Nom de l'institution, association, service qui emploie des travailleurs de rue (nous le dénommerons, dans la suite du questionnaire, organisme) :
- Nom(s) du ou des pouvoirs subsidiaires :
- Pour répondre à quel(s) problème(s) s'est créé cet organisme ?
- Quels sont ses principaux champs d'intervention ?
- La **genèse** du projet de travail de rue :

- Depuis quand votre organisme fait-il du travail de rue ?
- Pourquoi a-t-il décidé de mener un projet de travail de rue ?
- Y a-t-il eu des évolutions essentielles du projet de TDR ?

si oui quelles sont-elles ?

par quoi ont-elles été amenées ?

- Quels sont les **objectifs** fixés par l'organisme au travail de rue ? (5 lignes maximum)
- Le travail de rue est-il destiné à des **populations** prioritaires ?

Si oui lesquelles ?

Pourquoi celles-là ?

- Quel est le nombre de travailleurs de rue engagés par l'organisme ?

2. Définition du travail de rue

- Pouvez-vous expliquer, en quelques mots, votre **conception** du travail de rue (finalités, spécificités par rapport à d'autres formes d'intervention sociale...) ? (10 lignes maximum)
- Voyez-vous des conceptions du travail de rue différentes de la vôtre ? (10 lignes maximum)
- Que pensez-vous de ces autres conceptions ? (10 lignes maximum)

3. La réalité concrète du travail de rue : qu'est-ce qu'on y fait et comment le fait-on ?

- Quelles **catégories de population** touchez-vous ?
- Sont-elles essentiellement celles pour qui le projet de travail de rue a été mis sur pied ?
Si ce n'est pas le cas, veuillez en expliquer les raisons :
- Comment entrez-vous en **contact** avec ces personnes et/ou ces groupes ?
- Quelle est la **nature de votre travail** avec ces personnes et/ou ces groupes ? Décrivez-la en quelques lignes.
- Quelles sont les parts respectives, dans votre pratique quotidienne avec les personnes et groupes bénéficiaires, de **travail individuel et de travail collectif** ? Veuillez expliquer en quelques lignes.
- Pouvez-vous **évaluer l'impact de votre travail de rue auprès des catégories de population** que vous touchez ?
 - Si oui, comment ?
 - Quels sont les **effets** les plus visibles de vos interventions auprès des catégories de population que vous touchez ?
d'un point de vue individuel :
d'un point de vue collectif :
- Y a-t-il, selon vous, des **conséquences indésirées ou imprévues** à votre travail ?

- Si oui, à quoi sont-elles dues ?

Afin de compléter au mieux notre inventaire, pourriez-vous nous indiquer d'autres expériences de travail de rue en Communauté française que celles mentionnées dans cette liste ?

Pourriez-vous nous communiquer leurs coordonnées, si vous en disposez ?

NOM DE L'ORGANISME :

QUALITE DU REpondant :

ANNEES D'EXPERIENCE DANS LE TRAVAIL DE RUE :

DEUXIEME PARTIE : LES RECITS

Pouvez-vous nous raconter, de manière détaillée (une page par expérience), une expérience concrète (deux si vous le désirez) qui sont significatives de la nature de votre travail de rue, de vos modes d'intervention et des problèmes que vous rencontrez ?

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|----|
| AVANT-PROPOS | 1 |
| INTRODUCTION | 3 |
| L'objet de la recherche | 3 |
| La démarche et le dispositif méthodologique..... | 3 |
| 1ère partie : L'analyse d'expériences de travail de rue | 10 |
| 1. RÉCITS D'EXPÉRIENCES CONCRÈTES | 11 |
| 1.1. Les propositions de récits..... | 11 |
| 1.1.1. <i>Les propositions de récits portant sur les situations problématiques rencontrées dans le travail de rue</i> | 11 |
| 1.1.2. <i>Les propositions de récits portant sur des questions de méthodologie du travail de rue</i> | 12 |
| 1.1.3. <i>Les propositions de récits portant sur des questions institutionnelles</i> ... | 13 |
| 1.2. Les récits ayant servi de supports aux analyses..... | 14 |
| 1.2.1. <i>Premier récit : Chantal en fugue, prostituée et droguée</i> | 14 |
| 1.2.2. <i>Deuxième récit : la vengeance de la vitrine</i> | 16 |
| 1.2.3. <i>Troisième récit : Elisabeth rentre chez elle</i> | 20 |
| 2. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ANALYSE | 23 |
| 2.1. La nature du travail de rue : en quoi il consiste concrètement..... | 23 |
| 2.1.1. <i>Les situations problématiques rencontrées</i> | 23 |
| 2.1.2. <i>Le public du travail de rue</i> | 25 |
| 2.1.3. <i>Les modes d'intervention</i> | 27 |
| 2.1.4. <i>Les modes de relation entre le travailleur de rue et les jeunes</i> | 34 |
| 2.2. En quoi le travail de rue est important et pour qui ?..... | 39 |
| 2.3. Les modalités institutionnelles du travail de rue..... | 41 |
| 2.3.1. <i>Le rapport aux autres institutions</i> | 41 |
| 2.3.2. <i>Institutionnaliser le travail de rue ?</i> | 42 |
| 2.3.3. <i>L'évaluation</i> | 44 |

| | |
|---|----|
| 2.3.4. <i>La formation du travailleur de rue</i> | 45 |
| 2.4. Définition et spécificité du travail de rue | 46 |
| 2.4.1. <i>Les éléments de définition et de spécificité du travail de rue</i> | 46 |
| 2.4.2. <i>Les éléments de divergence dans le travail de rue</i> | 49 |
| 2ème partie : le travail de rue en communauté française : recensement et mise en perspective de l'analyse | 52 |
| 1. LES RÉSULTATS DU RECENSEMENT ET DU QUESTIONNAIRE | 53 |
| 1.1. Le recensement | 53 |
| 1.2. Le questionnaire | 54 |
| 1.2.1. <i>Quelques chiffres</i> | 55 |
| 1.2.2. <i>L'identification du projet de travail de rue</i> | 55 |
| 1.2.3. <i>Le public du travail de rue</i> | 56 |
| 1.2.4. <i>La définition du travail de rue</i> | 57 |
| 1.2.5. <i>La réalité concrète du travail de rue</i> | 59 |
| 1.2.6. <i>Les récits</i> | 64 |
| 2. LA MISE EN PERSPECTIVE DES ENSEIGNEMENTS DE L'ANALYSE EN GROUPE | 66 |
| 2.1. La "représentativité" des participants au groupe d'analyse | 66 |
| 2.2. La mise en perspective des contenus..... | 67 |
| 3ème partie : les enjeux politiques et institutionnels du travail de rue | 69 |
| 1. L'EVOLUTION DE LA SITUATION SOCIALE | 70 |
| 2. L'EVOLUTION DES MODES DE GESTION DU SOCIAL ET DE LA PREVENTION | 73 |
| <i>Eléments du contexte général</i> | 73 |
| <i>Les nouveaux modes de gestion du social et de la prévention</i> | 74 |
| 3. LE TRAVAIL DE RUE ET SES TENSIONS | 77 |
| <i>Les tensions entre les logiques du travail de rue associatif et celles des nouveaux modes de gestion du social</i> | 77 |
| <i>Les tensions entre le travail de rue associatif et les contrats de sécurité</i> | 79 |

| | |
|--|----|
| <i>Les tensions entre le travail de rue et les nouvelles logiques des jeunes</i> | 80 |
| 4. REFLEXIONS PROSPECTIVES | 81 |
| BIBLIOGRAPHIE | 84 |
| 1. Le travail de rue | 84 |
| 2. Le travail social | 85 |
| 3. Les jeunes, la rue..... | 86 |
| 4. L'exclusion sociale | 87 |
| 5. La ville, l'exclusion | 88 |
| ANNEXE 1 | 89 |
| La liste des expériences de travail de rue en Communauté française | 90 |
| ANNEXE 2 | 92 |
| Questionnaire | 93 |